



# Istituto Romano di San Michele

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

## Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale Toti

Data di emissione	Redatto da	Approvato da
01 Aprile 2011 Genesi della Procedura	Medico Responsabile Dott.ssa C. Priami	Direttore Area Assistenza Dott. C. Fiore
16 Ottobre 2017 Aggiornamento Procedura	Direttore Area Assistenza Dott. C. Fiore	Direttore Area Assistenza Dott. C. Fiore
24 Febbraio 2020 Aggiornamento Procedura	Direttore Area Assistenza Dott. C. Fiore	Direttore Area Assistenza Dott. C. Fiore
02 Marzo 2020 Aggiornamento procedura	Medico Responsabile Dott.ssa S. Capasso Direttore Area Assistenza C. Fiore	Direttore area Assistenza Dott. C. Fiore
25 Febbraio 2022 Aggiornamento procedura	Direttore Area Assistenza Dott. C. Fiore	Direttore Area Assistenza Dott. C. Fiore
Genesi della procedura 01 aprile 2011	Medico Responsabile Dott.ssa C. Priami	Direttore Area Assistenza Dott. C. Fiore
Aggiornamento della procedura 12 ottobre 2023	Dirigente Area Servizi alla Persona Dott. Fabio Liberati	Direttore Dott. Fabio Liberati

## indice

1.	PREMESSA .....	2
1.1	LA MISSION .....	2
1.2	LA VISION .....	3
2.	LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE TOTI .....	4
2.1	DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA .....	4
2.2	SERVIZI OFFERTI .....	5
3.	DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI.....	7
4.	IL PERSONALE DELLA RSA.....	8
5.	INGRESSO DELL'OSPITE.....	9
6.	ORARI DI VISITA .....	10
7.	PERMESSI DI USCITA .....	10
8.	MODALITÀ DI DIMISSIONE .....	10
9.	CORRESPONSIONE DELLA RETTA.....	11
10.	RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....	11
11.	IL COMITATO DI PARTECIPAZIONE.....	11
12.	DESCRIZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI E DELLE FIGURE PROFESSIONALI .....	12
13.	RACCOLTA DATI E PRIVACY .....	16
14.	GESTIONE SEGNALAZIONI/RECLAMI.....	16
15.	QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO .....	17
	DICHIARAZIONE DI PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA RSA .....	18

## 1. PREMESSA

L'obiettivo della RSA Toti è quello di valorizzare e tutelare il ruolo degli anziani e la loro cultura attraverso il rispetto dei diritti dell'utente in linea con i principi della Carta Costituzionale:

- principio di solidarietà - art. 2;
- principio della giustizia sociale - art. 3;
- principio della tutela della salute - art. 32.

Nella redazione della presente Carta dei Servizi si è tenuto conto della “Carta dei diritti dell'Anziano” e della normativa regionale in materia di assistenza e di qualità dei servizi preposti alla cura ed all'assistenza delle persone anziane, nel rispetto dell'individualità e dei bisogni, realizzando interventi adeguati a garantire una dignitosa qualità della vita.

Le finalità della RSA Toti sono quelle di:

- garantire la promozione della salute e l'esercizio dei diritti di cittadinanza degli utenti;
- informare, rendendo trasparenti le procedure per la valutazione multidimensionale degli ospiti, circa l'accesso, l'accoglienza e la gestione dei piani di assistenza individualizzati;
- definire le responsabilità del personale e i diritti/doveri degli utenti e dei loro familiari in merito alle informazioni inerenti ai loro processi di cura;
- rivalutare periodicamente l'organizzazione della struttura RSA (mantenimento basso B), delle caratteristiche delle prestazioni e dei servizi erogati, implementando specifiche azioni per il miglioramento della qualità dei servizi.

### 1.1 LA MISSION

La Mission della RSA Toti è quella di promuovere il rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona anziana, garantendo un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi territoriali. Obiettivo condiviso da tutta l'organizzazione è quello di sostenere il continuo miglioramento della qualità dei servizi forniti, nel rispetto della trasparenza dell'operato e dell'etica professionale, onde assicurare la massima soddisfazione possibile dell'utenza, perseguendo un equilibrato rapporto tra gli aspetti di efficienza ed efficacia nell'impiego di risorse e gli aspetti di umanizzazione del servizio.

Gli scopi che l'ASP Istituto Romano di San Michele intende perseguire sono i seguenti:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria dell'ospite;
- perseguire livelli di salute ottimali, attraverso un approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando e/o sviluppando le residue capacità funzionali dell'assistito;
- garantire al paziente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, anche attraverso la formazione continua del personale;
- promuovere iniziative di apertura sul territorio attraverso l'integrazione e la collaborazione con i servizi territoriali, istituzionali e non, sviluppando iniziative di solidarietà sociale in attuazione con la programmazione regionale delle attività sociali;
- ottimizzare l'erogazione del servizio attraverso un'analisi costante delle risorse disponibili.

## 1.2 LA VISION

La Vision della RSA Toti è quella di offrire un servizio flessibile che si adatti alle mutevoli necessità dell'utenza e della committenza, mantenendo alto il livello qualitativo offerto, per continuare ad essere parte integrante della pianificazione strategica regionale relativamente ai servizi offerti alle persone non autosufficienti che non possono essere assistite a domicilio e che necessitano di specifiche cure mediche e assistenza sanitaria.

Al fine di perseguire questi obiettivi si è ritenuto fondamentale focalizzare l'impegno sui seguenti aspetti:

- centralità del paziente;
- approccio multidisciplinare;
- personalizzazione del progetto (riabilitativo/assistenziale);
- qualità, efficienza ed efficacia dei servizi offerti;
- comfort alberghiero e relazionale;
- tutela dei diritti;
- sicurezza per i pazienti, per i familiari e per gli operatori;
- supporto psicologico per i pazienti, per i familiari e per gli operatori;
- integrazione con le strutture della rete territoriale dei servizi;
- formazione e aggiornamenti continui del personale.

## **2. LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE TOTI**

### **2.1 DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La RSA Toti è una struttura socio-sanitaria residenziale extra-ospedaliera, da 40 posti letto, organizzata in due nuclei di 20 posti letto ciascuno, finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali, di recupero funzionale e di inserimento sociale nell'area della senescenza, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche nei confronti di persone anziane non autosufficienti, non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o nei centri di riabilitazione di cui art. 26 della L. 833/78.

Inserita all'interno dell'ASP - Istituto Romano di San Michele essa va intesa come una struttura residenziale, nella rete dei servizi territoriali, in cui deve realizzarsi il massimo dell'integrazione degli interventi sanitari e sociali in accordo con la normativa nazionale e regionale.

L'utenza delle RSA si caratterizza per:

- età di interesse geriatrico;
- perdita dell'autosufficienza nelle attività di vita quotidiana;
- condizioni sanitarie caratterizzate da trattamenti sanitari di lungo assistenza per il recupero ed il mantenimento funzionale (mantenimento basso B);
- condizioni che non consentono la permanenza al domicilio sia pure con il supporto dei servizi domiciliari e semi-residenziali;
- necessità di assistenza tutelare comprensiva del mantenimento dei contatti sociali e di programmi di animazione.

Tutte le stanze di degenza, distribuite in camere singole, doppie, triple o quaduple, sono dotate di bagno, telefono e allaccio TV. L'utilizzo della televisione in stanza viene permesso a tutti gli ospiti nel rispetto dei diritti di tutti i fruitori della stanza.

La Residenza dispone, altresì, di distributori automatici di bibite e vivande all'interno della palazzina Toti.

La RSA, nel rispetto delle norme, è dotata di sistemi di sicurezza per meglio rispondere alle esigenze degli ospiti, degli operatori e garantire una corretta prevenzione dei rischi.

## 2.2 SERVIZI OFFERTI

Si elencano tutti i servizi offerti dalla struttura:

- **Assistenza infermieristica;**
- **Assistenza medica;**
- **Assistenza OSS;**
- **Somministrazione della terapia;**
- **Accessi costanti e programmati dai Medici di Medicina Generale;**
- **Progettazione, esecuzione e controllo dei Piani Assistenziali Individualizzati** a seguito della valutazione multidimensionale (VMD) degli ospiti;
- **Riabilitazione funzionale, fisica e cognitiva;**
- **Attività di animazione**, sia all'interno che all'esterno della struttura, anche con il coinvolgimento del volontariato;
- **Servizio sociale;**
- **Supporto agli ospiti e ai familiari nello svolgimento delle pratiche amministrative;**
- **Servizio di psicologia;**
- **Programmi per l'umanizzazione e la personalizzazione dell'assistenza;**
- **Prestazioni alberghiere;**
- **Servizio di ristorazione.** Il servizio di ristorazione viene garantito da una società esterna all'Istituto, la quale autocertifica le proprie qualità tramite il sistema HACCP. La società, su indicazione del dietologo e di concerto con quanto stabilito dalla UOC Igiene degli Alimenti e della Nutrizione della Asl Roma 2, predispone le procedure per la definizione del piano nutrizionale che comprende la possibilità di scelta tra i vari ospiti. I menù sono articolati in menù estivo (dal 1° aprile al 31 ottobre) e menù invernale (dal 1° novembre al 31 marzo). Le direttive e la composizione qualitativa e quantitativa delle diete speciali vengono stabilite e comunicate di volta in volta al Medico Responsabile e/o al Coordinatore Infermieristico. Possono essere disposte "diete in bianco" per gli ospiti qualora venga fatta la richiesta entro le 9:30 del giorno stesso.
- **Servizio lavanderia.** Il servizio lavanderia viene garantito attraverso un appalto esterno con una società in convenzione che fornisce la biancheria da letto e si occupa del lavaggio degli indumenti personali degli ospiti. Il guardaroba dell'ospite è gestito dal personale OSS. Gli ospiti e/o i familiari, all'atto dell'ingresso in struttura, vengono debitamente

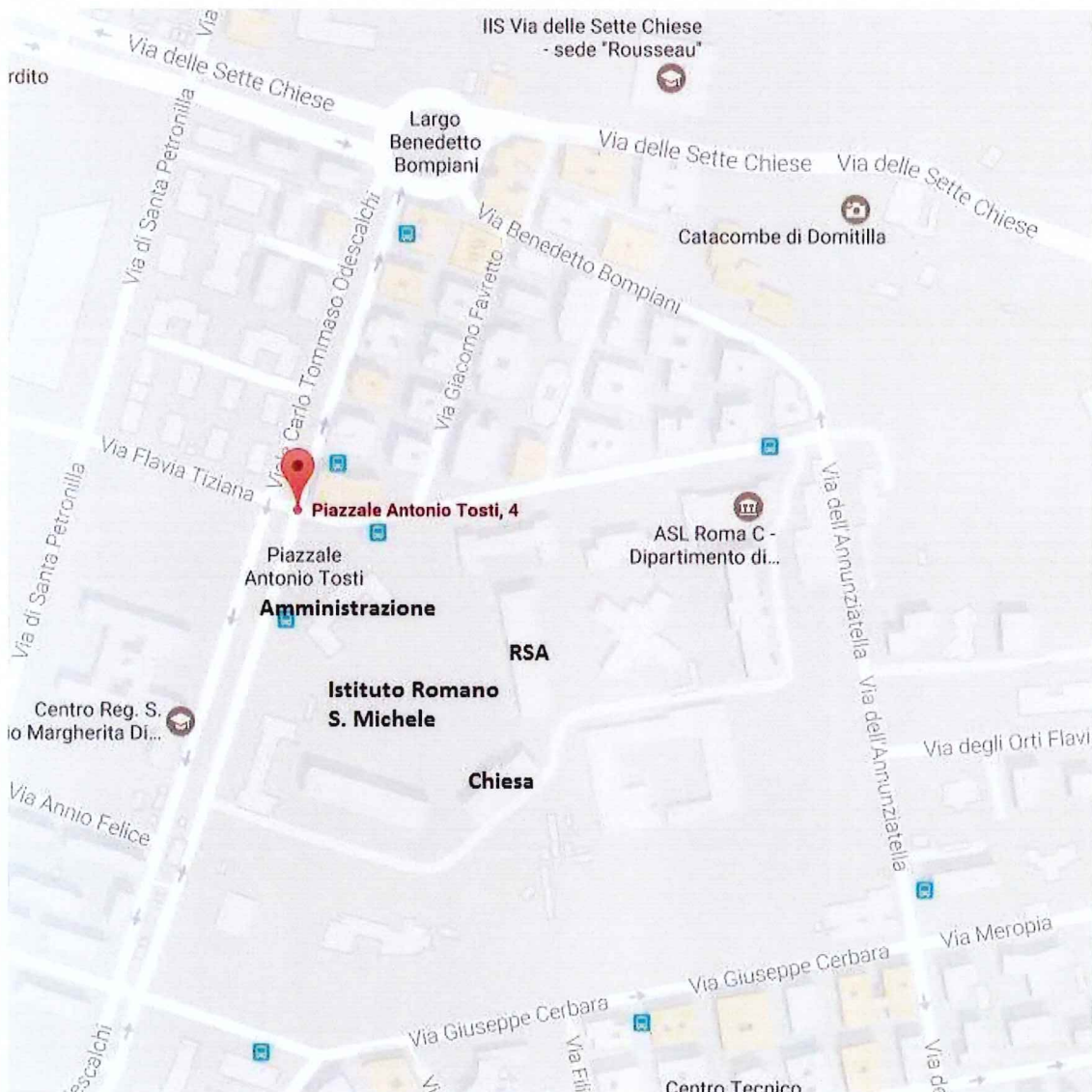
informati sulle modalità di identificazione dei capi personali di abbigliamento e sulle dirette responsabilità per le necessarie integrazioni degli indumenti deteriorati. L'ASP non si assume la responsabilità per lo smarrimento dei capi trattati dal servizio di lavanderia, qualora non contrassegnati, o per il loro deterioramento.

- **Visite sanitarie.** Per le visite sanitarie all'esterno della RSA è previsto un servizio di accompagnamento. Per gli ospiti non deambulanti la struttura si avvale di una convenzione per la fornitura di un'ambulanza con infermiere a bordo.
- **Servizio di parrucchiere e barbiere.** Il servizio di parrucchiere e barbiere è svolto all'interno della residenza in un locale appositamente individuato ed attrezzato. L'esecuzione è affidata a personale esterno che svolge la propria attività in completa autonomia, con frequenza settimanale o al bisogno e con oneri a carico degli ospiti e/o dei loro familiari/tutori.
- **Servizio di podologia.** Il servizio di podologia è svolto all'interno della residenza in un locale appositamente individuato ed attrezzato. L'esecuzione è affidata a personale esterno che svolge la propria attività in completa autonomia, con frequenza settimanale o al bisogno e con oneri a carico degli ospiti e/o dei familiari/tutori.
- **Servizio farmaceutico.** Tutti i farmaci, i presidi per l'incontinenza ed i gas medicali vengono prescritti dal Medico di Medicina Generale secondo le modalità previste dal SSN. Stante l'obbligo di garantire l'assistenza farmaceutica, è presente un servizio di approvvigionamento farmaci e parafarmaci la cui gestione (approvvigionamento - conservazione - smaltimento ecc. dei farmaci) è affidata all'équipe infermieristica. Il costo dei farmaci è a carico dell'ospite.
- **Santa Messa.** Ogni giorno viene celebrata la S. Messa nella Chiesa annessa alla Palazzina Toti. Il personale religioso è presente nei reparti in ore programmate, con visite, momenti di preghiera, attività di assistenza morale e spirituale. In caso di decesso dell'ospite in RSA viene messa a disposizione la camera mortuaria. I familiari possono scegliere liberamente l'impresa di pompe funebri e la cerimonia funebre può essere celebrata, a richiesta dei parenti, nella Chiesa interna.
- **Manutenzione.** L'Ufficio Tecnico-Manutentivo e Progettazione è incaricato dall'Istituto di garantire il funzionamento e la manutenzione ordinaria degli impianti elettrici ed idraulici, degli arredi e delle attrezzature, dei serramenti, l'esecuzione delle tinteggiature e di piccoli interventi murari.



### 3. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La Residenza Sanitaria Assistenziale Toti si trova al primo piano della Palazzina Toti del complesso dell'ASP - Istituto Romano di San Michele, sito in Piazzale Antonio Tosti n. 4 nel quartiere Ardeatino, quadrante sud-est della città di Roma, ben collegato in direzione del centro storico e dell'Appia Antica. Vi si può accedere in automobile tramite via Cristoforo Colombo o via delle Sette Chiese e con gli autobus 412, 671, 716 e i treni e metro che hanno fermate nelle vicinanze FL1 - FL3 (treno) e B (metro).





#### **4. IL PERSONALE DELLA RSA**

**Dirigente dell'Area Servizi alla Persona:**

Dott. Fabio Liberati (06.51.858.216 – [f.liberati@irsm.it](mailto:f.liberati@irsm.it)).

**Medico Responsabile:**

Dott. Angelo Mancinella (06.51.858.329 - [a.mancinella@irsm.it](mailto:a.mancinella@irsm.it)).

**Coordinatore Infermieristico:**

Dott.ssa Cinzia Navarra (06.51.858.334 - [c.navarra@irsm.it](mailto:c.navarra@irsm.it)).

**Assistente Sociale:**

Dott.ssa Monica Fasciolo (327.913.23.88 - 06.51.858.305 [m.fasciolo@irsm.it](mailto:m.fasciolo@irsm.it)).

**Educatrice Professionale:**

Dott.ssa Barbara Lunerti ([b.lunerti@irsm.it](mailto:b.lunerti@irsm.it)).

**Psicologa:**

Dott.ssa Emanuela Menichetti 06.51.858.371 ([e.menichetti@irsm.it](mailto:e.menichetti@irsm.it)).

**Terapisti della riabilitazione:**

Dott.ssa Maria Ludovica Barbara e Dott.ssa Nadia Mattarollo(sale fisioterapiche 06.51.858.307).

**Infermieri:**

Elisabetta Franceschini, Marta Desideri, Viola Levy, Georgeta Verenjac, Elvira Nardi, Iliana Alvaro Castillo (Medicheria 06.51.858.325).

**Operatori Socio Sanitari:**

Alessia Pesa, Anna Romani, Laura Ruzzo, Simonetta Bonci, Daniele Pellegrini, Patrizia Civitenga, Andrea Viscoso, Hilda Chavez, Elena Palazzo, Fabrizio Tofani, Sandro Spoletini, Adriana Friedjung, Luciana Melini, Simone Russo, Cristiano Flecchia, Massimo Librale, Sandra Sciamanna, Emma Amici, Tamar Beshkenadze.

**Istruttore Amministrativo:**

Sig. Marco Milani (06.51.858.337 – [m.milani@irsm.it](mailto:m.milani@irsm.it)).

**Esecutori Amministrativi:**

Sig.re: Elisa Grieco (06.51.858.203) Giuliana Summo (06.51.858.202) Maria Grazia Calò (06.51.858.392).

#### **4.1 CODICE DI ABBIGLIAMENTO**

Il personale della RSA indossa il seguente abbigliamento:

Medici: camice bianco;

Infermieri: divisa verde;

Operatori Socio Sanitari: divisa azzurra;

Fisioterapisti: divisa bianca.

Tutti gli addetti indossano il cartellino di riconoscimento con nome e qualifica.

#### **4.2 CONTATTI**

Per ulteriori informazioni è possibile comunicare con la Residenza Sanitaria Assistenziale tramite:

indirizzo email [info@irsm.it](mailto:info@irsm.it)

telefono 06.51.858.337 - 06.51.858.310.

### **5. INGRESSO DELL'OSPITE**

L'accesso alla RSA dell'ospite è proposto dal Medico di Medicina Generale con l'avallo dei servizi territoriali dell'Azienda Sanitaria Locale (CAD), previa valutazione del grado di autonomia dell'anziano (mantenimento basso B) e accertamento dell'impossibilità di provvedere ad altre forme di assistenza che ne consentano la permanenza al proprio domicilio. La lista di attesa per l'ingresso in RSA è gestita dal Centro di Assistenza Domiciliare della ASL RM2 e le modalità di accoglimento dell'anziano in RSA vengono condivise con il Coordinatore Infermieristico e l'Assistente Sociale. L'inserimento nella lista d'attesa avviene a seguito della valutazione multidisciplinare (VDM) da parte dell'équipe della ASL Roma2, che valuta le condizioni e bisogni del nuovo ospite mediante strumenti riconosciuti che comprendono l'analisi dei fattori sociali ed economici della famiglia e lo stato fisico, psicologico, nutrizionale e funzionale. La VDM determina il complesso integrato dei bisogni di assistenza dell'utente.

Al momento dell'accoglienza in struttura tutti i dati raccolti dalla VDM vengono inseriti nella cartella socio-sanitaria e concorrono alla stesura del PAI gestito dal Medico Responsabile e dal Coordinatore Infermieristico.

L'ospite in RSA rimane in carico al proprio Medico di Medicina Generale che esercita la capacità prescrittiva (farmaci, esami di laboratorio, strumentali, visite specialistiche, certificazioni, ecc.) in collaborazione con il Medico Responsabile e con il Coordinatore Infermieristico della struttura residenziale.

## **6. ORARI DI VISITA**

Le visite dei familiari e dei conoscenti sono auspicabili ed attese, nel rispetto della tranquillità e del riposo degli altri ospiti e dell'attività medico-assistenziale in corso.

È possibile accedere in RSA dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:30 alle ore 17:30.

In casi eccezionali è permesso prolungare l'orario di visita con permessi speciali concordati preventivamente con il Coordinatore Infermieristico.

## **7. PERMESSI DI USCITA**

Gli ospiti della RSA possono sospendere l'ospitalità nella struttura senza perdere il posto nei seguenti casi:

- ricovero ospedaliero per evento acuto o intervento programmato per un periodo uguale o inferiore a 10 giorni, ripetibile nel corso dell'anno senza limitazioni. In tale circostanza alla struttura andrà riconosciuta la remunerazione pari solo alla quota di compartecipazione;
- permessi orari giornalieri inferiori alle 8 ore, previa autorizzazione del Medico Responsabile, ripetibili nel corso dell'anno senza limitazioni;
- rientri temporanei in famiglia o periodo di vacanza uguali o inferiori a 10 giorni previa autorizzazione del Medico Responsabile. Tali eventi sono ripetibili nel corso dell'anno per un numero complessivo di 10 giorni/mese e comportano, per il periodo interessato, il riconoscimento alla struttura della quota sanitaria e di una parte della quota di compartecipazione.

## **8. MODALITÀ DI DIMISSIONE**

L'ospite viene dimesso dalla RSA per le seguenti circostanze:

- volontà dell'ospite o del familiare previa comunicazione scritta al Medico Responsabile;
- ricovero ospedaliero di durata superiore a 10 giorni, in tal caso la struttura è autorizzata ad accogliere una nuova persona nel posto che si è liberato;
- peggioramento delle condizioni cliniche con necessità di trattamenti sanitari non erogabili dalla RSA di mantenimento basso B (nutrizione artificiale, somministrazione prolungata di terapia ev, dialisi, ventilazione a pressione positiva, ecc.);
- infrazione grave e continuativa delle norme contenute nel Regolamento Interno;
- morosità pari a tre mesi, salvo deroghe autorizzate.



## **9. CORRESPONSIONE DELLA RETTA**

La retta giornaliera è pari ad € 49,20 (quota alberghiera), tuttavia gli ospiti con reddito ISEE inferiore ai 20.000,00 euro/anno possono ottenere una compartecipazione alle spese da parte del Municipio di appartenenza, tanto maggiore quanto inferiore sarà il reddito, producendo la certificazione ISEE e quant'altro richiesto al Municipio stesso.

La retta non comprende le spese sanitarie che sono a carico dell'ospite secondo le modalità previste dal SSN, le visite specialistiche, eventuali servizi richiesti dall'ospite (bar, taxi, ecc.), il servizio di barbiere, parrucchiere e il servizio di podologia.

## **10. RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Per richiedere la documentazione sanitaria, il paziente o chi ne abbia diritto, è tenuto a compilare l'apposito modulo disponibile:

- presso la Portineria al piano terra della Palazzina Toti (dal lunedì alla domenica dalle ore 7:00 alle ore 21:00);
- presso l'Ufficio URP nella Palazzina Uffici (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 15:00);
- sul sito dell'ASP nella sezione dedicata alla RSA.

Il modulo dovrà essere consegnato a mano presso l'Ufficio URP nella Palazzina Uffici secondo gli orari su indicati oppure inviato per mail all'indirizzo [info@irsm.it](mailto:info@irsm.it) o tramite pec all'indirizzo [istitutoromanosanmichele@pcert.postecert.it](mailto:istitutoromanosanmichele@pcert.postecert.it).

## **11. IL COMITATO DI PARTECIPAZIONE**

Il Comitato di partecipazione è costituito da:

- due rappresentanti degli ospiti;
- un rappresentante delle famiglie;
- un rappresentante delle associazioni di volontariato che operano nella struttura;
- un rappresentante del sindacato pensionati maggiormente rappresentativo a livello regionale;
- un rappresentante delle associazioni di tutela dei diritti;
- un rappresentante della consulta sindacale dell'handicap.

Il Comitato si riunisce spontaneamente circa tre volte all'anno ed ha il compito di concorrere alla programmazione, gestione e verifica delle attività all'interno della struttura, anche in materia di dignità, libertà personale e riservatezza dell'ospite. Il Comitato di partecipazione raccoglie e valuta le istanze degli ospiti, in particolare per quanto riguarda le iniziative e le attività collaterali intese a

promuovere maggiore autonomia e maggiore integrazione degli stessi all'interno delle RSA e, all'esterno, con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla direzione della struttura.

## **12. DESCRIZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI E DELLE FIGURE PROFESSIONALI**

A livello complessivo l'area assistenza nella struttura residenziale (RSA mantenimento basso B) eroga un servizio di assistenza globale di tipo alberghiero, sanitario ed assistenziale per anziani non autosufficienti.

Il livello di personalizzazione del servizio si traduce, per ciascun anziano assistito in uno specifico PAI che, procedendo all'analisi dei bisogni, identifica gli obiettivi conseguibili attraverso la programmazione di congruenti azioni assistenziali, i momenti in cui attuare tali interventi nonché le risorse (umane/tecnologiche) necessarie alla loro realizzazione e le verifiche cui sottoporre le azioni pianificate nell'arco di un periodo determinato. La stesura del PAI nella RSA è il risultato della riunione di nucleo convocata dal Coordinatore Infermieristico, che provvederà alla redazione del relativo ordine del giorno, ed a cui partecipano il Medico Responsabile, il Terapista della riabilitazione, l'Infermiere, l'Assistente Sociale, lo Psicologo, l'Educatore Professionale e tutti gli OSS appartenenti all'unità organizzativa.

Il prodotto delle singole decisioni assistenziali, sanitarie e riabilitative dovrà essere comunicato dal Coordinatore Infermieristico al paziente stesso, se è in condizioni di comprenderlo, ed al suo parente/referente, in modo da concordare, con tutti gli altri attori coinvolti nel processo assistenziale, una sorta di contratto il più possibile chiaro e condiviso.

La riunione di nucleo è anche la sede in cui vengono svolte le verifiche posteriori alla prima stesura ed applicazione del PAI, secondo le cadenze previste per i singoli obiettivi fissati.

Le verifiche successive alla prima stesura ed applicazione del PAI sono previste dopo 6/12 mesi o secondo necessità.

### **Operatore Socio-Sanitario (OSS)**

L'OSS (operatore socio-sanitario) soddisfa i bisogni primari della persona, nell'ambito della propria area di competenza, favorisce il benessere e l'autonomia dell'assistito nel contesto sociale e sanitario ed effettua:

- assistenza diretta agli ospiti e aiuto domestico di tipo alberghiero;
- interventi igienico-sanitari e di carattere sociale;
- attività di supporto e di collaborazione con il personale dell'équipe.

L'OSS è quindi una figura che supporta e assiste l'ospite nelle attività quotidiane e di igiene personale, nella vestizione, nella mobilità e nell'assunzione dei cibi. Si adopera, altresì, per

mantenere le capacità motorie dell'assistito e per fargli assumere posture corrette e realizza, in collaborazione con l'équipe socio-educativa, attività di animazione e socializzazione.

### **Infermiere**

Gli infermieri sono totalmente responsabili del processo di nursing e sono obbligati a valutare periodicamente l'evoluzione delle risposte dell'assistito a seguito dei loro interventi, al fine di modificare opportunamente il piano di assistenza coinvolgendo le figure professionali preposte. Ogni piano è diretto all'uso migliore delle risorse disponibili, avendo come criteri di riferimento i risultati attesi per la singola persona.

Dopo aver valutato il paziente e pianificato l'assistenza, l'infermiere identifica quali compiti possono essere compiuti dagli Operatori Socio-Sanitari, li assegna e ne supervisiona l'esecuzione, infine valuta se il compito è stato svolto in modo appropriato e se è stato raggiunto l'obiettivo pianificato.

L'infermiere, infatti, in possesso del diploma universitario abilitante è responsabile dell'assistenza generale infermieristica in base all'art. 1 comma 1 del D.M. n. 739/94 e per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto OSS (D.M. n. 739/94 art. 1 comma 3/f).

Le attività svolte dagli infermieri all'interno del turno in RSA possono essere suddivise in due macro categorie:

1. applicazione delle procedure diagnostico-terapeutiche che includono la somministrazione della terapia, le medicazioni, la gestione dell'emergenza e dei problemi clinici dei pazienti;
2. pianificazione e gestione dell'assistenza infermieristica che include l'identificazione dei bisogni di assistenza, pianificazione, realizzazione e gestione degli interventi.

In particolare la figura professionale dell'infermiere:

- assicura l'assistenza sanitaria diretta all'ospite, favorendo la presa in carico dei bisogni dello stesso, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità della vita del paziente;
- cura la raccolta sistematica dei dati e delle informazioni relative alle condizioni e ai comportamenti degli ospiti, al fine di realizzare un'azione di prevenzione e di intervento precoce e di mantenere e migliorare lo stato di salute degli ospiti;
- assicura la tenuta delle registrazioni di competenza sanitaria anche per quanto riguarda la gestione dei farmaci e dei presidi;
- elabora e propone programmi di intervento al Medico di Medicina Generale e ne garantisce l'integrazione professionale e operativa con i piani di assistenza individualizzati;

- cura il proprio aggiornamento professionale, per tutti gli aspetti inerenti alle responsabilità del ruolo.

### **Personale della riabilitazione: Fisioterapista ed Educatore Professionale**

Il personale della riabilitazione (fisioterapista ed educatore professionale) definisce, sulla base degli indirizzi del Dirigente dell'Area Servizi alla Persona, il programma delle attività di riabilitazione psico-motoria individuali e di gruppo, raccordandolo con gli altri interventi socio-assistenziali e sanitari ai fini di un approccio individualizzato e globale del paziente.

Realizza gli interventi previsti dal programma, al fine di sviluppare, mantenere e/o contenere la perdita delle capacità residue degli ospiti e del loro grado di autosufficienza, per garantire le migliori condizioni di benessere.

Svolge attività di consulenza e di supporto agli operatori socio-sanitari al fine di garantire la continuità e l'efficacia degli interventi riabilitativi svolti con gli ospiti, fornisce agli stessi le indicazioni e i metodi idonei per la ginnastica posturale e per mobilizzare efficacemente gli ospiti nonché dare una valenza riabilitativa all'azione assistenziale degli operatori, per tutti gli aspetti e i momenti della vita del paziente in struttura.

A tal fine presenza e prende visione, periodicamente, del complesso delle attività svolte dagli ospiti in struttura: alzata, igiene, colazione ed altro.

Cura l'integrazione della propria attività con gli altri interventi socio-sanitari attraverso l'elaborazione in équipe dei programmi assistenziali individualizzati, l'adozione di metodi e di prassi di intervento interdisciplinari, la partecipazione agli incontri di équipe, al fine di dare la massima continuità e omogeneità al sistema delle azioni di assistenza prodotte a tutela degli ospiti. In particolare raccorda il proprio intervento con l'attività di animazione, allo scopo di produrre un rinforzo reciproco dell'efficacia dei rispettivi interventi e dell'azione comune prodotta.

Propone al Coordinatore Infermieristico e al Dirigente dell'Area Servizi alla Persona, in sede di équipe, l'acquisto di ausili, attrezzature e strumenti riabilitativi, per incrementare il grado di efficacia dell'azione terapeutica.

### **Assistente Sociale**

L'agire professionale dell'Assistente Sociale costituisce uno strumento strategico per concorrere all'attivazione di processi di cambiamento, connettere sistemi, leggere e interpretare la complessità, sostenendo altresì la funzione di collegamento tra il particolare e il generale, tra l'utente e l'ambiente e la sua comunità, restituendo agli organi decisionali analisi e letture delle necessità riscontrate, finalizzate a ri-orientare ed eventualmente ri-programmare le azioni.

L'Assistente Sociale, quale professionista titolare della valutazione, elaborazione, attuazione e verifica delle progettualità e degli interventi in ambito sociale, svolge le seguenti attività:



- segretariato di servizio sociale professionale mediante informazioni, orientamento, consulenza ai cittadini nella conoscenza e fruizione dei propri diritti esigibili e nell'accesso ai servizi, prestazioni e risorse territoriali, favorendo percorsi di empowerment;
- individuazione, analisi e valutazione delle situazioni di rischio, di disagio e di fragilità sociale mediante una lettura globale e al tempo stesso differenziata dei bisogni e delle risorse individuali, familiari e sociali, soprattutto nei casi di cronicità complessa;
- attività connesse al processo di aiuto di servizio sociale comprendente la valutazione sociale intesa come analisi delle dimensioni di vita e bisogni della persona in relazione al suo ambiente, alle potenzialità e alle carenze presenti a livello relazionale, familiare e di contesto;
- definizione di progetti/piani personalizzati, attivazione e monitoraggio degli interventi di carattere sociale e socio-assistenziale;
- valutazione sociale (preassessment e assessment) all'interno delle équipes per gli aspetti sociali di progetti individualizzati e piani diagnostici/riabilitativi. Verifica, monitoraggio, unitamente all'équipe multi-disciplinare della RSA, del percorso assistenziale e di sostegno dell'utente e/o dei suoi familiari;
- analisi delle problematiche relative all'eventuale necessità di sostegno economico del paziente/utente e della sua famiglia e attivazione degli interventi utili per favorire l'accesso alle risorse disponibili;
- ricorsi presso il Giudice Tutelare per la richiesta di amministratore di sostegno per persone prive in tutto o in parte di autonomia;
- partecipazione allo sviluppo del sistema di qualità aziendale con attenzione alle definizioni di indicatori, strumenti di analisi e di valutazione di servizio sociale professionale.

### **Psicologo**

Lo Psicologo rappresenta un elemento professionale qualificante della multidisciplinarietà per dare una risposta globale al paziente.

Le finalità dell'intervento psicologico nella RSA sono:

- prevenire e individuare le disabilità psicologiche e sociali del paziente;
- favorire l'integrazione psicologica e sociale;
- promuovere o migliorare la qualità di vita degli ospiti attraverso interventi personalizzati;
- prevenire, diagnosticare e trattare i comportamenti devianti e gli stili di vita disfunzionali che possano favorire patologie fisiche e psichiche;
- introdurre interventi psicologici nei programmi di umanizzazione dei pazienti;
- offrire un supporto psicologico ai familiari degli ospiti.

### 13. RACCOLTA DATI E PRIVACY

In conformità al Regolamento UE 2016/679 e al D. Lgs. 196/2003 e s.m.i., l'ASP Istituto Romano di San Michele, di cui la RSA fa parte, garantisce la riservatezza nel trattamento dei dati personali degli ospiti e dei familiari.

Tali garanzie sono assicurate tanto nella fase di acquisizione dei dati per l'espletamento delle pratiche amministrative, quanto nella fase di ingresso vero e proprio e di permanenza dell'ospite nella struttura. In tale ultima occasione, infatti, lo stesso riceve l'"Informativa sulla Privacy", dalla quale si evincono: 1) i dati necessari alla struttura per l'espletamento delle finalità assistenziali; 2) le modalità di gestione e conservazione degli stessi, seguite dalla RSA e dagli operatori che in essa svolgono la loro attività lavorativa; 3) i diritti riconosciuti dalla normativa vigente ai titolari.

Il titolare del trattamento è l'ASP Istituto Romano di San Michele, sita in Roma - Piazzale A. Tosti n. 4, nella persona del legale rappresentante protempore. Si è provveduto a nominare un DPO reperibile all'indirizzo mail [responsabileprotezionedati@irsm.it](mailto:responsabileprotezionedati@irsm.it).

### 14. GESTIONE SEGNALAZIONI/RECLAMI

L'ospite e/o il familiare che rilevi una non conformità relativa ai requisiti richiesti alla RSA o qualsiasi situazione critica correlata a disservizi, o voglia esprimere elogi nei confronti della struttura o del personale, può effettuare la segnalazione direttamente all'Ufficio URP e/o all'Assistente Sociale (o altro delegato del Direttore dell'Area Servizi alla Persona) con le seguenti modalità:

- consegna a mano del modulo<sup>1</sup> presso l'Ufficio URP nella Palazzina Uffici o presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale nella Palazzina Toti (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 15:00);
- telefonicamente al numero dell'URP 06.51.858.227 (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 15:00)<sup>2</sup>;
- invio tramite posta elettronica all'indirizzo [comunicazione@irsm.it](mailto:comunicazione@irsm.it);

---

<sup>1</sup> Disponibile:

- presso la Portineria al piano terra della Palazzina Toti (dal lunedì alla domenica dalle ore 7:00 alle ore 21:00);
- presso l'Ufficio URP nella Palazzina Uffici (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 15:00);
- sul sito dell'ASP nella sezione dedicata alla RSA.

<sup>2</sup> In caso di segnalazione telefonica dovrà, comunque, seguire una segnalazione scritta, con lettera o e-mail, attraverso la compilazione del modulo.

- inserimento del modulo nella cassetta della posta nel corridoio della RSA di fronte all'infermeria al primo piano della Palazzina Toti.

In caso di reclami la presentazione degli stessi, secondo le modalità sopraelencate, dovrà essere effettuata entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

## **15. QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO**

Il questionario di soddisfazione del servizio è composto da domande a risposta multipla volte ad esplorare i vari aspetti dell'assistenza, al fine di valutarne la qualità e porre in atto le azioni di miglioramento. Viene somministrato agli ospiti in grado di collaborare, con l'aiuto dell'Assistente Sociale, e viene inviato via e-mail ai familiari degli ospiti a cadenza annuale. I questionari compilati verranno quindi analizzati e ne verranno ricavati degli indicatori della qualità dell'assistenza. Tale analisi verrà quindi esposta annualmente al Comitato di Gestione del Rischio e al Dirigente dell'Area Servizi alla Persona, con la finalità di individuare le eventuali criticità emergenti e proporre le azioni dirette alla loro risoluzione, al fine di un miglioramento continuo della qualità dell'assistenza.

La presente Carta sarà pubblicata sul sito web dell'Azienda ([www.irsm.it](http://www.irsm.it)) per la libera consultazione dei cittadini e consegnata all'atto dell'ammissione in RSA a tutti gli ospiti e ai loro familiari.

DICHIARAZIONE DI PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE  
DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA RSA

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a a  
\_\_\_\_\_ ( ) il \_\_\_\_\_

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a a  
\_\_\_\_\_ ( ) il \_\_\_\_\_ in qualità di  
\_\_\_\_\_ del/la sig./sig.ra \_\_\_\_\_

ammesso in RSA consapevole che chiunque rilascia dichiarazioni mendaci è punito ai sensi del codice penale e delle leggi in materia, ai sensi e per gli effetti dell'art.76 del D.P.R. n. 445/2000

DICHIARO

sotto la mia personale responsabilità:

- 1) di aver preso visione e di accettare integralmente la Carta dei Servizi della RSA dell'ASP Istituto Romano di San Michele;
- 2) di possederne una copia e di impegnarmi a rispettare le prescrizioni contenute nel suddetto documento.

Luogo/Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_