

# R.S.A. *il Sorriso*

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

## CARTA DEI SERVIZI

M O D U L O  
18 - 64 ANNI

Regione Puglia Regolamento Regionale n. 5/2019 - Art. 2

Ho incontrato chi con un sorriso  
mi ha rimesso al mondo



**SANITÀ PIÙ**  
Associazione di Promozione Sociale

[sanitapiu.it](http://sanitapiu.it) - [info@sanitapiu.it](mailto:info@sanitapiu.it)



**RSA il Sorriso**  
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

**il Sorriso R.S.A. - Residenza Socio Sanitaria Assistenziale**

Regione Puglia Regolamento Regionale n. 5/2019 - Art. 2

viale degli Aviatori, 25 - 71122 Foggia

tel./fax 0881.652804 - C.F./P.I. 03635620713

[www.sanitapiu.it](http://www.sanitapiu.it) - [info@sanitapiu.it](mailto:info@sanitapiu.it)

*Autorizzazione al Funzionamento Comune di Foggia n. 1158 del 27.12.2012*

*Iscrizione al registro regionale delle strutture autorizzate all'esercizio delle attività socio-assistenziali destinate alle persone disabili*

*presso il settore sistema integrato servizi sociali della Regione Puglia.*

*Iscrizione atto regionale n. 1490 del 28.12.2012*

**RSA il Sorriso**

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

## CARTA DEI SERVIZI

M O D U L O  
18 - 64 ANNI

Regione Puglia Regolamento Regionale n. 5/2019 - Art. 2



**SANITÀ PIÙ**  
Società Cooperativa Sociale

AGGIORNAMENTO NOVEMBRE 2022



**SANITÀ PIÙ**  
Innovazione che Salva

*Gentilissimi Ospiti, Stimatissime Famiglie, questo documento che Vi viene presentato, con gli allegati 1, 2, 3 e 4, costituisce la Carta dei Servizi della R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) e Centro Diurno Socio-Educativo e Riabilitativo. «Il Sorriso» di Foggia. Si tratta di un documento che Vi permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la residenza offre, per rispondere in modo attento e mirato ai Vostri bisogni e alle Vostre aspettative.*

*La Carta dei Servizi della R.S.A. e Centro Diurno Il Sorriso, non è solo un opuscolo informativo, ma è anche uno strumento utile affinché possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto sanitario e socio-assistenziale fondato da radicati principi di solidarietà fra le generazioni con particolare attenzione alle persone fragili come anziani non autosufficienti e disabili.*

*A Voi è attribuito un ruolo importante per l'attività della R.S.A. e del Centro Diurno, pertanto Vi invitiamo ad offrirci i Vostri consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi che dovessero essere riscontrati; oltre alla costante relazione con il nostro personale, è possibile utilizzare la modulistica apposita, che alleghiamo per conoscenza. Noi - l'intero Staff - faremo il possibile per comprendere le Vostre esigenze e garantire tutte le prestazioni sanitarie, socio-assistenziali, riabilitative ed educative adeguate, oltre ad un soggiorno confortevole. L'incontro fra il nostro credo nell'amore per il prossimo e la Vostra preziosa collaborazione ci permetteranno di migliorare continuamente il benessere dei vostri familiari, nostri ospiti, garantendo loro una solidale convivenza, nel rispetto della identità e dignità di ognuno e offrendo loro una esistenza serena, con l'aiuto di operatori attenti ad ogni necessità.*

LO STAFF  
**Sanità Più**

# Indice

|                         |  |           |
|-------------------------|--|-----------|
| 1.1                     | Organi statutari, staff ed équipe sanitaria assistenziale    | 8         |
| 1.2                     | Il nostro modello di gestione                                | 9         |
| 1.3                     | Le aree tematiche  | 11        |
| 1.4                     | La Residenza   | 11        |
| 1.5                     | I principi ispiratori  | 14        |
| 1.6                     | I destinatari della R.S.A.                                   | 15        |
| 1.7                     | La Reception - Relazioni con il pubblico                     | 16        |
| 1.8                     | Carta dei Servizi - Verifica e aggiornamento annuale         | 16        |
| 1.9                     | Sportello sociale  | 17        |
| 1.10                    | Servizio di trasporto gratuito                               | 17        |
| <b>2. Cosa offriamo</b> |  | <b>18</b> |
| 2.1                     | L'accoglienza  | 18        |
| 2.2                     | Giornata tipo in R.S.A.                                      | 19        |
| 2.3                     | I momenti di visita  | 19        |
| 2.4                     | I pasti  | 19        |
| 2.5                     | Il servizio di riabilitazione, a seguito di immobilizzazioni | 20        |
| 2.6                     | Il servizio di animazione e di terapia occupazionale         | 20        |
| 2.7                     | Sinergie con il tessuto sociale e i laboratori esterni       | 20        |
| 2.8                     | Ecologia e collaborazione con le masserie didattiche         | 21        |
| 2.9                     | Il servizio di parrucchiere e podologo/pedicurista           | 22        |
| 2.10                    | Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba             | 22        |
| 2.11                    | Il servizio religioso  | 22        |
| 2.12                    | I giornali   | 22        |
| 2.13                    | La corrispondenza  | 22        |
| 2.14                    | Gli oggetti personali  | 22        |
| 2.15                    | Tutela della privacy   | 23        |
| 2.16                    | I certificati  | 23        |
| 2.17                    | Emergenze, norme antincendio ed antinfortunistiche           | 23        |
| 2.18                    | Le assenze   | 23        |
| 2.19                    | Le dimissioni  | 23        |
| 2.20                    | Riserva di dimissione da parte della R.S.A.                  | 24        |
| 2.21                    | Reclami  | 24        |



## 1. Chi siamo

Sanità Più è una Cooperativa Sociale sorta nel 2009 che propone la gestione di servizi sanitari, sociali e sociosanitari integrati attraverso un approccio innovativo improntato alla logica delle maggiori sinergie possibili tra i diversi servizi erogati.

Gli interventi della Cooperativa nascono dalle esigenze del territorio e da questo ricevono ulteriori stimoli e informazioni: per migliorare le nostre risposte e progettarne di nuove. A tal fine, l'obiettivo principale di Sanità Più è perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociosanitari ed educativi orientati in via prioritaria alla risposta ai bisogni delle persone portatrici di handicap fisico o psicofisico, degli ex degenti di Istituti psichiatrici e dei soggetti in trattamento psichiatrico, degli anziani, dei minori in difficoltà, dei tossicodipendenti, dei condannati ammessi a misure alternative alla detenzione e di tutti i soggetti in genere individuati dall'art. 4 della L. 381/91.

Tutti gli operatori della Cooperativa Sociale Sanità Più condividono un alto profilo professionale, ognuno nel proprio ambito di intervento, e una motivazione profonda al lavoro sociale. Inoltre, il gruppo di lavoro è motivato e orientato alla piena collaborazione e cooperazione in quanto è inserito in un sistema premiante e incentivante in cui l'abitudine al lavoro è per obiettivi e non per competenze. Ad ognuno è richiesto rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con gli utenti che con l'Istituzione. Queste sono per noi qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.

La filosofia aziendale di Sanità Più è improntata alla responsabilizzazione di ogni operatore ai compiti e alle funzioni che gli sono stati assegnati, nonché alla valorizzazione e promozione delle risorse umane. Il modello organizzativo proposto è diretto alla flessibilità intesa come capacità di dare delle risposte flessibili sia alle diverse esigenze delle realtà socio economiche in cui la Cooperativa opera, sia alle esigenze dei singoli utenti.

La Sanità Più Società Cooperativa Sociale è gestita dall'Assemblea dei soci e l'Amministratore Unico, quale Rappresentante legale, che insieme decidono la politica della società. La struttura ha un Direttore Generale che risponde all'Amministratore Unico e ai soci e cura la programmazione ed organizzazione dell'azienda; è supportato dalla Direzione Amministrativa e dalle risorse Umane, dal Coordinatore sanitario, medico specialista Direzione Organizzazione e Logistica che pianifica e coordina l'operatività di tutto il personale con il supporto del Coordinatore del personale sanitario e socio assistenziale.

L'Equipe Sanitaria-Socio-Assistenziale dell'azienda, coordinata dal medico Coordinatore sanitario è composta dalle seguenti figure professionali: l'infermiere, l'operatore socio sanitario, l'educatore, lo psicologo, l'assistente sociale, il terapeuta della riabilitazione. Essa è l'interlocutrice della Direzione del Servizio Socio Sanitario, della Direzione Distretto 1, in cui ha sede la Cooperativa e delle Direzioni degli altri Distretti, nonché e dei Responsabili Coordinatori delle UVM di tutti i distretti Territoriali dell'ASL di Foggia, con i quali si interfaccia e si relaziona, con lo scopo sinergico principale di osservare le indicazioni operative predisposte e riportate nei PAI e comunque a garantire:

**a)** il rispetto della dignità e della libertà degli ospiti, della loro riservatezza, delle loro individualità, delle loro convinzioni religiose e delle loro abitudini, quanto a ritmi di vita, attività culturali e di svago, nonché di stile abitativo permettendo agli ospiti anche di personalizzare l'ambiente con suppellettili ed arredi propri; il Coordinatore amministrativo e il Coordinatore sanitario, supportati dall'Assistente sociale ed educatore professionale, pianificano e realizzano le attività operative dei servizi in base alle esigenze personali di ogni singolo utente.

**b)** la qualità della vita degli ospiti tramite piani assistenziali che valorizzino le loro residue capacità, interagendo con il contesto di riferimento quali: lo sviluppo e l'apertura ad interazioni con la comunità locale, promuovendo l'apporto dell'associazionismo, del volontariato e delle risorse presenti nella comunità e attivando processi di a verso i bisogni delle persone anziane.

Inoltre l'Equipe Sanitaria assistenziale, lavora in modo integrato sotto la guida del Coordinatore Sanitario, fra gli altri obiettivi si propone di elaborare progetti innovativi e programmi da sottoporre ai Distretti ASL, con lo scopo di rendere sempre più efficace ed efficiente la qualità dei servizi e migliorare la cura per le persone da noi assistite; si riunisce per la verifica dei risultati e la valutazione degli obiettivi, favorisce la collaborazione con la famiglia coinvolgendola in tutto il percorso assistenziale e ricercandone sempre il consenso.

La struttura si avvale anche della consulenza professionale di medici specialisti esterni di fisiatria, ortopedia, chirurgia, urologia, ginecologia, dermatologia, cardiologia, oculistica, otorinolaringoiatria ed odontoiatria ed altre.

Tutto il personale socio sanitario oltre ad essere specializzato ed in possesso di titoli riconosciuti è aggiornato con corsi in materie anche monografiche di settore di cura ed assistenza alla persona. Il personale è dotato di cartellino di riconoscimento, visibile in ogni momento dagli ospiti e dai visitatori, che riporta oltre alla foto dell'operatore, le generalità e la qualifica professionale. Si contano circa 209 dipendenti, un numero in continuo mutamento, una società che lavora al passo con i tempi e che utilizza molto spesso risorse giovani. Accanto però all'Equipe socio sanitaria ci sono anche altre figure lavorative che completano il gruppo dipendenti: autisti, ausiliari, impiegati amministrativi e operai, tutti con lo stesso obiettivo di qualità e salvaguardia della vita umana.



I Principi Fondamentali per l'erogazione dei servizi:

### 1. Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socio-economiche. È garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

### 2. Imparzialità

Il comportamento della Cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### 3. Continuità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

### 4. Partecipazione

Il cittadino ha diritto ad accedere alla documentazione ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione e umanizzazione del servizio. Per questo, oltre all'accesso alle informazioni, si offre la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, si coinvolge e si responsabilizza il cliente alla migliore realizzazione del piano di cure personalizzato.

### 5. Efficienza ed efficacia

La Cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

## 1.2 IL NOSTRO MODELLO DI GESTIONE

Il nostro modello di gestione della R.S.A., si prefigge di conseguire il benessere psico-fisico degli assistiti e una migliore qualità della vita, facendo dipendere i tempi dei processi del lavoro e delle procedure organizzative, dai tempi di vita quotidiana delle persone a cui prestiamo assistenza e sempre nel pieno rispetto dell'identità e dignità di ognuno.

La gestione è strutturata secondo le seguenti fasi principali:

- + conoscenza dell'utenza;
- + programmazione;
- + momento operativo;
- + controllo;
- + valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva;
- + formazione permanente per un miglioramento continuo.

### a) Conoscenza dell'utenza

La conoscenza iniziale degli ospiti/utenti/clienti, costituisce la base di partenza sulla quale si sviluppa la gestione dei servizi e i successivi interventi. La raccolta

di informazioni attraverso i PAI (Piani Assistenziali Individuali), compilati dalle UVM dei Distretti ASL, e la loro gestione hanno lo scopo di creare una base dati, utile per ottenere un quadro d'insieme su cui organizzare l'intervento:

- + storia, condizione/situazione e stato utenza;
- + limiti eventuali delle diverse abilità (anche cognitive);
- + capacità di comunicazione.

### **b) Programmazione**

Supporto alla programmazione degli interventi fornendo un feedback continuo delle condizioni fisiche e psicologiche dell'utenza e garantendo fondamentale un orientamento all'utente/ospite, che significa flessibilità e volontà di creare un servizio aderente alle reali esigenze, efficace e benefico.

### **c) Operatività**

È proprio in questa fase che si realizza il nostro intervento. All'interno delle singole attività, trovano attuazione tutti i buoni propositi contenuti nelle nostre linee guida, procedure e protocolli (chi fa che cosa, dove, quando, come e quanto) volti a mantenere una relazione professionale, di tipo familiare grazie al coinvolgimento attivo (mutualità esterna) del maggior numero di soggetti, i familiari in particolare. Un coinvolgimento attivo che vede, laddove è possibile, far apprendere qualche tecnica operativa, capace di favorire e stimolare la loro capacità di critica correttiva.

### **d) Controllo**

Il controllo di quanto si è programmato e si è messo in opera, è per noi fondamentale, per capire e correggere le criticità che possono sorgere e quindi realizzare un miglioramento continuo delle proprie attività. Controllare per noi significa prevenire, presidiare, regolare costantemente i processi e verificare il sistema organizzativo con i relativi sottosistemi.

### **e) Valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva**

L'analisi dei risultati, viene eseguita secondo i criteri di customer satisfaction. Infatti è nell'incontro di tutti i soci che vengono discusse le criticità segnalate dai questionari del CSI, compilati annualmente in modo anonimo dall'utenza, e impostate le adeguate azioni correttive in un contesto di condivisione.

### **f) Formazione permanente per un miglioramento continuo**

La formazione è uno degli strumenti indispensabili per migliorare, arricchire e aggiornare le competenze professionali individuali e collettive delle persone; il nostro personale ha l'opportunità di crescita e di sviluppo delle competenze permanentemente. La formazione è parte integrante della nostra attività lavorativa, essa si rivolge in modo continuo ai soci lavoratori con programmi mirati periodici, quindi è un investimento per la competitività nel settore di attività in cui siamo impegnati, lo scopo è quello di arricchire nel tempo il valore del capitale umano della nostra Cooperativa. La direzione ha la responsabilità di programmare la formazione e di assicurarne una efficace realizzazione; i dirigenti, con alcune figure professionali della società (i medici, lo psicologo, i fisioterapisti ecc.), sono essi stessi formatori, divenendo docenti di know-how e portatori di esperienza, nonché punto di riferimento della formazione.

### **g) Burn Out**

Il termine inglese burn out (letteralmente "bruciarsi") indica uno stato di logoramento emotivo, mentale e fisico che perdura per un periodo prolungato

di tempo e si associa a un senso di vuoto e assenza di motivazione; i soggetti colpiti lamentano scarsa autostima e negatività nei confronti del lavoro, ma anche verso sé stessi e gli altri. Ne sono particolarmente colpiti coloro che svolgono attività professionali a carattere sociale e i soggetti sottoposti a pressioni multiple o in posizioni dirigenziali.

Il tipo di intervento dipende, inizialmente, dal grado di motivazione interna di ciascuno operatore: percepire di aver raggiunto uno stato “*limite*” può rappresentare un buon inizio verso un percorso di guarigione.

Un intervento preventivo, potrebbe essere caratterizzato dalla somministrazione dei questionari che valuteranno il grado di rischio o meno burn out: di conseguenza, quindi, effettuare lo screening delle risposte emerse e infine stilare dei profili. La funzione di questa operazione permetterà di rilevare sia le caratteristiche comuni a questa sindrome, in modo tale da poter intervenire direttamente, sia di soffermarsi su quali potrebbero essere le categorie maggiormente a rischio.

Al termine di questo intervento, seguito dalla valutazione si passerà alla fase pratica: l'attenzione sarà concentrata sui soggetti a rischio, in cui verranno proposti degli interventi mirati volti a modificare le strategie utilizzate da questi per fronteggiare il carico emotivo conseguente alle condizioni di stress, fino ad ora non funzionali.

*Per maggiori informazioni riguardo alle procedure per la prevenzione del burn out adottate presso la nostra RSA, si guardi l'apposito allegato di riferimento.*

### 1.3 LE AREE TEMATICHE

Gli interventi della Cooperativa Sociale Sanità Più sono suddivisi in aree tematiche ognuna affidata a figure professionali specializzate:

- + erogazione di servizi socio sanitari;
- + gestione di residenza e centri diurni - anziani e disabili - R.S.A. Il Sorriso;
- + modalità di collaborazione in/di rete;
- + le attività extra come tirocini e stage e percorsi di alternanza scuola lavoro.

Ognuno degli utenti di queste aree rimanda ad una rete di rapporti e relazioni fondamentali per la realizzazione del progetto complessivo che va a prescindere dagli operatori che operano per il benessere della persona. Si incomincia dalle famiglie, si prosegue con le associazioni e le realtà presenti sul territorio, in ultimo le scuole di ogni grado e livello oltre che il singolo individuo che volontariamente decide di cimentarsi in alcune attività sociali.

### 1.4 LA RESIDENZA

La necessità di intervenire con la previsione di servizi e strutture che possano arginare uno dei fenomeni più frequenti nella cosiddetta terza e quarta età, ovvero quello della non-autosufficienza, senza dimenticare chi, sempre più spesso e per varie ragioni, si trova in tale condizione anche in età molto più

giovane, ci ha spinto a dare vita alla nostra nuova RSSA *"Il sorriso"*. Da questa considerazione è nata infatti l'ipotesi di intervenire su un unico immobile per realizzare non una, ma tre tipologie di servizi che possano meglio rispondere a tale bisogno, complesso, guardando alle persone in condizioni di non-autosufficienza, siano esse anziane o disabili.

In provincia di Foggia la speranza di vita alla nascita per gli uomini, che nel 2011 è di 78,9 anni (per le donne siamo ad 84,5 anni), sale nel 2030 al valore di 81,9 anni e nel 2050 a quello di 84,4 anni (per le donne 87,3 anni nel 2030 e 89,5 anni nel 2050). Se si osserva poi la struttura della popolazione, e la sua modifica tendenziale nel tempo, è impressionante notare come si passi per la fascia dei giovani dal 15% attuale al 13,5% nel 2030 e al 12,5% nel 2050.

I dati mostrano come stia avvenendo un progressivo ampliamento della popolazione anziana (dal 18% attuale si arriverà al 25% nel 2030 e al 35% nel 2050). Se a questo si aggiunge il discorso sui cosiddetti grandi anziani (gli ultraottantenni), anch'essi in aumento dal 5% attuale al 15% previsto per il 2050, il quadro di prospettiva è completo. I dati presentati sono solo alcuni indicatori di sintesi di una tendenza ormai molto chiara e costituiscono altrettanti segnali precisi di un quadro di prospettiva che vede la popolazione invecchiare rapidamente e inesorabilmente.

Abbiamo, in aggiunta a ciò, anche provato a ricavare un dato indicativo delle persone disabili presenti in provincia di Foggia: la presenza stimata sul territorio provinciale è di circa 40.000 persone con disabilità (e si tratta di una stima al ribasso) di cui circa 8.000 con età inferiore ai 65 anni. Nella sola città di Foggia, invece, si stimano 9.500 disabili circa di cui circa 2.000 con età inferiore ai 65 anni. Il dato è confermato (ed anzi reso più preciso) dal numero di richiedenti l'assegno di cura e l'assistenza indiretta personalizzata (due recenti interventi regionali dedicati alle persone in condizione di non autosufficienza) che ci permettono di stimare proprio coloro che sono in condizione di non-autosufficienza.

In merito all'offerta, se prendiamo i dati relativi alla sola provincia di Foggia, il quadro è molto preciso: 27 strutture residenziali per anziani prese in esame fra cui si contano solo 3 RSSA per una dotazione di posti complessiva destinata alla non autosufficienza pari a 129. Un'esiguità rispetto al fabbisogno potenziale prima stimato. Va aggiunto che nessuna delle tre strutture citate è ubicata a Foggia, città che quindi, al 2009, non aveva sul suo territorio nessuna struttura specializzata per l'accoglienza di anziani non autosufficienti a fronte di una domanda potenziale stimata in 3.000 unità. Se, accanto alla situazione dell'offerta sulle strutture per anziani, poniamo i dati sulle strutture residenziali ad elevata intensità per disabili (RSSA), rileviamo un indicatore di fabbisogno di interventi e strutture dedicate ancor più elevato.

Il nostro progetto è nato dunque per rispondere in primis alle esigenze della popolazione della Provincia di Foggia, che, per motivi demografici, economici e sociali, vede aumentare fortemente la domanda di tali servizi, ma non crescere l'offerta.

Il piano ha previsto la ristrutturazione e riqualificazione funzionale di un immobile sito in una zona centrale della città di Foggia con l'intento di creare un polo di strutture, servizi e prestazioni integrate per la non-autosufficienza ha voluto essere la nostra scommessa. La Residenza Sanitaria Assistenziale per soggetti non autosufficienti è istituita al fine di semplificare e rendere agevole l'accesso

di persone non autosufficienti. Nella nuova normativa in vigore, si fa distinzione tra nuclei di assistenza residenziale estensiva e di mantenimento. Nella nostra struttura vi è un nucleo di assistenza residenziale estensiva di tipo A e B di 10 posti letto per anziani, un nucleo di mantenimento di tipo A di 30 posti letto e uno di mantenimento da 10 posti, a questi è da aggiungere un nucleo di mantenimento di tipo A per 20 posti letto per persone con disabilità residenziali. Ai servizi di tipo residenziale sono da aggiungere i servizi di tipo semiresidenziale un Centro Diurno socio-educativo e riabilitativo per persone disabili (ai sensi dell'art. 3 del Regolamento Regionale n. 5/2019 e q.) e un Centro Diurno per soggetti non autosufficienti (ai sensi dell'art. 3 del Regolamento Regionale n. 4/2019).

L'idea di base prevede l'attivazione di modalità tecnico-organizzative di lavoro e soluzioni gestionali che consentano di mettere in campo prestazioni e servizi diversificati a seconda del bisogno dell'utente, nell'ottica della personalizzazione dell'intervento. La presenza all'interno della struttura di una U.V.M. propria, ci permette di procedere ad una presa in carico mirata e costantemente monitorata al fine di strutturare piani di assistenza individualizzata predisposti su misura per ogni singolo utente e suscettibili di variazioni ogni qual volta la situazione contingente rilevata, ne richiedesse l'adeguamento e la rimodulazione. A tal proposito l'idea di mettere in campo, accanto alle prestazioni ed ai servizi residenziali, un paniere di offerta composito che può arrivare fino a prestazioni di carattere comunitario e residenziale, è stata vincente rispetto all'efficacia del programma di intervento e dunque del piano di investimento.

In aggiunta, a impreziosire il progetto, vi è una rete stabile di collaborazioni e intese sul territorio di riferimento, con soggetti del terzo settore e non solo, che ci affiancano, con compiti di animazione e sensibilizzazione, e poi presidiando la delicata funzione del monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate, in maniera fondamentale.

L'immobile sorge in zona centrale del Comune di Foggia, in posizione ottimamente servita dai mezzi pubblici cittadini ed è collegata alla viabilità urbana, con collegamento all'azienda Ospedaliera cittadina, alla rete viaria extraurbana, ivi compresa l'autostrada, lungo la quale a poche centinaia di metri è ubicato l'aeroporto civile. La struttura è perimetralmente recintata e dispone al suo interno di un parcheggio con adeguato numero di posti auto, e idonee aree attrezzate a verde. Obiettivo specifico dell'intervento è l'acquisizione dell'autorizzazione al funzionamento e in seguito all'accreditamento istituzionale con il servizio sanitario regionale. A tal fine, si evidenzia come la struttura sia conforme agli standard strutturali, impiantistici e tecnologici previsti dalle leggi e regolamenti regionali cogenti in materia di autorizzazione e accreditamento di strutture socio sanitarie pubbliche e private.

La R.S.A. per Diasabili in questione si compone di:

- + Una sala da pranzo polivalente abilitata anche allo svolgimento di attività cinematografica e multimediale di ca. 35 mq;
- + Due sale socio educative riabilitative dotate di wc per disabili;
- + Un soggiorno per le attività di socializzazione e attività ludiche;
- + Sala palestra attrezzata secondo i migliori standard per la rieducazione e riabilitazione motoria di ca. 41 mq;
- + Appositi spazi per spogliatoi personale e wc per disabili utenti suddivisi per sesso;
- + Servizi igienici appositi per i visitatori;
- + Depositi di servizio per materiale vario.

Gli anziani rappresentano un patrimonio di valore inestimabile per la società perché in essi si identifica la memoria storica e culturale di una popolazione e perché costituiscono una risorsa umana, un patrimonio di energie e di esperienze del quale la società dispone, sia a molteplici attività di carattere strettamente economico, sia per il diretto impiego in attività di tipo culturale e sociale.

Tale riconoscimento emerge dalla ricerca scientifica e sociologica più recente e dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone che raggiungono un'età anagrafica avanzata in buone condizioni psico-fisiche, tanto da poter fornire contributi a carattere innovativo.

Tuttavia, l'anziano è anche una persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la sua dignità necessita di una maggiore tutela. Perciò, certi principi, validi per la generalità dei cittadini, devono essere ribaditi e integrati. La salvaguardia dell'anziano implica l'adempimento di una serie di doveri da parte della società. In particolare è opportuno richiamare alcuni principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano quali:

#### ***Principio di giustizia sociale***

Lo sviluppo della persona umana è un processo continuo, non specifico di una classe di età particolare, ma che si estende dalla nascita alla morte. Pertanto l'obbligo di rimuovere gli ostacoli che potrebbero impedire o arrestare talo processo, copre tutto l'arco della vita e non può subire restrizioni legate all'età della singola persona.

#### ***Principio di solidarietà***

Le espressioni di solidarietà, derogabili e non, sono tutte finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

#### ***Principio di salute***

Il concetto di salute comprende non soltanto il benessere psicofisico ma anche quello sociale, il che fa della salute uno stato di benessere globale della persone.

### ***La società e le Istituzioni hanno il dovere***

- + Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica;
- + Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante;
- + Di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane;
- + Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché - in caso di assoluta impossibilità - condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzatamente abbandonato;
- + Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute;

- + Di favorire, per quanto possibile, la convivenza con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- + Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- + Di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare ed attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- + Di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e ri-socializzazione che coinvolga pure i suoi familiari e gli operatori socio-sanitari;
- + Di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale;
- + Di operare perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana;

## 1.6 I DESTINATARI DELLA R.S.A.

La R.S.A. Residenza Il Sorriso garantisce le prestazioni esclusivamente riconducibili alla tipologia di R.S.A. per disabili, art. 2 del Regolamento Regionale n. 5 del 21 gennaio 2019 e comunque secondo gli standard (attività, attrezzature, servizi e personale) definiti dalla Regione Puglia.

La R.S.A. ha una capacità recettiva per complessivi 20 posti.

Destinati prevalentemente a persone in situazione di handicap con gravi deficit psico-fisici, in età compresa tra i 18 e i 64 anni che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo educativo, assistenziale e riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

### a) *Tipologia degli assistiti e modalità di accesso*

Possono accedere alla R.S.A. Residenza Il Sorriso, le persone che sono state valutate eleggibili al ricovero dalla Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) del Distretto socio sanitario della ASL di appartenenza.

La Unità di Valutazione Multidimensionale - U.V.M. costituisce, a livello di ambito, il filtro per l'accesso al sistema dei servizi socio-sanitari dei pazienti. È costituita da un team di professionisti multidisciplinari, che, valutando i singoli casi dei pazienti, ne definisce bisogni, condizioni e progetti di accesso al sistema.

La U.V.M. effettua in via preliminare la valutazione dell'autosufficienza, dei bisogni assistenziali e delle condizioni socio-economiche al fine di determinare l'ammissibilità degli utenti ad un certo percorso di cura ed assistenza. Fine ultimo della valutazione, è l'elaborazione di un progetto socio-sanitario personalizzato, che pianifichi cure, utilizzo delle risorse ed interventi mirati necessari.

L'equipe multi professionale, è composta da un coordinatore, un assistente sociale, un medico di Medicina Generale o Pediatra, un medico specialista ed altre figure professionali specifiche. Gli adempimenti della U.V.M. si concludono entro 20 giorni dalla segnalazione del caso, ferma restando l'adozione di procedure operative d'urgenza, comprovate da improrogabili necessità.

#### CONCETTI IMPORTANTI:

*PAI (Piano di Assistenza Individuale) si propone l'obiettivo di evitare di dare a tutti una risposta uguale, generalizzata per poter invece porre l'accento sulla personalizzazione dell'intervento. La persona singola nel PAI assume un posto centrale verso cui dirigere gli interventi. La persona viene posta all'attenzione di un'équipe che lavora per conoscere i suoi bisogni, la sua storia, le sue potenzialità, abitudini, usi e costumi, la storia clinica, il suo passato, le sue abilità passate o ricercate anche se in forma residue con l'obiettivo di farle riemergere.*

*UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare) e cioè un gruppo di lavoro che si costituisce per la valutazione multidisciplinare dei bisogni sociosanitari del cittadino per i quali è necessario rispondere con più servizi. uno strumento essenziale per garantire l'integrazione necessaria tra i servizi distrettuali, sociali, ospedalieri, residenziali e semiresidenziali. Si compone da un membro fisso Direttore Sanitario, l'assistente sociale del comune di base del cittadino e il medico di base del cittadino, a queste si aggiungono il medico specialista, lo psicologo, lo psichiatra, l'educatore, l'infermiere o OSA, il fisioterapista, il tutore o amministratore di sostegno, e infine il cittadino stesso o un suo familiare.*

*Per maggiori informazioni, si faccia riferimento all'allegato con la domanda di ingresso.*

## 1.7 LA RECEPTION - RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'ufficio relazioni con il pubblico è aperto, per tutte le informazioni del caso, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18.00. Gli orari potranno subire variazioni anche alla luce dell'orario estivo. Si può essere ricevuti in altri orari, fissando un appuntamento. Il Coordinatore Amministrativo e il Coordinatore Sanitario ricevono negli orari resi pubblici in bacheca ovvero sul nostro sito internet [www.sanitapiu.it](http://www.sanitapiu.it) nella pagina dedicata alla R.S.A. e al Centro Diurno, essi sono disponibili a ricevere i famigliari degli ospiti previo appuntamento concordato con la Reception. Il Coordinatore Sanitario della R.S.A. e il Coordinatore Sociale del Centro Diurno, per informazioni sanitarie e sociali, ricevono negli orari affissi in bacheca ovvero sul nostro sito internet [www.sanitapiu.it](http://www.sanitapiu.it) nella pagine dedicata alla R.S.A. ed al Centro Diurno, e comunicati agli ospiti ed alle loro famiglie. È possibile avere colloqui in momenti diversi su appuntamento, ciò per affermare il carattere di "Struttura aperta" della Residenza Centro Diurno Il Sorriso. Comunque per urgenze, il familiare di riferimento può, via telefono, avere informazioni sullo stato di salute e di vita del proprio familiare ospite della Residenza Il Sorriso. Per comunicazioni via mail, l'indirizzo di riferimento è: [info@sanitapiu.it](mailto:info@sanitapiu.it).

## 1.8 CARTA DEI SERVIZI - VERIFICA E AGGIORNAMENTO ANNUALE

Oltre alle eventuali modifiche di legge della Regione Puglia, l'azienda annualmente come procedura attua, sulla base di una verifica dei risultati conseguiti in rapporto agli impegni, agli standard stabiliti e al C.S.I. (Customer Satisfaction Index), espresso dagli ospiti/utenti, (vedi questionario allegato alla carta dei servizi), una valutazione complessiva dell'intera Carta dei Servizi e quindi il necessario aggiornamento.



La procedura di detta valutazione prevede:

- + incontri tematici per settore di attività con gli operatori interessati sulle materie su richiamate;
- + analisi ed elaborazione del questionario anonimo, compilato dagli utenti/ospiti, per la determinazione del C.S.I. (Customer Satisfaction Index);
- + conferenza degli operatori sull'autovalutazione e sulle proposte di miglioramento della Carta dei Servizi, discussione, condivisione e decisione;
- + Stesura della nuova Carta dei Servizi aggiornata e sua diffusione agli organi competenti e agli utenti/ospiti.

## 1.9 SPORTELLO SOCIALE

La struttura è attrezzata per diventare un vero e proprio Sportello Sociale di Cittadinanza capace di collegarsi, quale antenna sociale territoriale, al sistema più ampio del welfare d'accesso della città di Foggia, oltre che pronta a creare partnership con le realtà presenti sul territorio. Con il tempo infatti ha attivato una serie di collaborazioni con entità quali cooperative sociali, ristoranti, masserie didattiche ed infine scuole con le quali costruisce iniziative, eventi e laboratori capaci di coinvolgere direttamente gli ospiti. Poiché è necessario per qualsiasi struttura che lavora nel sociale per il sociale farsi conoscere all'esterno e comunicare, la RSA IL SORRISO ha una pagina facebook ( RSA Il Sorriso) e un sito costantemente aggiornati con le attività e i laboratori interni ed esterni svolti dagli ospiti sia anziani che disabili. questo da modo alle famiglie di tenersi informate sulle attività, inoltre riesce a creare quella porta d'accesso fruibile da più persone che ci fa conoscere e sperimentare.

## 1.10 SERVIZIO DI TRASPORTO GRATUITO

La struttura offre un servizio di trasporto gratuito per favorire la mobilità degli utenti dalla residenza al luogo delle attività esterne. Gli automezzi sono utilizzati per l'effettuazione delle frequenti uscite dal centro sia per le visite mediche che per i laboratori occupazionali e le attività motorie.



## 2. Cosa offriamo

### 2.1 L'ACCOGLIENZA

Al momento dell'ingresso l'assistente sociale si occupa dell'inserimento degli ospiti all'interno della struttura, tale inserimento è realizzato mediante il coinvolgimento di tutte le figure professionali presenti nella struttura. Il processo erogato dall'Assistente Sociale è diretto sia agli Ospiti, sia ai loro parenti sia verso le ASL.

La R.S.A. - Il Sorriso accoglie gli ospiti che siano autorizzati e che abbiano esperite le debite pratiche secondo le procedure del Comune e dell'ASL di residenza dell'Ospite, Istituzioni presso cui ogni persona bisognosa deve rivolgersi.

Il soggiorno presso la residenza è pianificato sulla base dei posti letto disponibili nella R.S.A.. I familiari degli Ospiti contattano l'Assistente Sociale per richiedere l'ingresso dell'assistito. Qualora non ci fosse la disponibilità immediata del posto letto, l'Assistente Sociale inserisce il nominativo e il recapito telefonico nella "Lista d'attesa" in modo da poter contattare gli interessati in caso di disponibilità del posto letto.

L'ingresso degli Ospiti in Lista d'attesa avviene in base all'inserimento cronologico. L'Ospite arriva nella R.S.A. dopo essere passato dall'Assistente Sociale per il disbrigo delle pratiche burocratiche rilasciando il foglio di autorizzazione dell'U.V.M. e dopo la compilazione della "Domanda di Ammissione". Dopo il disbrigo delle pratiche presso gli uffici amministrativi l'Ospite e la Famiglia vengono accompagnati nella camera assegnata e vengono messi a conoscenza dell'organizzazione e del funzionamento specifico dei servizi erogati, l'ambiente, gli orari dei pasti e quant'altro.

L'attenzione primaria è quella di non lasciare mai l'Ospite solo e renderlo gradualmente cosciente della nuova situazione, evitando di farlo sentire "aggredito" e ospedalizzato. L'ingresso viene eseguito con naturalezza e con calma, agevolando il dialogo, fino a che l'Ospite e la Famiglia non si sentano perfettamente inseriti e a proprio agio.

L'assistente Sociale si appresta a effettuare colloqui con gli Ospiti e le famiglie, il cui esito è riportato nella "Cartella Sociale", in modo da monitorare nel tempo gli eventuali miglioramenti della loro condizione di salute.

## 2.2 GIORNATA TIPO IN R.S.A.

- ore 7,15 sveglia e alzate
- ore 8.00 colazione
- ore 9.30 attività di animazione e terapia occupazionale
  - idratazione con acqua
  - attività di fisiochinesiterapia
  - visita medica programmata
- ore 12.30 pranzo
- ore 13.30 igiene e riposo pomeridiano
- ore 15.00 attività di animazione programmata su base settimanale -
  - attività di fisiochinesiterapia
- ore 16.00 idratazione con the oppure bibita
- ore 18.30 cena e momento distensivo
- ore 19.30 rientro nelle camere, preparazione per la notte e messa a letto.

## 2.3 I MOMENTI DI VISITA

Le visite dei familiari sono assolutamente auspicabili ed attese. Gli orari sono:

|                   |                           |
|-------------------|---------------------------|
| lunedì - venerdì  | 10,00-18,30 continuato    |
| sabato - domenica | 10,00-12,00 - 16,00-18,30 |

È richiesta la collaborazione dei visitatori, per riuscire ad armonizzare gli orari di visita con il rigore necessario della non visita durante la visita medica, dei pasti e del riposo pomeridiano. Dalle ore 20.00 le visite sono ammesse solo previo consenso del medico Coordinatore Sanitario; in caso di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare, anche durante la notte, se richiesta. Sono permesse, in relazione alle condizioni dell'Ospite e previa autorizzazione del Coordinatore Sanitario, uscite con i familiari anche di diversi giorni.

In tal caso il personale infermieristico si fa carico di preparare e consegnare agli accompagnatori la terapia necessaria per tutta la durata della permanenza fuori dalla struttura.

## 2.4 I PASTI

Il menù può essere personalizzato, per particolari problemi. Si specifica che la composizione dei pasti è la seguente:

- 1) Colazione composta da: 1 tazza di latte caldo/the, biscotti o crostate;
- 2) Il pranzo composto di: n. 1 primo piatto; n. 1 secondo piatto; n. 1 contorno; n. 1 frutta di stagione; n. 1 panino imbustato; acqua in bott. da ½ Lt.;
- 3) Merenda composta da: n. 1 tazza di the caldo o latte caldo; biscotti o crostatine;
- 4) Cena composta da: n. 1 primo; n. 1 secondo; n. 1 contorno; n. 1 frutto di stagione; n. 1 panino imbustato; acqua in bott. da ½ Lt..

Il menù può essere personalizzato, per particolari problemi di masticazione e deglutizione o per presenza di patologie, quali diabete, gastropatie, epatopatie, coliti e altre patologie individuate nel PAI.

Gli ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione ed orari di somministrazione.

La Residenza Il Sorriso è dotata di due palestre modernamente attrezzate e da box di fisioterapia dotati di attrezzature all'avanguardia; i trattamenti riabilitativi sono eseguiti da fisioterapisti specializzati, su indicazione dei PAI predisposti dalle UVM distrettuali dell'ASL.

## 2.6 IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE E DI TERAPIA OCCUPAZIONALE

L'attività di animazione e di terapia occupazionale si integra con le attività sanitarie e assistenziali per:

- + valorizzare la persona nella sua globalità;
- + rafforzare le capacità funzionali;
- + attivare e mantenere l'interesse per una socialità viva e positiva e sostenere l'autostima.

Gli educatori/psicologi ed animatori, organizzano a favore degli ospiti numerose attività, tra cui: laboratori artigianali, momenti ricreativi con feste ed attività ludiche, passeggiate esterne, gite ed altro.

## 2.7 SINERGIE CON IL TESSUTO SOCIALE E I LABORATORI ESTERNI

Come già detto la Cooperativa Sanità Più opera in stretta integrazione con la rete del welfare locale e possiede un profondo radicamento nel territorio dimostrato dalla sottoscrizione di numerose convenzioni con enti, associazioni ed imprese finalizzati ad arricchire e rendere più efficace l'attività di supporto sociale svolta in favore degli utenti del centro Integrato.

Accanto ai laboratori interni vi sono una serie di attività che gli ospiti compiono al di fuori della struttura grazie al supporto di alcune realtà.

### **Laboratorio motorio**

Laboratori motori sono organizzati grazie alla collaborazione della Cooperativa Sociale Cammina con Noi e con l'intero personale di esperti cui è composta dove i ragazzi si cimentano con dei movimenti e con dei giochi. Lo sport ha una grande funzione educatrice e di riequilibrio del corpo e della psiche tende a compensare le tensioni, desideri, frustrazioni fino a scaricare con l'atto sportivo l'aggressività che potrebbe altrimenti venire utilizzata verso l'interno. L'aspetto socializzante dell'attività sportiva è anche fondamentale, aiuta le persone a creare dei legami.

**Obiettivi:** la pratica di una attività sportiva consente una migliore conoscenza del proprio corpo, una più corretta concezione dello spazio e del tempo, un miglioramento dell'equilibrio e della coordinazione motoria; inoltre lo sport ha una rilevante importanza per quanto concerne il riequilibrio psicologico del portatore di handicap.

### **Letture e cultura**

Rispetto a questi temi la RSA organizza delle giornate di attività, grazie alla collaborazione di alcune figure come illustratori, fumettisti oltre che l'impegno della Biblioteca Comunale la Magna Capitana nelle letture animate. Da circa due anni

partecipa come struttura all'evento nazionale "IL MAGGIO DEI LIBRI", dove per l'intero mese di maggio si svolgono una serie di appuntamenti dedicati alla lettura e scrittura. Tra i partecipanti: fumettisti, illustratori, e gli alunni delle scuole che collaborano con noi si cimentano in attività legate all'azione del "leggere".

Obiettivi: non solo leggere da piacere, godimento, ma consente di dilatare il tempo, stabilire un contatto emotivo con luoghi inventati. La lettura è attività che coinvolge tutti i sensi e può essere luogo di incontro e di confronto. I ragazzi disabili generalmente ascoltano ed esprimono con i disegni, i colori le loro emozioni.

### **Laboratorio di lettura**

Legati allo stesso tema i laboratori di lettura e di ascolto che si svolgono internamente con i ragazzi disabili del residenziale e del centro diurno. Ogni anno le educatrici scelgono delle storie, romantiche, di fantascienza, di avventura o di amicizia, queste vengono lette, discusse e rappresentate attraverso di disegni dai ragazzi. Molto spesso si creano dei gruppi di commento ed è molto bello capire le emozioni diverse che ne nascono.

### **Progetto "Digitalizzazione"- giornalino online**

La RSA Il Sorriso - ha intrapreso grazie al supporto di alcuni istituti superiori del territorio un percorso di digitalizzazione informatica. Il tutto si svolto attraverso due giornate di lavoro a cadenza settimanale dove gli ospiti supportati da alcuni alunni trascorrevano le ore scolastiche imparando gli elementi base del computer, a catalogare e salvare documenti, modificare e creare immagini.

In particolare il progetto si è concretizzato in una serie di prodotti finali: ad esempio un e-book creato con gli alunni della scuola Einaudi in concomitanza del mese dei libri, un ricettario e un giornalino on-line.

## **2.8 ECOLOGIA E COLLABORAZIONE CON LE MASSERIE DIDATTICHE**

Avvalendosi della collaborazione di alcune masserie didattiche della città e della provincia si sperimentano percorsi naturali e laboratori pratici. Alcune uscite vengono organizzate tra settembre e novembre, da marzo fino a giugno a cadenza periodica di due/tre al mese per portare i nostri ospiti a contatto con la natura, la diversità di flora e fauna. Sperimentati sono stati percorsi come quello di mediazione con l'asino, al fine di sviluppare capacità come la fiducia, la sicurezza, il coraggio, la relazione del dare e ricevere. ma anche laboratori pratico manuali di produzione e trasformazione dall'oliva all'olio, dall'uva al vino, dal latte al formaggio.

Obiettivi: avere un approccio diretto con la natura, incoraggiare l'esplorazione e la scoperta di flora risvegliare la dimensione sensoriale, creativa, fantastica del ragazzo disabile, lavorare sulle capacità di apprendimento e cioè imparare i nomi delle piante, i tempi di semina, raccolta, il ciclo di trasformazione organizzare lo spazio, stimolare la concentrazione, le capacità logiche e la memoria.

### **Laboratorio di musicoterapia**

Grazie alla collaborazione con un musicoterapeuta di professione i nostri ospiti hanno intrapreso un percorso di musica che ha avuto degli enormi benefici su di loro. La musicoterapia agisce su molte sfere: comunicazione, motricità, relazione, apprendimento, espressione; è in grado di sollecitare risposte spontanee,

frutto di una relazione nella quale le parti si connettono e si riconoscono. A seconda del paziente il terapeuta sceglie se utilizzare la musicoterapia attiva o ricettiva (l'azione di suonare o di semplicemente ascoltare).

Obiettivi: la musica è un ottimo strumento per stimolare e far emergere le emozioni, facilita la socialità, riduce l'ansia inoltre interviene a sostegno delle funzioni mentali non completamente deteriorate, intervenendo sulle potenzialità residue e sul miglioramento della qualità della vita.

## 2.9 IL SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E PODOLOGO/PEDICURISTA

La R.S.A. - Centro Diurno è dotata dei servizi di parrucchiere e podologo/pedicurista dei quali si potrà usufruire in base a necessità, come prescritto nel Regolamento Accoglienza Ospiti della R.S.A. - Centro Diurno, parte integrante e sostanziale della presente Carta dei Servizi, a disposizione presso la reception.

Un'apposita sala modernamente attrezzata. Quando le condizioni dell'Ospite non lo consentono, il servizio viene svolto nel nucleo o in camera.

## 2.10 IL SERVIZIO DI LAVANDERIA, STIRERIA E GUARDAROBA

Il servizio di lavanderia, stireria, guardaroba e biancheria personale è gestito internamente alla struttura. è esternalizzato.

## 2.11 IL SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale agli ospiti credenti, nonché la celebrazione, nella chiesetta della struttura, della S.S. Messa e della recita del S.S. Rosario con frequenza settimanale. Gli ospiti aderenti alle altre convenzioni religiose possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

## 2.12 I GIORNALI

È possibile acquistare quotidiani e riviste all'interno della struttura tutti i giorni dalle ore 9.30 alle ore 10.30.

## 2.13 LA CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata ai destinatari a cura della reception, che si farà carico anche di provvedere all'inoltro di quella in partenza.

## 2.14 GLI OGGETTI PERSONALI

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro. Tali beni devono essere depositati presso l'Ufficio Cassa in Amministrazione della struttura, che rilascerà ricevuta. La struttura è libera da ogni responsabilità qualora dovessero essere sottratti o smarriti oggetti di valore o somme di denaro non dichiarati.

## 2.15 TUTELA DELLA PRIVACY

2

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti; i medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso se possibile o ai familiari più stretti e comunque firmatari dell'impegnativa d'ingresso, il tutto ai sensi del D.Lgs. 196 del 30.06.2003.

## 2.16 I CERTIFICATI

Il rilascio di certificati medici da parte del Coordinatore Sanitario deve essere richiesto in Reception. Il rilascio di dichiarazioni amministrative d'ingresso e di dichiarazioni ai fini fiscali da parte della Direzione Amministrativa deve essere richiesta tramite la Reception.

## 2.17 EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO ED ANTINFORTUNISTICHE

Nel rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza, nella R.S.A. Residenza Il Sorriso è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure normative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano è finalizzato a:

- + ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- + portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- + delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale della Cooperativa è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la salute degli Ospiti; esso è coordinato da responsabili designati della sicurezza e prevenzione. I cartelli di indicazione facilmente intelligibile disposti in tutta la struttura; essi facilitano anche gli spostamenti in caso di emergenza.

## 2.18 LE ASSENZE

È assicurato il mantenimento del posto letto anche durante le assenze degli ospiti dal nucleo di residenza, sia per ricovero ospedaliero che per motivi diversi. Oltre il trentesimo giorno di assenza per motivi diversi dal ricovero ospedaliero o riabilitativo, non è più garantito il mantenimento del posto letto non utilizzato.

## 2.19 LE DIMISSIONI

Le dimissioni anticipate dell'ospite vanno comunicate per iscritto compilando l'apposito modulo da ritirare in reception. Le dimissioni anticipate dell'ospite residente presso di noi vanno date con un preavviso di 10 (dieci) giorni; essi decorrono dal giorno successivo alla loro presentazione; in caso contrario l'ospite sarà comunque tenuto al versamento della retta relativa al mancato preavviso. Resta inteso inoltre che la camera deve essere liberata entro e non oltre le ore 10 dell'ultimo giorno utile. Inoltre è possibile ottenere il rilascio della copia della cartella clinica facendo formale richiesta al Coordinatore Sanitario, da parte dei familiari firmatari dell'impegnativa d'ingresso, o quando le condizioni

23

lo consentono dallo stesso ospite. I tempi del rilascio sono 15 (quindici) giorni dalla richiesta rimanendo un servizio gratuito.

## 2.18 RISERVA DI DIMISSIONE DA PARTE DELLA R.S.A. - CENTRO DIURNO

Qualora la permanenza dell'ospite presso la R.S.A. - Centro Diurno, dovesse risultare inconciliabile con i servizi della Struttura, per intervenute nuove e diverse patologie fisiche oppure per comportamenti pretenziosi dell'ospite e o dei familiari che la struttura non può soddisfare o che siano tali da mettere in discussione il rapporto di fiducia reciproco e da non consentire la condivisione di percorsi curativi, sanitari e socio assistenziali, si riserva la facoltà di disporre in qualsiasi momento le dimissioni dell'ospite con un preavviso di 15 giorni salvo comprovate urgenze e approvazione della U.V.M. di competenza.

## 2.19 RECLAMI

La R.S.A. "Il Sorriso" tutela l'ospite anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo ed i suoi familiari, di presentare reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato i principi fondamentali dell'assistenza socio-sanitaria.

I Reclami possono essere inoltrati:

- + a mezzo servizio postale, indirizzando la busta chiusa alla Direzione Sanitaria;
- + a mezzo di consegna diretta al Dir. Sanitario, presso la Dir. Sanitaria della R.S.A.;
- + a mezzo posta elettronica [info@sanitapiu.it](mailto:info@sanitapiu.it);
- + a mezzo questionario apposito somministrato agli Ospiti/familiari durante la degenza.

## ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

Si allegano, alla presente Carta dei Servizi:

- + il modulo per il consenso informato;
- + l'elenco della biancheria utile per il ricovero;
- + la domanda di accesso alla Residenza;
- + il questionario di gradimento dei servizi della R.S.A. Il Sorriso.

Letto confermato e sottoscritto

IL COORDINATORE AMMINISTRATIVO  
**dott.ssa Fabrizia Telesforo**

IL COORDINATORE SANITARIO  
**dr. Francesco Paolo Di Carlo**





# Note

26

NOTE

A series of horizontal dotted lines for writing notes.





**SANITÀ PIÙ**  
Società Cooperativa Sociale

**RSA il Sorriso**  
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Regione Puglia Regol. Regionale n. 5/2019 - Art. 2  
viale degli Aviatori, 25 - 71122 Foggia  
tel./fax 0881.652804 - C.F./P.I. 03635620713  
[www.sanitapiu.it](http://www.sanitapiu.it) - [info@sanitapiu.it](mailto:info@sanitapiu.it)