



AGORÁ
SAN C. BORROMEO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
“MONTEDOMINI”

R.S.A. – R.A.
“ISTITUTO PRINCIPE ABAMELEK”

Via del le Bagnese 4, Firenze
TEL. 055 - 2048205 - FAX 055 - 2048254



REGOLAMENTO INTERNO

“Made in Arezzo”
Progettazione sociale per un territorio responsabile
e stato dell’arte al
02/12/2006



AGORÁ
SAN C. BORROMEO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



INDICE

1. FINALITA' DEL SERVIZIO.....	III
2. AMMISSIONI.....	III
3. DIMISSIONI.....	V
4. ORARI E TEMPI DELLE PRESTAZIONI.....	V
5. SERVIZI FORNITI AGLI OSPITI.....	V
Prestazioni alberghiere.....	V
Assistenza medica.....	VI
Visite mediche specialistiche e analisi strumentali.....	VI
Ricoveri in ospedale.....	VI
Assistenza alla persona.....	VII
Assistenza infermieristica.....	VII
Riabilitazione funzionale.....	VIII
Riabilitazione socio-relazionale ed animazione.....	IX
Parrucchiere e Barbiere.....	IX
Assistenza farmaceutica.....	IX
Assistenza sociale.....	X
Assistenza religiosa.....	X
Trasporto sociale.....	X
Servizio funebre.....	X
6. NORME DI VITA COMUNITARIA.....	X
7. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE.....	XI
Diritto di informazione.....	XI
8. MODALITA' DI RECLAMO.....	XIII



Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



1. FINALITA' DEL SERVIZIO.

La struttura è articolata in:

- ATTIVITA' SOCIO-SANITARIA R.A. (Residenza Assistita).
 - n° 1 nucleo per autosufficienti per complessivi 12 p.l.
- R.S.A. (Residenza sanitaria assistita).
 - n° 1 modulo base per soggetti non autosufficienti per complessivi 47 p.l.
 - n° 1 modulo per non autosufficienti con disabilità cognitiva per complessivi 11 p.l.

Caratteristiche strutturali: - camere a 1-2 p.l. con bagno con doccia privato, telefono, attacco TV e balcone privato - letti dotati di chiamata di emergenza, luce individuale, schienale regolabile e spondine anticaduta, - ampio parco verde attrezzato - ampia terrazza panoramica attrezzata - ampi soggiorni, sale animazione - palestra di fisioterapia

2. AMMISSIONI.

Tutte le prestazioni sono erogate in regime di convenzione con il Comune di Firenze e l'Azienda Sanitaria di Firenze.

L'accesso alle prestazioni avviene in seguito all'istruttoria effettuata dai servizi sociali competenti per territorio rispetto alla residenza dell'utente, che effettuano una valutazione globale del soggetto, valutandone non solo le condizioni fisiche, ma anche il contesto sociale e le condizioni economiche.

Sulla base di questa valutazione l'interessato viene inserito in apposite liste di attesa gestite a livello centrale dalla stessa Amministrazione Comunale e dall'A.S.L.; pertanto i tempi di attesa variano a seconda del numero di utenti inseriti in lista e della velocità di scorrimento della stessa.

Per utenti non appartenenti al Comune di Firenze l'accesso alla struttura può avvenire previa accettazione da parte della amministrazione comunale di residenza del soggetto di tutte le normative e condizioni previste dalla convenzione vigente con il Comune e l'A.S.L. di Firenze.



AGORÁ
SAN C. BORROMEIO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus



www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org

Il momento dell'ammissione dell'anziano viene particolarmente curato dal personale della struttura al fine di rendere minimo il disagio provocato dal distacco dall'ambiente familiare.

L'accesso alle prestazioni offerte dalla R.S.A.-R.A avviene in seguito all'istruttoria effettuata dai servizi sociali competenti per territorio rispetto alla residenza dell'utente, che effettuano una valutazione globale del soggetto, valutandone non solo le condizioni fisiche, ma anche il contesto sociale e le condizioni economiche. Sulla base di questa valutazione l'interessato viene inserito in apposite liste di attesa gestite a livello centrale dalla stessa Amministrazione Comunale e dall'A.S.L.. Al momento dell'inserimento di un nuovo Utente all'interno della R.S.A.-R.A., il coordinatore della cooperativa, su indicazione e di concerto con il referente l'Ente Appaltante (ufficio URP), Centro Servizi di Montedomini e San Silvestro, effettuerà una visita a domicilio dell'Utente o presso altre strutture di ricezione, compilando i moduli, dati dall'Ente, necessari all'ingresso dell'ospite. Al momento dell'ingresso in struttura l'utente e le persone di riferimento vengono accolte dal coordinatore della struttura, dall'Infermiere professionale del nucleo di assegnazione, che compila, insieme all'equipe multidisciplinare, la cartella socio-sanitaria personale del soggetto.

Successivamente viene effettuata presso l'U.R.P. l'accettazione amministrativa, dove viene provveduto alla consegna alla struttura di tutta la documentazione anagrafica e sanitaria relativa all'utente, viene provveduto al cambio di residenza ed alla eventuale variazione del medico di medicina generale, alla scelta della modalità di acquisto farmaci e lavaggio indumenti di uso personale nonché al consenso al trattamento dei dati personali per le finalità amministrative, cliniche e scientifiche dell'Istituto (Legge 675/96).

Al momento dell'inserimento dell'ospite all'interno della R.S.A.-R.A. questo viene presentato agli operatori in turno, ed ai suoi eventuali compagni di stanza. La scelta della camera e del nucleo di appartenenza, la quale avviene su indicazione e di concerto con la dirigente dei servizi socio-assistenziali dell'Ente, è in parte basata sulla disponibilità dei posti ed in parte basata sulle caratteristiche personali dell'Utente. A garanzia di un servizio di qualità che ha come soggetto l'Utente come persona investita di dignità e valori, sarà cura del responsabile, coordinatore della cooperativa, al momento dell'ingresso dello stesso e nei giorni prossimi, garantire/fornire all'utente ed ai familiari dello stesso tutte le necessarie informazioni sui servizi erogati dalla



AGORÁ
SAN C. BORROMEIO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



struttura, sulle attività, sui servizi fisioterapici e su quant' altro richiesto dall'Utente stesso o dal parente.

Non è prevista la gestione di somme di denaro o la custodia di ori e altri oggetti preziosi da parte del personale e se ne sconsiglia l'ingresso in struttura.

Per eventuali brevi periodi di rientro a casa o per degenze ospedaliere il posto viene conservato.

La retta va pagata comunque in base a quanto previsto dal regolamento generale, che è consultabile presso la bacheca riservata alle notizie ai familiari .

3. DIMISSIONI.

Gli ospiti possono essere dimessi per fare ritorno alla propria residenza o dimora, per volontà dell'anziano interessato o di chi ne esercita la tutela, in accordo con i servizi sociali territorialmente competenti.

4. ORARI E TEMPI DELLE PRESTAZIONI.

La giornata tipo inizia alle ore 7,00 circa con l'alzata da letto e termina alle ore 22,00.

Gli orari indicativi delle attività sono affissi nella bacheca riservata alle comunicazioni ai familiari.

5. SERVIZI FORNITI AGLI OSPITI.

Prestazioni alberghiere.

Vitto.

I pasti vengono preparati a cura dell'APS "Montedomini" secondo le indicazioni della tabella dietetica prescritta dai Servizi competenti con le eventuali variazioni individuali prescritte dal Medico curante.

Nella struttura è vietato cucinare; è presente un angolo cottura utilizzato soltanto per la preparazione della colazione e della merenda e per scaldare le bevande esclusivamente a cura del personale.

Lavanderia.



AGORÁ
SAN C. BORROMEIO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus



www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org

La biancheria per il letto viene fornita e lavata a cura della Coop. Agorà – San Carlo Borromeo. I familiari che lo desiderano possono lavare in proprio gli indumenti dei loro congiunti

Pulizie degli ambienti.

Vengono effettuate giornalmente dagli operatori addetti.

Assistenza medica.

E' garantita dal medico di famiglia.

Nei giorni pre-festivi e festivi, al bisogno, interviene il servizio di continuità assistenziale (la guardia medica). Durante la notte, al bisogno, interviene la guardia medica.

Per situazioni di urgenza interviene il 118.

Visite mediche specialistiche e analisi strumentali.

Gli ospiti ,se necessario e su richiesta del medico curante, sono sottoposti a visite specialistiche e ad analisi strumentali (esempio : TAC, RX, ECG, etc).

I prelievi di sangue vengono effettuati direttamente dall'infermiere in RSA.-R.A.

Le visite specialistiche (esempio: dentista, oculista, ginecologo, cardiologo, chirurgo etc) vengono effettuate di norma fuori dalla RSA, negli ambulatori specialistici.

L'infermiere della RSA provvede a prenotare la visita e l'ambulanza o un mezzo idoneo, ma solo se dovuto in base ai regolamenti USL.

Il personale della RSA di norma non accompagna l'ospite alla visita specialistica, ma dovranno farlo i familiari o chi per loro.

Ricoveri in ospedale.

In caso di ricovero in Ospedale non è previsto che il personale della RSA-RA debba essere presente in Ospedale .



AGORÁ
SAN C. BORROMEIO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



In Ospedale l'assistenza sanitaria è garantita dal personale del reparto ospedaliero, quella assistenziale- se necessaria - dai familiari.

In situazioni di urgenza o pericolo di vita il personale della RSA-RA chiede l'intervento del 118, si provvederà all'invio in ospedale e verranno avvisati i parenti.

Anche in questo caso il personale della struttura non potrà seguire l'anziano che arriverà in ospedale assistito dagli operatori dell'ambulanza ed eventualmente dal medico a bordo.

Assistenza alla persona.

E' erogata da assistenti tutelari qualificati che assicurano:

- aiuto in tutte le attività quotidiane della persona,
- riordino dei letti,
- cambio della biancheria degli ospiti,
- interventi per il mantenimento delle autonomie degli ospiti,
- partecipazione alle attività di animazione e socializzazione, anche al di fuori della struttura compatibilmente con l'organizzazione del servizio.

Il personale è presente nella struttura nell'arco delle 24 ore.

Ha lo scopo di mantenere le capacità autonome di gestire gli atti quotidiani per una corretta deambulazione e nel movimento, nell'uso di accorgimenti ed ausili per lavarsi, vestirsi, mangiare, camminare.

Ha inoltre lo scopo di aiutare e stimolare la partecipazione alle attività di animazione e socializzazione, anche al di fuori della struttura.

Assistenza infermieristica.



AGORÁ
SAN C. BORROMEIO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus



www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org

Viene erogata da infermieri professionali i quali controllano giornalmente i parametri vitali e mantengono contatti con il medico curante di ogni ospite.

L'infermiere è presente tutti i giorni in RSA nell'arco delle 24 ore.

Il personale infermieristico assicura inoltre, attraverso la pianificazione dell'assistenza personalizzata, le seguenti funzioni:

- tenuta ed approvvigionamento di farmaci ed ausili medico-chirurgici
- costante e diretto rapporto con il Medico curante facilitandone anche i rapporti con i medici specialistici
- indicazioni al personale di assistenza di base e riabilitazione anche in relazione alle esigenze di accompagnamento dell'ospite per visite specialistiche o ricoveri ospedalieri
- collaborazione con il personale di assistenza di base e riabilitazione.

Riabilitazione funzionale.

Il fisioterapista interviene per mantenere la mobilità della persona e offrire indicazioni al personale sulle varie posture e movimentazione degli ospiti.

Il servizio consiste in:

- attività di riabilitazione funzionale per il mantenimento delle condizioni di autonomia della persona;
- attività di mantenimento delle capacità di mobilità della persona;
- attività di indirizzo e supporto del personale ausiliario nella gestione delle attività assistenziali e nella specifica esecuzione



AGORÁ
SAN C. BORROMEIO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



di alcune mansioni di particolare rilievo (alzata, bagno assistito, aiuto nella deambulazione)

- collaborazione con il personale di assistenza ed infermieristico nella gestione delle attività assistenziali quotidiane.

Riabilitazione socio-relazionale ed animazione.

L'**educatore-animatore** favorisce i rapporti interpersonali tra gli ospiti, organizza attività ricreative e uscite all'esterno.

Il servizio consiste in:

- valorizzare la personalità di ognuno attraverso la promozione dei rapporti interpersonali,
- contribuire a determinare un clima di stima e di fiducia reciproca nella comprensione dei disagi di ognuno,
- programmazione della giornata dell'anziano sia livello individuale che collettivo impegnandolo concretamente in attività concordate con l'anziano stesso,
- contribuire a promuovere i rapporti fra l'anziano ospite e la famiglia coinvolgendo i congiunti nelle problematiche dei propri parenti ed operare per minimizzare il trauma del distacco dal nucleo familiare.

Parrucchiere e Barbiere.

Interverranno su richiesta e il costo delle loro prestazioni è compreso nella retta mensile .

Assistenza farmaceutica.

E' assicurata secondo i criteri generali stabiliti per tutti i cittadini.



Se l'anziano necessita di farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario il costo di questi sarà a carico dell'utente o della famiglia , in aggiunta alla retta mensile dovuta.

Assistenza sociale.

E' assicurata dall'Assistente sociale competente in base al Presidio di residenza il quale cura rapporti di collegamento con la struttura e l'ambiente socio-familiare di appartenenza dell'ospite.

Assistenza religiosa.

Ad ogni ospite è garantito di professare la propria religione ed è garantito l'accesso dei ministri di tutti i culti.

Trasporto sociale.

E' assicurato secondo i criteri generali stabiliti per tutti i cittadini.

Servizio funebre.

E' a totale carico dei familiari compreso l'individuazione della ditta fornitrice di tale servizio.

6. NORME DI VITA COMUNITARIA

La struttura dispone di una organizzazione con orari di vita abbastanza flessibili per consentire, nei limiti del possibile, il mantenimento all'ospite di uno stile di vita analogo a quello familiare.

La giornata tipo si articola nel seguente modo:

FASCIA ORARIA	ATTIVITA'
07.00/08.00	RISVEGLIO, ALZATA TOILETTE
08.00/09.00	COLAZIONE
09.00/12.00	ATTIVITA' DI ANIMAZIONE E RIABILITAZIONE
12.00/12.30	PREPARAZIONE AL PRANZO



13.30/15.00	RIPOSO
15.00/18.00	ATTIVITA' DI ANIMAZIONE E RIABILITAZIONE
18.00/18.30	PREPARAZIONE ALLA CENA
18.30/19.30	CENA
19.30/22.00	ATTIVITA' DI SOCIALIZZAZIONE E PREDISPOSIZIONE AL RIPOSO NOTTURNO
22.00/07.00	RIPOSO NOTTURNO

7. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE.

Diritto di informazione.

Il Coordinatore responsabile della struttura fornisce ai familiari che ne hanno titolo le indicazioni necessarie ad ottenere notizie sullo stato di salute psico-fisica degli ospiti.

Notizie più dettagliate sullo stato di salute psico-fisica possono essere ottenute dal medico curante.

Familiari ed amici possono contribuire significativamente al superamento o contenimento delle patologie e delle situazioni individuali che hanno determinato la non autosufficienza dell'ospite, partecipando alla vita dell'anziano anche quando risiede presso la struttura.

In questo modo si determinano condizioni di continuità con la vita precedente che costituiscono il presupposto fondamentale per il rientro dell'anziano nel proprio contesto di vita sociale e familiare.

Le visite da parte di parenti ed amici sono ammesse dalle 9.00 alle 20.00

Alle persone in visita è comunque richiesto:

- il rispetto della riservatezza degli altri ospiti,



AGORÁ
SAN C. BORROMEIO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus



www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org

- l'adozione di comportamenti rispettosi nei confronti del personale (per eventuali contestazioni si dovrà fare riferimento al responsabile della struttura),
- di non soggiornare nelle camere durante il riposo,
- di non soggiornare nel refettorio durante i pasti, tranne che per l'assistenza, se ritenuta utile,
- di evitare di alimentare fuori dai pasti gli ospiti senza informarne l'infermiere e sentirne il parere,
- di evitare di somministrare prodotti contenenti crema, maionese, salse di ogni tipo,
- di evitare la somministrazione di alcolici.

E' ovviamente vietato fumare.

Gli ospiti possono ricevere in qualsiasi momento le telefonate dai parenti, meglio però nel seguente orario :

- dalle ore 10 alle ore 12
- dalle ore 15,30 alle ore 18

Diritto di partecipazione.

Presso la struttura è attivo un comitato di partecipazione, eletto ogni tre anni che ha lo scopo garantire agli utenti ed alle loro famiglie la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio.

Il comitato è così composto:

- 1 rappresentante dei familiari degli ospiti non autosufficienti,
- 1 rappresentante dei familiari degli ospiti autosufficienti,
- 1 rappresentante dei familiari degli ospiti non autosufficienti con disabilità cognitive.
- Il Coordinatore responsabile di struttura.
- Il comitato elegge un Presidente che lo rappresenta.



AGORÁ
SAN C. BORROMEIO

Coop. Sociale Agorà
San Carlo Borromeo - Onlus

www.cooperativagora.org – info@cooperativagora.org



8. MODALITA' DI RECLAMO.

La struttura garantisce agli utenti ai loro familiari nonché agli organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Gli utenti o gli altri soggetti sopra indicati possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalando il caso verbalmente o per iscritto al responsabile della gestione dei servizi.

Le segnalazioni pervenute per via telefonica o mediante colloquio sono verbalizzate, a cura del responsabile su apposita scheda completa dei dati di riferimento per le comunicazioni successive.

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente.

Il Responsabile risponde immediatamente all'utente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione.

Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile risponde comunque entro 15 giorni.

Qualora l'utente o gli altri soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Coordinatore responsabile del servizio, possono rivolgersi all'Ente Montedomini, sia verbalmente che con lettera indirizzata ed inviata per posta ordinaria, per fax o per posta elettronica alla sede di Via delle Bagnese 4, Firenze TEL. 055 - 2048205 - FAX 055 - 2048254.