

# CARTA DEI SERVIZI

## ***R.S.A. "LE GRAZIE" TERNI***



*Per il paziente in regime di ricovero ed i suoi familiari*

*Il personale sanitario desidera fornire a Lei e a alla Sua famiglia alcune utili indicazioni per facilitare la Sua degenza presso **R.S.A. “Le Grazie” Terni***

*Voglia considerare la Carta dei Servizi uno strumento di dialogo e di conoscenza reciproca; la Sua partecipazione è un prezioso contributo a cui non possiamo rinunciare, per cui La invitiamo a farci conoscere le Sue opinioni, e a rivolgersi a noi per ogni ulteriore necessità di informazioni o chiarimenti, anche durante il soggiorno. Tutta l’equipe sarà al suo fianco affinché possa vivere questo delicato momento nel migliore dei modi.*

### **Il Personale della R.S.A. “Le Grazie”**

Gentile Signora, gentile Signore, desideriamo dar Le alcune indicazioni utili per la Sua degenza. Nella nostra Struttura il personale sanitario (Medici, Coordinatrice infermieristica, Infermieri, Coordinatrice fisioterapica, Fisioterapisti, Operatori terapia occupazionale, Operatori Socio- Sanitari) si cura della salute e del comfort degli utenti. Ognuno di loro indossa obbligatoriamente un cartellino di riconoscimento che aiuta ad identificarli

#### **IL PERSONALE MEDICO**

*Responsabile della struttura: **dr.ssa Marina Marinelli** 0744204753, 3401791114 (tutti i giorni feriali dalle 13.00 alle 14.00, escluso il sabato e prefestivi)*

*Dirigenti Medici: **dr. Alessandro Calabrese** 0744204734 . 3462226502 (tutti i giorni feriali dalle 13.00 alle 14.00, escluso il sabato e prefestivi)*

***Dr.ssa Viviana Nicosia:** 0744 204750 3299044642 (tutti i giorni feriali dalle 13.00 alle 14.00, escluso il sabato e prefestivi)*

#### **LA COORDINATRICE INFERMIERISTICA**

***Dott.ssa Giovanna Gori:** 0744204759, 3407246646, 3282248919 (tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 14.00)  
Coordina l’attività del personale infermieristico ed ausiliario e sovrintende l’organizzazione pratica del reparto*

#### **IL PERSONALE INFERMIERISTICO**

*Risponde alle diverse necessità assistenziali del paziente.*

## **LA COORDINATRICE DELLE FISIOTERAPISTE**

**Sig.ra Liliana Nobilia:** 0744204759, 0744204778

Coordina l'attività del personale fisioterapico e sovrintende agli iter riabilitativi:

## **IL PERSONALE FISIOTERAPICO**

Attua l'iter riabilitativo del paziente

## **IL PERSONALE OSS**

Contribuisce in equipe a tutte le attività del vivere quotidiano.

## **SEGRETERIA**

**Sig.ra Antonella Cresta** 0744204755, 0744204754

La segreteria è aperta al Pubblico tutti i giorni feriali, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 11,00 e il Martedì dalle ore 16,00 alle ore 18,00, previo appuntamento telefonico

**Per migliorare e rendere ottimale l'assistenza sanitaria e il comfort del paziente si chiede la collaborazione dei familiari e visitatori con le seguenti indicazioni:**

- Il degente viene tutelato, nella propria dignità e sensibilità, durante l'intero periodo di soggiorno in RSA relativamente a tutte quelle operazioni sanitarie e non, sulla propria persona;
- Il corretto svolgimento delle normali attività assistenziali e terapeutiche è permesso anche dalla collaborazione da parte dei degenti e dei visitatori (orari di visita ecc...). La Coordinatrice infermieristica è a disposizione per fornire i necessari chiarimenti al riguardo
- Chiediamo la cortesia di informare il personale infermieristico nel caso in cui si abbia la necessità o il desiderio di allontanarsi dall'area di degenza
- E' consigliato che nella stanza non vi siano più di due visitatori alla volta per motivi igienico-sanitari e per rispetto verso gli altri degenti
- Come in tutte le strutture sanitarie non è consigliabile la

presenza di bambini al di sotto dei 12 per non esporli al rischio di contrarre malattie

- E' opportuno porre attenzione durante tutto il periodo di degenza del paziente agli effetti personali e di non immediata necessità (denaro, oggetti di valore, etc.)
- Il personale della RSA è addestrato per garantire la sicurezza dei degenti nelle diverse situazioni. All'interno della R.S.A. sono a disposizione dei pazienti indicazioni sul piano di evacuazione da attuare in caso di necessità.

### **COLLOQUIO CON IL MEDICO REFERENTE**

E' un diritto fondamentale del paziente essere informato sulle proprie condizioni di salute. Il paziente ha diritto di chiedere informazioni riguardanti la diagnosi anche provvisoria e la prognosi in termini facilmente comprensibili.

Viene garantita la massima riservatezza nei confronti di terzi, non indicati dal paziente, sulle informazioni relative a diagnosi, degenza e terapie somministrate.

E' possibile avere un colloquio con il personale medico secondo gli orari stabiliti ed esposti al pubblico in ogni Reparto.

Nel corso del ricovero il paziente, o un familiare delegato, o il medico curante, viene messo al corrente dell'iter diagnostico-terapeutico e dell'evoluzione della malattia, relazionandosi con il medico referente

La Coordinatrice infermieristica è sempre a disposizione per ulteriori informazioni.

### **TELEFONI**

Per eventuali urgenze i pazienti possono rivolgersi direttamente al personale sanitario in turno che provvederà a metterli in contatto con i familiari.

### **ORARIO DI VISITA**

Gli orari delle visite sono, salvo diversa autorizzazione fornita dal sanitario di reparto, Giorni feriali: pomeriggio 16.00-18.45 Giorni festivi: 09.30-12.00 16.00-18.45

## I PASTI

Per migliorare l'autonomia del paziente i famigliari sono pregati di lasciare il Reparto di degenza durante l'orario del pasto



Gli orari del pasto sono i seguenti:

- colazione ore 8.30 - pranzo ore 12.30 - cena ore 19.00

Durante la degenza è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno per evitare controindicazioni con il trattamento o con la terapia in atto.

La Coordinatrice infermieristica è a disposizione per fornire i necessari chiarimenti al riguardo.

Il menù ricco e variato, con cadenza settimanale e stagionale, prevede piatti tradizionali, cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità; vengono forniti sempre alcuni piatti disponibili in alternativa.

E' prevista l'elaborazione di tabelle dietetiche e di diete speciali (fornite dal servizio dietetico della cooperativa esterna fornitrice dei pasti).

Per le festività sono previsti menù speciali. Il menù del giorno è esposto nelle sale da pranzo.

## GIORNATA TIPO DURANTE LA DEGENZA

I ritmi quotidiani rispecchiano precise esigenze organizzative. Il



personale infermieristico lavora su tre turni con cambi alle ore 07.00-14.00-21.00. le fisioterapiste lavorano con turno 8 – 14 i giorni feriali.

Le principali attività assistenziali ed alberghiere risultano distribuite di norma come segue:

<b>Ore 06.00/08.30</b>	Cure igieniche. Prelievi ematici/urine Medicazioni. Rilevazione parametri vitali.
<b>Ore 08.30/09.00</b>	Colazione Somministrazione terapia
<b>Ore 09.00/12.30</b>	Visita medica. Attività diagnostiche, specialistiche, strumentali e terapeutiche. Training cognitivo* Training motorio** Attività riabilitativa globale in reparto/palestra#
<b>Ore 12.30/13.30</b>	Pranzo Somministrazione terapia
<b>Ore 13.30/16.00</b>	Riposo pomeridiano. Cure igieniche. Rilevazione parametri vitali
<b>Ore 16.00/18.45</b>	Visita parenti. Attività motoria delegata***
<b>Ore 19.00/19.30</b>	Cena Somministrazione terapia
<b>Ore 19.30/21.00</b>	Preparazione dei pazienti al riposo notturno
<b>Ore 21.00/06.00</b>	Riposo notturno

**\* *Training cognitivo:***

- ❖ orientamento
- ❖ memoria verbale e attenzione uditiva
- ❖ discriminazione visiva e attenzione
- ❖ memoria visiva per gli oggetti e i volti
- ❖ memoria procedurale
- ❖ memoria topografica
- ❖ fluenza verbale
- ❖ logica



**\*\* Training motorio:**

- ❖ esplorazione dello spazio circostante
- ❖ miglioramento della presa di coscienza dello schema corporeo
- ❖ recupero dell'attenzione e della coordinazione
- ❖ miglioramento della percezione tattile
- ❖ presa di coscienza della respirazione
- ❖ training deambulatorio



**# Attività riabilitativa globale**

- ❖ Valutazione funzionale con obiettivi a breve e lungo termine e programma riabilitativo
- ❖ Rieducazione motoria
- ❖ Attività motoria attribuita\*\*\*
- ❖ Istruzione del personale di reparto sulle modalità di assistenza per facilitare il processo di recupero
- ❖ Addestramento del paziente e del familiare al mantenimento dell'autonomia raggiunta e all'uso degli ausili



**\*\*\* Attività motoria attribuita**

- ❖ Riallenamento alla deambulazione
- ❖ Riallenamento alle attività di vita quotidiana



## ***DIMISSIONE***

Il paziente riceve la lettera di dimissione nella quale sono indicati: la diagnosi, gli esami e le procedure eseguiti, la terapia consigliata a domicilio.

È un documento importante: in occasione di eventuali controlli ambulatoriali o di altri ricoveri, una copia va consegnata al medico curante, l'altra va conservata ed esibita.