



*Struttura protetta “La Quiete”*

***REGOLAMENTO  
STRUTTURA PROTETTA  
“LA QUIETE”***



# Struttura protetta “La Quietè”

## INDICE

Art. 1 – Finalità delle Strutture protette per anziani non autosufficienti.....	pag. 3
Art. 2 – Tipologia di utenza ed elegibilità.....	pag. 3
Art. 3 – Modalità di accesso.....	pag. 4
Art. 4 – Trasferimenti.....	pag. 5
Art. 5 – Dimissioni.....	pag. 5
Art. 6 – Diritto di recesso.....	pag. 6
Art. 7 – Livelli di assistenza sanitaria.....	pag. 6
Art. 8 – La struttura.....	pag. 6
Art. 9 – L’assistenza.....	pag. 7
Art. 10 – Il corredo personale, informazioni utili e documentazione.....	pag. 8
Art. 11 – La stanza tipo.....	pag. 9
Art. 12– Gli ambienti di vita collettiva.....	pag. 10
Art. 13 – Gli orari di visita.....	pag. 10
Art. 14 – L’accesso ai Nuclei di degenza.....	pag. 11
Art. 15 - Regole di vita collettiva.....	pag. 11
Art. 16 – La giornata tipo.....	pag. 12
Art. 17– Attivazione dell’emergenza/urgenza.....	pag. 14
Art. 18 – Il menù tipo.....	pag. 14
Art. 19 – Organigramma del personale.....	pag. 16
Art. 20 – Prestazioni erogate e modalità di erogazione, dotazione di personale, ruoli, funzioni, compiti.....	pag. 16
- L’equipe Multidisciplinare.....	pag. 16
- Servizio medico.....	pag. 17
- Servizio infermieristico.....	pag. 17
- Servizio socio assistenziale.....	pag. 18
- Servizio fisioterapico.....	pag. 18
- Servizio di animazione.....	pag. 19
- Servizio dietetico.....	pag. 20
Art. 21 – Servizio di ristorazione.....	pag. 21
Art. 22 – Servizio di parrucchiere e barbiere ed estetica mani e piedi.....	pag. 21
Art. 23 – Servizio di pulizie.....	pag. 21
Art. 24 – Servizio religioso.....	pag. 21
Art. 25 – Servizio telefonico/connessione Wi-Fi di cortesia.....	pag. 22
Art. 26 – Servizio di portineria/centralino.....	pag. 22
Art. 27 – Trasporti.....	pag. 22
Art. 28 – Rette e contratto di accoglienza.....	pag. 22
Art. 29 – Accettazione del Regolamento.....	pag. 24



# Struttura protetta “La Quietè”

## **ART. 1**

### **FINALITÀ DELLE STRUTTURE PROTETTE PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI**

L'ASP “La Quietè” si qualifica come “Residenza di Terzo Livello con Nuclei di tipologia N3” secondo le caratteristiche, finalità, organizzazione e requisiti previsti dal D.P.R. 0144/Pres. dd 13.07.2015 e s.m.i..

La Struttura protetta persegue la finalità di assicurare alla popolazione anziana non autosufficiente una risposta residenziale coerente con il bisogno rilevato.

## **ART. 2**

### **TIPOLOGIA DI UTENZA ED ELIGIBILITÀ**

Le tipologie di utenza ed elegibilità sono definite dal “Regolamento di definizione dei requisiti, dei criteri e delle evidenze minimi strutturali, tecnologici e organizzativi per la realizzazione e per l'esercizio di servizi semiresidenziali e residenziali per anziani” adottato con D.P.R. 0144/Pres. dd 13.07.2015 e s.m.i..

L'ASP “La Quietè” offre interventi a ciclo continuo finalizzati a fornire una risposta adeguata ai bisogni delle persone anziane che non possono o non intendono permanere al proprio domicilio.

Possono accedere alla struttura le persone di età maggiore o uguale a sessantacinque anni per le quali sia stata accertata l'impossibilità di permanere nell'ambito familiare e di usufruire di servizi alternativi al ricovero. Possono essere accolte anche persone con meno di sessantacinque anni con condizioni psico-fisiche assimilabili a quelle geriatriche per le quali non sussistono sul territorio altre modalità di assistenza adeguate.

L'ASP “La Quietè” è classificata come struttura di 3° livello con Nuclei di degenza di tipologia N3. In funzione di tale classificazione, presso la Struttura protetta possono essere accolte persone con profilo di bisogno A complesso, A, Comportamentale, B, C ed E.

Per la specifica definizione dei profili si rimanda alla normativa regionale di riferimento tempo per tempo vigente.



# Struttura protetta “La Quietè”

## ART. 3 MODALITÀ DI ACCESSO

L'ammissione presso la Residenza protetta avviene volontariamente da parte del soggetto stesso o, qualora impossibilitato a manifestare la propria volontà, da parte dei familiari, tutori, amministratori di sostegno o soggetti che ne curano gli interessi.

La Residenza protetta accoglie prevalentemente persone con profili di bisogno A complesso, A, Comportamentale, B, C ed E. I profili di bisogno sono meglio definiti nella normativa regionale di riferimento tempo per tempo vigente.

L'attribuzione specifica del profilo di bisogno è generata dal sistema di valutazione multidimensionale.

Per l'inserimento nella lista di attesa è necessario presentare domanda di ammissione, redatta su apposito modulo disponibile presso l'area amministrativa dell'ASP e sul sito web istituzionale [www.laquieteudine.it](http://www.laquieteudine.it). Sul medesimo sito e presso l'area amministrativa è reperibile l'elenco della documentazione da allegare alla domanda.

La domanda formale d'accesso è presentata all'ufficio accoglienza che cura i preliminari aspetti conoscitivi con l'ospite e la rete familiare, illustra i servizi, annota eventuali significativi elementi utili a facilitare l'accesso e l'inserimento nella struttura. È cura del servizio accoglienza trasferire la documentazione al Distretto Sanitario Locale competente per la valutazione multidimensionale, attribuzione del profilo e successivo inserimento in lista d'attesa.

La domanda di ingresso non è mai vincolante. In caso di rifiuto, il fascicolo può rimanere in lista d'attesa ancora per una seconda ed una terza chiamata ad immutate condizioni sanitarie/assistenziali. Laddove non si realizzasse l'accoglienza anche in questo caso, la domanda viene archiviata.

La camera di degenza ed il Nucleo di destinazione sono individuati in funzione del profilo di bisogno e della compatibilità con gli altri ospiti del Nucleo e, in caso di camera multipla, con gli altri occupanti la camera. Ciò in ragione della volontà di offrire una risposta residenziale ed assistenziale facilitante e rassicurante anche sotto il profilo della convivenza e potenziale costruzione di nuove relazioni positive.

L'ingresso in struttura è subordinato al nulla osta della Direzione Sanitaria Aziendale, deputata alla valutazione clinico/sanitaria e alla sottoscrizione di un “contratto di accoglienza” da parte della persona interessata – se possibilata a firmare – e di un familiare, tutore, amministratore di sostegno o soggetto che ne cura gli interessi e che assume l'impegno al pagamento della retta.



# Struttura protetta “La Quietè”

## **ART. 4** **TRASFERIMENTI**

Eventuali richieste di trasferimento adeguatamente motivate e formalizzate dalla persona accolta, familiare o persona titolata, possono essere inoltrate al Servizio Accoglienza che curerà la pratica.

L’Azienda potrà in ogni caso disporre trasferimenti in altra camera o Nucleo qualora muti il profilo di appartenenza del residente o vi siano cause di incompatibilità, con conseguente adeguamento della retta, se previsto.

## **ART. 5** **DIMISSIONI**

Le dimissioni programmate devono essere comunicate con un preavviso minimo di cinque giorni; diversamente saranno addebitate le giornate di mancato preavviso. Le dimissioni programmate si effettuano esclusivamente nelle giornate da lunedì a venerdì.

In caso di assenza temporanea dalla struttura a causa di degenza ospedaliera, di cure termali, di periodi di ospitalità presso i familiari, il residente ha titolo alla conservazione del posto per un periodo massimo di 60 giorni consecutivi. Trascorso detto periodo il residente non rientrato sarà in ogni caso ritenuto dimissionario, ancorché in regola con i pagamenti.

In caso di mancato pagamento, di mancata ricostruzione della cauzione o qualora l’ospite residente sia in condizioni tali da recare danno agli altri o al decoro e al buon nome dell’Azienda o le sue condizioni psico-fisiche si aggravino al punto da rendere incompatibile la sua presenza in struttura, lo stesso potrà essere dimesso d’ufficio in seguito a insindacabile motivata decisione dell’Azienda.

L’Azienda, a tutela dei propri interessi e responsabilità, in caso di insanabili dissensi inerenti l’erogazione delle prestazioni, con particolare riferimento ai criteri terapeutici assistenziali ed ai piani di cura, si riserva di adottare la procedura delle dimissioni d’ufficio.

Le dimissioni saranno comunicate formalmente e con idoneo preavviso alle persone che hanno sottoscritto il contratto di accoglienza e/o ai servizi sociali del Comune territorialmente competente.

Se a seguito di dimissioni d’ufficio la permanenza del residente dovesse protrarsi oltre la data di dimissione comunicata, le ulteriori giornate di permanenza saranno fatturate con retta al lordo dei contributi regionali.



## *Struttura protetta "La Quietè"*

La dimissione viene effettuata dal Responsabile medico, eventualmente avvalendosi anche dell'U.V.M. del Distretto per i casi complessi, al fine di favorire l'individuazione del servizio di rete piú appropriato alle esigenze dell'utente dopo la dimissione.

La data della dimissione deve essere concordata con il servizio destinatario eventualmente coinvolto e comunicata preventivamente all'utente e/o familiari/caregiver.

### **ART. 6 DIRITTO DI RECESSO**

Il diritto di recesso può essere esercitato con un preavviso scritto di almeno 30 giorni.

L'efficacia del recesso decorre dalla data di effettivo rilascio del posto letto.

L'Azienda addebiterà la retta giornaliera, tempo per tempo vigente, fino all'effettivo rilascio del posto letto.

### **ART. 7 LIVELLI DI ASSISTENZA SANITARIA**

I livelli di assistenza sanitaria sono definiti dal Regolamento di cui dal D.P.R. 0144/Pres. dd 13.07.2015 e s.m.i..

Il Regolamento regionale definisce i livelli assistenziali, profili di bisogno, requisiti di dotazione del personale e composizione dello staff assistenziale.

Ad integrazione degli standard e requisiti indicati dalla normativa, l'ASP "La Quietè" garantisce l'assistenza sanitaria con la presenza di medici specialisti interni e dipendenti dell'ASP.

### **ART. 8 LA STRUTTURA**

La Struttura protetta "La Quietè" è sita in Udine, Via S. Agostino n. 7.

I posti letto sono distribuiti su quattro Residenze contigue e collegate tra di loro:

- Residenza Hofmann;
- Residenza Venerio;
- Residenza Lodi;
- Residenza Morelli de Rossi.



## *Struttura protetta “La Quietè”*

I locali, rispondenti ai requisiti strutturali e gestionali previsti dalla normativa regionale del settore, sono caratterizzati per l'assenza di barriere architettoniche, dispongono di ambienti e servizi arredati ed attrezzati per garantire il comfort alberghiero e una risposta assistenziale adeguata ai bisogni delle persone accolte.

La segnaletica consente di muoversi con libertà e semplicità, favorendo l'orientamento delle persone accolte e della rete parentale/amicale e la familiarizzazione da parte degli stessi con la struttura.

La maggior parte delle stanze sono a 2 letti, alcune multiple ed altre ad un posto letto per situazioni di particolare fragilità. L'Azienda si riserva di destinare l'occupazione delle camere singole a particolari situazioni di fragilità e/o incompatibilità.

Ogni stanza è dotata di impianto di ossigeno/aspirazione centralizzato e di bagno dedicato, in ogni stanza e/o su quattro posti letto.

Tutti gli ambienti sono dotati di impianto di riscaldamento e raffrescamento.

La struttura è dotata delle strumentazioni tecniche cliniche (elettrocardiografo, defibrillatore DAE, saturimetri, ecc.), e di carrello di emergenza dedicato. Sono presenti inoltre tutti i presidi necessari a garantire l'assistenza diretta alla persona.

Ogni Nucleo è dotato di ambulatorio infermieristico/medico, cucinetta/tisaneria, locale/armadio guardaroba, locali di servizio, bagno assistito attrezzato per l'igiene delle persone accolte.

### **ART. 9 L'ASSISTENZA**

È garantita l'assistenza infermieristica sulle 24 ore effettuata da personale qualificato e costantemente formato ed aggiornato su metodologie, prassi e competenze infermieristiche e di sicurezza.

L'assistenza medica è garantita dai medici specialisti dipendenti presenti a turno dalle ore 08:00 alle ore 20:00 da lunedì a venerdì ed il sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:00.

Nelle ore notturne, sabato pomeriggio, e festività il servizio medico urgente è garantito dal servizio di guardia medica di territorio.



## *Struttura protetta “La Quietè”*

I medici sono a disposizione per contatti diretti, telefonici o previo appuntamento concordato per il tramite del coordinatore/personale infermieristico.

Non sono consentiti accessi di professionisti diversi da quelli aziendali per prosecuzione di prestazioni sanitarie (fisioterapisti, fisiatristi, ecc.) poiché le prestazioni di cura ed assistenza sono garantite dalla struttura.

Sono consentiti consulti con professionisti sanitari specialisti esterni concordati con la struttura.

Il coordinatore o suo sostituto è presente:  
da lunedì a venerdì dalle ore 08:30 alle ore 14:30.

Il personale infermieristico, presente sulle 24 ore, resta a disposizione per eventuali informazioni, formazione, educazione per quanto previsto e di competenza.

Il personale infermieristico è facilitatore per gli aspetti relazionali e di counseling e punto di riferimento per eventuali appuntamenti, nonché per l'ottimizzazione del percorso di salute della persona presa in carico.

L'attività di riabilitazione è garantita dall'equipe fisioterapica che opera in conformità alle disposizioni terapeutiche indicate dal medico aziendale.

In riferimento alla continuità assistenziale e riabilitativa, l'utente proveniente da altra istituzione e con piano riabilitativo viene accolto e seguito per competenza. Nel caso di persona con esigenze riabilitative, eventuali aggiornamenti, modificazioni, integrazioni del piano possono essere adottate dallo stesso staff riabilitativo e medico aziendale.

### **ART. 10**

#### ***IL CORREDO PERSONALE, INFORMAZIONI UTILI E DOCUMENTAZIONE***

Con l'ingresso in struttura la persona accolta porterà con sé il corredo di abbigliamento personale.

Il lavaggio igienizzato di tutti i capi personali degli ospiti è effettuato a cura dell'Azienda e ricompreso nella retta di degenza. I capi personali debbono preliminarmente essere consegnati (a cura della persona accolta o suo familiare o persona delegata) presso il Servizio guardaroba interno che provvederà alla registrazione puntuale sulla scheda personale di tutti i capi consegnati e ritenuti idonei alla degenza.

Successivamente tutti i capi vengono dotati di etichetta ed inseriti in un database informatizzato, in modo tale da tracciarne i percorsi di lavaggio e consegna all'ospite.





## Struttura protetta "La Quietè"

Ogni nuovo capo introdotto nel guardaroba personale deve essere annotato nella scheda personale ed etichettato, così come ogni capo eventualmente dismesso deve essere depennato dalla medesima scheda personale. Il Servizio guardaroba fornirà le specifiche indicazioni circa la dotazione minima di capi personali, processi di lavaggio applicati e organizzazione complessiva del servizio.

Ogni persona accolta provvederà personalmente alla dotazione di:

- accessori per l'igiene della persona;
- abbigliamento comodo per il movimento (es. tute da ginnastica);
- calzature chiuse con suola di gomma;
- eventuali ausili utilizzati a domicilio (tripode, carrozzina, girello...).

Si informa che la custodia, cura e manutenzione delle protesi personali (acustiche, visive, dentali, ecc.) è ad esclusivo carico dell'utente che si assume la responsabilità della corretta conservazione, manutenzione ed utilizzo.

### **ART. 11** **LA STANZA TIPO**

Le stanze di degenza della Struttura protetta "La Quietè" sono dotate di servizi igienici, letti articolati snodabili regolabili in altezza elettricamente, impianto di climatizzazione e riscaldamento, TV.

Ciascuna persona accolta dispone di un armadio esclusivo per l'abbigliamento personale e di un comodino per riporre piccoli oggetti.

A corredo dell'unità della persona accolta, laddove previsto, è disponibile un carrellino servitore (tavolinetto/vassoio).

La stanza non è dotata di cassette di sicurezza/cassaforte: è consigliabile non conservare oggetti di valore o somme importanti di denaro.

Le camere di degenza possono accogliere oggettistica e complementi di arredo personale previa autorizzazione del personale che valuterà elementi di sicurezza e compatibilità ambientale.



# Struttura protetta “La Quietè”

## ART. 12

### GLI AMBIENTI DI VITA COLLETTIVA

La struttura è articolata in Nuclei distribuiti su piani diversi ed in Residenze. In ogni Nucleo è presente un’ampia sala da pranzo e locali di soggiorno ove è possibile intrattenersi con i familiari e visitatori, ascoltare la musica o la TV, socializzare con gli altri ospiti del Nucleo.

La struttura offre diversificati ambienti di vita collettiva:

Sala Orzalis: locale ove si sviluppano eventi di animazione collettiva con programma settimanale e mensile elaborato dal Servizio di animazione psicosociale e counseling.

Laboratorio Residenza Hofmann: ove sono realizzati progetti specifici di laboratorio per piccoli gruppi o personalizzati.

Bar interno: locale interno accessibile a tutti i residenti e visitatori, è conformato in modo da consentire momenti di esclusività tra ospiti e familiari e/o visitatori. L’orario del bar segue le indicazioni stagionali ed indicativamente si prevede un’apertura: da lunedì a venerdì dalle ore 07:00 alle ore 18:30, sabato e domenica dalle 07:30 alle 13:00

Terrazzi e giardino: vi sono terrazzi collettivi ampi protetti e facilmente raggiungibili ove sono programmati eventi ludici collettivi e sono realizzati eventi musicali e/o di intrattenimento.

Locali dotati di distributori automatici di bevande calde e fredde e snack: gli spazi – collocati ai piani interrati della Residenza Hofmann e Residenza Venerio – sono allestiti con piccoli salottini per la sosta delle persone accolte e dei visitatori.

## ART. 13

### GLI ORARI DI VISITA

“La Quietè” si connota come struttura “aperta” dove le visite dei familiari e dei conoscenti sono pertanto auspicabili ed attese.

I parenti ed i visitatori possono accedere alla struttura ASP “La Quietè” in tutte le zone collettive dalle ore 09:00 alle ore 20:00.



# Struttura protetta “La Quiete”

## ART. 14

### L'ACCESSO AI NUCLEI DI DEGENZA

L'accesso ai Nuclei ed alle singole camere di degenza è consentito ove non arrechi disturbo alla tranquillità, al riposo e al comfort delle persone accolte, e ove non si determinino interferenze con le attività mediche e assistenziali.

Laddove possibile, è preferibile sostare nelle zone soggiorno allontanandosi dalla camera di degenza, evitando un sovraffollamento potenzialmente disturbante per gli altri ospiti.

In ogni caso in riferimento al concetto di “struttura aperta”, il personale, attivando una corretta presa in carico della persona accolta, si impegna ad armonizzare la presenza della rete familiare e/o amicale, ponendo particolare attenzione ai momenti clinici, assistenziali, di privacy ed alberghieri ove la necessità della presenza verrà valutata e personalizzata eventualmente anche non in Nucleo, ma presso gli spazi collettivi dedicati.

Dalle ore 20:00 alle ore 09:00 la presenza notturna e/o eventuale assistenza è prevista, valutato il caso, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria (medico o suo sostituto che segue la persona accolta).

## ART. 15

### REGOLE DI VITA COLLETTIVA

Gli Ospiti dovranno improntare il proprio comportamento al rispetto delle regole di civile convivenza, rispettando comunque e sempre la privacy e riservatezza delle altre persone degenti.

Di ogni comportamento contrario alle regole di civile convivenza o comunque lesivo dei diritti degli altri degenti o di terzi risponderà, sia in sede civile che in sede penale, esclusivamente il responsabile. Nulla di quanto sopra potrà essere comunque addebitato all'Azienda, che declina fin d'ora ogni responsabilità.

Ogni Ospite ha diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso e delle sue idee politiche.

Gli Ospiti sono tenuti a:

- rispettare scrupolosamente le regole e i regolamenti interni;
- rispettare scrupolosamente le norme igienico sanitarie, organizzative e di sicurezza;
- richiedere l'intervento del personale, cui compete erogare l'attività assistenziale, per qualsiasi esigenza;
- mantenere un comportamento improntato al rispetto verso le altre persone accolte presso l'ASP “La Quiete”, il personale dei Nuclei e il luogo nel quale si trova;



## Struttura protetta “La Quietè”

- rispettare la privacy e riservatezza degli altri Ospiti dell’ASP “La Quietè”. In particolar modo è vietato accedere alle stanze delle altre persone e/o locali di servizio riservati.

È fatto divieto di:

- fumare all’interno di tutto il compendio aziendale;
- assumere farmaci (o far assumere alla persona degente) diversi da quelli prescritti e somministrati dal personale sanitario dell’ASP “La Quietè”. È altresì vietato l’intervento sanitario/riabilitativo di professionisti diversi da quelli della Struttura.
- somministrare alimenti e/o bevande provenienti dall’esterno, non preventivamente autorizzate dal personale sanitario della Struttura.
- utilizzare e/o movimentare beni strumentali aziendali senza preventiva autorizzazione dell’Infermiere di Nucleo (sedie, carrelli, presidi, traverse, ecc.).

### **ART. 16** **LA GIORNATA TIPO**

La vita nella Residenza protetta è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispettano le necessità della persona, l’applicazione dei Piani Assistenziali Individualizzati, la presenza della rete familiare, amicale, i volontari e le diverse articolazioni organizzative dei servizi.

Il personale si impegna, a mettere in atto il piano di lavoro previsto e tutte le azioni per salvaguardare la qualità ed i ritmi di vita delle persone anche in relazione alle esigenze organizzative.

Le persone accolte, rete familiare/amicale e volontari verranno informati e coinvolti sulle attività quotidiane.

I pasti sono distribuiti secondo il seguente orario:

Ore 08:00 colazione.

Ore 12:00 pranzo.

Ore 16:00 merenda.

Ore 18:00 cena.

I pasti sono proposti e distribuiti come da menù esposto presso la sala dedicata.

Il sistema è a carrello multiporzione, con possibilità di menù a scelta.

Le persone che desiderano assumere il pasto in stanza (anche se stimolati a raggiungere la sala) vengono servite presso la postazione di camera.



### **Mattino**

Gli infermieri eseguono eventuali prescrizioni diagnostico-terapeutiche, supportano gli operatori nelle attività di mobilizzazione/postura specifica, assistenza diretta particolare, supervisione e verifica/controllo per quanto riguarda la responsabilità dell’assistenza infermieristica.

Gli operatori assistenziali, valutate in equipe le priorità delle persone accolte, procedono ad effettuare l’assistenza diretta, così come da specifiche indicazioni del Piano Assistenziale Individualizzato .

Le persone accolte che possiedono un Piano di Riabilitazione Individualizzato, secondo il programma del mattino, scendono presso la palestra o vengono accompagnati da personale dedicato, se non autonomi nel trasferimento.

Le persone assistite, valutati i desideri e le attitudini in fase di accoglienza, secondo il programma del giorno, vengono coinvolte nelle diverse attività di animazione e/o counseling.

In autonomia raggiungono i locali di animazione/laboratorio; diversamente, nel trasferimento vengono accompagnati da personale volontario e del servizio.

### **Pomeriggio**

Le prime ore del pomeriggio costituiscono, per le persone accolte che lo desiderano, tempo dedicato al riposo.

Gli infermieri eseguono eventuali prescrizioni diagnostico-terapeutiche, supportano gli operatori nelle attività di mobilizzazione/postura specifica, assistenza diretta particolare, supervisione e verifica/controllo per quanto riguarda la responsabilità dell’assistenza infermieristica.

Gli operatori assistenziali, valutate in equipe le priorità delle persone accolte, procedono ad effettuare l’assistenza diretta, così come da specifiche indicazioni del Piano Assistenziale Individualizzato .

Vi è comunque la possibilità di trattenersi nei locali dell’area soggiorno e/o espletare alcune attività.

Attività di movimento – ginnastica di gruppo presso la palestra se previsto.

Attività di animazione – come piano concordato e assecondando le volontà partecipativa dell’ospite.



## *Struttura protetta “La Quietè”*

### **Sera**

Gli operatori addetti all’assistenza di base si occupano della persona curando e favorendo il comfort in previsione del riposo notturno.

Nel corso della notte le persone accolte vengono assistite e vigilate da parte del personale presente (infermiere/operatori).

Gli infermieri eseguono eventuali prescrizioni diagnostico-terapeutiche, supportano gli operatori nelle attività di mobilizzazione/postura specifica, assistenza diretta particolare, supervisione e verifica/controllo per quanto riguarda la responsabilità dell’assistenza infermieristica.

### **ART. 17**

#### **ATTIVAZIONE DELL’EMERGENZA/URGENZA**

In caso di emergenza/urgenza il personale infermieristico valuta la situazione come prevede la procedura.

Nelle ore diurne fa riferimento al medico presente in struttura.

Per le ore notturne, i pomeriggi del sabato ed i festivi, l’infermiere attiva la guardia medica e/o il pronto intervento sanitario.

### **ART. 18**

#### **IL MENÙ TIPO**

Il menù può essere personalizzato per aderire alle esigenze alimentari delle persone accolte. Attenzioni particolari vanno poste nell’atto di assunzione dei pasti per problemi di masticazione e deglutizione della persona assistita.

La consulenza della dietista viene attivata nel caso si preveda dieta terapeutica o situazione alimentare particolare .

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

### **Colazione**

Latte, caffè, cioccolata, tè, biscotti frollini, pane o fette biscottate, yogurt, marmellata, burro. Eventuali aggiuntivi se previsti e su indicazione.



## Struttura protetta “La Quietè”

### Pranzo

Primi piatti: un piatto del giorno asciutto e una minestra del giorno. Rimangono sempre disponibili le alternative fisse da concordare: riso e pasta (di formato normale e piccolo) in bianco e al pomodoro, minestrina in brodo.

Secondi piatti: due preparazioni a base di carne o pesce o uova. Rimangono sempre disponibili le alternative fisse da concordare: prosciutto crudo e cotto (alternati pranzo/cena), preparazione del giorno frullata, mousse di prosciutto cotto o di uova o di tonno, stracchino (cena), formaggino (cena), polpettine (cena).

Contorni a scelta tra due preparazioni di verdure cotte. Rimangono sempre disponibili patate, purea di patate e verdura cruda mista

Dessert, frutta a scelta tra frutta cruda di stagione e frutta conservata. Rimangono sempre disponibili frutta cotta (intera o passata), crème-caramel, budini;

Bevande, acqua frizzante o naturale, succo di frutta, vino (se previsto).

Pane e grissini.

### Merenda

Latte, caffè, cioccolata, tè, biscotti frollini, pane o fette biscottate, yogurt, marmellata, burro. Eventuali aggiuntivi se previsti e su indicazione.

### Cena

Primi piatti: un piatto del giorno asciutto e una minestra del giorno. Rimangono sempre disponibili le alternative fisse da concordare: riso e pasta (di formato normale e piccolo) in bianco e al pomodoro, minestrina in brodo.

Secondi piatti: due preparazioni a base di carne o pesce o uova. Rimangono sempre disponibili le alternative fisse da concordare: prosciutto crudo e cotto (alternati pranzo/cena), preparazione del giorno frullata, mousse di prosciutto cotto o di uova o di tonno, stracchino (cena), formaggino (cena), polpettine (cena).

Contorni a scelta tra due preparazioni di verdure cotte. Rimangono sempre disponibili patate, purea di patate e verdura cruda mista

Dessert, frutta a scelta tra frutta cruda di stagione e frutta conservata. Rimangono sempre disponibili frutta cotta (intera o passata), crème-caramel, budini;



## *Struttura protetta “La Quietè”*

Bevande, acqua frizzante o naturale, succo di frutta, vino (se previsto).

Pane e grissini.

### **ART. 19**

#### **ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE**

Le prestazioni indicate, sono garantite dalla presenza di:

- Coordinatore di Nucleo;
- Medico specializzato;
- personale infermieristico;
- personale fisioterapico;
- personale addetto all'assistenza di base;
- personale dedicato al servizio di animazione quotidiana;

Le prestazioni relative ai servizi alberghieri (ristorazione, igiene ambientale, portineria) sono garantite con l'impiego di un numero di operatori adeguato alla numerosità degli ospiti e ambienti, attraverso servizi esternalizzati.

### **ART. 20**

#### **PRESTAZIONI EROGATE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DOTAZIONE DI PERSONALE, RUOLI, FUNZIONI, COMPITI**

#### **L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE**

L'equipe multidisciplinare si compone di personale medico, infermieristico, riabilitativo, di supporto, di animazione e dietetico. Ciascun profilo risponde alle rispettive attribuzioni di ruoli, funzioni e compiti definiti dalle “job descriptions” del personale afferente la Struttura protetta.

L'Azienda sviluppa l'assistenza all'ospite attraverso lo strumento del P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato) col quale stabilisce il programma offrendo ad ogni persona accolta un'assistenza su misura e personalizzata. In ambito riabilitativo, dove previsto, i fisioterapisti definiscono, in accordo con il medico di riferimento, un Piano Riabilitativo Individualizzato (P.R.I.).

La struttura assicura al momento dell'ingresso la stesura di un primo P.A.I. della persona accolta, coinvolgendo la persona interessata, ove possibile, la rete sociale primaria (familiari e/o altri significativi) e/o quella formale di riferimento (referenti istituzionali, amministratore di sostegno, assistente sociale, ecc.).





## Struttura protetta “La Quietè”

Il P.A.I. trova completamento effettivo a 20/30 giorni, tenendo conto degli esiti delle valutazioni intervenute nel periodo. L’assetto definitivo del P.A.I. viene condiviso con la persona accolta e la rete familiare di riferimento e/o altri significativi.

Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell'individualità della persona che viene valutata nella sua complessità, ponendo al centro la “persona” ed attuando le attività di cura, sostegno/supporto e stimolo.

Ad intervalli regolari l'equipe si riunisce per monitorare la situazione, valutare i risultati delle attività e, all'occorrenza, apportare eventuali modifiche al piano d'intervento.

### **SERVIZIO MEDICO**

Nella struttura operano medici dipendenti specializzati che assumono compiti, responsabilità e competenze specifiche di profilo.

Nella presa in carico clinica dell’ospite, essi impostano o modificano la terapia, dispongono indagini cliniche, esami di laboratorio e/o strumentali, visite specialistiche, laddove ritenute opportune.

Il medico di riferimento del Nucleo rilascia eventuali certificati medici su richiesta titolata previo versamento della tariffa stabilita, i cui importi sono affissi all’albo di Nucleo.

Il certificato è consegnato previa esibizione dell’attestazione di pagamento.

### **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Il servizio infermieristico è garantito nelle 24 ore ed organizzato secondo i vigenti standard regionali.

Gli Infermieri sono parte integrante dell’equipe multiprofessionale, con la quale collaborano prestando tutti gli interventi infermieristici previsti e necessari alle persone accolte: valutazione dei bisogni di assistenza infermieristica, dei bisogni socio sanitari assistenziali, somministrazione terapia orale, topica, intramuscolare, endovenosa prescritta, prelievi per esami bioumorali, rilevazione parametri vitali, elettrocardiogrammi, medicazioni ed alimentazione artificiale, educazione della persona e dei familiari su specifici aspetti assistenziali e socio assistenziali. Il personale è a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dalla rete familiare e in previsione della dimissione si attiva, nei casi previsti, per garantire la continuità assistenziale.



## Struttura protetta “La Quietè”

Il locale di riferimento, sia per comunicazioni che per informazioni, è l'ambulatorio medico/infermieristico presente sui tutti i Nuclei.

Il servizio infermieristico sanitario socio assistenziale è supportato ed integrato nello svolgimento delle proprie funzioni dai Operatori Socio Sanitari presenti in struttura.

### **SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE**

Il Servizio è garantito da operatori qualificati che garantiscono nel rispetto degli standard regionali l'assistenza diretta e di base a tutte le persone accolte 24 ore su 24.

In particolare gli operatori si impegnano ad integrare e/o mantenere, ove possibile, le funzioni di vita delle persone accolte, collaborano nelle funzioni personali essenziali, rispondono ai bisogni di igiene quotidiana, agli aspetti alberghieri e di comfort, alla mobilitazione e all'alimentazione.

Tale Servizio ricopre un ruolo fondamentale: gli Operatori sono infatti coloro che, per profilo e funzione, sono vicini alle persone accolte e costantemente rilevano le particolari ed immediate esigenze.

Gli Operatori svolgono le loro attività pianificate e previste con attenzione, discrezione e disponibilità, supportando e stimolando le persone accolte. L'obiettivo assistenziale è quello di utilizzare tutte le potenzialità della persona al fine di mantenere o riacquistare la possibile autonomia. Interagiscono con il personale infermieristico, le animatrici ed i terapisti della riabilitazione per garantire un'assistenza adeguata ai bisogni, nell'ottica del lavoro di equipe multidimensionale e multiprofessionale.

### **SERVIZIO FISIOTERAPICO**

All'interno de “La Quietè” opera, secondo quanto previsto dagli standard regionali, un'equipe di terapisti della riabilitazione che dispongono di una strumentazione elettromedicale e di una completa ed attrezzata palestra.

La struttura ha a disposizione 3 palestre riabilitative, dotate di attrezzature idonee all'attività fisioterapica. I fisioterapisti espletano l'attività riabilitativa secondo le indicazioni del medico aziendale ed in equipe multiprofessionale, redigendo un Piano Riabilitativo Individualizzato (P.R.I.) con l'obiettivo di personalizzare gli obiettivi e gli interventi specifici.

L'attività riabilitativa può essere svolta, oltre che negli spazi dedicati in palestra, anche direttamente nelle stanze di degenza, laddove vi siano indicazioni terapeutiche disposte dal medico o su valutazione in itinere del fisioterapista.



## Struttura protetta “La Quietè”

La riabilitazione della persona accolta può inoltre essere sospesa, ridotta e/o rivalutata in funzione del quadro clinico/assistenziale. Il lavoro di equipe è di tipo multidisciplinare.

Lo staff fisioterapico svolge la propria attività con l'obiettivo di:

- assicurare alle persone il mantenimento ed il recupero delle capacità possibili attraverso la rieducazione funzionale e neuromotoria;
- riabilitare eventuali traumi articolari o muscolari;
- ridurre dolori di origine artrosica e osteoporotica;
- evitare complicanze derivanti da prolungati periodi di allettamento attraverso la mobilizzazione dei pazienti allettati;
- educazione della persona e dei familiari su specifici aspetti/azioni di tipo riabilitativo;
- garantire la continuità della riabilitazione a domicilio attivando i servizi territoriali competenti in caso di dimissione.

L'attività si svolge prevalentemente in palestra mediante l'utilizzo di adeguate attrezzature (letto Bobath, parallela multiterapica, cyclettes, specchio quadrettato, scala standard, standing, ecc.).

Si prevede un trattamento individuale e/o, quando le condizioni generali lo consentono, un'attività con trattamento ed educazione al movimento in gruppo.

Le persone accolte sono prese in carico e seguite – salvo situazioni diverse – dallo stesso fisioterapista, al fine di assicurare un rapporto continuativo di fiducia, di reciproca collaborazione ed un programma delle continuità delle cure.

Durante i trattamenti fisioterapici, realizzati in camera di degenza o presso la palestra, i parenti e/o visitatori – salvo valutazioni come da piano riabilitativo individuale e piano assistenziale individualizzato – sono di norma invitati a sostare presso gli spazi comuni.

### **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Il Servizio di animazione è garantito da operatori qualificati che garantiscono l'attività nel rispetto degli standard regionali.

Il Servizio di animazione interviene in tutte le attività che possono contribuire a rendere familiare l'ambiente e creare un clima di vita possibilmente sereno e positivo; inoltre, al fine di facilitare l'inserimento e la permanenza/degenza della persona e la sua vita in comunità, partecipa al P.A.I. insieme agli altri professionisti dell'equipe.



## Struttura protetta “La Quietè”

Il Servizio supporta la persona nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i suoi legami con la famiglia, gli amici, nonché offrendo aperture e scambi con altre realtà. Offre stimoli alle persone accolte e ai loro familiari e possibilità di espressione e collaborazione nell'ambito del percorso di degenza.

Questo Servizio cura i rapporti con le Associazioni di Volontariato e collabora con le stesse allo sviluppo di progetti per la promozione della persona e dell'ambiente e qualità di vita.

Al questo scopo organizza:

- momenti socializzanti quali feste di compleanno, attività ricreative e ludiche, convezioni, letture, ecc.;
- conduzione di gruppi di attività occupazionale e laboratori all'interno dei Nuclei e negli spazi comuni destinati al tempo libero;
- esposizioni di oggetti lavorati a mano e creazioni artistiche, nonché partecipazione a manifestazioni.

Il Servizio funziona da lunedì a sabato e, in corrispondenza di particolari eventi, anche il sabato pomeriggio.

La programmazione delle attività è realizzata con scadenze fisse; il calendario viene presentato e socializzato mensilmente.

### SERVIZIO DIETETICO

Il Servizio dietetico, come da normativa regionale vigente, è garantito dal servizio dietetico aziendale che si occupa di verificare la qualità, l'elaborazione, la personalizzazione della dieta delle persone accolte e di provvedere alla stesura delle diete personalizzate nei casi in cui vi siano specifiche indicazioni.

Il Servizio inoltre elabora, aggiorna, conserva e segue il processo di validazione delle tabelle dietetiche come da norma regionale di riferimento.

Questo Servizio collabora con l'equipe multidisciplinare e con la rete familiare o con i *caregivers*, elabora i menù e le razioni alimentari atti a soddisfare i bisogni nutrizionali specifici dell'individuo e della collettività e verifica il gradimento dei pasti da parte della persona.



# *Struttura protetta “La Quietè”*

## **ART. 21**

### **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Provvede quotidianamente alla preparazione dei pasti principali proponendo menù settimanali/stagionali di tipo invernale ed estivo per garantire la varietà e la qualità dei cibi utilizzando prodotti di stagione, tenendo conto delle esigenze/preferenze e delle richieste delle persone accolte, nonché delle eventuali indicazioni mediche, al fine di assicurare un'adeguata alimentazione.

I cibi sono freschi e preparati giornalmente presso la cucina centralizzata interna dell'Azienda.

È presente il Servizio dietetico che ha cura di verificare la qualità del servizio di ristorazione, definire i menù periodici e disporre la preparazione dei menù personalizzati.

## **ART. 22**

### **SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E BARBIERE ED ESTETICA MANI E PIEDI**

Al piano interrato della Residenza Venerio è collocato il locale dedicato al Servizio ove gli utenti accedono con cadenza programmata e coordinata dallo staff di Nucleo.

Il trasporto verso il locale, laddove non possibile in autonomia, viene organizzato dal personale di Nucleo e/o dal personale autorizzato afferente al Servizio di volontariato.

Il Servizio di parruccheria, così come quello di barbiere, sono gratuiti per la prestazione standard (taglio capelli e piega); sono possibili ulteriori trattamenti extra (colore, permanente, ecc.) che vengono richiesti dalla persona accolta/rete parentale direttamente al professionista che definisce le tariffe di prestazione.

## **ART. 23**

### **SERVIZIO DI PULIZIE**

Il Servizio cura l'igiene ambientale, la sanificazione, la disinfezione degli ambienti comuni, degli spazi di vita privata della persona e dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con utilizzo di adeguati prodotti/presidi ed attrezzature.

## **ART. 24**

### **SERVIZIO RELIGIOSO**

Presso l'ASP “La Quietè” viene assicurato il Servizio religioso.



## *Struttura protetta “La Quietè”*

Per quanto riguarda la religione cattolica, nei giorni festivi e feriali viene celebrata la S. Messa presso la Cappella interna posta al primo piano della Residenza Lodi, secondo l’orario esposto all’esterno della Cappella. Il sacerdote è a disposizione, su richiesta, per ogni esigenza delle persone accolte.

In relazione alle altre confessioni religiose e di credo, la struttura è disponibile all'attivazione, previa richiesta, di idoneo servizio.

### **ART. 25**

#### **SERVIZIO TELEFONICO/CONNESSIONE WI-FI DI CORTESIA**

La struttura mette a disposizione delle persone accolte un apparecchio telefonico cordless per le comunicazioni private con familiari e *carevigers*.

Il servizio informatico – collocato nell’area servizi amministrativi – abilita l’accesso alla rete Wi-Fi di cortesia per gli utenti, fornendo l’assistenza necessaria.

### **ART. 26**

#### **SERVIZIO DI PORTINERIA/CENTRALINO**

Il servizio di portineria/centralino è attivo 24 ore su 24 e si occupa di:

- fornire informazioni di carattere generale alle persone accolte, familiari e visitatori;
- vigilare l’accesso perdonale e veicolare dall’ingresso dell’ASP “La Quietè”;
- gestire il centralino con ricezione e smistamento delle chiamate in entrata e uscita.

### **ART. 27**

#### **TRASPORTI**

L’azienda garantisce il trasporto degli ospiti in caso di visite specialistiche disposte dal medico interno e realizzate presso le locali strutture di diagnosi e cura.

### **ART. 28**

#### **RETTA E CONTRATTO DI ACCOGLIENZA**

Per l’accesso alla Residenza Protetta “La Quietè” e per tutte le prestazioni e i servizi erogati, l’Azienda determina annualmente una retta diversificata in base al Nucleo di degenza e ricettività della camera. Le tariffe complete sono pubblicate sul sito web dell’ASP ([www.laquieteudine.it/La Quietè/Approfondisci/Modulistica](http://www.laquieteudine.it/La-Quietè/Approfondisci/Modulistica)) e reperibili presso l’ufficio accettazione.

Le tariffe sono comprensive di tutti i servizi illustrati nel presente documento.



## *Struttura protetta “La Quietè”*

L’Azienda comunicherà annualmente i nuovi importi qualora venissero variati.

Le rette vengono computate tenendo conto sia dei giorni interi sia delle frazioni giornaliere di effettiva presenza.

La fatturazione avviene con cadenza mensile posticipata da saldarsi entro 30 giorni dalla data di emissione.

Il mancato pagamento della retta entro il predetto termine comporta l’applicazione degli interessi legali, tempo per tempo vigenti a decorrere dal 31° giorno.

Saranno fatturate con la tariffa prevista per l’accoglienza temporanea, con finalità di sollievo e “respiro” del supporto familiare e parentale, anche le giornate relative al posto letto tenuto a disposizione su richiesta a seguito di impossibilità di ingresso immediato.

È previsto il versamento di una cauzione pari ad una mensilità della retta vigente in corso d’anno conteggiata su 30 giorni. Costituisce un deposito infruttifero da versare su conto di tesoreria aziendale o sul conto corrente postale i cui estremi saranno comunicati dall’ufficio accettazione amministrativa.

Preliminarmente alla sottoscrizione del contratto è necessario produrre la ricevuta del versamento della cauzione.

Con la sottoscrizione del contratto i firmatari si impegnano a rispettare incondizionatamente tutte le norme interne previste dalla Carta dei Servizi e dal presente Regolamento, oltre che dai diversi atti che regolano la vita comunitaria e la corretta erogazione dei servizi.

Per i richiedenti che non possono sostenere in proprio l’onere della retta è necessaria la documentazione di richiesta di integrazione economica presentata al Comune di residenza. L’ingresso potrà avvenire solo previa comunicazione di integrazione economica da parte del Comune competente.

In caso di mancati o ritardati pagamenti, in vigenza di contratto, l’Azienda potrà incamerare in tutto o parzialmente la cauzione a copertura degli insoluti; in tal caso è fatto obbligo al contraente di ricostituire l’importo originario della cauzione entro 30 giorni dalla richiesta dell’Azienda.

Alla risoluzione del contratto la cauzione sarà svincolata, a seguito di domanda redatta su apposito modulo con indicazione della modalità di pagamento prescelta, entro 30 giorni dalla



## *Struttura protetta “La Quietè”*

risoluzione del contratto di accoglienza, fatto salvo l'eventuale incameramento sino a concorrenza delle somme ancora dovute o all'eventuale ristoro di danni accertati.

In caso di mancato pagamento, di mancata ricostituzione della cauzione o qualora l'ospite sia in condizioni tali da recare danno agli altri o al decoro e al buon nome dell'Azienda o le sue condizioni psico-fisiche si aggravino al punto da rendere incompatibile la sua presenza presso la Struttura protetta, lo stesso potrà essere dimesso d'ufficio in seguito a insindacabile motivata decisione dell'Azienda.

L'Azienda, a tutela dei propri interessi superiori e dell'organizzazione costituita, in caso di insanabili dissensi inerenti l'erogazione delle prestazioni, si riserva di adottare la procedura delle dimissioni d'ufficio.

Le dimissioni saranno comunicate formalmente e con idoneo preavviso alle persone che hanno sottoscritto il contratto di accoglienza e, se del caso, ai servizi sociali del Comune territorialmente competenti.

Se a seguito di dimissioni d'ufficio la degenza presso la Struttura Protetta dovesse protrarsi oltre la data di dimissione comunicata, saranno comunque fatturate le ulteriori giornate di permanenza.

Le dimissioni programmate devono essere comunicate per iscritto con un preavviso minimo di 15 giorni; diversamente saranno addebitate le giornate di mancato preavviso.

### **ART. 29**

#### **ACCETTAZIONE DEL REGOLAMENTO**

Una copia del presente Regolamento e Carta dei Servizi verrà consegnato contestualmente alla firma del contratto di accoglienza. L'accoglimento comporta quindi la piena e completa accettazione del Regolamento e delle sue successive modifiche e/o integrazioni.