



# GUIDA AI SERVIZI RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE RSA SC DISTRETTO ALTO ISONTINO

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina

<b>LA STRUTTURA CHE L'ACCOGLIE.....</b>	<b>3</b>
Chi siamo.....	3
Distretto Alto Isontino.....	3
Cosa facciamo.....	5
Cosa garantiamo.....	5
Come si accede.....	6
Accoglimento.....	8
Informazioni sullo stato di salute.....	10
<b>IL RICOVERO .....</b>	<b>10</b>
Orario pasti.....	10
Servizio mensa.....	11
Orario visita ai degenti.....	11
Dimissione.....	12
<b>CENTRALITÀ DELLA PERSONA .....</b>	<b>12</b>
Servizio di assistenza religiosa.....	12
Servizio assistenza al defunto e alla famiglia.....	12
Copia della cartella clinica o di documentazione sanitaria.....	12
Servizio di mediazione culturale.....	13
Donazione di cornee.....	13
Tutela e partecipazione dei cittadini.....	13

# LA STRUTTURA CHE L'ACCOGLIE

## Chi siamo

Ospedale "S. Giovanni di Dio"

Via Fatebenefratelli, 37 - Gorizia

Edificio principale, quinto piano

Telefono: 0481 592 308

Centralino ospedale: 0481 5921

## Distretto Alto Isontino

### Direttore

dott. Giacomo **Benedetti**

telefono: 0481 629 200

e-mail: [giacomo.benedetti@asugi.sanita.fvg.it](mailto:giacomo.benedetti@asugi.sanita.fvg.it)

Riceve per colloquio previo appuntamento telefonico

### Responsabile della Piattaforma

dott. Fabio **Verzegnassi**

e-mail: [fabio.verzegnassi@asugi.sanita.fvg.it](mailto:fabio.verzegnassi@asugi.sanita.fvg.it)

### Responsabile Struttura Semplice Degenze RSA

Dr. Luca **Perazza**

Telefono: 0481 592 308

Email: [luca.perazza@asugi.sanita.fvg.it](mailto:luca.perazza@asugi.sanita.fvg.it)

Riceve per colloquio previo appuntamento telefonico

### Responsabile Clinico

Rsa Gorizia: dott. Luca **Perazza**

Nucleo G.C.A: dott.ssa Daniela **Pizzi**

telefono: 0481 592 230

e-mail: luca.perazza@asugi.sanita.fvg.it

e-mail: daniela.pizzi@asugi.sanita.fvg.it

Ricevono per colloquio previo appuntamento telefonico

### **Coordinatrice infermieristica**

dott.ssa Francesca **Ervini**

e-mail: francesca.ervini@asugi.sanita.fvg.it

telefono: 0481 592 307

Riceve per colloquio previo appuntamento telefonico

### **Ufficio Ica – Infermiere di Continuità Assistenziale**

Ospedale “S. Giovanni di Dio”

Via Fatebenefratelli, 37 - Gorizia

edificio principale, quinto piano, presso il Nucleo G.C.A.

dott.ssa Emanuela **Pizzo**

dott.ssa Antonella **Simsig**

telefonare per informazioni: dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 10 - 13 al  
0481 592 407, 0481 592 904

Colloqui in presenza si svolgono dalle ore 11 alle ore 13 previo  
appuntamento telefonico

### **Ufficio Amministrativo**

Ospedale “S. Giovanni di Dio”

Via Fatebenefratelli, 37 - Gorizia

edificio principale, quinto piano, presso il Nucleo G.C.A.

sig. Thomas **Graber**

Per informazioni telefonare dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie 8 - 12 e 13  
- 14.30

## Cosa facciamo

La **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)** è una struttura residenziale sanitaria del Distretto, destinata a fornire assistenza continuativa ad elevato contenuto sanitario ed a prevalente indirizzo riabilitativo, in regime di ricovero. La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) si integra nella rete dei servizi territoriali, in quanto svolge una funzione intermedia tra l'Ospedale e i servizi sanitari e socio-assistenziali domiciliari, semiresidenziali e residenziali di altro tipo.

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) è rivolta a soggetti anziani non autosufficienti, a soggetti temporaneamente non autosufficienti e a soggetti affetti da disabilità di carattere fisico e psichico, esclusi i minori.

In conformità a quanto stabilito dalle Linee Guida Regionali per la gestione delle Residenze Sanitarie Assistenziali (allegato alla D.G.R. n. 2151/2015) la RSA è in grado di rispondere ai seguenti bisogni prevalenti dell'utenza:

- condizioni sanitarie connotate da comorbilità e severità clinica, ma tali da non richiedere cure ospedaliere;
- necessità di trattamenti riabilitativi in fase estensiva, qualora non si configuri l'indicazione per un centro di riabilitazione ospedaliera e una tutela medica continuativa nelle 24 ore;
- funzione respiro: per i familiari e/o per le persone che si prendono cura dell'assistito non autosufficiente o qualora vi sia un contesto socio-ambientale temporaneamente compromesso.

## Cosa garantiamo

La RSA offre tre livelli di assistenza sanitaria modulati sulla base della intensità delle cure:

- livello di **assistenza di base**, cui afferiscono pazienti stabili che richiedono assistenza medica o infermieristica di base, erogabile a domicilio, ma che necessitano di ricovero per un insieme di

- problematiche sanitarie, sociali e ambientali per un periodo limitato, compreso il “sollevio” alla famiglia. Include anche pazienti con patologie croniche stabilizzate o in fase di avanzata stabilizzazione, che richiedono comunque interventi sanitari con consumo di risorse limitate (non necessitanti di indagini strumentali ad elevata tecnologia, di terapia medica innovativa, di assistenza integrativa particolare, ecc.).
- **livello di assistenza medio**, cui afferiscono pazienti stabilizzati che necessitano di interventi sanitari più impegnativi e di monitoraggio, di terapia medica innovativa, di un elevato grado di assistenza integrativa (a solo titolo esemplificativo pazienti con stomie, con catetere venoso centrale ecc.), di medicazioni frequenti, di nutrizione enterale, parenterale, di ventilazione meccanica e assistita ecc.
  - **livello di assistenza riabilitativo**, cui afferiscono pazienti stabili che richiedono un trattamento riabilitativo estensivo.

## Come si accede

L'accoglimento nella Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) è preceduto dalla valutazione dell'UVM (Unità di Valutazione Multi Professionale) del Distretto di residenza dell'utente per l'assegnazione a uno dei tre livelli assistenziali previsti, a seguito di una richiesta che proviene:

- dal Medico di Medicina Generale (M.M.G.),
- dal Medico del reparto ospedaliero presso il quale la persona è ricoverata,
- dal Medico specialista ambulatoriale (fisiatra),
- dal Servizio Sociale del comune di residenza.

La **degenza** nella Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) è **temporanea** e viene **disposta dalla UVM** in funzione delle condizioni cliniche, della situazione socio-assistenziale dell'utente e del livello di recupero funzionale conseguibile in regime residenziale e, di norma, non deve superare i 30

(trenta) giorni per il livello assistenziale di base e medio e di 40 (quaranta) giorni per il livello riabilitativo.

Il ricovero in RSA è gratuito per i cittadini residenti nella Regione Friuli Venezia Giulia per i primi 30 (trenta) giorni per il livello assistenziale di base e medio, per i primi 40 (quaranta) giorni per il livello riabilitativo.

Per i **solli ricoveri con prevalente “funzione sollievo”**, il periodo massimo deve essere contenuto in 30 (trenta) giorni nell’anno solare per ciascun utente, eventualmente frazionabili in due accessi, di cui 21 (ventuno) giorni gratuiti per i soli residenti in Regione Friuli Venezia Giulia.

La proposta di durata della degenza può essere modificata dal Responsabile Clinico della struttura d’intesa con l’UVM, aumentando o riducendo i giorni proposti, in relazione alle condizioni cliniche dell’ospite o per altre motivazioni che potrebbero incidere negativamente sullo stato di salute dell’utente.

**È indispensabile che i familiari si attivino fin dal momento dell’ingresso della persona nella struttura per individuare le modalità assistenziali più idonee da attuarsi successivamente alla dimissione.**

Qualora la degenza si protragga per esigenze cliniche oltre i termini stabiliti, è prevista una partecipazione alla spesa, da parte dell’utente, **pari al 50%** del valore delle tariffe di seguito specificate:

- livello di **assistenza di base** pari a euro **124,00** per giornata di degenza
- livello di **assistenza medio** pari a euro **150,00** per giornata di degenza
- livello di **assistenza riabilitativo** pari a euro **160,00** per giornata di degenza.

I primi 30 (trenta) giorni di permanenza sono a completo carico dell’Azienda Sanitaria per i moduli base e medio, 40 (quaranta) giorni per quello riabilitativo.

Se la degenza in RSA si protrae per motivi non sanitari, viene applicata la retta giornaliera pari all’intero importo tariffario per livello di assistenza a partire dal giorno in cui il paziente sia dichiarato dimissibile dalla RSA.

Tale indicazione vale anche per i ricoveri con “funzione sollievo” che si protraggono oltre il ventunesimo giorno e ai quali viene applicata la tariffa prevista per il livello di assistenza indicato dall’UVM.

## Accoglimento

Al momento del ricovero ad ogni paziente verrà applicato un braccialetto identificativo di sicurezza dove sono riportati il cognome, il nome e la data di nascita di cui Vi chiediamo di verificare la correttezza dei dati riportati.

Ogni paziente dovrà essere munito di:

- tessera sanitaria e documento di identità in corso di validità;
- documentazione clinica aggiornata relativa alle patologie
- elenco aggiornato dei farmaci assunti con relativi dosaggi, al fine di consentire una corretta valutazione e riconciliazione farmacologica
- copia del Decreto di nomina del Tribunale, nel caso di Amministratori di Sostegno (A.d.s.) o Tutori legali.

Ogni paziente ha a disposizione un comodino ed un armadietto dove riporre i propri effetti personali. Si consiglia vivamente di non tenere con sé grosse somme di denaro e oggetti di valore, e di rimuovere i monili preziosi al momento stesso del ricovero. Si prega di non portare piante e fiori.

I pazienti degenti dovranno essere forniti del necessario per l’igiene personale (sapone, manopole, asciugamani, biancheria) e di pantofole chiuse, senza lacci e con soles antiscivolo.

Al fine di garantire tranquillità ai degenti, si chiede cortesemente di impostare il cellulare in modalità silenziosa.

Inoltre, si ricorda che, in alcuni ambienti, il cellulare può creare interferenze con le apparecchiature bio - medicali pertanto viene indicato di spegnerlo.

**L'Azienda e il personale di reparto non sono responsabili in caso di furto o smarrimento di oggetti personali.**

Prima di essere sottoposti a determinati esami diagnostici, sierologici, emotrasfusioni e suoi derivati ed interventi chirurgici, verrà richiesto il consenso scritto, dopo aver ricevuto una adeguata informazione.

All'interno della struttura è presente una palestra dedicata per permettere agli utenti di svolgere attività fisica e di fisioterapia.

**MEDICO di riferimento:** al momento del ricovero verrà fornita indicazione su quale sarà il Medico responsabile della presa in carico.

**INFERMIERE di riferimento:** nelle ventiquattro ore è presente un Infermiere di riferimento per ogni turno. Tale infermiere sarà responsabile dell'assistenza infermieristica dei degenti assegnati a cui l'utenza potrà rivolgere eventuali richieste specifiche.

**FISIOTERAPISTA di riferimento:** è presente anche la figura del fisioterapista con struttura dedicata per permettere il trattamento riabilitativo previsto dal Piano Riabilitativo Individualizzato (PRI).

**ICA – Infermiere di Continuità Assistenziale:** l'ICA è la figura infermieristica responsabile del processo di continuità assistenziale e dimissione protetta. A tale figura ci si dovrà rivolgere, fin dall'inizio del ricovero ospedaliero, per segnalare eventuali criticità nella gestione a domicilio del paziente, non già evidenziate nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) dalla UVM e/o per organizzare un eventuale supporto assistenziale o sociale a domicilio.

## Informazioni sullo stato di salute

Al momento del ricovero il paziente dovrà indicare il nominativo della persona al quale il Medico è autorizzato a fornire informazioni cliniche sullo stato di salute. Tale nominativo e recapito telefonico verrà registrato dal personale sulla Cartella Clinica. In caso di presenza di Amministratore di Sostegno o di Tutore, i nominativi dovranno essere immediatamente comunicati al personale al momento dell'ingresso in Reparto, corredati da copia del Decreto di nomina del Giudice tutelare.

Le informazioni cliniche potranno essere richieste al Medico di riferimento **dal lunedì al venerdì dalle ore 12:00 alle ore 13:00**.

Al fine di ottimizzare e razionalizzare la gestione delle informazioni, sarà cura del Medico, dopo un primo colloquio, programmare tempi e modalità dei successivi aggiornamenti sulle condizioni cliniche.

**Non verranno fornite informazioni cliniche al telefono** fatta eccezione per situazioni di urgenza o di criticità, nel qual caso sarà il personale stesso a contattare il familiare di riferimento indicato nella Cartella Clinica.

## IL RICOVERO

### Orario pasti

indicativamente

COLAZIONE: dalle ore 8

PRANZO: dalle ore 11:30

CENA: dalle ore 17:30

Per quanto riguarda la ristorazione, i pazienti non soggetti a particolari restrizioni dietetiche possono prenotare i pasti giornalmente scegliendo dal menù proposto sulla base delle proprie convinzioni etiche o religiose.

Si consiglia di non portare da casa cibi o bevande senza consultare il personale di reparto.

Per le persone affette da particolari patologie per le quali è indicato un regime alimentare dedicato, devono informare il personale del reparto per l'eventuale attivazione di consulenza dietetica.

## Servizio mensa

Le persone che assistono un familiare in modo continuativo possono usufruire del servizio mensa acquistando i buoni per la consumazione del pasto presso il CUP. Per le informazioni sulle modalità di accesso rivolgersi al reparto di degenza.

## Orario visita ai degenti

**Tutti i giorni dalle ore 11:30 alle ore 13:00 e dalle 17:00 alle 19:00.**

Sono limitate le visite extra orario per consentire lo svolgimento delle attività clinico-assistenziali in sicurezza. Eventuali permessi extra-orario dovranno essere motivati e concordati con il Coordinatore Infermieristico. La presenza di terze persone di assistenza incaricate dai familiari ed estranee al reparto dovrà essere motivata e registrata nella cartella clinica.

È sconsigliato l'accesso al reparto ai minori di anni 12.

**In situazioni particolari, il Reparto potrà apportare modifiche alle modalità di accesso e visita.**

È presente un soggiorno adibito a sala da pranzo che al di fuori degli orari dei pasti può essere utilizzato per accogliere visitatori e ospiti per attività ricreative e di socializzazione ed è presente una piccola biblioteca.

**È severamente vietato l'utilizzo dell'ascensore interno da parte dei visitatori.** Tale ascensore è ad esclusivo utilizzo del personale ospedaliero per il trasporto dei pazienti e la gestione dell'emergenza, pertanto eventuali abusi verranno sanzionati.

## **Dimissione**

La dimissione viene programmata e comunicata al paziente ed all'eventuale familiare di riferimento. Al momento della dimissione viene consegnato al paziente, o al familiare di riferimento, la lettera di dimissione e verranno illustrate le modalità di distribuzione del primo ciclo di terapia.

## **CENTRALITÀ DELLA PERSONA**

### **Servizio di assistenza religiosa**

A tutti i pazienti ricoverati viene garantito il rispetto della loro fede. Eventuali convocazioni urgenti del ministro di culto possono essere richieste attraverso il personale del reparto. I degenti di altre confessioni possono chiedere l'assistenza del ministro di culto desiderato.

### **Servizio assistenza al defunto e alla famiglia**

La salma viene mantenuta, come da normativa vigente, per un massimo di 2 (due) ore all'interno del reparto ed è accessibile anche ai famigliari. Successivamente viene accompagnata in obitorio.

### **Copia della cartella clinica o di documentazione sanitaria**

La copia della cartella clinica può essere richiesta dopo la dimissione, direttamente dall'interessato o da soggetto legittimato esibendo o fornendo copia di entrambi i documenti di riconoscimento validi e compilando un apposito modulo di richiesta presso lo sportello CUP.

I costi della copia delle documentazioni sanitarie richieste, possono variare in base alla dimensione (numero di fogli) delle stesse.

La copia della cartella clinica o altra documentazione sanitaria può essere ritirata personalmente o da persona delegata (con atto di delega completo)

sempre al CUP oppure, al momento della richiesta, può essere chiesto l'invio a domicilio, in questo caso il pagamento avverrà in contrassegno.

## **Servizio di mediazione culturale**

Il personale del servizio può avvalersi, se necessario, dell'aiuto di mediatori linguistico - culturali come supporto alle attività clinico assistenziali al fine di favorire la comunicazione fra pazienti stranieri e personale sanitario.

## **Donazione di cornee**

La sede ospedaliera di Gorizia aderisce ad un programma di sensibilizzazione alla donazione dei tessuti oculari secondo la normativa vigente.

## **Tutela e partecipazione dei cittadini**

L'Azienda sanitaria si impegna a verificare costantemente l'adeguatezza delle prestazioni offerte.

Punti di forza o disservizi potranno essere comunicati direttamente al Direttore, al Coordinatore infermieristico, oppure all'ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

- a mezzo posta;
- attraverso le apposite cassette presenti presso gli ospedali:
  - Ospedale di Gorizia: Edificio Y - piano terra area antistante ingresso chiesa (zona Cup);
  - Ospedale di Monfalcone: Edificio A – piano terra di fronte alla portineria;
  - Ospedale Maggiore: nell'ingresso principale di Piazza dell'Ospitale, 1 (TS);
  - Ospedale di Cattinara presso l'Ufficio URP, Palazzina Direzione Infermieristica;

- telefonando al numero: 0481 592 083 Urp Gorizia; 0481 487 583 Urp Monfalcone; Urp Cattinara 040 399 4880; 040 399 7180 Urp Parco San Giovanni;
- recandosi ad uno degli sportelli URP (presenti presso l'ospedale di Cattinara, ospedale Maggiore, ospedale di Gorizia);
- via e-mail: [urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it](mailto:urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it) - [urp.gorizia@asugi.sanita.fvg.it](mailto:urp.gorizia@asugi.sanita.fvg.it) - [urp.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it](mailto:urp.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it)
- inviando una segnalazione / reclamo / elogio on line:  
[https://asugi.sanita.fvg.it/it/schede/s\\_home\\_page/segnalazioni.html](https://asugi.sanita.fvg.it/it/schede/s_home_page/segnalazioni.html)
- attraverso gli organi di informazione-stampa.

Periodicamente, inoltre, c'è la possibilità di compilare dei questionari di gradimento.