Carta deiServizi







R.S.A. Residenza
Sanitaria Assistenziale
IO ABITO QUI

Indice

Contatti utili e come raggiungerci

Lettera agli ospiti

Introduzione

- 1. La Proprietà e la gestione
 - 1.1 Il nostro modello di gestione
- 2. Brevi cenni sulla struttura
 - 2.1 Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi
 - 2.2 I destinatari della R.S.A.
 - 2.3 I diritti e doveri degli ospiti e dei familiari
 - 2.4 Reception-informazioni
 - 2.5 Modalità di ammissione alla struttura
 - 2.6 Servizio di accoglienza all'ingresso
 - 2.7 Assenze
 - 2.8 Dimissioni
- 3. Cosa offriamo
 - 3.1 Servizi alla persona
 - 3.2 Assistenza Sanitaria
 - 3.3 Piano di Assistenza Individuale (P.A.I)
 - 3.4 Assistenza Infermieristica
 - 3.5 Prestazioni degli operatori socio sanitari
 - 3.6 Servizio di riabilitazione
 - 3.7 Servizio di Animazione
 - 3.8 Servizio di assistenza psicologica
 - 3.9 Servizio religioso
 - 3.10 Trasporti e uscite
- 4. Servizi Alberghieri
 - 4.1 I pasti
 - 4.2 Servizio parrucchiere, podologo e pedicurista
 - 4.3 Servizio di lavanderia
- 5. Informazioni utili
 - 5.1 Giornata tipo
 - 5.2 I momenti di visita
 - 5.3 I giornali
 - 5.4 La corrispondenza
 - 5.5 Gli oggetti personali
 - 5.6 La retta
 - 5.7 Tutela della privacy
 - 5.8 Emergenze, norme antincendio ed antinfortunistiche
- 6. Garanzie di qualità
 - 6.1 Partecipazione degli utenti al controllo della qualità del servizio
 - 6.2 Modalità dei ricorsi da parte degli utenti
 - 6.3 Certificazione ISO 9001:2008

Conclusioni

Contatti utili e come raggiungerci



L'indirizzo della R.S.A. "IO ABITO QUI" è tra Via Isonzo e Via Alfieri a Motta Montecorvino

Come Raggiungerci: Da Foggia prendere la Statale 17 fino a Volturino

Contatti utili: tel. Fax e mail. 3457866312 ioabitoqui@sanitapiu.it



Gentilissimi Ospiti, Stimatissime Famiglie,

questo documento che Vi viene presentato, costituisce la Carta dei Servizi della R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) «IO ABITO QUI» del Comune di Motta Montecorvino (FG). Si tratta di un documento che Vi permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la residenza offre, per rispondere in modo attento e mirato ai Vostri bisogni e alle Vostre aspettative.

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

La Residenza "IO ABITO QUI" ha come valori:

- L'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- La costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- L'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione e Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno più efficace;
- L'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscono e mantengono un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- La personalizzazione di attività laboratoriali con il fine di rispondere a ogni singola esigenza dell'Ospite, e perciò mirati al suo miglioramento fisico e psichico;
- Il monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazione ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi offerti.

LO STAFF Sanità Più

Introduzione

La Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale è lo strumento che permette di conoscere in modo chiaro e trasparente:

- la struttura;
- i servizi offerti;
- gli obiettivi prefissati;
- la qualità delle prestazioni assistenziali.

E' inoltre una dichiarazione d'impegno a mantenere e possibilmente migliorare i servizi in collaborazione con gli ospiti residenti, i loro familiari e le associazioni di volontariato.

1. La Proprietà e la gestione

La R.S.A. "IO ABITO QUI" è di proprietà del Comune di Motta Montecorvino(FG), comune italiano di 730 abitanti situato nel subappennino Dauno sulla sommità di una collina difronte al monte Sambuco, nasce dalla necessità di offrire al territorio servizi e strutture che possano arginare i fenomeni più frequenti della cosiddetta terza e quarta età, come quello della non autosufficienza.

E' gestita dalla Società Cooperativa Sociale "SANITA' PIU'" una Cooperativa sorta nel 2009 con primario obiettivo di introdurre un approccio innovativo nella gestione di servizi sanitari, sociali e sociosanitari integrati.

Le metodologie organizzative, adottate dalla Cooperativa Sanità Più, sono improntate alla logica del miglioramento continuo della qualità, della massima integrazione nella rete del welfare locale e a generare il massimo delle sinergie tra i diversi servizi erogati.

Sanità Più può mettere a frutto rilevanti sinergie e competenze derivate dalla gestione del Centro Diurno socio educativo e RSA il Sorriso e del Centro Diurno OASI VERDE siti nella città di Foggia; realizzando cosi livelli di efficienza, efficacia ed appropriatezza degli interventi preclusi ad altri concorrenti.

L'obiettivo e la logica della società è quella di migliorare la qualità della vita delle persone che vengono accolte all'interno della struttura, rispondendo a dei bisogni territoriali di assistenza e cura dell'ANZIANO.

1.1 Il nostro modello di gestione

La R.S.A. "IO ABITO QUI" è una struttura residenziale finalizzata all'accoglienza, cura e recupero funzionale di persone auto sufficienti e non autosufficienti per periodi di lunga degenza e per periodi programmati e limitati nel tempo ancorati ad obiettivi di tutela del benessere della persona, insieme ad un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

La gestione è strutturata secondo le seguenti fasi principali:

- Conoscenza dell'utenza;
- Programmazione;
- Momento operativo;
- Controllo;
- Valutazione, rielaborazione dei risultati;
- Formazione permanente.

Conoscenza dell'utenza

la conoscenza iniziale degli ospiti/utenti/ clienti costituisce la base di partenza sulla quale si costituisce la gestione dei servizi e i successivi interventi; è bene creare attraverso fonti informative dell'ospite, dei familiari e della rete sanitaria che c'è intorno una base dati, utile per ottenere un quadro di insieme su cui organizzare l'intervento:

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

<u>Programmazione</u>

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

<u>Operatività</u>

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

<u>Controllo</u>

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

Valutazione e rielaborazione dei risultati

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

Formazione permanente per un miglioramento continuo

La formazione è uno degli strumenti indispensabili per migliorare, arricchire e aggiornare le competenze professionali individuali e collettive delle persone; il nostro personale ha l'opportunità di crescita e di sviluppo delle competenze permanente. La formazione è parte integrante della nostra attività lavorativa, essa si rivolge in modo continuo ai soci lavoratori con programmi mirati periodici, quindi è un investimento per la competitività nel settore di attività in cui siamo impegnati, lo scopo è quello di arricchire nel tempo il valore del capitale umano della nostra Cooperativa.

2. Brevi cenni sulla struttura





La Residenza Sanitaria Assistenziale "IO ABITO QUI" è situata tra via Isonzo e via Alfieri nel Comune di Motta Montecorvino in provincia di Foggia, facilmente raggiungibile in macchina poiché situata in Centro città.

Garantisce le prestazioni esclusivamente riconducibili alla tipologia di R.S.A. per anziani art.1 Regolamento Regionale n.4/2019 e comunque secondo gli standard (attività, attrezzature, servizi e personale) definiti dallo stesso.

La R.S.A. ha la capacità recettiva per complessivi 30 posti per anziani non autosufficienti e autosufficienti in età superiore ai 64 anni.

Finalità complessive della Residenza sono le seguenti:

- Controllare/contenere il processo di deterioramento cognitivo ed i disturbi del comportamento;
- Mantenere il più a lungo possibile le capacità funzionali e socio relazionali;
- Aiutare la famiglia a comprendere l'evoluzione cronica della malattia e supportare il caregiver rispetto le attività della struttura;
- Garantire il dialogo e la comunicazione con gli altri servizi sanitari e socio sanitari della rete.

La struttura perciò organizza tutta una serie di servizi che riguardano:

- servizio di accoglienza,
- attività di cura e assistenza alla persona,
- servizio medico ed infermieristico,
- assistenza riabilitativa ,
- attività di terapia occupazionale;
- attività di stimolazione cognitiva, (Memory training, terapia di Riorientamento alla realtà);
- attività di stimolazione sensoriale ed emozionale (musicoterapia, arteterapia, aromaterapia, terapia della reminiscenza, della validazione e psicoterapia di supporto);

- attività ricreative , ludiche , di socializzazione, culturali e religiose ;
- pulizia ambientale,
- servizio pasti
- trasporto e uscite.

Tutte le attività sono aperte al territorio, attivando le risorse e i legami con alcune delle realtà della comunità locale.

L'assistenza sanitaria è affidata a un medico coordinatore sanitario e all'équipe professionale composta da infermieri, fisioterapisti, OSS, psicologi ed educatori, mentre la ristorazione e la lavanderia saranno esternalizzate.

Nello specifico è costituita da:

- Congrui spazi destinati alle attività giornaliere e ricreative completi di servizi igienici;
- zone ad uso collettivo per il ristoro, le attività di socializzazione e ludico -motorie;
- moduli abitativi distinti per categoria di accoglienza alberghiera;
- Autonomi spazi destinati alla somministrazione dei pasti;
- spazio amministrativo;
- palestra
- spazio verde
- n. bagni destinati agli utenti regolarmente assistiti;
- servizio igienico per personale
- efficientemento energetico grazie alla dotazione di pannelli solari.

Tutti i locali sono privi di barriere architettoniche ed adeguatamente attrezzati per la non autosufficienza.

2.1 Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

UGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITA'

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

CONTINUITA'

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

COINVOLGIMENTO

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

2.2 I destinatari della RSSA

La R.S.A "IO ABITO QUI" si rivolge prevalentemente a persone anziane in età superiore ai 64 anni con gravi deficit psico-fisici, tra cui le persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a levata integrazione socio-sanitaria. E' rivolta, ancora, ad utenti che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio. La R.S.A. non può ospitare utenti con età inferiore ai 64 anni, ancorché diversamente abili gravi, fatta eccezione per le persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate anche se non hanno raggiunto l'età di 64 anni. Possono accedere alla Residenza "IO ABITO QUI", le persone che sono state valutate eleggibili al ricovero dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.) del Distretto socio sanitario della ASL di appartenenza. La Unità di Valutazione Multidimensionale costituisce, a livello di ambito, il filtro per l'accesso al sistema dei servizi socio-sanitari dei pazienti. E' costituita da un team di professionisti multidisciplinari, che, valutando i singoli casi dei pazienti, ne definisce bisogni, condizioni progetti di accesso al sistema.

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

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

MALATTIE NEURO DEGENERATIVE: sono un insieme variegato di malattie del sistema nervoso centrale accomunate da un processo cronico e selettivo di morte cellulare dei neuroni. A seconda del tipo di malattia il deterioramento può comportare deficit cognitivi, demenza, alterazioni motorie, disturbi comportamentali e psicologici.

Tra le più note:

<u>Demenza:</u> disfunzione celebrale progressiva che determina disturbi della memoria, dell'orientamento, dell'attenzione e alterazioni della personalità, a questa è legata una progressiva limitazione delle attività quotidiane che porta nel lungo periodo alla necessità di assistenza, questa non è una malattia ma una sindrome (insieme di sintomi).

malattia di Alzheimer: è una patologia neurodegenerativa progressiva ed irreversibile, che colpisce il cervello. E' intesa come la più comune forma si demenza in for ma avanzata, intesa come una progressiva perdita delle funzioni cognitive. Il morbo di Alzheimer influisce sulle capacità di una persona a portare a termine le più semplici attività quotidiane, andando a colpire aree celebrali che controllano funzioni come la memoria, il pensiero, la parola. Con il suo progredire l'individuo ha difficoltà a svolgere le normali funzioni quotidiane, dimentica facilmente (in particolare gli eventi recenti e nomi di persona), sviluppa difficoltà di linguaggio, tende a perdersi e mostrare disturbi comportamentali.

malattia o morbo di Parkinson: i sintomi tipici della condizione sono dovuti alla morte delle cellule che sintetizzano e rilasciano la dopamina. Sono legati al movimento ed includono tremori, rigidità lentezza nei movimenti e difficoltà a camminare.

2.3 Diritti e doveri degli ospiti e dei familiari

Gli Ospiti e i loro familiari hanno il diritto di:

- conservare la propria individualità ed identità attraverso il rispetto delle loro credenze, opinioni, sentimenti e l'espressione della propria personalità;
- ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, della deambulazione e nella cura dell'igiene personale;
- conservare i legami affettivi e relazionali;
- partecipare alle attività ricreative e di animazione;
- conservare il più possibile ritmi di vita familiari;
- assentarsi dalla struttura previa comunicazione alla Direzione;
- essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite, sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standard di qualità previsti.

Gli Ospiti e i loro familiari, per garantire il rispetto dell'altro e una convivenza serena, hanno il dovere di:

- concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali concessi ad uso personale e comune;
- informare la Direzione di ogni uscita dell'ospite;

- rispettare gli appuntamenti comunitari (pranzo, cena, sedute di riabilitazione, visite mediche, terapie farmacologiche) comunicando almeno 24 ore prima al Referente dell'assistenza o alla Direzione il mancato ottemperamento;
- non fumare in nessun luogo salvo dove espressamente indicato;
- consentire al personale di servizio di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;
- non portare alimenti dall'esterno se non in accordo con la Direzione e comunque conservando il documento d'acquisto;
- osservare le regole del vivere civile tese ad assicurare nella struttura: pulizia, ordine, calma, educazione, reciproca comprensione e accordo, tolleranza, rispetto della dignità degli altri ospiti ed operatori;
- non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio o trattamenti di favore;
- rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.

2.4 Reception - informazioni

L'ufficio relazioni con il pubblico è aperto, per tutte le informazioni tutti i giorni dalle ore 8.00 alle 20.00. Gli orari potranno subire variazioni alla luce dell'orario estivo, si può essere ricevuti in altri orari fissando un appuntamento. Il coordinatore Amministrativo e il Coordinatore Sanitario ricevono negli orari resi pubblici in bacheca e sono disponibili a ricevere anche i familiari previo appuntamento concordato con la Reception per informazioni sanitarie e sociali, ciò per affermare il carattere di "Struttura Aperta" della residenza. Comunque per urgenze, il familiare di riferimento può, via telefono, avere informazioni sullo stato di salute e di vita del proprio familiare, ospite della Residenza.

2.5 Modalità di ammissione alla struttura

L'ingresso nella struttura per i posti letto a convenzione è regolato dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.) del Distretto Sanitario Territoriale competente. L'U.V.M è un'equipe formata da un medico e un assistente sociale che valutano il grado di non autosufficienza e decidono l'ingresso in R.S.A.

Valutata la domanda in modo positivo, l'Ospite viene collocato in lista d'attesa. La collocazione nella lista d'attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello dell'urgenza del ricovero (dimissioni ospedaliere/segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), quello dell'ordine cronologico della domanda e quello della compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite.

2.6 Servizio di accoglienza all'ingresso

Ogni nuovo inserimento è caratterizzato dall'attivazione del Progetto Accoglienza, che si concretizza in un percorso di osservazione educativa, svolta dall'educatore referente del caso. Il Progetto Accoglienza ha durata di circa due mesi ed è caratterizzato da un protocollo d'intesa che viene stipulato e sottoscritto dalla

famiglia in cui sono definiti i tempi, le modalità e gli orari di frequenza al servizio.

La R.S.A. accoglie gli ospiti che siano autorizzati e che abbiano esperite le debite pratiche, secondo le procedure del Comune e dell'ASL di riferimento. Il momento dell'ingresso riveste un'importanza notevole, in quanto costituisce un cambiamento logistico, psicologico e sociale da parte dell'anziano: nuovi volti, nuove abitudini, nuovi ambienti per questo richiede una programmazione. Prima dell'accoglimento, il personale dell'accettazione, invita i familiari e, ove questo sia possibile, il futuro ospite ad una visita guidata della struttura che permetta di prendere familiarità con la nuova "casa" e con gli operatori. La famiglia viene informata della presenza dello psicologo e se richiesto si effettuano visite private preventive e di accompagnamento all'accesso. Gli ingressi sono programmati e viene indicato un orario massimo nel quale presentarsi presso la struttura. Gli ospiti e le famiglie vengono accolti dall'assistente sociale e dal personale addetto, che mettono loro in condizione di inserirsi serenamente e sentirsi da subito ben voluti es accolti successivamente vengono seguiti nella preparazione delle pratiche burocratiche.

L'attenzione primaria è quella di non lasciare mai l'Ospite solo e renderlo gradualmente cosciente della nuova situazione evitando di farlo sentire aggredito ed ospedalizzato.

2.7 Assenze

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

2.8 Dimissioni

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





3. Cosa offriamo



3.1 Servizi rivolti alla persona

La Residenza garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, tramite il Medico di Medicina generale, infermieristica, riabilitativa e socio-assistenziale, nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale compilato dopo l'ingresso in Struttura.

3.2 Assistenza sanitaria

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della Struttura, ossigenoterapia, materiale sanitario e nutrizione artificiale. La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); i pazienti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori) forniti dall'ASL su prescrizione del proprio medico di base.

La Residenza dispone comunque di ausili e di carrozzine in numero sufficiente per un utilizzo occasionale. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della Struttura, vengono richiesti dal medico di base di ciascun ospite e sono a carico del SSN; ove possibile, è auspicabile che l'Ospite venga accompagnato dal familiare.

3.3 Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)

Progetto dinamico ed interdisciplinare, il P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona anziana, ospite della Residenza, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri.

Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune. La presenza dei familiari in Struttura ed il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche, i gusti del proprio caro, vengono accolti e tenuti in grande considerazione dall'équipe di

lavoro, con l'obiettivo di delineare un quadro, che sia il più completo possibile dell'Ospite ed i conseguenti obiettivi da raggiungere.

Il P.A.I. diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

3.4 Assistenza infermieristica

La R.S.A. garantisce l'assistenza infermieristica continuativa, diurna, tramite Infermieri. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali,
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito,
- l'assistenza agli ospiti.

3.5 Prestazioni degli operatori socio sanitari

Gli Operatori Socio Sanitari (OSS) svolgono e garantiscono, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento e assistenza diretta, tenendo conto del profilo medico, comportamentale, relazionale di ogni singolo Ospite. L'obiettivo del lavoro degli operatori è non solo quello di garantire la pulizia e il decoro della Persona ma anche quello di mantenere ogni possibile autosufficienza e ridurre le conseguenze di una condizione di dipendenza.

Al pari dell'Infermiere, l'OSS opera all'interno di un piano gestionale formalizzato dalla Direzione che definisce protocolli specifici sulla contenzione, l'incontinenza, la mobilizzazione e la pulizia dell'ambiente secondo un programma giornaliero, settimanale o mensile sia per la cura della Persona che per il decoro dell'ambiente.

3.6 Servizio di riabilitazione

Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella R.S.A. si debbano preservare fino all'ultimo ed il più possibile le autonomie dell'individuo. È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti membri dell'équipe ed ai familiari.

A questo scopo il fisioterapista della Riabilitazione collabora con il Personale socio assistenziale ed infermieristico per impostare il piano di mobilizzazione degli Ospiti.

Il fisioterapista interviene sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e la fornitura di ausili idonei.

L'indicazione del trattamento riabilitativo individuale o di gruppo è prescritta dal Medico in collaborazione con gli specialisti dell'ospite.





3.7 Servizio di animazione

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

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

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

3.8 Servizio di assistenza psicologica

Al centro dell'intervento psicologico è la persona anziana, sia grazie ad un lavoro a stretto contatto con l'ospite (vedi i laboratori interni a carattere prettamente psicologico) che, indirettamente attraverso il lavoro in équipe e la relazione con i familiari. Lo psicologo accompagna il momento dell'inserimento e dell'accoglienza e offre un contributo fondamentale alla stesura del Piano di Assistenza Individuale (PAI). È disponibile a colloqui con gli ospiti e i loro familiari, colloqui che potranno essere richiesti direttamente, si occupa della valutazione neuro-psicologica e di attivare percorsi di stimolazione/ riabilitazione di tipo cognitivo.

3.9 Servizio religioso

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

3.10 Trasporti e uscite

La struttura per gli ospiti offre un servizio di trasporto gratuito per favorire la mobilità del soggetto insieme ad una migliore accessibilità alle attività esterne. Previste infatti nella programmazione uscite e visite guidate presso masserie didattiche, mostre, chiese e spazi aperti nei dintorni, oltre che per lo svolgimento di laboratori occupazionali all'esterno. Il trasporto è garantito anche in caso dell'effettuazione di visite mediche specialistiche.



4. Servizi alberghieri

4.1 I pasti

La preparazione dei pasti non è interna ma avviene attraverso un servizio di catering esterno. Il menù può essere personalizzato, per particolari problemi. Si specifica che la composizione dei pasti è la seguente:

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

Il pranzo e la cena rispetteranno un menù settimanale che è affisso nella zona di ristorazione. I pasti vengono serviti nella zona di ristorazione secondo i seguenti orari :

Colazione : ore 8.00
Merenda: ore 10.45

- Pranzo : ore 12.30

- Cena: ore 19.30

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

Gli ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione ed orari di somministrazione. Per situazioni particolari viene effettuato il servizio ristorazione in camera.

4.2 Servizio parrucchiere, podologo e pedicurista

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

Il servizio viene svolto nel nucleo o in camera.

4.3 Servizio di lavanderia

Il servizio di lavanderia, stireria, guardaroba e biancheria personale è esternalizzato.

5. Informazioni utili

5.1 Giornata tipo

ORARIO	ATTIVITA'/LABORATORI			
7:15	Sveglia e Alzate			
8:00	Colazione			
9:00	Idratazione con acqua , attività di fisiochinesiterapia, visita medica			
	programmata.			
9:45	ROT e Validation Therapy. (*)			
10:45/11:00	Pausa merenda			
11:00/12:00	Attività laboratoriali di animazione e terapia occupazionale			
	programmata su base settimanale/fisioterapia, Memory training. (**)			
12:30	Preparazione per il pranzo (riordinare ed apparecchiare). Pranzo			
	Riordino della cucina e degli spazi comuni.			
13.30	Igiene e riposo pomeridiano			
15.00	Attività laboratoriali di animazione e terapia occupazionale			
	programmata su base settimanale. Uscite			
19:30	Riordino della cucina e degli spazi comuni. Cena			
20:00	Rientro nelle camere, preparazione per la notte e messa a letto.			

(*) ROT (Reality Orientation Therapy) Terapia di riorientamento alla realtà

Fornendo punti di riferimento spaziali , temporali e relazionali, la ROT permette al paziente di riappropriarsi di quegli strumenti che consentono di ritrovare un rapporto con se stesso e la realtà in cui vive, sul piano operativo essa prevede attività di orientamento temporale come dare informazioni sul tempo (calendario) relativo(mattina o sera) , stagionale e meteorologico; attività di orientamento spaziale , che richiamano l'attenzione sulla sede degli incontri, le persone, i percorsi abituali, attività di orientamento corporeo.

<u>Validation Therapy</u> (<u>Terapia basata sull'accettazione della realtà</u>) nella quale il paziente è convinto di vivere. Viene proposta come tecnica per quei pazienti affetti da demenza che credono di vivere in epoche precedenti alla propria vita, mediante l'ascolto e l'osservazione si cerca di capire la realtà del soggetto, con lo scopo di capire quali sono i sentimenti, le emozioni e i comportamenti che derivano da questo suo rivivere emozioni, esperienze, relazioni e conflitti passati.

(**) <u>Memory Training (Riabilitazione della memoria)</u> indurre il soggetto ad associare spontaneamente la cosa da ricordare a persone, animali, episodi e momenti appartenenti al proprio vissuto, ogni informazione viene più facilmente appresa quanto più emotivamente ed affettivamente vissuta.

5.2 I momenti di visita

Le visite dei familiari sono assolutamente auspicabili ed attese, la struttura è sempre aperta al pubblico. È richiesta però la collaborazione dei visitatori, per riuscire ad armonizzare gli orari di visita con il rigore necessario della non visita durante la visita medica, dei pasti e del riposo pomeridiano. Dalle 20.00 le visite

sono ammesse previo consenso del Coordinatore Sanitario, in caso di grave necessità è richiesta la permanenza di un familiare anche durante la notte, se richiesta. Sono permesse, in relazione alle condizioni dell'Ospite e previa autorizzazione del Coordinatore Sanitario, uscite con i familiari anche di diversi giorni. In tal caso il personale infermieristico si fa carico di preparare e consegnare agli accompagnatori la terapia necessaria per tutta la durata della permanenza fuori dalla struttura.

5.3 I giornali

È possibile acquistare quotidiani e riviste all'interno della struttura tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 10.30

5.4 La corrispondenza

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

5.5 Gli oggetti personali

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

5.6 La retta

I servizi socio assistenziali aggiuntivi se richiesti sono a carico totale dell'ospite. Sono inoltre esclusi dalla retta e pertanto saranno spese extra ad esclusivo carico dell'Ospite: farmaci non mutuabili, il costo di consulenze specialistiche, le spese di utenza telefonica, nonché i Servizi di cura personale.

5.7 Tutela della privacy

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti; i medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso se possibile o ai familiari più stretti e comunque firmatari dell'impegnativa d'ingresso, il tutto ai sensi del D.Lgs. 196 del 30.06.2003. L'Ospite e i suoi familiari sono informati in modo chiaro , esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la Residenza. Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolar, viene richiesto all'ospite e/o al garante da parte del medico il consenso scritto a procedere.

5.8 Emergenze, norme antincendio ed anti fortunistiche

Nel rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza nella R.S.A. è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure normative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano è finalizzato a: ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi, portare soccorso alle persone eventualmente colpite, delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni. Il personale della Cooperativa è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la salute degli ospiti; esso è coordinato da responsabili designati della sicurezza e prevenzione. I cartelli di indicazione facilmente intelligibile disposti in tutta la struttura facilitano anche gli spostamenti in caso si emergenza.

6. Garanzie di qualità

La strategia qualitativa della Cooperativa Sociale Sanità Più è focalizzata sulla riduzione delle inefficienze a tutti i livelli dell'organizzazione ed al miglioramento continuo delle performance e degli standard di lavoro; ciò per assicurare regolarità nell'erogazione dei servizi e accrescere la soddisfazione dei propri utenti.

Missione per la Qualità prevede l'allocazione e l'uso ottimale delle risorse umane, produttive e finanziarie per rendere l'offerta del servizio competitiva, professionale, flessibile e qualitativamente ineccepibile, conformemente alle leggi e alle norme cogenti.

I fattori chiari per perseguire la Missione sono:

LA FIDUCIA per generare e mantenere lo sviluppo di rapporti tecnico commerciali costruttivi sia con gli utenti che con i fornitori e per motivare le risorse umane dell'azienda;

LA TRASPARENZA come costante nella conduzione etica del business;

LO SPIRITO DI SQUADRA come fattore di coesione per ottenere un'attività complessiva efficiente ed efficace e per generare una cultura d'impresa coerente con la Missione;

LA QUALITA' intesa nel senso più totale come condizione indispensabile per qualificare l'azienda sul mercato;

La Direzione della Residenza si impegna ad assicurare, attraverso l'organizzazione di corsi e riunioni, che i principi-chiave per il perseguimento della Missione per la Qualità siano compresi, attuati e soprattutto sostenuti a tutti i livelli d'azienda.

Inoltre, la Direzione, si impegna a riesaminare periodicamente la propria Politica della Qualità per garantirne la continua idoneità.

Sono previste 2 riunioni annuali per ospiti e parenti con il fine di comunicare oltre sullo stato di salute dell'ospite anche della programmazione estiva ed invernale. Il Coordinatore sanitario, il Responsabile amministrativo e l'Assistente sociale sono a disposizione per i colloqui anche su appuntamento.

6.1 Partecipazione degli utenti al controllo della qualità del servizio

L'utente è al centro dell'attenzione della politica di qualità della Cooperativa ed è pertanto fondamentale rilevare il suo grado di soddisfazione. Alle famiglie degli Ospiti vengono consegnati dei questionari con cui viene monitorato il grado di soddisfazione del cliente del Centro relativamente alle attività, alle

informazioni data dagli operatori, alla logistica del Centro, al servizio e alla qualità offerti dal Centro. Dal questionario si possono rilevare anche eventuali reclami o suggerimenti che i Clienti possono fare al Centro.

6.2 Modalità per i ricorsi da parte degli utenti

I reclami possono giungere alla direzione della Residenza anche direttamente o tramite fax, posta, e-mail o via telefonica. Dopo aver preso nota del reclamo, viene effettuata un'indagine accurata finalizzata ad analizzarne le cause per poterle eliminare alla radice, attraverso le azioni correttive individuate. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e il Servizio d'accoglienza.

6.3 Certificazione ISO 9001

Sanità Più Società Cooperativa Sociale è in possesso di una serie di certificazioni rilasciate in conformità alle norme ISO 9001 ed al Regolamento Tecnico ACCREDIA RT-04 con l'Ente Certificatore Bureau Veritas Certification per i seguenti settori di attività: erogazione di servizi infermieristici, socio-sanitari e assistenza alla persona in strutture residenziali per anziani e strutture sanitarie. Progettazione ed erogazione dei servizi socio-sanitari in RSA per anziani e disabili in regime residenziale e semiresidenziale. Erogazione di servizi domiciliari in regime SAD ed ADI.

Conclusioni

Dopo l'esperienza pluriennale della nostra Cooperativa, è stata confermata la nostra passione nell'investire nei Servizi Residenziali ampliando l'offerta, decidendo così di investire le nostre risorse in novità nel territorio: sono ancora tante le famiglie in difficoltà nel trovare strutture certificate in grado di accogliere persone che necessitano di un percorso riabilitavo volto allo sviluppo dell'autonomia e del benessere.

E' proprio per questo che Sanità Più continua, a portare avanti l'apertura di nuovi Centri, con l'obiettivo di proporre una maggiore offerta residenziale e semi residenziale in nuovi spazi.

E' grazie alle nostre precedenti esperienze imprenditoriali, al successo ottenuto in favore della SALUTE, alla determinazione e all'impegno di tante persone piene di passione e responsabilità sociale, che si può creare e dare forma a nuovi progetti.

Tutto questo rende la Cooperativa un'organizzazione dinamica e fortemente integrata, ricca di giovani menti e grandi professionisti, solida sui valori in cui crede, come quello di offrire alle persone con disabilità psichica una CASA dove possano sentirsi accolte e dove possano trovare nuova serenità e armonia.