
TORRE DELLA ROCCHETTA SRL

Struttura controllata da GVM GERIATRIC CARE SRL società facente parte del GRUPPO VILLA MARIA SPA

CARTA DEI SERVIZI

RSA

Torre della Rocchetta

Nella Nostra Casa la Vostra serenità

PRESENTAZIONE DELLA DIREZIONE

Gentile utente,

con questa Carta dei Servizi desideriamo presentarLe la Residenza sanitaria assistenziale Torre della Rocchetta e mettere a Sua disposizione tutte le informazioni utili per una conoscenza approfondita della struttura nel segno della trasparenza.

Lo scopo di questo documento è quello di spiegare in modo semplice e chiaro i servizi sanitari ed assistenziali che siamo in grado di offrire agli ospiti.

Obiettivo prioritario è anche coinvolgere Lei e i Suoi familiari nello sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che La riguarda attraverso suggerimenti e segnalazioni che ci permetteranno di migliorare.

La Struttura farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantire il Suo benessere, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

Andreina Rovescala

INDICE

1.0 SIGNIFICATO DEL DOCUMENTO	5
1.1 CHI SIAMO	5
1.2 LA NOSTRA MISSIONE.....	5
1.3 I NOSTRI VALORI	5
1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI	7
2.0 LA STRUTTURA.....	8
2.1 INDICAZIONI STRADALI	9
2.2 ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA.....	10
3.0 LE RISORSE UMANE	11
3.1 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE.....	18
4.0 LA DOCUMENTAZIONE	19
5.0 MODALITA' DI RICOVERO IN RESIDENZA.....	21
5.1 Modulistica	21
5.2 Valutazione della domanda di ammissione.....	22
5.3 Inserimento nella lista d'attesa	22
6.0 RETTA.....	23
6.1 FERMO LETTO	25
7.0 RSA APERTA	25
7.1 LE PRESTAZIONI EROGABILI.....	25
7.2 COME ACCEDERE	26
7.3 INCOMPATIBILITA'	27
8.0 TUTELA DELLA PRIVACY	27
9.0 CONSENSO INFORMATO	27
10.0 INGRESSO.....	27
11.0 DIMISSIONI	28
11.1 VITA COMUNITARIA.....	29
11.2 OGGETTI DI VALORE	30

11.3 DIVIETO DI FUMO	30
11.4 GIORNATA TIPO	30
11.5 Programma alimentare	32
11.6 Visite di parenti e amici	33
11.7 Giornali	33
11.8 Parrucchiera/estetista	33
11.9 Servizio interno di posta	34
11.10 Servizio lavanderia.....	34
11.11 Assistenza religiosa	34
11.12 Servizio Bar	34
12.0 SERVIZI DI PUBBLICA UTILITA' VICINI ALLA RESIDENZA.....	34
13.0 LA RICERCA DELLA QUALITA'	34
14.0 Regolamento di tutela dell'Ospite.....	38
15.0 Carta dei diritti della persona anziana.....	39
16.0 RIFERIMENTI NORMATIVI	40

1.0 SIGNIFICATO DEL DOCUMENTO

La carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i Servizi e gli Enti che li erogano.

Nel contesto particolare delle RSA, è il documento che descrive i servizi erogati dall'azienda per il maggior benessere dei suoi ospiti.

Nella Carta dei Servizi vengono fornite informazioni di base relative alla RSA, ai servizi e prestazioni erogati: modalità di ingresso, tipologia delle prestazioni assistenziali, documenti necessari, organizzazione della giornata, servizi accessori e quant'altro possa essere utile sapere.

1.1 CHI SIAMO

La Residenza Assistenziale Sanitaria Torre della Rocchetta è una struttura residenziale nella quale accogliamo anziani autosufficienti o non autosufficienti al fine di assicurarne il soddisfacimento dei bisogni sociali, relazionali, sanitari, assistenziali e riabilitativi.

La RSA TDR è stata posta in esercizio nel Gennaio 2016 e fa parte di un gruppo sanitario di massima importanza nazionale (Gruppo Villa Maria Spa) che possiede numerose cliniche sia in Italia che all'estero.

1.2 LA NOSTRA MISSIONE

L'invecchiamento della popolazione, il cambiamento della struttura della famiglia e la maggiore incidenza di patologie degenerative determinano una crescente richiesta di servizi socio assistenziali diversificati, spesso ad alto contenuto sanitario.

In tal senso la nostra missione è quella di offrire un servizio di cura ed assistenza che riconosce la centralità della persona e propone soluzioni adeguate alle sue esigenze ed alle scelte degli ospiti e delle loro famiglie.

1.3 I NOSTRI VALORI

La **Professionalità** è l'impegno a esercitare con competenza e assoluto rigore il nostro ruolo, che è per noi in costante aggiornamento ed è attento alla qualità delle relazioni umane. A tal proposito i nostri utenti ci riconoscono umanità e competenza.

La volontà di porre la **persona al centro** del nostro lavoro con capacità di ascolto, interpretazione dei singoli desideri ed il costante saperci relazionare al fine di anticiparne le aspettative.

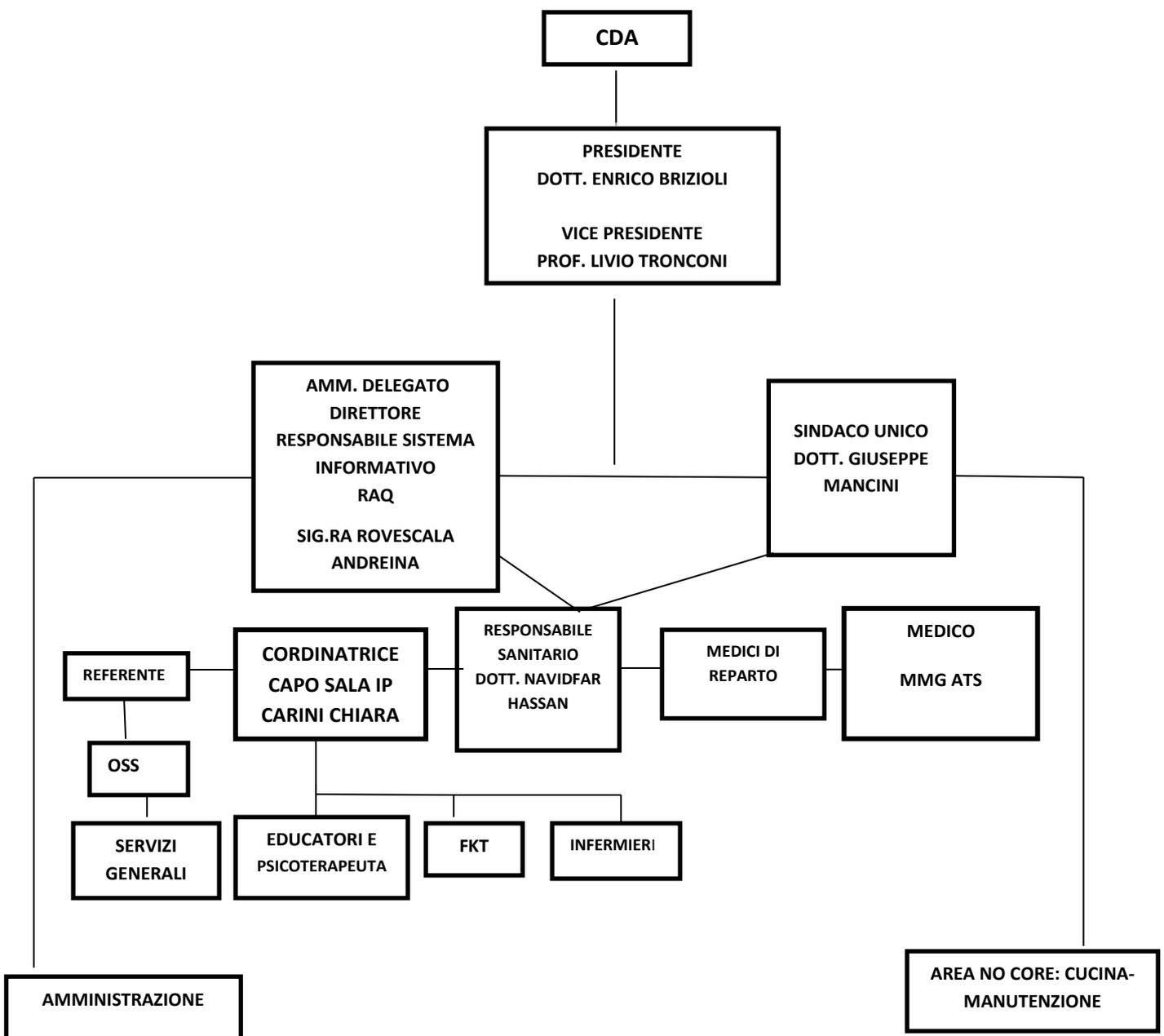
La **passione** che anima il nostro lavoro è la carica che giornalmente trasmettiamo alle persone di cui ci prendiamo cura.

Il grande **spirito di squadra** che abbiamo saputo creare è la capacità di lavorare in equipe traendo forza e unicità da ogni singolo elemento.

Il forte desiderio di **trasparenza** ci impone comportamenti sinceri e coerenti, allo scopo di mantenere la chiarezza nei rapporti, nelle informazioni e negli obiettivi.

Il **rispetto** per noi è la capacità di riconoscere l'unicità e la diversità in ogni persona.

Organigramma



1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI

L'organizzazione Torre della Rocchetta è basata sull'assunto che l'Ospite non è solo titolare di diritti o creditore di servizi, ma è una persona che sviluppa la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali, in un ambiente strutturato in funzione dei suoi bisogni psicofisici.

La residenza ispira la sua attività ai principi fondamentali indicati dalle Direttive Ministeriali e di seguito esplicitati.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi della Residenza è improntata al principio di uguaglianza dei diritti della persona, indipendentemente dal sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche.

Particolare attenzione è rivolta all'eliminazione delle barriere architettoniche, al fine di garantire un migliore accesso alla struttura.

Partecipazione

La partecipazione degli Ospiti si realizza attraverso:

- Un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso
- L'attuazione di progetti mirati per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona
- La rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

A tal proposito chiunque può produrre memorie e documenti, inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio.

Diritto di scelta

La residenza si impegna ad erogare i propri servizi offrendo agli Ospiti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

Imparzialità e Continuità

La Residenza si impegna a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi.

Si impegna altresì a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti dalle circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza.

Efficacia ed Efficienza

Le procedure organizzative adottate dalla Residenza tendono alla erogazione di Servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone.

L'aggiornamento periodico del personale costituisce lo strumento volto a garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni.

L'attenzione rivolta all'Ospite costituisce pertanto l'impegno prioritario della Residenza al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto e familiare.

2.0 LA STRUTTURA

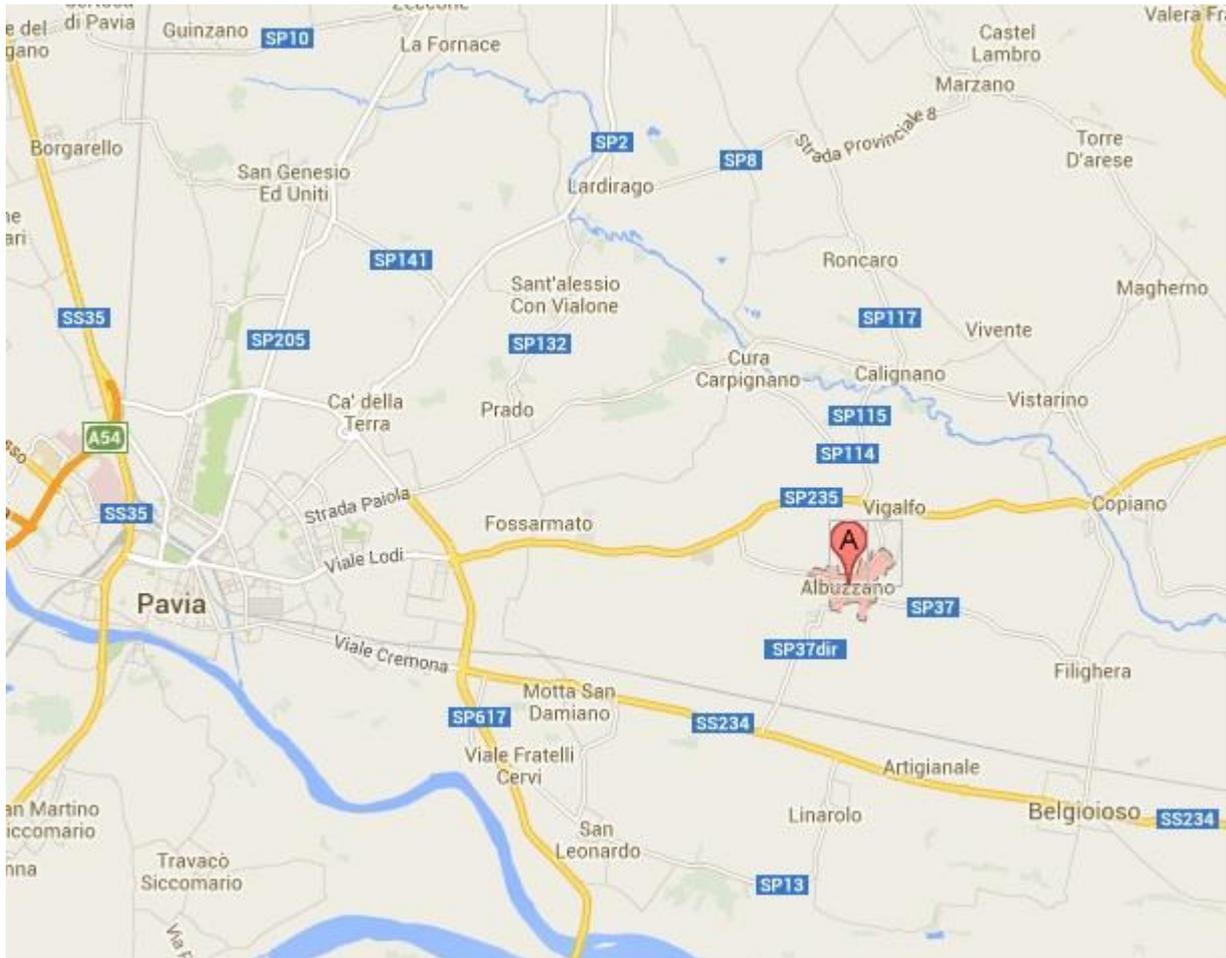
La Struttura è di nuova realizzazione ha iniziato la propria attività nel mese di Gennaio 2016, con una capienza complessiva pari a 66 degenti e si sviluppa su due piani suddivisi in quattro reparti denominati rispettivamente: Narciso e Tulipano al piano terra, Orchidea e Fiordaliso al piano superiore.

L'istituto attua queste attività per gli ospiti e le propone anche per la cittadinanza nella precisa indicazione di fare della Residenza un centro di attività sempre più vivace, aggiornato e accogliente.

Nella piazza adiacente alla Struttura sono ubicati:

- negozio di parrucchiera ed estetista
- ristorante.

2.1 INDICAZIONI STRADALI



Distanza da Pavia 16 minuti (11,5 km)

Distanza da Milano 49 minuti (40,3 km)

Distanza da Lodi 31 minuti (24,8 km)

Distanza da Torino 1 ora e 48 minuti (172 km)

2.2 ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA

Al piano terreno sono ubicati la reception, due Sale polifunzionali allestite con TV, dedicate alle attività ludico-ricreative, sala da pranzo chiusa, ampia palestra e vari locali destinati a: ambulatorio medico, locale infermieristico, locale podologo e tisaneria.

Le camere sono distribuite in due nuclei contigui: il primo (Narciso) composto da sei camere doppie e il secondo (Tulipano) composto da otto camere doppie; tutte le stanze hanno tv e bagno personale.

Al piano primo trovano collocazione una ampia sala polifunzionale con TV destinata sempre alle attività ludico ricreative, vari locali destinati ad ambulatorio medico, locale infermieristico, tisaneria e due sale da pranzo oltre palestra di piano e un ampio terrazzo coperto dedicato ad attività ricreative e di intrattenimento per ospiti e parenti.

Le camere sono divise in due nuclei: il primo, suddiviso a metà dalle due sale da pranzo denominato Orchidea composto da dieci stanze doppie con TV e bagno personali; il secondo denominato Fiordaliso è suddiviso in nove camere doppie con TV e bagno personali.

La struttura è in oltre dotata di camera ardente e sala dolenti, cappella per celebrazioni liturgiche.

All'interno della struttura è stata realizzata la palestra adeguatamente attrezzata per consentire l'attività fisioterapica e riabilitativa mirata, atta a garantire la motricità necessaria ad ogni ospite, coadiuvati da personale qualificato.

Inoltre sono presenti su entrambi i piani:

- Locale bagno assistito con attrezzature conformi alla normativa vigente
- Locale depositi ausili
- Depositi vari

La Direzione della RSA offre la possibilità a tutti gli utenti quindi potenziali ospiti e parenti la possibilità di poter visitare la struttura in qualunque ora della giornata proprio per rendere visibili i servizi offerti durante l'arco della giornata.

3.0 LE RISORSE UMANE

L'organico operativo è composto da:

- Direttore di Struttura
- Revisore dei conti
- Medico Responsabile Sanitario
- Medici specialisti
- Fisioterapisti
- Coordinatrice/caposala
- Infermieri Professionali
- Referente di struttura personale assistenziale
- Operatori Socio-Assistenziali
- Educatrice
- Personale tecnico e amministrativo
- Centralinista

Ogni operatore porta un cartellino di riconoscimento posto in modo visibile per l'Ospite e per i visitatori che permette di conoscerne il nome e la qualifica.

È possibile inoltre distinguere le qualifiche attraverso la divisa:

- Medico camice bianco
- Caposala pantaloni e casacca rossi
- Infermieri Professionali pantaloni e casacca blu
- Psicologa pantaloni gialli e casacca bianca
- Educatore casacca e pantaloni verdi
- Fisioterapista casacca e pantaloni gialli
- Referenti di piano pantaloni lilla e casacca bianca con profili lilla
- Oss di supporto pantaloni azzurri e casacca azzurra con profili blu
- Operatori Socio-Assistenziali pantaloni bianchi e casacca azzurra
- Addetti alle pulizie pantaloni e casacca arancione

Tutte le attività dell'Istituto sono coordinate dal Consiglio di Amministrazione responsabile della gestione.

Il Responsabile Sanitario coordina e risponde degli aspetti sanitari.

L'operato della R.S.A è sottoposto al controllo da parte della G.V.M Geriatric Care Srl.

RESPONSABILE DI DIREZIONE

La Direzione della struttura, nella figura del Responsabile, gestisce la relazione con il pubblico e si occupa della gestione finanziaria, tecnica, amministrativa e dell'organizzazione delle risorse umane e strumentali.

È la figura responsabile delle attività di valutazione e miglioramento della qualità e del sistema informativo.

È anche il referente per i rapporti con gli uffici sul territorio che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali.

REVISORE DEI CONTI

Il Revisore dei conti è nominato dal Consiglio di Amministrazione e ha funzioni di controllo amministrativo contabile e deve verificare la corretta rilevazione nelle scritture contabili dei fatti di gestione.

ASSISTENZA SANITARIA

Nella Residenza è garantita l'assistenza sanitaria 24 ore giornaliere per tutti i giorni dell'anno compresi i festivi.

Il servizio medico è garantito dal Responsabile sanitario e dal MMG nelle ore diurne dal lunedì al venerdì. Nelle ore in cui il medico non è presente ci si avvale del servizio di continuità assistenziale.

Per gli interventi specialistici la struttura si avvale della collaborazione con le strutture sanitarie convenzionate e di consulenti qualificati che accedono alla struttura.

All'interno della residenza vengono eseguiti elettrocardiogrammi refertati, prelievi di sangue, di urine che vengono inviati presso laboratori convenzionati.

RESPONSABILE SANITARIO

Coordina, in accordo con la Direzione Generale, il personale sanitario della RSA e ne struttura la metodologia di lavoro, verificandone l'applicazione.

Si occupa di validare e verificare la corretta applicazione di protocolli, procedure e linee guida in materia sanitaria. Vigila sugli aspetti igienico-sanitari all'interno della Struttura.

Coordina l'equipe multidisciplinare nella stesura del progetto individuale e del piano assistenziale individuale. Vigila sul corretto aggiornamento e conservazione della documentazione socio-sanitaria degli ospiti, sulla corretta conservazione,

somministrazione e smaltimento dei farmaci e sulla gestione dei rifiuti pericolosi. Cura i rapporti con l'ATS di riferimento.

Partecipa ai processi decisionali riguardanti l'ammissione di nuovi Ospiti e sui trasferimenti interni degli stessi.

Collabora con il medico di base dei singoli ospiti per garantire servizi diagnostico-terapeutici in coerenza agli standard di qualità previsti nel rispetto delle norme etiche e deontologiche. Organizza con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Fisioterapista, Operatore Assistenziale, Educatore Professionale, Psicologa) le modalità di intervento più idonee. Si confronta con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite.

Il responsabile sanitario è disponibile per colloqui con i parenti negli orari esposti nell'apposita bacheca in Struttura per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Esercita il controllo sul funzionamento e sull'impiego delle attrezzature sanitarie; formula proposte di acquisto di beni e attrezzature sanitarie.

MEDICO DI STRUTTURA

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la valutazione delle domande di ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- con la Direzione Sanitaria e l'equipe gestisce la clinica e la presa in carico dell'Ospite;
- il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- supervisione della gestione dei farmaci, dei materiali e delle attrezzature sanitarie in affiancamento alla Direzione Sanitaria;
- la responsabilità dell'igiene della Struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- la supervisione ed il controllo della ristorazione;

CAPOSALA

È incaricato di organizzare e supervisionare il Servizio socio-assistenziale della Struttura e pertanto è la figura centrale ed il punto di riferimento per gli Ospiti e i loro familiari dai quali può raccogliere segnalazioni e suggerimenti, sia rispetto la presa in carico, che rispetto l'andamento dei Servizi erogati.

È inoltre punto di riferimento per tutti gli Operatori della Struttura e con il proprio gruppo di lavoro contribuisce a garantire un buon andamento del Servizio e a creare un clima accogliente e sereno.

Tra le sue competenze evidenziamo:

- la collaborazione e l'interfaccia con le diverse figure professionali circa la presa in carico globale dell'Ospite e di eventuali problematiche insorgenti;
- il coordinamento del progetto di accoglienza ed inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e il controllo dei Servizi infermieristico/socio-assistenziali;
- l'organizzazione e il coordinamento dei vari Responsabili dei Servizi;
- l'organizzazione ed il coordinamento dell'approvvigionamento di tutto l'occorrente alla cura;
- la supervisione di tutte le procedure assistenziali di presa in carico degli Ospiti presenti in Struttura;
- la verifica e la protezione degli obiettivi del P.A.I.;
- la cura e la continuità dei rapporti con i familiari;
- la raccolta delle segnalazioni da parte dei Responsabili dei Servizi, delle segnalazioni e dei suggerimenti degli Ospiti/Familiari da inoltrare alla Direzione;
- l'organizzazione e la conduzione del piano e dei relativi nuclei;
- l'impegno alla promozione della qualità di vita dell'Ospite;
- la supervisione circa l'applicazione dei protocolli sanitari/socio-assistenziali presenti in Struttura;
- la gestione delle prenotazioni di visite specialistiche/trasporti con ambulanza all'esterno della Residenza.

REFERENTE DI STRUTTURA

All'interno della RSA il Referente si distingue per la divisa con pantaloni lilla e la casacca bianca con i profili lilla.

È in turno ed è incaricato di organizzare e controllare il Servizio socio-assistenziale della Struttura e pertanto è la figura centrale ed il punto di riferimento per i familiari, da cui può raccogliere segnalazioni e suggerimenti.

È inoltre punto di riferimento per tutti gli Operatori e, con il proprio gruppo di lavoro, contribuisce a garantire un buon andamento del Servizio e a creare un clima accogliente e familiare.

Tra le sue principali competenze, pertanto, evidenziamo:

- l'organizzazione e conduzione dei reparti;
- l'impegno alla promozione della qualità di vita dell'Ospite.

INFERMIERE PROFESSIONALE

L'infermiere professionale provvede alle prestazioni infermieristiche di routine quali la preparazione e la somministrazione della terapia, la rilevazione dei parametri vitali, l'esecuzione di medicazioni, fleboclisi, terapia iniettiva, prelievi ematici, ecc.

Collabora con gli altri operatori all'attuazione del progetto individuale e del piano di assistenza individualizzato di ogni ospite, secondo gli obiettivi di sua competenza e collabora con il medico nell'espletamento delle visite e nella tenuta dei Fasci degli ospiti.

Inoltre si occupa del controllo delle prestazioni terapeutiche, della prevenzione delle infezioni e delle cadute, del controllo pesi, dell'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, dell'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti.

È presente in struttura tutti i giorni 24 h su 24.

RIABILITAZIONE

Il servizio di riabilitazione è svolto da fisioterapisti qualificati sotto il controllo del consulente fisiatra e del direttore sanitario.

La riabilitazione ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità psicofisiche dell'anziano attraverso interventi diretti del Fisioterapista o interventi degli altri operatori concordati con lo stesso (in modo da rendere riabilitative attività di vita quotidiana).

L'attività viene svolta in palestra, nei locali comuni e nelle camere.

I Fisioterapisti svolgono anche attività di coordinazione con il Personale Infermieristico e Assistenziale per preservare le capacità motorie e posturali dell'Ospite, inoltre collabora con gli altri operatori all'attuazione del progetto individuale e del piano di assistenza individualizzato di ogni ospite, secondo gli obiettivi di sua competenza.

SERVIZIO EDUCATIVO

Obiettivo fondamentale di questo servizio è far sentire le Persone residenti come "parte di una grande famiglia", per far questo l'educatrice realizza progetti di socializzazione ed integrazione tra gli ospiti volti a recuperare un ruolo attivo nel contesto sociale, anche quando le condizioni di salute sono precarie.

È importante come elemento centrale di cura considerare che la malattia cerebrale degenerativa ha privato la persona della capacità di rispondere alle richieste esterne e della capacità di adattarsi. Per tale motivo l'organizzazione deve essere flessibile per rispondere ai bisogni di ciascun malato e fornirgli dall'esterno ciò di cui la malattia lo ha privato in termini di autonomia funzionale, capacità cognitive e di autorealizzazione.

Il servizio di animazione viene svolto dall'educatrice della struttura in collaborazione con il personale assistenziale. La persona deve essere messa al centro del processo di cura come punto di osservazione dal quale si percepiscono i problemi e si costruiscono le ipotesi di soluzione. Tutte le attività si ispirano al riconoscimento dell'individualità del singolo e stimolano la creatività, la motricità fine e globale, la socializzazione di gruppo e la convivenza interna armonizzando le dinamiche di gruppo e le relazioni interpersonali.

Le attività sono programmate tenendo conto delle caratteristiche psicologiche e fisiche degli ospiti secondo il PI ed il PAI definiti dalla Equipe.

Tutti i progetti rientrano in un'ottica riabilitativa e psicoeducativa.

Il programma settimanale esposto in bacheca permette agli ospiti e ai loro parenti di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività.

Tra le attività proposte ci sono: laboratorio di attività artistico-espressivo, attività ludico-motoria; laboratorio di cucina, laboratorio di lettura, orto terapia, esercizi di stimolazione cognitiva; inoltre si organizzano giochi di società, feste per compleanni o altre ricorrenze, visione commentata di film e documentari, lettura in gruppo di giornali, recita del rosario e celebrazione della santa messa settimanale.

La Struttura propone anche attività specifiche, come la Pet-Therapy in quanto la relazione con un animale stimola il benessere psicologico, oltre che un maggior movimento fisico, che associato anche a dei semplici esercizi aiuta la memoria.

SERVIZIO PSICOLOGICO

Accanto al Servizio Educativo, Torre Della Rocchetta ha a cuore l'individualità della persona dal punto di vista emotivo, che rimane tale anche dopo l'istituzionalizzazione. Per tale motivo offriamo:

Sostegno psicologico agli ospiti: incontri volti a co-costruire una maggiore consapevolezza della condizione attuale, aiuto nell'accettazione di condizione di malattia e della mutata autonomia quotidiana. Tali incontri sono volti a validare l'emozione dell'Ospite, aiutarli nel percorso di inserimento e permettere di creare una relazione in cui esprimere eventuali loro difficoltà emotive;

Sostegno psicologico ai familiari/caregiver: Vicini a questi anziani ci sono anche i familiari/persona che si prendono cura di loro, chiamate caregiver, realtà spesso silenziosa ma bisognosa di aiuto. Proprio per questo la struttura propone anche incontri di sostegno ai caregiver in quanto siamo consapevoli che l'entrata e la permanenza di un proprio caro in struttura possa far emergere delle nuove emozioni, e che non sempre si disponga degli strumenti adeguati ad accettare, comprendere e gestire questa nuova fase di vita.

In oltre tale servizio ha sviluppato attività di gruppo in cui si creano momenti di condivisione di emozioni, sensazioni e ricordi.

Tra queste attività vi è il Caffè dei Ricordi: uno spazio all'interno della struttura arredato come un salotto, dove poter preparare e gustare un buon caffè in compagnia dei propri familiari, condividendo emozioni e ricordi della loro vita e mantenendo il rapporto di continuità con le abitudini del passato.

In fine la nostra Struttura per di poter gestire nel migliore dei modi anche le persone che presentano disturbi comportamentali (agitazione, comportamento aggressivo, wandering etc.) utilizza terapie non farmacologiche, come la Doll-Therapy o terapia della bambola. Attraverso l'utilizzo di tale terapia, l'Ospite focalizza gran parte delle sue risorse in un'attività significativa di interazione e gestione della bambola, riducendo così i disturbi comportamentali.

PERSONALE ASSISTENZIALE

L'attività socio-assistenziale è svolta nell'arco delle 24 ore da operatori OSS (operatori socio-sanitari) e riguarda tutte quelle attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona. Gli operatori garantiscono l'assistenza di base a tutti gli ospiti della Residenza e in particolare suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi nelle loro funzioni personali essenziali. L'Ospite viene aiutato per la mobilizzazione, l'igiene personale, il bagno o la doccia compreso il lavaggio dei capelli e la rasatura della barba per gli uomini, la vestizione e l'alimentazione; particolare attenzione viene rivolta all'idratazione.

Le camere vengono sistemate e pulite con attenzione e diligenza. Una cura particolare viene riservata ai servizi igienici e al cambio della biancheria; il personale assistenziale contribuisce alla stesura del PI e del PAI in stretta collaborazione con il personale infermieristico.

Gli operatori di assistenza, inoltre, svolgono interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona e offrono collaborazione durante le attività atte a favorire la socializzazione degli ospiti.

Nell'ambito della struttura gli operatori di assistenza ricoprono un ruolo fondamentale.

Infatti sono gli operatori che più di altri rimangono vicini agli ospiti, rilevano le particolari ed immediate esigenze e gli eventuali cambiamenti che sono tempestivamente comunicati agli Infermieri Professionali e/o al Medico.

Il personale assistenziale è presente nella RSA nelle 24 ore, interagisce con il personale infermieristico, l'educatrice e i terapisti della riabilitazione, per garantire all'ospite un'assistenza adeguata ai suoi bisogni.

RECEPTION

All'ingresso della struttura si trova la Reception presidiata dal Lunedì a Venerdì da personale afferente alla Struttura dalle 09:00 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 18:00.

Gli Ospiti possono ricevere telefonate dai propri familiari e l'addetto reception le passerà al nucleo di riferimento. Nei restanti orari risponderanno gli Infermieri o i referenti di Nulceo.

3.1 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Il personale medico stipula un rapporto di tipo autonomo professionale, il personale amministrativo, i fisioterapisti, l'Educatore, la Psicologa e gli Infermieri sono dipendenti della Struttura mentre il personale assistenziale e gli addetti alle pulizie sono forniti in appalto di gestione da GVM Servizi.

Il personale afferente a Torre della Rocchetta viene valutato dalla Direzione in collaborazione con la coordinatrice.

Il personale assistenziale e i servizi generali viene selezionato da GVM Servizi tramite la raccolta preventiva di candidature che vengono vagliate di concerto con la Direzione, segue un colloquio di valutazione presso la struttura. In caso di personale qualificato, il colloquio può avvenire con la contestuale consultazione tra la Referente di GVM Servizi e i collaboratori sanitari (medico, infermiere).

In caso di idoneità complessiva viene sottoposto un contratto di lavoro, in ragione della specifica natura del rapporto, previa verifica idoneità sanitaria cui segue la formazione obbligatoria.

Qualsiasi membro del personale dovrà superare un periodo di prova.

Attestati professionali.

I Titoli di studio e gli attestati professionali così come i CV degli operatori qualificati sono depositati presso la Struttura, in cartelle e faldoni nominativi, tenuti aggiornati dall' Ufficio Risorse Umane.

Formazione

È garantita una formazione continua, attraverso un piano annuale di formazione e aggiornamento del personale, sia in tema di sicurezza che di aggiornamento specifico.

In particolare la formazione e l'addestramento inerenti alla gestione delle emergenze, al primo soccorso, al rischio biologico in RSA, a come affrontare e prevenire lo stress lavoro correlato, alla movimentazione manuale dei carichi, alle procedure-protocolli e linee guida e altri argomenti decisi in equipe.

Turnistica

Il personale è organizzato su turni per i servizi assistenziale e infermieristico, dacché ci sono sempre risorse in riposo disponibili a gestire il subentro in servizio, a richiesta, in un'ottica di flessibilità ed elasticità contrattuale ormai consolidata.

Il personale infermieristico contribuisce abitualmente nella elaborazione dei turni e nella loro implementazione mensile per sostituzioni o emergenze.

I turni vengono quindi sottoposti all'approvazione della Direzione Generale e Sanitaria.

Il medico, il fisioterapista, e l'animatore sono presenti in Struttura in ore diurne esposte in bacheca.

4.0 LA DOCUMENTAZIONE**PROGETTO INDIVIDUALE (PI) E PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (P.A.I.)**

L'ospite che entra nella Residenza è una persona con alle spalle tutta la sua storia di vita relazionale, sociale e clinica. Il suo passato deve essere preso in considerazione, rispettato e valorizzato.

Nei primi giorni di permanenza una equipe composta dal medico, l'infermiere professionale, il fisioterapista, l'animatore e l'operatore socio-sanitario partendo dai bisogni sanitari e sociali, dalle esigenze e dalle abitudini di vita, elabora un Progetto Individuale e un Piano di Assistenza Individuale per fornire all'ospite un servizio che sia il più adatto a fornire le risposte alle sue necessità.

Ci si avvale per questa stesura dei parenti dell'anziano per raccogliere tutte le informazioni relative ai bisogni, alle abitudini e alle problematiche della persona.

Il PI e il PAI vengono periodicamente rivisti e modificati in relazione alle mutate esigenze cliniche e personali dell'ospite.

In base a queste stesse esigenze l'equipe sanitaria rivaluta periodicamente la sistemazione più opportuna per l'ospite all'interno dei Reparti in modo da garantire un livello di assistenza sempre adeguato all'interno della Struttura.

PROGETTO INDIVIDUALE (PI)

Il progetto individuale sulla base della valutazione dei bisogni emersi, definisce le aree di intervento ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili. Ne sono parte integrante: la sintesi dei bisogni come esito della valutazione multidimensionale; l'individuazione dell'area di intervento; la descrizione degli obiettivi della presa in carico; l'individuazione di indicatori misurabili relativi agli obiettivi; la definizione dei tempi di verifica per i singoli obiettivi. Fornisce inoltre evidenza dell'avvenuta informazione e condivisione con l'assistito o l'avente titolo, con il familiare o il caregiver.

PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (P.A.I.)

Sulla base del progetto individuale viene redatta dall'equipe multidisciplinare la pianificazione degli interventi tramite il piano assistenziale individuale (PAI). La pianificazione prevede: la descrizione degli obiettivi individuati per le diverse aree di intervento; la definizione degli interventi e delle modalità di attuazione; l'individuazione dell'equipe o degli operatori coinvolti; la declinazione delle attività di monitoraggio degli obiettivi e dei tempi previsti; l'evidenza della eventuale sospensione o interruzione degli interventi e le relative motivazioni; la verifica del raggiungimento degli obiettivi individuati.

Una prima pianificazione degli interventi, anche se provvisoria, viene adottata in tempi brevi rispetto all'ingresso dell'utente; entro 30 gg viene redatto il piano assistenziale definitivo.

Questo Piano Assistenziale viene periodicamente rivisto e modificato in relazione alle mutate esigenze cliniche e personali dell'ospite.

FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FASAS)

Il FaSaS è lo strumento per la raccolta di tutta la documentazione prodotta dall'equipe multiprofessionale attiva all'interno della RSA allo scopo di consentire e documentare la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali di ogni singolo

ospite: raccolta dati sociali, anamnesi medica, esame obiettivo, scale di valutazione, report di parametri infermieristici, monitoraggi sullo stato assistenziale.

PROTOCOLLI E PROCEDURE

La Direzione Sanitaria della Residenza predispone e diffonde al personale: -procedure e linee guida per i processi assistenziali più rilevanti, ad esempio: l'igiene dell'Ospite nel rispetto della privacy, la somministrazione degli alimenti, la prevenzione delle cadute, la prevenzione trattamento delle piaghe da decubito, il trattamento dell'incontinenza, l'utilizzo dei mezzi di contenzione; -procedure e protocolli relativi all'approvvigionamento, conservazione e smaltimento dei farmaci; procedure e protocolli che garantiscano la tracciabilità della somministrazione dei farmaci. Inoltre sono presenti:

procedure e regolamenti per lo svolgimento delle principali attività di supporto tecnico o amministrativo, in particolare: - criteri e modalità di accesso dell'utente (programmazione delle liste d'attesa, accoglimento e registrazione); - modalità di prelievo, conservazione e trasporto dei materiali organici da sottoporre ad accertamento; - modalità di pulizia, lavaggio, disinfezione e sterilizzazione di tutti gli strumenti ed accessori; - pulizia e sanificazione degli ambienti; - modalità di compilazione, conservazione, archiviazione del FASAS e di ogni altra documentazione comprovante l'attività sociosanitaria erogata. Tutto il personale è tenuto all'applicazione di quanto previsto dalle diverse procedure e viene portato a conoscenza del loro contenuto tramite un apposito piano di diffusione.

5.0 MODALITA' DI RICOVERO IN RESIDENZA

Per il ricovero nella struttura è necessario che l'interessato o un parente faccia domanda di ospitalità presso gli uffici amministrativi.

L'inserimento in struttura normalmente avviene previo contatto telefonico, visita della residenza con il Direttore e/o personale preposto che provvede a fornire tutte le informazioni utili (tempi di attesa, servizi offerti, costi e documentazione da produrre, ecc.).

5.1 Modulistica

Per poter attivare la pratica di ingresso si richiede la restituzione di:

- domanda di ammissione debitamente compilata e sottoscritta dall'anziano interessato al ricovero o da un suo familiare o curatore o amministratore di sostegno;
- questionario medico compilato e sottoscritto dal medico curante dell'anziano; è inoltre opportuno avere con sé ulteriori documentazioni sanitarie riguardanti precedenti ricoveri, visite specialistiche, esami strumentali;

- relazione assistenziale;
- modulo con l'informativa alla privacy e quattro consensi (trattamento dati personali, cure e assistenza, notizie cliniche e scatto fotografie), sottoscritta dalla persona interessata al ricovero o dal familiare e/o curatore della stessa;
- fotocopia della carta d'identità e della tessera sanitaria della persona di cui si chiede il Ricovero
- copia verbale d'Invalidità civile o ricevuta della domanda di invalidità / aggravamento, se in possesso;

Una volta compilati, i documenti possono essere inoltrati al responsabile in uno dei seguenti modi:

- consegnarli in occasione della visita della RSA;
- consegnarli alla Reception;
- inviandoli via mail a tdellanoce@torredellarocchetta.it

5.2 Valutazione della domanda di ammissione

L'accettazione della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità da parte del Responsabile Sanitario dell'RSA. Dopo aver visionato il questionario medico, il Responsabile Sanitario potrà richiedere, al medico inviante, altre informazioni cliniche oppure disporre una ulteriore visita di accertamento delle condizioni di salute prima di acconsentire all'ingresso in RSA.

5.3 Inserimento nella lista d'attesa

L'inserimento in lista d'attesa avviene a seguito di una valutazione del Direttore della casa che, tenendo conto di quanto rilevato e/o comunicatogli dal Responsabile Sanitario, stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi ospiti in base ai seguenti criteri:

- complessità della situazione legata a un grave bisogno di tipo sanitario o socio-assistenziale;
- Idoneità dell'ospite all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto;
- Eventuali accordi e convenzioni concordate con Enti Pubblici (Comuni, etc.);
- Data di iscrizione nella lista d'attesa.

Segue un appuntamento con il Direttore durante il quale, dopo aver chiarito gli aspetti contrattuali e dei servizi offerti, le parti raggiungono l'accordo e firmano il contratto. Si programma, pertanto, l'ingresso del nuovo ospite, ma, qualora sussistessero delle necessità clinico-assistenziali inderogabili e compatibilmente alla capacità di accoglienza

della Struttura, il ricovero può avvenire, con carattere di urgenza, contestualmente al raggiungimento dell'accordo-

Sempre in occasione di questo colloquio il Direttore della RSA consegna e illustra sinteticamente all'interessato i seguenti documenti:

- Regolamento interno;
- Carta dei servizi e Allegati;
- Copia Contratto (in visione);
- Modulo per la comunicazione delle dimissioni;

6.0 RETTA

L'importo della retta in vigore, ammonta a:

- € 80,00/die IVA ESENTE PER OSPITE CHE EFFETTUA RICOVERO A TEMPO INDETERMINATO con valutazione indice scala Barthel da 100 a 61
- € 85,00/die IVA ESENTE PER OSPITI CHE EFFETTUANO RICOVERI A TEMPO INDETERMINATO con valutazione indice scala Barthel da 60 a 0.

È previsto all'ingresso il pagamento di una cauzione di €1.800,00 (milleottocento euro) più € 2,00 (due) di bollo pagabile tramite bonifico o assegno che sarà restituita alla dimissione previo accertamento della regolarità dei pagamenti dovuti e rispetto dei 15 gg di preavviso per le dimissioni così come previsti dal successivo art. 10.

Se le dimissioni vengono date entro 10 giorni dall'ingresso in Struttura (considerati come periodo di prova ed adattamento del degente alla nuova realtà), questa si impegna a restituire € 900,00 a fronte del pagamento delle fatture relative ai giorni di degenza.

Trascorsi i 10 giorni la cauzione verrà interamente trattenuta qualora non vengano rispettati i 15 giorni di preavviso.

La retta comprende i seguenti servizi:

- Per la parte sanitaria assistenza alla persona da parte di personale qualificato e idoneo a tale mansione, assistenza infermieristica e medica, terapia fisica conservativa e riabilitativa, animazione e stimolazione/riabilitazione cognitiva.
- Per la parte alberghiera servizio di ristorazione e distribuzione dei tre pasti principali e merenda pomeridiana con possibilità di scelta tra diverse pietanze previste dal menù giornaliero. Lavanderia piana attraverso servizio di lava-nolo attraverso lavanderia esterna specializzata.

La Retta non comprende i seguenti servizi:

- ❖ le spese telefoniche;
- ❖ rimborso dei giornali;
- ❖ i pasti per i famigliari;
- ❖ il rimborso dei farmaci non concessi dal S.S.N.;
- ❖ il rimborso dei tickets dovuti al S.S.N.;
- ❖ il rimborso di tutte le anticipazioni effettuate dalla RSA per conto dell'Ospite, anche per trasporti effettuati da terzi ed anche a titolo di riparazione di attrezzature di proprietà dell'Ospite;
- ❖ il pagamento delle prestazioni di parrucchiere e/o estetista;
- ❖ lavanderia per i capi di abbigliamento personali dell'ospite a scelta tramite lavanderia esterna;
- ❖ le spese bancarie per eventuali titoli risultati insoluti emessi per il pagamento della retta.
- ❖ Le visite specialistiche a pagamento
- ❖ Il trasporto dell'Ospite per visite specialistiche esterne o per visite di controllo

Le tariffe dei costi accessori sono depositate presso la Direzione della RSA e sono fornite a richiesta degli Ospiti.

La retta stabilita all'atto dell'ingresso è suscettibile di modificazioni di norma giustificate dal variare del costo della vita.

Le assenze, anche programmate e comunicate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto non danno origine a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per retta tranne quanto di seguito specificato:

- In caso di assenza ospedaliera sarà applicato uno sconto del 20% sulla retta di degenza, a partire dal quinto giorno di ricovero.
- Per assenze superiori a giorni 30 consecutivi e comunque non oltre 60 consecutivi occorrerà sempre, ed in ogni caso, concordare con la direzione della residenza l'entità della riduzione della retta su base mensile. Non potranno essere accolte richieste di sospensione temporanea del rapporto/contratto di ospitalità.

Dalla retta mensile pagata è possibile, dietro dichiarazione di Torre della Rocchetta, portare in deducibilità fiscale (Art. 3 Legge 104 del 1992) una parte della quota versata.

Annualmente agli Ospiti viene rilasciata una dichiarazione attestante l'erogazione delle prestazioni sanitarie che nel corso dell'anno il degente ha maturato.

La RSA fornisce i gas medicali per ospiti in ossigeno-terapia.

La fornitura dei farmaci, del materiale sanitario e dei presidi per l'incontinenza degli **Ospiti solventi** è a carico dell'Ospite.

In caso di decesso dell'Ospite nella RSA viene messa a disposizione la camera ardente.

In caso di celebrazione del funerale viene richiesto il corrispettivo di 120 euro, determinato periodicamente dal Consiglio di Amministrazione.

I familiari possono liberamente scegliere l'Impresa di pompe funebri.

6.1 FERMO LETTO

È possibile effettuare la prenotazione del posto letto alle condizioni di cui all'allegato n. 1 (Fermo-Letto).

7.0 RSA APERTA

La RSA Aperta è una Misura innovativa che offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e sociosanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, con l'obiettivo di rinviare nel tempo la necessità di un ricovero in una struttura residenziale.

In relazione alla tipologia di bisogno di ciascun utente, la Misura permette di accedere a un set di prestazioni in modalità flessibile.

Le prestazioni, erogate dalle RSA lombarde accreditate aderenti alla Misura, si rivolgono a persone residenti in Lombardia iscritte al Servizio Sociosanitario Regionale che si trovano nelle seguenti condizioni:

- demenza certificata da un medico specialista geriatra o neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. (Unità Valutazione Alzheimer) ora C.D.C.D (Centri per Deficit Cognitivi e Demenze);
- anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

7.1 LE PRESTAZIONI EROGABILI

La Misura, in base alle tipologie di beneficiari e ai bisogni rilevati, permette di accedere a prestazioni diverse, quali a titolo esemplificativo:

PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZE (IN RELAZIONE AL GRADO DI GRAVITÀ CERTIFICATO):

- interventi di stimolazione cognitiva;
- interventi di consulenza alla famiglia per gestione disturbi del comportamento;
- interventi di supporto psicologico al caregiver;
- ricoveri di sollievo;
- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- igiene personale completa;
- interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per l'adattamento degli ambienti abitativi;
- interventi di riabilitazione motoria;
- nursing;
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per l'adattamento degli ambienti abitativi.

PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI CON INVALIDITÀ CIVILE AL 100% (IN CONDIZIONI DI DIPENDENZA TOTALE RILEVATA CON APPOSITA SCALA);

- interventi per il mantenimento delle abilità residue;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale;
- interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver;
- accoglienza in RSA per supporto al caregiver (solo in territori sprovvisti di Centri Diurni Integrati).

7.2 COME ACCEDERE

La RSA Aperta è una Misura attiva presso le RSA accreditate che hanno stipulato apposito contratto con le Agenzie di Tutela della Salute.

Per accedere alla RSA Aperta gli utenti - o i loro familiari - devono presentare domanda direttamente presso la RSA scelta tra quelle aderenti alla Misura.

A seguito di presentazione della domanda l'équipe della RSA effettua la Valutazione Multidimensionale dei bisogni della persona (anche tenendo conto del livello di stress del caregiver) e – in caso di esito positivo – redige un Progetto Individuale che può contemplare servizi di diversa natura (specialistici, educativi, infermieristici, riabilitativi, assistenziali, ecc.).

7.3 INCOMPATIBILITA'

La misura è incompatibile con altre Misure (Misura B1 e B2) e/o altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria (es. CDI), eccezion fatta per le Cure Palliative Domiciliari, gli interventi di tipo ambulatoriale e per l'erogazione di prestazioni ADI ordinaria (tutti i profili assistenziali e prestazionali).

8.0 TUTELA DELLA PRIVACY

All'atto dell'ingresso in Residenza viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679. Inoltre, il personale Torre delle Rocchette è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli Ospiti.

L'informazione sulle condizioni di salute dell'Ospite è un suo diritto, il personale sanitario si rende disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari all'Ospite e/o Familiari nel rispetto della privacy.

9.0 CONSENSO INFORMATO

È compito dei medici della Residenza informare gli Ospiti ed i loro parenti dei benefici e degli eventuali rischi "connessi" ai trattamenti sanitari a cui i primi potrebbero essere sottoposti, come ad esempio in occasione della somministrazione del vaccino antinfluenzale.

10.0 INGRESSO

Il giorno concordato per l'ingresso, l'Ospite è accolto di preferenza al mattino per rendere maggiormente armonico l'inserimento ed agevolare l'accoglienza da parte dell'intera équipe di assistenza.

CORREDO NECESSARIO

- Cambio completo per 7 giorni (gonna/pantalone/tuta, maglia/camicia, maglia intima, mutande, calze)
- Calzature idonee (chiuse, antiscivolo, eventualmente da concordare con il personale)
- Beauty case con: dentifricio, spazzolino, contenitore protesi e pastiglie disinfettanti, deodorante, crema idratante, schiuma da barba e rasoi, pettine o spazzola.
- Farmaci per i primi giorni di ricovero da consegnare al personale

11.0 DIMISSIONI

Il Contratto viene meno, nel caso:

- di decesso dell'ospite;
- di dimissioni avanzate dalla famiglia; in tal caso la disdetta del posto dovrà essere comunicata per iscritto all'Amministrazione della struttura con un preavviso non inferiore a gg 15; In caso di mancato rispetto dei 15 giorni di preavviso Torre della Rocchetta tratterà la cauzione di € 1.800,00 di cui all'art. 6.
- di mancato pagamento della retta per due mesi consecutivi.

Torre della Rocchetta su proposta del Responsabile Sanitario, potrà disporre dell'immediata dimissione dell'Ospite nel caso le condizioni di quest'ultimo fossero tali da non permettere l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per sé o per gli altri ospiti.

Torre della Rocchetta in oltre può recedere dal contratto qualora si verificano le seguenti condizioni:

- In caso di insolvenza del pagamento della retta trascorsi otto giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
- Nel caso di interruzione del rapporto fiduciario tra l'utente e/o i suoi famigliari e la struttura, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio del Consiglio di Amministrazione di Torre della Rocchetta su segnalazione del Direttore Generale;
- Nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Utente richieda un trattamento sanitario che la Struttura non sia in grado di garantire.

La sottoscrizione della carta servizi costituisce esplicita autorizzazione da parte del sottoscrittore alla struttura e alla sua amministrazione di utilizzare la somma depositata a titolo di cauzione/penale prelevando dalla stessa gli importi eventualmente non versati dall'ospite a titolo di retta giornaliera o di incamerarla a titolo di penale per mancato rispetto del termine di preavviso-

Al momento della dimissione:

- i familiari, se interessati al rilascio di copia della cartella sanitaria, dovranno formulare la richiesta scritta da inviare alla mail del Responsabile Sanitario (hnavidfar@torredellarocchetta.it) e la copia verrà rilasciata entro 30 giorni, emettendo regolare fattura, di seguito si riportano i costi:

Da 0 a 30 pagine € 30,00 più Iva se dovuta

Da 31 a 60 pagine € 50.00 più Iva se dovuta

Da 61 a 100 pagine € 75,00 più Iva se dovuta

Da 101 pagine € 25.00 più Iva se dovuta ogni 30 pagine

- il personale infermieristico riconsegnerà tutti i documenti sanitari in possesso della struttura;

-il medico compilerà una lettera di dimissione a cui saranno allegate le valutazioni del servizio infermieristico e riabilitativo utilizzate a definire il PI e il PAI.

11.1 VITA COMUNITARIA

Agli ospiti è assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali, la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione dell'individualità.

L'ospite si impegna a:

1. Osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona, secondo le prescrizioni ed il calendario predisposto;
2. Mantenere in buono stato l'alloggio e gli spazi comuni, le strutture, gli arredi e gli impianti che vi si trovano installati. Si impegna, altresì, ad adeguarsi alla richiesta dell'Azienda di garantire la corretta utilizzazione degli stessi in relazione alle proprie capacità psico – fisiche;
3. Consentire al personale di servizio o a qualsiasi altra persona incaricata di accedere all'alloggio per provvedere alla pulizia, controlli e riparazioni;
4. Risarcire la struttura di eventuali danni arrecati per propria incuria e trascuratezza;
5. Rispettare le normali regole ed ogni altra norma di convivenza che l'Ente emanerà e che sarà opportunamente portata a conoscenza degli ospiti

La Direzione si riserva la facoltà di assegnare all'ospite una camera che sia atta a garantire la sua migliore socializzazione e tutela, tenendo conto delle esigenze della vita comunitaria.

Per motivazioni di natura logistica, sanitaria ed organizzativa, la Direzione può decidere di effettuare spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, dopo averne data comunicazione all'ospite stesso e dal familiare di riferimento.

11.2 OGGETTI DI VALORE

È sconsigliato introdurre nella Residenza valori di qualsiasi tipo quali ad esempio soprammobili, denaro, titoli, gioielli, pellicce, o altri capi di abbigliamento di valore. Torre della Rocchetta non è responsabile di eventuali furti.

La direzione offre gratuitamente un servizio di custodia valori facendone richiesta scritta su apposito modulo da ritirare in reception.

11.3 DIVIETO DI FUMO

In tutti i locali della Residenza vige il divieto di fumo, non sono presenti locali attrezzati per fumatori. È possibile fumare nella veranda esterna.

Inoltre, per evitare che venga messa seriamente a rischio la sicurezza degli Ospiti, è **severamente vietato** introdurre nella Residenza accendini, fiammiferi e/o altri materiali infiammabili

11.4 GIORNATA TIPO

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Casa è articolata in modo tale da poter mantenere orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione.

ORA	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
7 – 8,30	Risveglio	Sveglia Igiene personale Intervento per incontinenti Vestizione dell'ospite Trasferimento in sala da pranzo per la colazione.
8,30 – 9,30	Colazione Terapia	La colazione è servita in sala pranzo, mentre agli allettati viene servita in camera. Distribuzione della terapia farmacologica.
9,30 – 10,30	Attività sanitarie	Il medico, e/o l'Infermiere controllano la situazione sanitaria di ciascun ospite e le medicazioni
10 – 11,45	Attività riabilitative, fisiche e cognitive	Progetti personalizzati: Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai progetti personalizzati:

		deambulazione, orientamento, ecc. Fisioterapia: i fisioterapisti eseguono terapie individuali e/o di gruppo in palestra. Animazione: gli animatori svolgono l'attività secondo il programma giornaliero (canto, lettura del giornale, tombola, disegno, visione di film, piccole uscite, attività di decoupage etc.). Cura della persona: nei giorni previsti, gli ospiti che lo desiderano sono accompagnati dal parrucchiere, dal podologo.
11,45 – 12,45	Pranzo	Gli anziani consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica
12,45 – 15	Riposo	Dopo il pranzo, alcuni ospiti usufruiscono di un momento di riposo pomeridiano, in concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri ospiti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale. I rimanenti gestiscono autonomamente il proprio tempo.
15 – 15,30	Risveglio, igiene	Gli ospiti vengono svegliati, gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario, e li aiutano a prepararsi per la merenda
15,30 – 16	Merenda, idratazione	La merenda (tè, yogurt, biscotti, gelato secondo le preferenze e secondo le stagioni) viene prima servita agli allettati e, in seguito, a tutti gli altri ospiti. Particolare attenzione è prestata all'assunzione di liquidi.
15 – 17.30	Attività	Proseguono attività di animazione e fisioterapia.
17.30 – 18.30	Tempo libero	Gli ospiti si intrattengono in reparto o negli ambienti comuni insieme alle A.S.A. o

		ai parenti.
18,30 – 19,30	Cena	Gli anziani consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica.
19,30 - 21	Preparazione per la notte	Messa a letto: gli ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario
21 - 7	Riposo notturno	Durante la notte, a tutti coloro che ne hanno necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza e vengono effettuate le mobilizzazioni per i pazienti a rischio lesioni da decubito.

11.5 Programma alimentare

Il servizio di ristorazione è gestito da un Servizio Catering (VOLPI GASTRONOMIA) ed è completamente erogato all'interno della Residenza, prevedendo la preparazione quotidiana di tutti i pasti (comprese la colazione e la merenda), tenendo conto:

- delle indicazioni e dell'approvazione del Responsabile Sanitario;
- delle linee guida per la somministrazione degli alimenti e delle bevande;
- della tipicità del territorio e della cucina locale, differenziandoli per stagione e proponendo combinazioni diverse ogni giorno (sia a pranzo che a cena), secondo una ciclicità mensile.

Si osservano menù basati su specifiche esigenze sanitarie (su indicazione della dietista della ditta appaltatrice con la collaborazione del Responsabile Sanitario e della Coordinatrice Infermieristica), tenendo conto, nei limiti del possibile, delle abitudini di ciascun ospite. Per l'illustrazione puntuale della composizione dei pasti, si rimanda alla descrizione del "Menù tipo" della Residenza.

È previsto un menù con cibi semifluidi per ospiti con problemi di masticazione e/o deglutizione. Per tutti gli ospiti che necessino di un aiuto attivo o imboccamento per alimentarsi, i due pasti principali, pranzo e cena, sono anticipati di mezz'ora. Il servizio di assistenza al pasto è a cura esclusiva del personale ausiliario e, ove necessario, dell'infermiere.

Ogni giorno al mattino dalle 10:30 alle 11:00 e al pomeriggio dalle 15:30 alle 16:00 un operatore distribuisce bevande a scelta (the, succo di frutta, etc.). diventa nella vita quotidiana in Residenza, un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri beneficiando di un ulteriore momento di socializzazione.

È sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.

I cibi confezionati potranno essere consegnati ai referenti di Nucleo previa autorizzazione del Medico.

Nella bacheca all'ingresso della Residenza è affisso il menù giornaliero.

11.6 Visite di parenti e amici

Gli ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti durante l'arco della giornata. L'accesso che maggiormente rispetta il sereno espletamento delle attività generali è dalle ore 9:30 alle 20:00.

È fatto divieto ai visitatori e parenti accedere nei locali refettori durante la dispensa dei pasti per motivi igienico sanitari (12-13/18-19)

I parenti che per motivi particolari, intendono accedere in Residenza dopo le ore 20 devono fare richiesta alla direzione che sentita la direzione sanitaria confermerà la presenza del parente per la notte.

Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante l'igiene degli Ospiti e di attendere all'esterno della sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti per non interferire nelle attività degli operatori.

Il personale della Residenza viene formato per la prevenzione e gestione delle emergenze. All'interno della Residenza e nei corridoi è esposto il piano di evacuazione da eseguire in caso di necessità.

11.7 Giornali

Previa prenotazione anticipata possono essere acquistati ogni giorno e ritirati presso la reception.

11.8 Parrucchiera/estetista

Il servizio di parrucchiera è disponibile un giorno alla settimana (mercoledì dalle 09:00 alle 16:00) o su richiesta. Il servizio di estetista è possibile un giorno alla settimana (Lunedì dalle 10:30) su richiesta.

11.9 Servizio interno di posta

La reception provvede alla distribuzione della posta in arrivo e spedizione di quella in uscita.

11.10 Servizio lavanderia

Il servizio è affidato ad un'apposita ditta esterna con costo forfettario. Il personale preposto provvede al ritiro della biancheria sporca, alla consegna di quella pulita e alla sua sistemazione negli armadi degli Ospiti. Il ritiro e la consegna vengono effettuati due volte a settimana.

11.11 Assistenza religiosa

È garantita la celebrazione della Santa Messa una volta ogni 15 giorni di norma il martedì alle ore 17:00 e la recitazione del Santo Rosario il venerdì alle ore 16:00; eventuali modificazioni verranno esposte in bacheca.

11.12 Servizio Bar

Nelle immediate vicinanze della Reception è allestito il servizio bar self-service. La sala consente agli Ospiti e ai propri familiari di sostare in conversazione o consumando bibite calde o fredde erogate da distributori automatici a pagamento. Alla Reception è possibile ritirare una chiavetta al costo di € 5,00 di cauzione che può essere caricata fino a € 10,00.

12.0 SERVIZI DI PUBBLICA UTILITA' VICINI ALLA RESIDENZA

Banche

Banca Popolare Commercio e Industria, Albuzzano via Mazzini

Ufficio postale

Albuzzano

Farmacia

Farmacia S. Maria via Mazzini 88 Albuzzano

13.0 LA RICERCA DELLA QUALITA'

Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità della Residenza riguardo agli aspetti che ogni Ospite o suo parente può

personalmente sperimentare negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità *percepita*.

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della qualità *tecnico-professionale delle prestazioni* e della *efficienza dei processi lavorativi*, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

Nella Carta dei Servizi la vera sfida è: l'attenzione che viene richiesta agli operatori su alcuni aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente tutti gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una *visione globale* qualità che fa concentrare l'attenzione sul *risultato complessivo* delle prestazioni erogate e ricercare la *soddisfazione* delle aspettative dell'Ospite.

La qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Ospite e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità *percepita* direttamente dalle persone, la qualità *tecnico-professionale*, e la qualità *erogata* nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti nella Residenza, *in un contesto umano rispettoso della dignità delle persone*.

Nella Carta dei Servizi si considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- L'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza
- La semplicità delle procedure
- L'accuratezza delle informazioni
- Il comfort degli ambienti
- L'attenzione ai bisogni degli Ospiti
- Il rapporto "umano" con il personale
- I tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni

Gli indicatori e gli standard di qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di *indicatori*, ossia di "fatti significativi" che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

Indicatori:

- Organizzativi: ore presenza medico, servizio infermieristico 24 ore su 24, programmi di fisioterapia e animazione:
- Strutturali: assenza di barriere architettoniche, impianti di trattamento dell'aria nella stagione estiva:

- Di processo: tempestività di intervento del personale in caso di chiamata con il campanello, periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale, scelta dei piatti alternativi previsti dal menù;
- Di eventi soddisfacenti/insoddisfacenti (es. giudizi positivi/negativi espressi dagli Ospiti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);
- Di eventi sentinella, cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da soli indicano scadente qualità (es. assistenza carente, cibo non soddisfacente, scarsa pulizia).

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità in Residenza sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti e monitorati dalla Direzione della Residenza. Presso la reception è possibile inoltrare le proprie lamentele, la direzione provvederà a dare riscontro intervenendo sulla criticità evidenziata entro 15 giorni dalla presentazione.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- Elaborazione statistica dei reclami ricevuti (forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione)
- Griglie di osservazione su indicatori significativi in relazione ai diversi aspetti della qualità percepita (accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale);
- I questionari vengono somministrati annualmente sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata);
- Gli Operatori della Residenza sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

Impegni e programma di miglioramento

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione: sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti agli Ospiti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

Il responsabile delle attività di valutazione e miglioramento della qualità è Il Direttore della Struttura.

Tutela e partecipazione dell'Ospite

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Ospite si realizzano attraverso:

- Un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso;
- La rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- Il monitoraggio della qualità percepita;
- I suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Ospite;

In Residenza di questi aspetti si occupa la Direzione con l'équipe multiprofessionale, che ha il compito di curare:

- L'accoglienza dei nuovi Ospiti e la relazione con loro durante tutto il periodo di soggiorno
- La corretta informazione di base sui servizi erogati;
- La rilevazione del livello di soddisfazione dell'Ospite;
- La raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione;
- L'effettuazione di proposte sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

Una particolare modalità di Tutela dell'ospite consiste nella promozione da parte del Responsabile Assicurazione della Qualità, di periodiche azioni di "controllo qualità" (questionari, interviste, monitoraggio interno, ecc).

Gli ospiti e i familiari che intendono esprimere una insoddisfazione sul servizio erogato possono farlo compilando l'apposita scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti istituita presso la reception.

È compito della Direzione adottare i provvedimenti del caso. La Direzione, fatta eccezione per le situazioni che richiedono un contatto immediato con la famiglia risponderà ai reclami scritti entro i 15 gg. Successivi al ricevimento della lamentela.

14.0 Regolamento di tutela dell'Ospite

- 1. Il benessere della persona nel rispetto della sua dignità umana** è il primo diritto da tutelare, e quindi la tutela degli Ospiti deve essere definita e perseguita innanzitutto in chiave positiva, come ricerca della migliore qualità possibile dei Servizi erogati, sia dal punto di vista tecnico-professionale che relazionale e di comfort ambientale.

Ciò viene realizzato con attività programmate di studio e di monitoraggio delle prestazioni, coinvolgendo tutto il personale al fine di conseguire:

- Risultati globalmente soddisfacenti;
 - La soluzione immediata di problemi o disagi recati alla persona, specie nei casi da lei stessa reclamati e obiettivamente lesivi dei suoi diritti;
 - L'eliminazione delle disfunzioni riscontrate all'interno dell'organizzazione che possono compromettere il buon livello delle prestazioni.
- 2. La verifica dei risultati** è costante e viene svolta da tutti i soggetti interessati, annualmente:
 - *Gli Ospiti e Familiari* tramite il questionario di soddisfazione e la scheda di segnalazione di disfunzioni o apprezzamenti
 - Il personale operante nella Residenza tramite il questionario di monitoraggio dei processi lavorativi, strumenti specifici di verifica della qualità tecnica, professionale, gestionale, ambientale.
 - 3. Gli organismi aziendali preposti allo svolgimento di tali attività**, con compiti e ambiti di intervento definiti da regole interne coerenti con la normativa nazionale e regionale, **sono**:
 - La Direzione, che si occupa di tutti gli aspetti relativi agli Ospiti fornendo le informazioni di base per la soddisfazione delle varie necessità, verificando il livello di gradimento rispetto ai servizi erogati, gestendo i reclami, proponendo iniziative di miglioramento rispetto alla tipologia dei disservizi riscontrati;
 - Il *Servizio Qualità*, che valuta periodicamente gli standard di qualità conseguiti, fornisce gli indirizzi e le priorità per attuare interventi migliorativi, promuove iniziative mirate al consolidamento e allo sviluppo della qualità tecnico-professionale e relazionale del personale e al miglioramento complessivo delle prestazioni.

4. **La tutela dell'Ospite** riguardo alle disfunzioni rilevate è di competenza della Direzione che provvede secondo le necessità del caso, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa.
5. **Gli Ospiti esprimono periodicamente la propria valutazione sui servizi** ricevuti mediante la compilazione del *Questionario di gradimento*. Il Questionario è anonimo.

15.0 Carta dei diritti della persona anziana

La Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001) costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi della struttura.

L'Ospite è da considerarsi come persona che sta vivendo in un contesto sociale organizzato secondo le comuni regole del vivere civile, fondate sulla coscienza e il rispetto di reciproci diritti e doveri.

I Diritti

Secondo gli orientamenti normativi e le consuetudini più diffuse nelle organizzazioni che erogano servizi di assistenza, i diritti degli Ospiti riguardano in generale due aspetti fondamentali:

- Il rispetto della dignità umana;
- L'informazione su tutto quanto riguarda la propria persona.

In particolare, richiamiamo i seguenti diritti della persona:

1. L'Ospite ha il diritto ad essere trattato secondo le regole del vivere civile, ed essere rispettato nonché assistito con premura e attenzione.
2. La salute è un diritto fondamentale della persona: è diritto dell'Ospite che si presti la massima attenzione a tutto ciò che riguarda il suo benessere psicofisico.
3. È diritto dell'Ospite ottenere una esauriente informazione sulle regole che caratterizzano l'organizzazione della Residenza, finalizzate a garantire una serena convivenza all'interno della comunità.
4. È diritto dell'Ospite esporre reclami per prestazioni ritenute non adeguate agli standard attesi e di ottenere una soddisfacente risposta.
5. L'Ospite ha diritto di praticare il proprio culto religioso.

I Doveri

Derivano dal fatto che si vive in una comunità di persone e quindi ci sono necessariamente delle regole, organizzative e di convivenza, perché tutto possa

funzionare nel modo migliore: se ciascuno le rispetta, viene favorita una più serena permanenza per tutti.

In particolare segnaliamo i seguenti doveri:

1. Chi entra in Residenza è invitato ad avere un comportamento rispettoso delle persone e delle cose: Ospiti, personale, ambienti.
2. È dovere di ciascun Ospite rispettare la tranquillità degli altri residenti, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio.
3. È dovere dell'Ospite rispettare gli orari che regolano l'attività della residenza.
4. È dovere dell'Ospite agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza, i servizi ausiliari e le attività complementari.

16.0 RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta secondo quanto previsto:

- dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- D.L. 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- dalla L. 11 luglio 1995, n. 273 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante "misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- dal Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale";
- dal Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 "Approvazione degli indicatori. Per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie";
- la legge 328 dell'8 novembre 2000 "Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- la deliberazione della Giunta Regionale lombarda n.7435 del 14 Dicembre 2001 (Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani – R.S.A.);

- la deliberazione della Giunta Regionale lombarda n.3540/2012 (Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani –R.S.A.);
- la deliberazione della Giunta Regionale lombarda n.19883 del 16 Dicembre 2004 (“Riordino della rete delle attività di riabilitazione”).

ACCETTAZIONE CLIENTE DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

DATA

FIRMA

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341, comma 2 e 1342 del codice civile il cliente dichiara di conoscere e accettare espressamente le clausole di cui ai paragrafi retta e dimissioni.

Per accettazione

DATA

FIRMA