

CASA DI RIPOSO VITTORIO FOSSOMBRONI

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
(ex Casa di Riposo " Vittorio Fossombroni" - IPAB)

Piaggetta Faenzi n. 2 – 52100 Arezzo

(tel. 0575/21287-21943; fax 0575/21578)

Cod.Fisc. 80000710519 - e-mail info@casapia.it

www.aspfossombroni.it

CARTA DEI SERVIZI



LO SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
LA STRUTTURA	3
COME SI ACCEDE AI NOSTRI SERVIZI	3
DIMISSIONI	4
L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI E DEGLI AMBIENTI DI VITA	5
ASPETTI DI VALORIZZAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE	6
AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO	6
LA GESTIONE DEGLI AMBIENTI DI VITA E DEL <i>CONFORT</i> DEL RESIDENTE	6
ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO	8
LA VOCE AI RESIDENTI	8
MODALITÀ DI PAGAMENTO DEI SERVIZI	9
COME OTTENERE INFORMAZIONI	9
LA GESTIONE DEI SERVIZI	10
ORGANIGRAMMA	11
L'APPROCCIO AL RESIDENTE	12
LA GESTIONE DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)	13
L'INGRESSO IN RSA	13
LA VITA IN RSA	14
LA GIORNATA TIPO	17
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO IN RSA	18
LA GESTIONE DELLA QUALITÀ: LA CERTIFICAZIONE QUALITÀ	18

LO SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La *Carta dei Servizi* ha i seguenti obiettivi:

far conoscere alla propria Utente i valori, l'organizzazione e il modo di operare delle proprie risorse professionali;

definire e divulgare i livelli di servizio erogati e garantiti.

Nella formulazione dei contenuti della Carta dei Servizi è stato adottato il concetto di "Utente allargato". Sono infatti considerati Utenti delle Residenze Sanitarie Assistenziali non solo i Residenti che vi risiedono, ma anche i loro Familiari, gli Enti Pubblici che partecipano e controllano il servizio, le Istituzioni Locali e la Comunità.

La Carta dei Servizi vuole anche rappresentare uno strumento di comunicazione tra gli operatori della Residenza e i propri Utenti.

La carta dei Servizi viene aggiornata ed esposta in bacheca.

LA STRUTTURA E COME SI ACCEDE AI NOSTRI SERVIZI

La Casa di Riposo "V. Fossombroni" è una struttura residenziale mista che accoglie adulti inabili, anziani autosufficienti e non autosufficienti, non altrimenti assistibili a domicilio. È un presidio di assistenza sociale, che svolge funzioni di assistenza integrata di prestazioni sanitarie, assistenza socio sanitaria, assistenza infermieristica, di riabilitazione e riattivazione psico-sociale.

L'ASP "V. Fossombroni" è considerata dalla Regione Toscana soggetto del sistema integrato di interventi sociali e socio-sanitari.

L'ASP "Vittorio Fossombroni" è autorizzata e accreditata per 80 posti letto complessivi, di cui n. 62 per non autosufficienti.

Vengono riservati a favore degli utenti del Comune di Arezzo 18 posti per anziani autosufficienti. Per quanto riguarda l'accesso dei suddetti ospiti autosufficienti la titolarità del relativo procedimento di inserimento è del Comune di Arezzo e quindi la gestione della lista di attesa e delle eventuali priorità è di competenza dei servizi Sociali del Comune stesso. L'Azienda USL Toscana sud est per le prestazioni assistenziali socio-sanitarie, corrisponde all'Azienda una quota capitaria (di parte sanitaria) che a seguito della deliberazione della Regione Toscana n. 52 del 23/01/2023 è pari ad € 56,00.

La quota individuale di parte sociale è stata fissata per l'anno 2023 in € 52,60 giornaliero pro-capite.

La suddetta cifra viene corrisposta alla nostra Azienda sia dai Residenti autosufficienti che da quelli non autosufficienti.

I posti autorizzati possono essere utilizzati da tutti i residenti nel territorio della Regione Toscana.

A partire dal 01 aprile 2017 è stata resa operativa la cosiddetta "libera scelta", ovvero la possibilità per i cittadini di scegliere liberamente la struttura socio-sanitaria preferita.

L'accesso ai 62 posti per non autosufficienti è disciplinato dalle delibere della Giunta Regionale Toscana 398/2015 e 995/2016 in base alle quali non sono più previsti posti convenzionati, ma posti autorizzati.

L'inserimento in struttura può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- 1) Con titolo di acquisto/ voucher che viene autorizzato e stabilito dall'Unità funzionale di assistenza sociale zona distretto Aretina, Casentino, Valtiberina della AUSL Toscana sudest.
- 2) Senza titolo di acquisto/voucher (accesso privato) nel caso in cui non venga autorizzato dall'Unità funzionale di assistenza sociale zona distretto Aretina, Casentino, Valtiberina della AUSL Toscana sudest. In questo caso l'utente dovrà farsi carico del pagamento oltre che della quota di parte sociale anche della quota di parte sanitaria.

In attuazione della L.R. n. 43 del 03 Agosto 2004, avente per oggetto il **"riordino e la trasformazione delle II.PP.AA.BB. e contenente norme sulle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona"**, il nostro Ente si è trasformato dal 01/01/2006 in Azienda Pubblica di Servizi.

La Azienda Pubblica "Casa di Riposo V. Fossombroni", in conformità a quanto previsto dall'art. 12 della L.R. n. 43/04, fa parte del sistema regionale integrato degli interventi e dei servizi sociali e parteciperà a pieno titolo, anche con autonome proposte, alla programmazione zonale operando nel quadro dei piani regionali e degli interventi previsti nei piani di zona.

A tal scopo l'Ente può utilizzare le proprie risorse e le rendite patrimoniali, al fine di fornire ai comuni e agli altri enti pubblici della zona in cui ha sede legale, che si avvalgono delle prestazioni dell'azienda, i servizi che conseguono il miglior rapporto tra qualità e costi.

L'Azienda potrà inoltre assumere altre funzioni oltre alla gestione di altri servizi, per i quali riceva incarico da uno o più Comuni della zona Socio Sanitaria Aretina o da altri enti pubblici i quali potranno avvalersi direttamente, sulla base dei contratti di servizio, delle prestazioni erogate dalla nostra Azienda nell'ambito della programmazione e della gestione degli interventi previsti, nei piani di zona ed in generale nell'ambito dei servizi sociali garantiti.

DIMISSIONI

La dimissione degli ospiti può avvenire per diretta volontà dell'interessato, di chi ne esercita la tutela, dell'Amministratore di sostegno, ovvero per gravi motivi di incompatibilità con la vita comunitaria .

L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI E DEGLI AMBIENTI DI VITA



La Casa di Riposo "V. Fossombroni" è situata nel centro storico di Arezzo.

L'edificio sede dell'Istituto, dal punto di vista della normativa igienico-sanitaria e strutturale, può accogliere un massimo di 80 persone.

L'articolazione degli spazi e dei servizi è così distribuita:

n. 14 posti letto divisi in 7 mini appartamenti, tutti dotati di servizi igienici e situati nell'ala sud prospiciente il cortile interno ed un ampio giardino;

n. 5 posti letto in cinque camere singole dotate di n. 3 servizi igienici poste nell'ala nord, e decentrate rispetto al corpo centrale della struttura;

n. 61 posti letto, dislocati in quattro nuclei :

1° piano rialzato (nucleo Porta S. Spirito)

1° piano (nucleo Porta del Foro)

1° piano ala sud (nucleo Porta S. Andrea)

1° piano ala sud (nucleo Porta Crucifera)

In ogni camera è disponibile uno spazio adeguato per il guardaroba del residente; per ogni letto viene disposta biancheria decorosa ed adeguata alle esigenze ed è tenuta in buone condizioni.



ASPETTI DI VALORIZZAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

AUTORIZZAZIONE ED ACCREDITAMENTO

L'ASP Fossombroni :

- In data 16 aprile 2009 (Provvedimento n. 1429 del Direttore dell'Ufficio ambiente del Comune di Arezzo) ha ottenuto **l'Autorizzazione definitiva** al funzionamento per n. 62 posti, destinati a persone anziane in condizione di non autosufficienza e n. 18 posti destinati a persone anziane in condizione di autosufficienza.
- In data 30 dicembre 2011 (Provvedimento n. 4004 del Direttore Servizi Socio Sanitari del Comune di Arezzo) ha ottenuto **l'Accreditamento istituzionale** in conformità a quanto previsto dalla L.R. n. 82 del 28/12/2009.

LA GESTIONE DEGLI AMBIENTI DI VITA E DEL COMFORT DEL RESIDENTE

Il Direttore è il referente per il *comfort* dell'ambiente e della qualità di vita ed effettua il monitoraggio costante dell'adeguatezza e della funzionalità degli spazi e ambienti della struttura residenziale.

Viene assicurata l'accessibilità dell'utenza e l'individuazione dei percorsi esterni ed interni, anche tramite l'adozione di idonea segnaletica.

La segnaletica è leggibile a distanza, di facile comprensione e protetta da eventuali manomissioni.

La posta in arrivo, viene consegnata quotidianamente ai Residenti e ai loro familiari dalla segreteria.

La direzione dell'Azienda promuove e stimola la personalizzazione degli ambienti nei limiti della compatibilità e del rispetto della normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro e prevenzione incendi.

Viene favorita la partecipazione degli utenti alle consuete pratiche religiose.

La struttura è infatti dotata di una Chiesa nella quale tutte le domeniche alle ore 9,15 viene officiata la Santa Messa.

All'interno della struttura esiste una piccola libreria situata nel soggiorno a piano terra, dove gli ospiti hanno libero accesso.

All'interno della struttura sono stati individuati spazi dedicati agli incontri e colloqui con i familiari, rappresentanti legali, operatori dei servizi.



La direzione dell'Azienda e tutti i soggetti operanti all'interno della struttura si impegnano costantemente ad adottare pratiche finalizzate a limitare rumori molesti all'interno della struttura.

ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO

L'attività di volontariato, intesa quale espressione di partecipazione e solidarietà ai bisogni degli ospiti, è consentita, previa autorizzazione della Direzione dell'Ente, alle organizzazioni a tale scopo costituite che potranno accedere liberamente ai locali sede dell'ASP "Casa di Riposo Vittorio Fossombroni".

Le modalità ed i criteri di cui sopra dovranno tener conto del fatto che il rapporto con le organizzazioni di volontariato dovrà realizzarsi nell'ambito di precise delimitazioni di ruoli e di responsabilità, con massimo riguardo al grado di rispettiva autonomia.

Restano comunque attribuite in via esclusiva agli organi dell'Azienda, le decisioni relative alla programmazione e al coordinamento degli interventi che dovranno svolgersi, in modo da evitare l'insorgere di indebite sovrapposizioni e di privilegiate condizioni tra le diverse organizzazioni di volontariato.

Ove le organizzazioni di volontariato lo ritengono opportuno, provvederanno ad assicurare i propri aderenti contro infortuni o malattie professionali conseguenti all'attività svolta nelle strutture dell'Ente.

LA VOCE AI RESIDENTI

La consulta prevista dall'art. 20 dello Statuto viene nominata dal Consiglio di Amministrazione ed è così composta :

N. 2 componenti del Consiglio di Amministrazione.

Il Direttore dell'Azienda.

N. 3 rappresentanti degli ospiti dell'Istituto.

N. 3 rappresentanti dei parenti degli ospiti.

La predetta consulta si riunisce con cadenza almeno trimestrale ed esprime parere sui programmi dell'ente e sulla loro attuazione. Assume anche iniziative di proposte rivolte al miglioramento dell'assistenza nei confronti degli ospiti. La consulta deve essere sentita particolarmente al riguardo dei programmi culturali e ricreativi predisposti dell'Ente, nonché in tema di valutazione del fabbisogno di interventi socio- sanitari.

Per quanto previsto dallo Statuto, l'Ente potrà aderire e partecipare ad iniziative di carattere culturale o ricreative promosse da Istituzioni, Associazioni o Enti.

MODALITÀ DI PAGAMENTO DEI SERVIZI

Il pagamento della retta deve essere effettuato entro e non oltre i primi 10 giorni del mese successivo a quello di riferimento, con versamento a mezzo bonifico bancario o bollettino postale intestato all'Asp " Vittorio Fossombroni".

Per ogni giorno di assenza per ricovero ospedaliero non superiore a 30 giorni o assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, verrà riconosciuta alla struttura il 70% della quota sociale.

In caso di ricoveri ospedalieri non superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, è assicurato il mantenimento del posto letto.

In caso di ricoveri superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia superiori a 7 giorni è possibile concordare con la struttura il mantenimento del posto con oneri stabiliti in percentuale sulla quota sociale carico dell'assistito.

All'inizio di ogni anno, l'Ente determina l'ammontare della retta di parte sociale.

La retta garantisce tutte le prestazioni previste dal presente documento.

COME OTTENERE INFORMAZIONI

PRESIDENZA E DIREZIONE : 0575/21287

AMBULATORIO INFERMIERISTICO : 0575/300913

CENTRO DIURNO : 0575/24951

Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che il Residente o il Familiare/Referente si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico.

Quali informazioni	A chi chiedere
Aspetti organizzativi e amministrativi	Direttore dell'Azienda
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Medico di medicina generale
Valutazione complessiva sull'andamento del Residente	Responsabile Tecnico Assistenziale

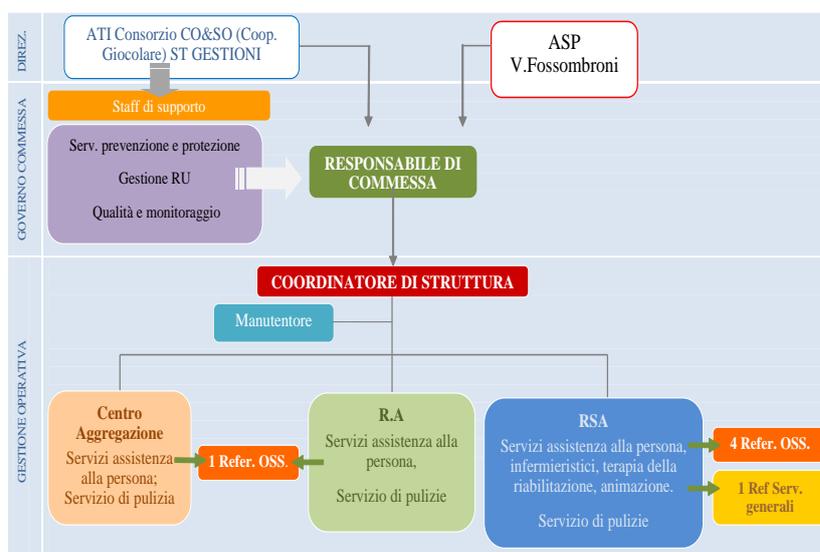
In relazione alle necessità, saranno coinvolti gli altri professionisti che operano nella RSA (infermieri, fisioterapisti, referenti di nucleo, animatori).

LA GESTIONE DEI SERVIZI

La gestione dei servizi è affidata ad una Associazione Temporanea di Impresa composta da CO&SO, SPES Trento s.c.s. e Giocolare s.c.s, soggetti che in modo integrato e specialistico gestiscono i servizi Sociosanitari (Servizio di coordinamento socio-sanitario, Servizio di assistenza infermieristica, Servizio di assistenza alla persona, Servizio di riabilitazione funzionale fisioterapica, servizio di animazione sociale) e parte dei Servizi alberghieri (lavanderia guardaroba, pulizie e sanificazione, servizio di manutenzione e servizio di cura della persona). Il servizio di Ristorazione è gestito dalla società Cooperativa La Perla

L'organizzazione prevede un Responsabile di Commessa che è il referente unico in merito a tutti Servizi realizzati dal soggetto gestore. Garantisce, in collaborazione con L'Ente, la corretta e puntuale esecuzione delle prestazioni previste nel rispetto della normativa nazionale e regionale, nonché del Contratto di Servizio. Con cadenza trimestrale relaziona, in collaborazione con il Responsabile di struttura, l'andamento del servizio al Committente, evidenziando eventuali criticità ed avanzando soluzioni e proposte di miglioramento e sviluppo.

La Direzione Tecnica è l'organo che, attraverso il Responsabile



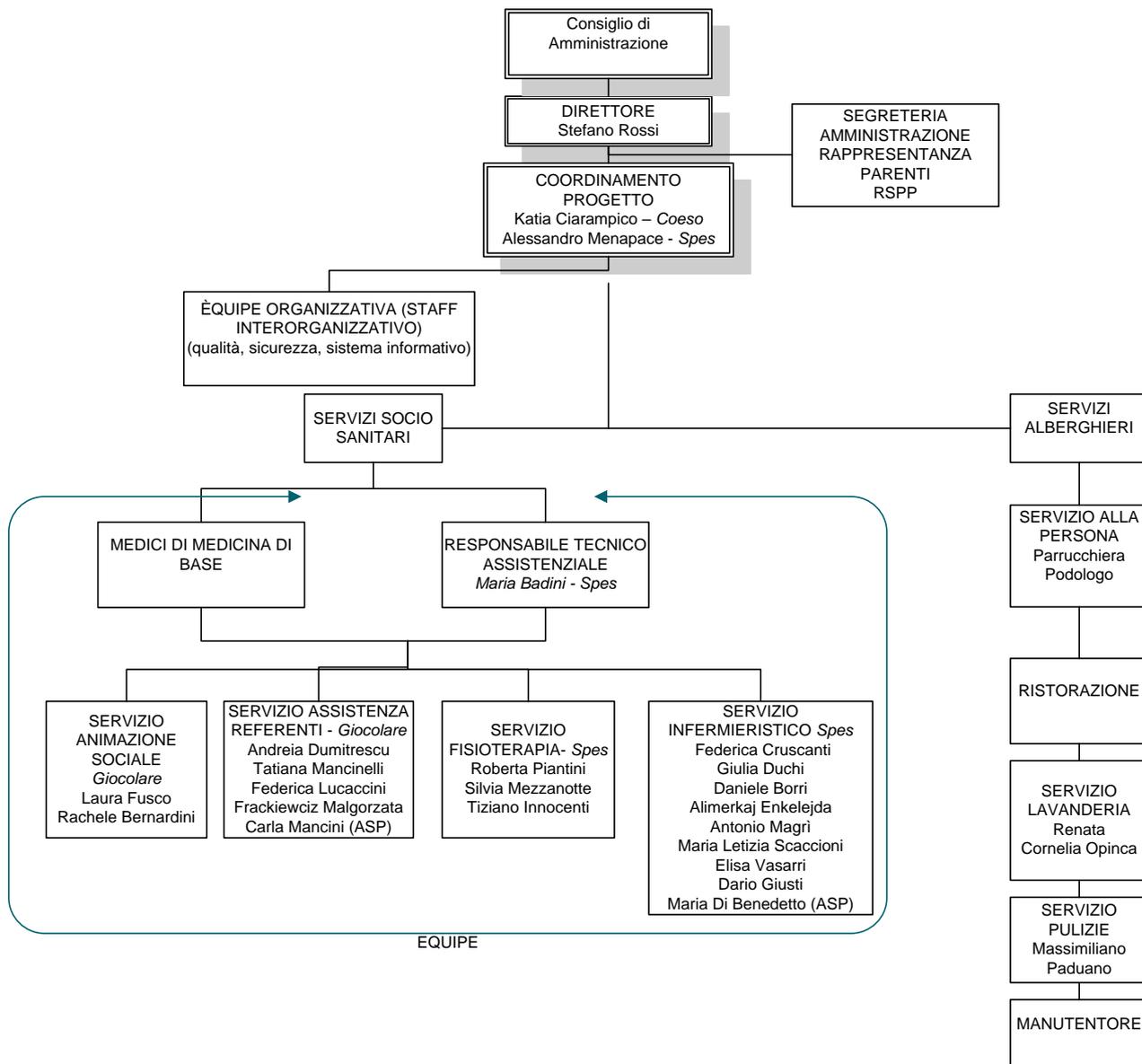
di Commessa, monitora gli indirizzi generali della gestione e le strategie di sviluppo e miglioramento. Supervisiona periodicamente la gestione del servizio e dei requisiti di qualità. Il Coordinatore generale della Struttura (RTA) coordina i servizi interni e si relaziona quotidianamente con tutte le figure professionali interne e i responsabili dei vari servizi per garantire la funzionalità e la corretta erogazione dei servizi. Svolge anche la funzione di coordinamento infermieristico e di tutti i servizi.

I Referenti assistenziali: rappresentano 1 per ciascun quartiere della RSA e centro diurno la funzionalità nei reparti assolvendo oltre ai propri compiti assistenziali le funzioni di tipo

organizzativo. Contribuiscono a garantire la continuità assistenziale Oltre alle attività sopra indicate, effettueranno le attività ordinarie di assistenza ai Residenti, integrandosi con il personale in turno e collaborando nella realizzazione delle attività assistenziali previste nei piani di lavoro.

ORGANIGRAMMA

agg. all'01/01/2017 ed esposto in bacheca



L'APPROCCIO AL RESIDENTE

La dignità del Residente

Nell'operare con persone fragili (età, pluripatologie croniche), l'obiettivo è tutelare il Residente invadendo il meno possibile il suo spazio fisico ed emotivo. In questo è fondamentale il ruolo dei familiari, concordando con il personale sanitario le azioni a tutela del congiunto.

La privacy (riservatezza e intimità)

Esiste una forte correlazione tra le attività di una persona e il suo ambiente. Le persone e i Residenti di una RSA, sono influenzati dalle caratteristiche dell'ambiente e adattano il proprio comportamento in funzione dello stesso. Per ambiente non si intendono solo le mura e la struttura perimetrale, ma anche l'arredo, i colori, la luce, le sostanze aromatiche e quelle odorose, la temperatura e gli spazi. Il modo con cui una persona percepisce il suo ambiente e vi reagisce dipende dalla sua storia di apprendimento individuale, dalla sua competenza di percezione e di movimento e ovviamente dalle sue condizioni e potenzialità del momento.

Organizzare l'ambiente in modo favorevole e dare sostegno produce socializzazione.

I dati personali e sensibili per mezzo di acquisizione documenti o forniti in altro modo dall'interessato stesso o dai familiari. Tutti i dati raccolti vengono trattati nel rispetto della normativa vigente e con la riservatezza necessaria in base a quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003.

La cura

La filosofia alla base dell'approccio medico-infermieristico è di limitare il più possibile gli interventi invasivi ed il ricorso all'ospedalizzazione. Si sceglie di inviare l'ospite in ospedale quando una consulenza specialistica può apportare valore aggiunto in termini di salute e di qualità di vita. Nel caso in cui la persona assistita sia in fase terminale o affetta da malattia cronica l'obiettivo della cura diviene quello di controllare il dolore e accompagnare alla morte.

Il principio della porta aperta

Nelle RSA è impostato da diversi anni un approccio costruttivo con i familiari del Residente. Il servizio che viene erogato in RSA è un servizio alla famiglia. Gestire la situazione del Residente significa prendersi cura di un bisogno affettivo. Spesso la famiglia viene alleviata da una situazione ingestibile a casa, attraverso una modalità di cura professionale ma umana. Questo comporta un approccio della porta aperta, ove tutte le figure sono a disposizione della famiglia. Il Direttore, il coordinatore, gli operatori rimangono disponibili ad accogliere

esigenze, paure, incertezze, gestire gli stati d'animo o i disagi dei familiari. Porta aperta significa poter accogliere il familiare.

LA GESTIONE DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)

Il modello assistenziale della RSA si ispira all'organizzazione per nuclei. Al nucleo corrisponde un'area specifica della Residenza dedicata ad un certo numero di Residenti e articolata in servizi e spazi funzionali necessari alla vita degli anziani. In ogni singolo nucleo lavora un gruppo di operatori che viene dimensionato, come numero e come competenze professionali, sulla base degli effettivi bisogni da soddisfare.

Cardine dell'organizzazione assistenziale è il ***Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)***, previsto per ogni Residente che definisce bisogni del singolo, obiettivi e modalità di intervento.

L'INGRESSO IN RSA

L'ingresso in RSA rappresenta un evento gravoso nella vita di una persona. Comporta un coinvolgimento di tutta la persona, dei suoi stili di vita, coinvolgendo l'intero nucleo familiare e affettivo. Le aspettative sono molte, tutte volte a trovare e ritrovare il soddisfacimento dei bisogni espressi, inespressi, psicofisici e sociali. Il vissuto spesso si accompagna ad una percezione negativa, in cui si vive l'inserimento nella RSA dando una visione di decadimento fisico e/o psico – intellettuale.

Per queste principali motivazioni l'ingresso della persona non autosufficiente è un momento delicato e ricco di significati. I primi giorni in struttura sono oggetto di attenzione particolare cadenzati da importanti momenti di osservazione e valutazione da parte dell'èquipe, anche attraverso un confronto con familiari e figure di riferimento del Residente.

La fase di preingresso

Prima dell'ingresso in RSA avviene la raccolta delle informazioni inerenti il futuro Residente, attraverso un incontro con i familiari di riferimento effettuato dal coordinatore, referente e/o fisioterapista per i moduli motori. In questo incontro si cercano di evidenziare le caratteristiche del Residente, soprattutto le sue disabilità e dipendenze, considerando le difficoltà e fragilità della famiglia. Usualmente i familiari visitano la struttura e conoscono le figure di riferimento. Vengono fornite tutte le informazioni richieste, cercando più di supportare la famiglia piuttosto che sommergere la stessa con notizie e informazioni tecniche.

Durante questa fase viene spiegato ai familiari che la struttura è suddivisa in più moduli, in relazione alle condizioni cliniche dei residenti, nonché al livello di assistenza richiesto .

Pertanto l'assegnazione della camera al nuovo residente terrà conto dei bisogni specifici dello stesso. Successivamente la situazione della persona viene presentata in *équipe* multidisciplinare, condividendo strategie di approccio e implementando un ambiente adeguato al nuovo Residente e impostando delle prime linee di azioni.

Il primo giorno in struttura

Il giorno dell'ingresso in struttura viene assegnato un operatore addetto all'assistenza, all'accoglienza e all'accompagnamento del Residente e della famiglia, per tutto il turno, tendenzialmente di mattina. Il fatto che vi sia una persona che "guida" il Residente e la famiglia alla conoscenza delle prime sfaccettature della struttura, dei servizi e degli altri Residenti, fornisce molti elementi di tranquillità. Allo stesso tempo l'operatore ha il compito ben preciso di raccogliere ulteriori caratteristiche del Residente, potenziali problematiche, sentimenti provati dallo stesso e dai familiari. Il giorno dell'ingresso in RSA, è necessario capire cosa desidera trovare la famiglia, cosa desidera sentirsi dire, cosa vorrebbe vedere, chi e cosa vorrebbero conoscere.

Il primo periodo in struttura

Nei primi giorni di permanenza in struttura il Residente e la sua famiglia iniziano a prendere visione e coscienza della nuova realtà e della relativa organizzazione, capire i tempi e le persone di riferimento. Da parte del Residente si tratta di acquisire una serie di abitudini e orari magari diversi da quelli che aveva precedentemente presso il proprio domicilio. Rimane comunque fondamentale in questa prima fase la presenza (attiva o passiva a seconda dei casi concordati con la struttura) della famiglia che aiuta il Residente a vivere con maggiore serenità questo importante momento.

Si tratta di un momento di conoscenza reciproca. Infatti, nei giorni successivi all'ingresso, tutte le funzioni osservano in maniera approfondita il Residente e la famiglia, riportando in *équipe* multidisciplinare le proprie considerazioni, al fine di cogliere lo stato d'animo, la capacità di adattamento, eventuali incompatibilità o conflitti con altri Residenti o operatori.

La permanenza in struttura

Successivamente, entro le prime settimane (45 giorni), si inizierà ad impostare il primo Piano Assistenziale Individualizzato.

Periodicamente con il coordinatore sarà discusso l'ultimo PAI elaborato, aggiornato nei vari incontri dell'*Equipe* multidimensionale.

LA VITA IN RSA

I servizi socio-sanitari

Il coordinamento dei servizi (Responsabile Tecnico Assistenziale)

Il coordinamento dei servizi socio-sanitari è affidato al coordinatore che organizza tutte le attività e le figure operanti nella RSA, per la parte assistenziale. Il coordinatore è responsabile dell'uso delle informazioni relative alla assistenza dei Residenti, del corretto rapporto con i familiari, dell'adeguata comunicazione con il Direttore, con gli interlocutori (medici, reparti, ecc.) e con le altre figure professionali.

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico consiste nel pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico in collaborazione con il personale di assistenza in merito alle attività di vita quotidiana dei residenti. Gli infermieri applicano il piano di cura predisposto dal medico, effettuando una corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche ed operano anche in ottica di prevenzione.

Il referente infermieristico ha lo scopo, oltre che di svolgere l'attività infermieristica, di favorire la continuità assistenziale e raccordare le prestazioni sui Residenti; lavora a fianco del medico, segue quotidianamente la visita medica, elabora ed applica (con Coordinatore) protocolli infermieristici e sanitari, sostituisce il coordinatore in sua assenza. È un raccordo informativo e di supporto (anche per i familiari).

Servizio di assistenza e cura alla persona

Il servizio socio-sanitario si occupa di tutte le attività di vita quotidiana del residente (alzarsi, vestirsi, lavarsi, igiene e cura della persona, ecc..). I protocolli di assistenza previsti tengono conto delle capacità residue e tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione. Si tiene conto inoltre della gestione del vestiario sulla base della stagione e della temperatura.

Il referente di nucleo affianca ai propri compiti assistenziali funzioni di tipo organizzativo e relazionale. È l'interlocutore principale per Residenti e Familiari, per OSS e RTA, e altri servizi sul piano operativo. Contribuisce a garantire la continuità assistenziale.

Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)

Il fisioterapista in RSA si prefigge l'obiettivo di tradurre la motricità residua in gesti funzionali che permettano di svolgere in autonomia le attività di vita quotidiana, sviluppando quindi compensi funzionali alla disabilità. Per fare questo occorre stimolare le capacità residue dei residenti supportando le loro motivazioni e conoscendone i bisogni individuali. L'approccio si

configura quindi in modo multidimensionale e coinvolge il residente, la famiglia e l'equipe, tenendo conto dell'ambiente e delle caratteristiche individuali, in modo da sfruttare al meglio le proprie capacità residue e migliorare così la Qualità della Vita.

Servizio di animazione sociale

L'animatore è un promotore del benessere della persona che vive in RSA. Si occupa della sfera relazionale e sociale del residente, promuovendo le capacità e le potenzialità dell'individuo in modo da generare il maggior benessere possibile e quindi andando ad incidere significativamente sulla qualità della vita.

È un professionista in grado di collaborare e relazionarsi con le famiglie, i volontari e le realtà territoriali con cui collabora per attuare interventi mirati.

Viene facilitato il mantenimento dei rapporti con i familiari e con la rete amicale, salvo diverse disposizioni normative.

Per lo svolgimento delle attività ricreative/ludiche l'animatore si avvale di attrezzature e materiali specifici adeguatamente predisposti nei locali di animazione.

La continuità assistenziale viene garantita sia dagli incontri periodici tra le varie figure professionali, per la definizione delle attività e dell'organizzazione, sia da un turn over limitato degli operatori.

I servizi alberghieri

Servizio ristorazione

Il servizio comprende i 3 pasti principali - colazione, pranzo, cena - e due merende - mattina e pomeriggio. Sono previsti due menù (estivo ed invernale) che ruotano su 4 settimane. Il menù è redatto da un dietista e risponde oltre alle esigenze dietetiche anche alle esigenze di gusto dei residenti. In casi specifici sono previste anche le diete personalizzate.

Servizio di parrucchiera e podologo

Viene fornito, da parte di fornitore esterno, un servizio di parrucchiere all'interno della struttura, in idonei locali attrezzati e predisposti. Per le persone non in grado di muoversi il servizio è effettuato presso la stanza.

Il servizio è disponibile in base agli orari esposti (settimanalmente).

Il servizio di pedicure viene programmato sulla base delle esigenze dei residente, senza tenere conto di un servizio settimanale fisso.

Servizio di guardaroba e lavanderia

Il servizio di guardaroba e lavanderia è interno.

All'ingresso del Residente è redatto un inventario degli indumenti e ogni singolo capo viene adeguatamente contrassegnato.

Gli indumenti puliti vengono riconsegnati ai Residenti due volte alla settimana.

Servizio di pulizia e sanificazione

La pulizia ordinaria dei locali è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di riposo dei residenti. Quotidianamente vengono pulite le camere, i servizi igienici, i bagni assistiti e gli spazi comuni.

La pulizia periodica e la sanificazione vengono effettuate con cadenze diversificate, secondo un calendario prestabilito.

Servizio trasporto Residenti

Il servizio di trasporto viene fornito quando un Residente ha necessità di uscire dalla struttura in occasione di visite sanitarie.

Le tipologie di trasporto sono diversificate in relazione alla situazione socio-sanitaria del Residente (automezzi comuni, automezzi attrezzati al trasporto di carrozzine, ambulanze, ...).

Il Residente è accompagnato da un familiare (o persona da lui delegata).

LA GIORNATA TIPO

La giornata tipo, esposta nella bacheca all'ingresso principale della struttura, tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali, e si svolge tendenzialmente come da programma sotto indicato. La tempistica potrebbe subire delle variazioni sia per avvenimenti non programmati, sia per esigenze del singolo Residente.

Orario	Attività
07.00 – 08.00	Alzata – cura e igiene della persona – vestizione
08.00 – 09.00	Colazione

09.30 – 11.30	Tempo libero - partecipazione al programma di animazione, a specifici interventi fisioterapici - attività varie - merenda/idratazione
12.00 – 12.30	Pranzo
12.30 – 14.30	Riposo pomeridiano
14.30 – 15.30	Alzata pomeridiana
14.30 – 18.00	Tempo libero - partecipazione al programma di animazione, a specifici interventi fisioterapici- attività varie - merenda/idratazione
18.15 – 19.00	Cena
19.00 – 21.00	Preparazione per la notte
21.00 - 7.00	Riposo notturno

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO IN RSA

La gestione della qualità: la certificazione qualità

La qualità dell'organizzazione è assicurata dai gestori del servizio, enti che sono certificati secondo le norme UNI EN ISO 9000 per la gestione di servizi alla persona. La RSA Fossombroni verrà nel corso del 2017 dotata di un proprio sistema di gestione qualità certificato per la valutazione dei processi erogativi, organizzativi e di valutazione delle performance, adattata alle esigenze specifiche della struttura.

Attraverso linee guida, procedure e protocolli sono gestite l'organizzazione della RSA e le principali modalità di presa in carico dei Residenti (ad es. gestione del dolore, delle contenzioni ecc.).

La qualità all'interno delle RSA è garantita attraverso verifiche periodiche interne e verifiche esterne a cura degli enti preposti (ad es. USL).

Ogni anno è redatto il Piano della qualità che viene valutato e comunicato all'interno del Bilancio Sociale e di Salute della RSA ed esposto in bacheca.

Il piano della qualità viene inoltre condiviso con gli operatori, ne vengono monitorati gli obiettivi e successivamente diffusi i risultati.

Gli indicatori

Grazie alla raccolta dei dati relativi ai Residenti in tempo reale, attraverso il sistema informativo, è possibile avere il monitoraggio sull'andamento del servizio. In particolare, oltre ai dati di salute relativi ai Residenti, sono monitorati i Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) e le relative verifiche (almeno 2 volte l'anno).

Gli ulteriori indicatori mantenuti sotto controllo sono legati alla gestione del personale di cui si tengono monitorate le ore di servizio effettivamente erogate.

Ulteriori indicatori sono raccolti ogni due anni attraverso l'analisi della soddisfazione del cliente rivolta ai familiari e ai Residenti della struttura.

Per la maggior parte degli indicatori non è garantito un target in quanto dipendono dalla situazione di contesto del momento e pertanto il confronto avviene su serie storica dei dati.

Valutazione della soddisfazione degli utenti e dei soggetti terzi

La Direzione garantisce che vengano condotte indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti e soggetti terzi, compresi i familiari, rispetto al servizio offerto, attraverso un apposito questionario e i colloqui. I risultati delle indagini vengono restituiti ai familiari e quando necessario, vengono attuate azioni correttive al fine di garantire il miglioramento dei servizi offerti.

Reclami, lamentele, suggerimenti

La Direzione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione e vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione.

In merito alla gestione dei reclami il sistema qualità prevede i seguenti passi:

valutazione preliminare del reclamo da parte del Direttore e/o Coordinatore che decide sulla fondatezza o infondatezza del reclamo e, se necessario, contatta il mittente entro un massimo di 48 ore dal ricevimento della comunicazione;

nel caso in cui, successivamente alla valutazione preliminare, il reclamo risultasse fondato, il problema viene assegnato alla persona competente all'interno della residenza per la risoluzione;

la persona che ha in carico il problema definisce e attiva tutte le azioni idonee a risolverlo.

L'impegno rimane comunque quello di risolvere tutti i problemi segnalati/evidenziati nel più breve tempo possibile.

Le segnalazioni possono essere depositate nell'apposita "cassetta" posta nell'atrio della Residenza, attraverso la compilazione di un apposito Modulo riposto in bacheca. Tutti i reclami pervenuti vengono inoltre esaminati dalla Direzione Generale del Gruppo, nell'ambito delle attività di analisi dei dati previste dal sistema qualità.

