

Carta dei servizi

RSA LONGONI

Autore: *[Handwritten signature]*
RISA - LONGONI
Medio (supplemento)
Dot. Pezzoli
n° 10000

Gentile Ospite,

abbiamo il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale Longoni.

Ciò che viene presentato, non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggior "qualità di vita" delle persone anziane residenti.

Questo documento è stato realizzato con lo scopo di illustrarLe le caratteristiche funzionali ed assistenziali che la nostra Struttura fornisce ai suoi Ospiti.

La Carta dei Servizi l'accompagnerà per tutta la durata della sua permanenza alla RSA Longoni e Le fornirà le informazioni necessarie per aiutarLa ad orientarsi in modo efficace e mirato all'interno del nostro servizio assistenziale.

Avrà modo di comprendere quali sono i nostri servizi, le figure professionali impegnate al recupero e al mantenimento del suo benessere psico-fisico, i criteri e gli standard di qualità adottati all'interno della Nostra Struttura al fine di fornirLe un'assistenza mirata al soddisfacimento delle sue esigenze.

La Direzione Sanitaria ed Amministrativa, operatori sanitari tutti, l'accolgono porgendoLe il benvenuto e impegnandosi a renderLe il soggiorno il più sereno possibile. La ringraziamo sin da ora per aver scelto la RSA Longoni e Le saremo grati se vorrà fornire i Suoi suggerimenti e tutte le segnalazioni utili a migliorare il nostro servizio.

Indice

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	5
2. PRESENTAZIONE.....	6
2.1 Dati identificativi della R.S.A. LONGONI	6
2.2 Come raggiungerci	6
2.3 Presentazione della struttura	7
2.4 Organigramma	8
3. MISSIONE	10
3.1 Gli strumenti per raggiungere tale scopo sono:	10
3.2 Metodo	10
3.3 Principi	11
4. MODALITA' DI ACCESSO.....	12
4.1 Aspetti economici.....	12
5. INGRESSO IN RSA LONGONI.....	13
5.1 Documenti da portare.....	13
5.2 Effetti personali da portare:	13
6. ORARI DI VISITA	14
7. DIMISSIONI E RICOVERI OSPEDALIERI.....	14
7.1 Assenze temporanee	14
8. CARTELLA PERSONALE E PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO	15
9. SERVIZI	15
9.1 Prestazioni di medicina generale.....	15
9.2 Prestazioni specialistiche	15
9.3 Prestazioni infermieristiche	15
9.4 Prestazioni riabilitative	15
9.5 Prestazioni di sostegno psicologico	16
9.6 Prestazioni assistenziali	17
9.7 Prestazioni di aiuto personale	17
9.8 Approvvigionamento dei farmaci - ausili.....	17
9.9 Servizio di ristorazione e dieta.....	17
9.10 Trasporto e accompagnamento.....	18
9.11 Pulizie.....	18
9.12 Portineria	18

9.13 Camera Mortuaria	18
9.14 Assistenza religiosa	18
9.15 Servizi a pagamento	18
10. RAPPORTO DEGLI UTENTI CON L'AMBIENTE ESTERNO	19
10.1 Partecipazione delle associazioni di volontariato	19
10.2 Comitato di partecipazione (all.4 DCA 71 del 19 marzo 2013)	19
11. SISTEMA DI QUALITA'	19
11.1 Impiego di procedure e protocolli	20
11.2 Indagine sulla soddisfazione degli Ospiti	20
11.3 Segnalazioni e reclami	20
11.4 Tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori e degli ospiti	20
11.5 Tutela dell'ambiente	20
11.6 Sanificazione degli ambienti e delle attrezzature	20
11.7 Barriere architettoniche	20
11.8 Tutela della privacy	20
11.10 Sistemi informativi	21
11.11 Formazione del personale	21
11.12 Assistenza Domiciliare Integrata	21

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Ai sensi dell'art.13 della Legge 8 novembre 2000, n.328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", i centri di servizio che erogano prestazioni sociali, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, devono adottare un documento in cui siano definiti i «criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti».

A tal fine la RSA Longoni ha predisposto la seguente Carta dei Servizi, redatta secondo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e facendo riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della «Carta dei Servizi pubblici sanitari».

Nel presente documento l'utente troverà:

- la presentazione dell'Ente erogatore
- la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente si ispira;
- le informazioni utili per l'accesso alle prestazioni e ai servizi offerti dell'Ente;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere;
- le modalità di partecipazione dell'utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che la RSA Longoni è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

2. PRESENTAZIONE

2.1 Dati identificativi della R.S.A. LONGONI

Denominazione: Centro Ricerca Patologia Clinica Srl (CRPC Srl) del gruppo HEALTH CARE ITALIA ROMA Srl.

Indirizzo: Via Longoni 69, Roma

Partita IVA: 01323861003

Codice fiscale: 04901090581

Telefono e fax: 06/22754380 – 06/2255440

Sito internet: www.hcir.it/centrodiagnosticoeur/rsa-longoni

E-mail: rsalongoni@hccitalia.it

Amministratore unico: Alessandro Falez

Responsabile Organizzativo: Sig. Antonio Ciccarelli

Medico Responsabile: Dott.ssa Michela Pezzoli

Medico Coadiuvante: Dott. Corrado Anzivino

Infermiere Dirigente: Sig.ra Patrizia Messere

Psicologa: Dott.ssa Cristina Vigna

Assistente Sociale: Dott.ssa Tania Capotosti

2.2 Come raggiungerci

PER CHI VIENE CON I MEZZI PUBBLICI

Dalla Stazione Termini:

- prendere il tram numero 14 fino a Prenestina (Fermata Larici)
- da Prenestina (Fermata Larici) prendere l'autobus numero 313 fino alla fermata Longoni INPS (capolinea).

Dalla Stazione Tiburtina

- prendere l'autobus numero 409 o 545 fino a Largo Preneste
- da Largo Preneste prendere il tram numero 14 fino a Prenestina (Fermata Larici)
- da Prenestina (Fermata Larici) prendere l'autobus numero 313 fino alla fermata Longoni INPS (capolinea).

PER CHI VIENE IN MACCHINA

- Sulla via Prenestina provenendo da Roma, dopo via di Tor Sapienza al semaforo girare a sinistra su via Longoni (circa 800 m prima del Grande Raccordo Anulare: G.R.A.).
- Sul Grande Raccordo Anulare (G.R.A.), Uscita 16 - via Prenestina - in direzione Centro, per circa 800 m, al semaforo a destra; oppure Uscita 15 - verso la Rustica/Collatina.

2.3 Presentazione della struttura

La RSA LONGONI nasce nel 2013.

E' una struttura accreditata con il Sistema Sanitario Regionale (DCA n°U00338 del 12/07/2015) e fa capo all'Azienda Sanitaria Locale ASL RM2.

La RSA LONGONI è una residenza collettiva di alto livello, preposta ad accogliere ospiti con patologie riferibili all'area della senescenza e disabilità , quindi, persone con temporanea, totale o prevalente limitazione della propria autosufficienza, con particolare riguardo alle persone affette da malattie croniche.

A tal fine l'erogazione del servizio ha l'obiettivo di fornire:

- Un sostegno all'acquisizione dell'autonomia personale nei limiti clinici consentiti;
- Un supporto per un armonico mantenimento della personalità;
- Uno strumento di prevenzione dei processi di emarginazione sociale e culturale degli utenti;
- Uno strumento volto al recupero e/o mantenimento delle funzioni presenti.

La struttura si sviluppa in un'immobile di 6 piani; le aree di degenza occupano i piani 2, 3 e 4 e sono così divise in differenti nuclei:

- n. 2 nuclei da 16 e 14 posti residenza, per complessivi 30 posti - Assistenza Residenziale di mantenimento A al II° piano;
- n. 2 nuclei da 16 e 14 posti residenza, per complessivi 30 posti - Assistenza Residenziale di mantenimento A al III° piano ;
- n. 2 nuclei di 16 e 14 posti residenza, per complessivi 30 posti - Assistenza Residenziale di mantenimento B;

Per un totale di 90 posti suddivisi in 6 nuclei.

Gli ospiti possono alloggiare in camere doppie con bagno interno.

La RSA Longoni è accreditata per ricevere sino a 18 ospiti in regime di semi residenzialità con spazi propri dedicati alle attività riabilitative.

La superficie coperta dalla struttura ammonta a 3700 mq, sono a disposizione di ospiti e visitatori terrazze all'aperto e un piazzale esterno dove poter sostare o passeggiare; è disponibile un ampio parcheggio ad uso gratuito dei visitatori.

2.4 Organigramma

La RSA LONGONI si avvale di personale come da pianta organica.

Il contratto di lavoro applicato è quello previsto dalla normativa vigente.

La numerosità del personale rapportata agli ospiti della RSA e del regime Semi Residenziale è adeguata al DCA U0099 del 2012.

La RSA LONGONI è gestita dalla Centro Ricerca Patologia Clinica S.r.l. (CRPC Srl), società del Gruppo HEALTH CARE ITALIA ROMA Srl.

Le Attività Amministrative e Tecniche della RSA LONGONI sono gestite attraverso le risorse della Direzione Generale della Capogruppo Health Care Italia Srl, la quale trasferisce alla struttura le linee guida e la Mission. In particolare la Direzione Generale della HEALTH CARE ITALIA ROMA Srl si avvale di uffici centralizzati quali:

- Funzione ICT (Information, Communication, Technology)
- Funzione Area Tecnologie
- Funzione Compliance (Qualità, Spp, Privacy)
- Funzione Risorse Umane
- Funzione Contabilità e Bilancio
- Funzione Tesoreria e Finanza
- Funzione Gestione del Rischio Clinico

Tutto il personale operante nella struttura è dotato di competenze specifiche. L'organico è composto da: medici, psicologo, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, terapisti occupazionali, educatori, assistente sociale, dietista, addetti alla ristorazione e all'igiene dell'ambiente.

L'organigramma è così composto:

- a) un medico specialista con responsabilità dell'assistenza sanitaria e delle condizioni psico-fisiche degli Ospiti;
- b) un infermiere dirigente con la responsabilità della direzione operativa ed alberghiera con presenza giornaliera di almeno sei ore;
- c) infermieri professionali in numero tale da assicurare una adeguata assistenza in riferimento al livello assistenziale richiesto durante l'arco delle 24 ore;
- d) terapisti occupazionali ed educatori professionali con turni articolati entro l'orario diurno;
- e) operatori tecnici dell'assistenza in numero tale da assicurare una adeguata assistenza in riferimento al livello assistenziale offerto dalla struttura
- f) terapisti di riabilitazione con turni articolati entro l'orario diurno;
- g) personale amministrativo, assistente sociale, psicologo, autista.

I servizi generali, amministrativi, il servizio lavanderia e servizio pulizia sono esternalizzati ed appaltati a ditte specializzate.

Il personale preposto all'assistenza svolge i suoi compiti all'interno di una stessa fascia oraria con turni di durata non inferiori ad un mese, al fine di soddisfare le esigenze degli Ospiti e, in particolare, le necessità per essi di avere contatti stabili con il personale.

3. MISSIONE

La nostra struttura trova la sua ragion d'essere nel rispondere con prestazioni idonee ed adeguate al bisogno di salute e cura degli Ospiti.

Il nostro impegno è volto ad assicurare la garanzia e l'efficacia di prestazioni appropriate, uniformi e personalizzate nonché al miglioramento continuo delle attività svolte.

I valori chiave che esplicitano la missione costituiscono puntuale riferimento per le attività che ogni operatore svolge nel proprio ambito professionale ed organizzativo, si possono così enunciare:

- garanzia di un'assistenza qualificata e personalizzata
- mantenimento e valorizzazione delle capacità residue dell'Ospite
- accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità, rispettosa, quindi, della dignità umana, delle credenze, delle opinioni, e dei sentimenti di ogni ospite
- coinvolgimento del personale per indirizzarne le capacità e le attitudini professionali verso il raggiungimento di questi obiettivi

La missione aziendale prevede che l'accoglienza delle persone anziane non sia limitata al semplice assistenzialismo, ma orientata all'applicazione di prestazioni sanitarie, infermieristiche e riabilitative efficaci, accompagnate da una forte azione d'integrazione e promozione umana volta alla massimizzazione della qualità della vita dell'Ospite.

3.1 Gli strumenti per raggiungere tale scopo sono:

- la formazione continua del personale, al fine di sostenere, negli Operatori, la motivazione nel "lavoro di cura" ed il continuo aggiornamento della preparazione professionale;
- l'apertura della Residenza Sanitaria Assistenziale al territorio, al fine di instaurare forme di collaborazione con le Istituzioni presenti nel tessuto civile e sociale e, in particolare, con le organizzazioni di volontariato;
- la ricerca di indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: economicità del costo del servizio, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy;
- l'effettuazione di indagini sulla soddisfazione del Cliente: Ospiti, familiari, ma anche operatori, mediante la somministrazione di idonei questionari;
- Riunioni d'equipe periodiche per la sottoscrizione di un progetto terapeutico individualizzato (PAI).

Tutto il personale si impegna a creare le condizioni necessarie a garantire un ambiente familiare e ospitale, individuando i bisogni dell'ospite, assicurando professionalità e competenza, valorizzando le relazioni interpersonali, garantendo un'adeguata educazione sanitaria all'utente e alla sua famiglia.

3.2 Metodo

Per il raggiungimento degli obiettivi, la RSA si avvale di metodi di lavoro e infrastrutture di supporto adeguate per favorire il coinvolgimento del personale ed il miglioramento dell'ambiente di lavoro quali:

- Il lavoro in rete: intendiamo perseguire progetti di ulteriore inserimento della RSA nella rete dei servizi sociali presenti nel territorio a favore dell'Anziano.
- Definizione dei livelli di servizio tramite l'individuazione di indicatori di efficienza/inefficienza.
- Rispetto delle normative in vigore (legate ai servizi e/o prodotti forniti).
- Perseguimento del miglioramento continuo della Qualità.

- Correzione e prevenzione delle situazioni non conformi, attraverso l'analisi e l'eliminazione delle cause che hanno determinato scostamenti fra i risultati prefissati e quelli ottenuti.
- Coinvolgimento di tutto il personale impiegato nella Residenza Sanitario Assistenziale, il quale deve essere perfettamente al corrente della necessità qualitativa legata alla propria attività.
- Verifica e riesame sistematico del Sistema Qualità.
- Riduzione dei costi dovuti a sprechi e ad inefficienze nella conduzione delle attività.
- Coinvolgimento degli ospiti e familiari nella valutazione periodica della qualità assistenziale e alberghiera.
- Controllo periodico delle infrastrutture, quali ad esempio strumenti, attrezzature e presidi sanitari, computer, software di sviluppo, collegamenti di rete e tutti gli altri strumenti necessari a garantire il buon andamento dei servizi.
- Rispetto delle normative di sicurezza ed a tutte le normative riguardanti l'igiene ambientale e degli alimenti. Le attività, gli ambienti e le attrezzature di lavoro sono infatti oggetto di costante manutenzione eseguita e registrata secondo quanto previsto dal Sistema Qualità aziendale, dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dal D.Lgs. n. 155/97 e s.m.i.

3.3 Principi

La R.S.A. cerca di interpretare al meglio la domanda di cura e assistenza emergente dagli Ospiti e dai loro familiari, assumendo come principi ispiratori la considerazione degli anziani come persone portatrici di valori indipendentemente dalle condizioni di salute e la responsabilizzazione della famiglia come insostituibile risorsa per il buon esito del progetto di assistenza dell'Ospite.

Pertanto pone l'anziano che sceglie questa struttura al centro di ogni azione, al fine di assicurare all'ospite le più confortevoli condizioni di vita ed aiutandolo ad essere protagonista del proprio benessere.

La R.S.A. è un ambiente familiare dove operatori qualificati si prendono cura degli Ospiti, in un clima di rispetto della loro dignità e di accoglienza della loro individualità, per tutte le necessità della vita quotidiana.

I servizi offerti permettono di intervenire a sostegno di situazioni in cui sono decaduti determinati standard di salute e benessere e garantiscono prestazioni programmate in base alle specifiche necessità e patologie degli Ospiti. Questi consentono una quotidiana e completa presa a carico della persona sia dal punto di vista socio-sanitario (prevenzione, riabilitazione, socializzazione, mantenimento dell'autonomia) che assistenziale (pulizia e cura della persona, servizi di mensa e lavanderia).

La nostra professionalità ci rende capaci nel **provvedere alla promozione della salute dell'ospite** intesa come mantenimento, quanto più possibile, della sua autonomia fisica, psichica e sociale. La nostra esperienza ci insegna che la qualità del nostro servizio non può prescindere dalla tutela dei diritti e della dignità personale di ciascuno mediante la salvaguardia del suo patrimonio culturale, politico e religioso e il rispetto della riservatezza.

La nostra sensibilità ci porta a capire che il **massimo recupero funzionale** è ottenibile soltanto in un contesto di accoglienza dove ognuno sente di essere accettato e valorizzato come individuo che porta con sé esperienze, aspettative, abitudini e percepisce la libertà di poter esprimere desideri, emozioni, preferenze senza la paura di non trovare nessuno che lo ascolti.

4. MODALITA' DI ACCESSO

La proposta di accesso nelle RSA è effettuata dal medico di medicina generale, dai servizi territoriali delle ASL di residenza ovvero, in caso di dimissione dall'ospedale, dal primario della divisione ospedaliera, nel rispetto della volontà del paziente, oppure da parte di chi ne assume la responsabilità (parente o amministratore di sostegno).

L'accesso nelle RSA è disposto dall'unità di valutazione territoriale del CENTRO DI ASSISTENZA DOMICILIARE, previa la valutazione multidisciplinare del caso; dalla quale devono emergere, come fattori determinanti della scelta, il grado di non autosufficienza e l'impossibilità anche temporanea dell'utente ad usufruire di altre forme di assistenza, come l'assistenza domiciliare o in strutture semi-residenziali che ne consentano la permanenza al proprio domicilio.

4.1 Aspetti economici

La retta prevista dalla RSA viene calcolata in base al livello assistenziale definito della valutazione multidimensionale effettuata dal CAD (livello assistenziale basso-medio-alto).

Tutti i pazienti con reddito inferiore a 20.000 euro possono beneficiare di una compartecipazione al pagamento della retta da parte del comune.

Tale compartecipazione può essere richiesta recandosi presso il comune di residenza per l'ottenimento del consenso preventivo con i seguenti documenti:

- Autorizzazione della ASL al ricovero
- Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) e relativo modello ISEE
- Certificato di ricovero in RSA
- Certificato di invalidità o copia conforme

La retta giornaliera in RSA con un ISEE superiore ai 20.000 euro è di 59.20 euro (mantenimento alto) oppure di 49.20 euro (mantenimento basso).

La retta giornaliera per il servizio semiresidenziale con un ISEE superiore ai 20.000 euro è di 30.78 euro Mantenimento Alto e € 25,58 per il mantenimento Basso.

La retta giornaliera in RSA e nel Centro semiresidenziale con un ISEE inferiore ai 20.000 euro viene calcolata in base al reddito dichiarato.

5. INGRESSO IN RSA LONGONI

Al momento dell'ingresso l'ospite e il familiare compileranno insieme al medico Responsabile la cartella clinica corredata di anamnesi dettagliata al fine di impostare le diverse terapie mediche e riabilitative. La capo sala, terminata la valutazione medica e le pratiche amministrative, si occupa di inserire l'ospite nelle dinamiche della struttura presentando il personale operante al suo interno, gli altri degenti e gli spazi utilizzabili:

- presentazione del personale infermieristico e medico, del personale oss, delle fisioterapisti e delle terapisti occupazionali
- ingresso nel nucleo di destinazione
 - stanza
 - servizi igienici
 - sale comuni (pasti e tv)
 - palestra
 - terapia occupazionale
- comunicazione sulle possibilità di spostamento nei luoghi accessibili all'Ospite ed ai parenti, e luoghi non accessibili.
- presentazione dei compagni di stanza, tavolo e di altri Ospiti
- presa in carico dell'Ospite dalle figure professionali sanitarie
- informazioni sugli orari di accesso dei parenti nella struttura e nel nucleo assegnato all'Ospite
- informazioni sulle regole vigenti all'interno della struttura.

5.1 Documenti da portare

Al momento di accesso in RSA è necessario consegnare:

- IL nulla osta rilasciato dal CAD della ASL di appartenenza;
- Documento di identità personale
- Copia libretto sanitario
- Copia tesserino esenzione ticket e certificato di invalidità
- Codice fiscale
- Copia ultima bolla consegna ausili (pannoloni o altro)

Al momento del ricovero l'ospite o i suoi familiari riceverà la Carta dei Servizi corredata di tutte le indicazioni utili per potersi orientare all'interno della struttura.

A tutti i pazienti al momento di ingresso è consigliato portare gli esami, gli accertamenti diagnostici, eventuali cartelle cliniche pregresse e terapie farmacologiche in atto.

5.2 Effetti personali da portare:

- Biancheria intima;
- Pigiama o camicie da notte;
- Vestaglia;
- Pantofole – ciabatte da bagno;
- Magliette di cotone;

- Calze di cotone;
- Tute da ginnastica;
- Scarpe comode.
- Dentifricio – Spazzolino – Bagnoschiama – Shampoo, ecc...

Si ricorda a tutti gli Ospiti ed ai loro familiari che ogni indumento deve essere siglato.

6. ORARI DI VISITA

Orario di **accesso dei parenti ai reparti** della RSA Longoni è il seguente:

Da Lunedì a Sabato - dalle 11.30 alle 14.30 e dalle 17.00 alle 19.00.

La Domenica è dalle 11.00 alle 14.00 e dalle 16.30 alle 19.00.

Orario degli **uffici amministrativi** è:

dal lunedì a venerdì - dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14.00 alle 17.00

7. DIMISSIONI E RICOVERI OSPEDALIERI

Gli Ospiti delle RSA possono essere dimessi anche in via temporanea; per un ricovero in altra struttura sanitaria, per il rientro in famiglia o per altri motivi, con diritto di riammissione purché il rientro avvenga entro 10 gg. Superato tale limite il rientro è condizionato a nuova valutazione del CAD. In caso di necessità di ricovero ospedaliero, il Medico provvede direttamente al trasferimento dell'ospite, avendo cura di avvisare tempestivamente i familiari.

Se il ricovero ospedaliero supera il numero di giorni dieci, avviene automaticamente la perdita del posto in R.S.A.

Dopo tale dimissione, in caso di re immissione nella lista di attesa, si acquisisce un diritto di priorità che consente di essere collocati in testa alla lista di attesa.

Le spese di trasporto relative al rientro in struttura dopo ricovero ospedaliero sono a carico della struttura, mentre sono a carico dell'ospite tutti gli altri trasporti con mezzi di soccorso relativi a trasferimenti per visite specialistiche o ricoveri programmati.

Consegna documentazione sanitaria: a richiesta dell'utenza la documentazione sanitaria verrà consegnata entro 7 giorni lavorativi.

7.1 Assenze temporanee

Le uscite temporanee per rientro in famiglia devono essere autorizzate preventivamente dall'UVT e dovranno rispondere a seguenti limiti:

- Nell'arco della giornata previa firma del familiare su apposito registro dell'infermeria di reparto, curandosi di farsi consegnare la terapia in uso con impegno di somministrazione;
- Per pernotti esterni, fino ad un massimo di dieci giorni l'anno, dopo nulla osta rilasciato dalla U.V.T. della ASL competente per territorio e del Medico Responsabile di struttura. Per le uscite temporanee per rientro in famiglia o per motivi personali i familiari devono firmare un modulo che si trova presso le medicherie al piano.

8. CARTELLA PERSONALE E PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

L'assistenza è fornita da una équipe multidisciplinare composta da infermiere, medico, terapeuta occupazionale, fisioterapista, assistente sociale e psicologo. Al momento dell'ingresso ogni professionista effettua una valutazione dell'ospite e dopo circa una settimana l'équipe si riunisce per stabilire un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), ovvero un programma personalizzato di interventi finalizzato al massimo recupero funzionale di ogni ospite. Ogni quattro mesi l'équipe si riunisce nuovamente per valutare le condizioni dell'ospite, verificare il raggiungimento degli obiettivi e stilare un nuovo Piano Assistenziale.

Il PAI viene concordato dall'équipe e dal paziente stesso e deve essere anche visionato e condiviso dai familiari al fine di ottenere la massima collaborazione da parte di tutti e il raggiungimento del miglior recupero funzionale possibile.

9. SERVIZI

9.1 Prestazioni di medicina generale

All'interno della RSA Longoni l'assistenza medica è garantita tutti i giorni 24h su 24h. I medici della RSA Longoni si interfacciano con i medici di medicina generale degli ospiti.

9.2 Prestazioni specialistiche

Le prestazioni specialistiche che comprendono le visite specialistiche e di diagnostica strumentale e di laboratorio, sono erogate dai presidi del S.S.N. previa richiesta del medico di medicina generale; l'eventuale partecipazione alla spesa è a carico degli Ospiti.

9.3 Prestazioni infermieristiche

Gli infermieri si occupano del monitoraggio quotidiano dei parametri vitali degli ospiti e della preparazione e somministrazione delle terapie farmacologiche.

Prestano particolare attenzione alle medicazioni, alla cura e alla prevenzione delle lesioni da pressione.

Sono responsabili della individuazione precoce delle modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale dell'ospite e l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli operatori competenti.

Gli infermieri si interfacciano con i medici di base e con quelli della struttura per tutte le necessità degli ospiti (come l'assistenza durante il giro visite, siglatura impegnative per farmaci o visite, ecc.) e con i familiari.

Gli infermieri sono in ausilio agli Operatori Socio Sanitari nell'esecuzione di tutte le prestazioni di assistenza.

9.4 Prestazioni riabilitative

Tutte le prestazioni riabilitative sono mirate a:

1. Recuperare, ove possibile, le abilità cognitive, le abilità motorie e le autonomie deficitarie
2. Mantenere il più a lungo possibile le capacità residue di ogni ospite

Terapia occupazionale

La terapia occupazionale è una disciplina riabilitativa volta a sviluppare, recuperare e mantenere le competenze della vita quotidiana delle persone con disabilità cognitive, fisiche e psichiche tramite attività. Ulteriore obiettivo della Terapia Occupazionale è quello di incrementare l'autonomia, l'indipendenza e la partecipazione alle attività quotidiane e sociali.

Nella RSA Longoni è presente un'équipe di terapisti occupazionali che svolgono:

- Attività di recupero e mantenimento delle autonomie (piccola igiene quotidiana, vestizione e svestizione, autonomia nei trasferimenti e nell'alimentazione, training e gestione degli ausili);
- Attività di stimolazione cognitiva in gruppo e/o individuale (stimolazione dell'attenzione, della memoria, dell'orientamento, del calcolo, delle prassie, del ragionamento logico ed astratto, della motricità fine e grossolana);
- L'équipe di terapia occupazionale utilizza diversi metodi e strumenti per stimolare le dimensioni cognitive e fisiche suddette. In concreto, le terapisti occupazionali hanno attivato dei laboratori di lettura giornale, cucina, giardinaggio, lavanderia e di stileria, di cinema, ecc, con l'obiettivo di motivare gli Ospiti alla partecipazione e al recupero di una routine quotidiana soddisfacente.

Fisioterapia

La riabilitazione geriatrica e quella branca della fisioterapia finalizzata al mantenimento, al recupero ed autonomia dell'anziano.

Ogni Ospite durante i primi giorni di ricovero viene valutato al fine di impostare un trattamento individuale mirato al maggior recupero funzionale e motorio possibile. Il trattamento prevede metodologie specifiche per ogni condizione patologica secondo indicazioni del medico fisiatra.

Principali indicazioni alla riabilitazione sono la prevenzione della sindrome da allettamento e sue conseguenze, recupero del tono muscolare e mantenimento delle funzioni motorie residue.

Principali procedure preventive per la sindrome di allettamento sono le frequenti mobilizzazioni del paziente, quali: letto/carrozzina e carrozzina/statica.

Il recupero del tono muscolare, invece, viene stimolato attraverso esercizi specifici eseguiti in maniera attiva o passiva, secondo la condizione dell'Ospite, sia con attività individuali che con attività di gruppo efficaci inoltre per il controllo dell'equilibrio e della coordinazione.

Per quanto riguarda il mantenimento delle funzioni motorie residue si utilizzano ausili sia meccanici che strumentali per permettere all'Ospite di mantenere la propria autonomia nelle principali attività di vita quotidiana.

Tutte le attività sono in stretta collaborazione con i terapisti occupazionali ed il resto del personale per una visione più globale delle necessità dell'Ospite.

9.5 Prestazioni di sostegno psicologico

La psicologa della RSA Longoni si occupa di effettuare una valutazione Neuro Psicologica periodica e di fornire supporto psicologico individuale all'ospite laddove necessario. Fornisce, inoltre,

sostegno psicologico attraverso colloqui individuali ai familiari degli ospiti e agli operatori che ne fanno richiesta. Coordina un gruppo mensile di auto-mutuo aiuto dedicato ai parenti degli ospiti. Si occupa della valutazione periodica dello stress lavoro-correlato dello staff.

9.6 Prestazioni assistenziali

L'assistente sociale della RSA Longoni raccoglie la storia personale, familiare e sociale dell'ospite analizzandone i bisogni ed elaborando un piano per la risoluzione dei problemi. Incoraggia, inoltre, l'uso delle risorse personali e sociali e fornisce consulenza per il disbrigo delle pratiche amministrative. L'assistente sociale fornisce informazioni di carattere socio-assistenziale e sostegno nelle situazioni di bisogno.

9.7 Prestazioni di aiuto personale

Sono prestazioni di assistenza, consistenti nell'aiuto all'Ospite per l'igiene e la cura della propria persona, nella cura e nel riordino degli ambienti di vita, nell'aiuto e assistenza per l'alimentazione e negli spostamenti all'interno della struttura. Tali prestazioni vengono effettuate principalmente dagli OSS (Operatori Socio Sanitari), con l'aiuto degli infermieri.

9.8 Approvvigionamento dei farmaci - ausili

I parenti dell'Ospite devono attivarsi per il reperimento dei farmaci prescritti dal medico di Medicina Generale e sono direttamente responsabili dell'attivazione del Piano Terapeutico e dei successivi rinnovi (pannoloni, ossigeno, carrozzina, deambulatore, ecc.).

9.9 Servizio di ristorazione e dieta

Il servizio di ristorazione è garantito attraverso contratto di somministrazione con ditta esterna e distribuita dal personale interno secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti.

I pasti vengono serviti osservando l'orario di seguito riportato:

Orario Pasti

8,00 inizio Colazione – 12,30 inizio Pranzo – 18,00 inizio Cena

I menu sono predisposti a cura del Responsabile Sanitario. I pasti saranno serviti e consumati dagli Ospiti, se non allettati, nella sala da pranzo inter nucleo allocata al piano primo.

Diete personalizzate sono previste per quegli ospiti che per motivi diversi non possano usufruire dei cibi previsti dal menu. In questo caso la dietista che collabora con il centro, dietro prescrizione medica, sarà a disposizione per fornire una dieta personalizzata.

Queste le diete più comuni che vengono servite:

Dieta iposodica per persone con ipertensione arteriosa;

Dieta ipoglicemica, di pasta e di pane per persone diabetiche;

Dieta ipoproteica per persone che presentano elevati valori di acido urico nel sangue;

Dieta ipolipidica per persone in sovrappeso o che presentano elevati valori di colesterolo nel sangue;

Dieta ipocalorica per persone che presentano un peso corporeo eccessivo.

Dieta specifica per persone con disfagia o difficoltà di masticazione.

9.10 Trasporto e accompagnamento

Il trasporto, l'accompagnamento e l'eventuale assistenza per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno delle RSA sono a carico dell'ospite.

È possibile usufruire di un servizio di trasporto in convenzione con la struttura facendone richiesta in segreteria.

9.11 Pulizie

La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti della struttura ad eccezione delle aree abitative (camere di degenza) è effettuato da apposito personale.

La pulizia e il riordino degli ambienti di vita, degli arredi ed attrezzature dell'ospite è effettuata dal personale interno.

9.12 Portineria

Il personale presente in portineria (reception) garantisce l'accesso alla struttura da parte dei visitatori. La portineria è il punto centrale di riferimento e di informazioni per gli utenti (ospiti o suoi familiari) della struttura.

Il servizio di portineria è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 19.30 e il sabato e la domenica dalle ore 09.00 alle ore 16.00.

9.13 Camera Mortuaria

È presente il servizio di camera mortuaria.

La scelta dell'impresa funebre di cui avvalersi per le esequie è a totale carico e responsabilità dei familiari, nel rispetto delle norme che disciplinano le attività funebri.

Il conferimento dell'incarico all'impresa funebre, è da svolgersi unicamente nella sede autorizzata, o eccezionalmente, su richiesta degli interessati, presso altro luogo, purché ALL'ESTERNO della struttura (ai sensi dell'art. 8, comma 4 della Legge Regionale 22/03 e dell'art. 2 del Regolamento Regionale 6/04).

9.14 Assistenza religiosa

Ogni lunedì si tiene una messa nel salone Inter nucleo del primo piano dalle ore 10.00 alle ore 11.00.

9.15 Servizi a pagamento

Gli ospiti possono avvalersi dei seguenti servizi a pagamento:

- Parrucchiere

- Podologo
- Lavanderia

10. RAPPORTO DEGLI UTENTI CON L'AMBIENTE ESTERNO

L'RSA nello svolgimento delle attività riabilitative, educative e socio-assistenziali, favorisce i rapporti degli utenti con l'ambiente esterno e con il contesto familiare di appartenenza.

10.1 Partecipazione delle associazioni di volontariato

Le associazioni di volontariato possono accedere alle RSA in funzione degli specifici bisogni degli Ospiti, previ appositi accordi con la Direzione della struttura.

Le associazioni di volontariato possono collaborare con gli operatori della RSA nelle attività di socializzazione ed animazione, nonché di promozione dei rapporti con il contesto sociale e familiare degli Ospiti.

10.2 Comitato di partecipazione (all.4 DCA 71 del 19 marzo 2013)

All'interno della nostra RSA è attivo un comitato di partecipazione costituito da:

- due rappresentanti degli Ospiti;
- un rappresentante delle famiglie;
- un rappresentante delle associazioni di volontariato che operano all'interno della struttura;
- un rappresentante delle associazioni di tutela del diritto del malato;
- un rappresentante del sindacato pensionati maggiormente rappresentativo a livello regionale;
- un rappresentante della consulta regionale per l'handicap.

Il Comitato di Partecipazione ha il compito di:

- esprimere parere e formulare proposte alla Direzione organizzativa in ordine alla programmazione, svolgimento e verifica delle attività all'interno della RSA;
- raccogliere e valutare le istanze degli Ospiti, in particolare per quanto riguarda le iniziative ed attività collaterali intese a promuovere una maggiore autonomia e una maggiore integrazione degli stessi all'interno della RSA e all'esterno, con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla Direzione organizzativa.

11. SISTEMA DI QUALITA'

Il sistema di gestione della qualità della R.S.A. definisce le modalità di pianificazione, realizzazione e verifica della qualità dei servizi offerti all'Ospite dal momento dell'accoglienza

nella Struttura, durante il suo percorso assistenziale e riabilitativo fino alla dimissione. Tutti i nuclei ed il personale nella sua globalità condividono le procedure del Sistema di gestione di Qualità ed operano di conseguenza.

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dall'Amministrazione attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strumentali, assistenziali e di servizio.

11.1 Impiego di procedure e protocolli

Il personale, a vari livelli, utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli documentati, che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono costantemente aggiornati.

11.2 Indagine sulla soddisfazione degli Ospiti

Viene consegnato periodicamente all'Ospite o alla sua famiglia un questionario, per esprimere il livello di gradimento e la possibilità di segnalare eventuali miglioramenti.

11.3 Segnalazioni e reclami

La partecipazione e la tutela dell'Ospite è garantita anche dalla possibilità di sporgere eventuali reclami insorti durante il soggiorno attraverso l'utilizzo di modulistica dedicata. Il modulo reclami è disponibile in portineria e deve essere compilato e consegnato entro 15 giorni lavorativi dall'occorrenza dell'evento per cui si sporge reclamo.

11.4 Tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori e degli ospiti

La R.S.A. attua, in conformità al D. Lgs. 81/08 e successive modifiche, la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa.

11.5 Tutela dell'ambiente

La Struttura opera in conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in merito allo smaltimento ed al riciclo dei rifiuti.

11.6 Sanificazione degli ambienti e delle attrezzature

Frequenza giornaliera della pulizia delle stanze e dei servizi igienici, con periodica sanificazione a fondo degli ambienti a cadenza settimanale.

11.7 Barriere architettoniche

Sono previsti percorsi facilitati per le persone portatrici di handicap. Gli ambienti sono inoltre provvisti di dispositivi atti a facilitare la loro fruizione dal portatore di handicap, secondo la normativa vigente.

11.8 Tutela della privacy

La Struttura opera a tutela del corretto trattamento dei dati personali, in applicazione del RUE 679/2016 .

A tal fine copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'Ospite o ad

un referente da lui delegato (o tutore delegato) dopo 7 giorni (Legge Gelli).

11.10 Sistemi informativi

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposite aree dei nuclei, sono: procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari dirigenziali.

11.11 Formazione del personale

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. La RSA Longoni promuove la partecipazione del personale a corsi interni ed esterni, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti, nella logica del miglioramento continuo dei servizi.

11.12 Assistenza Domiciliare Integrata

Si informano gli ospiti e i loro parenti che in data 27/11/2018 la RSA Longoni è stata accreditata DCA U00465 per le prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata dedicata a persone con temporanea, totale o prevalente limitazione della propria autosufficienza, con particolare riguardo alle persone affette da malattie croniche.

Revisione 01/06/2019.