

Carta dei servizi

Residenza

San Vendemmiano

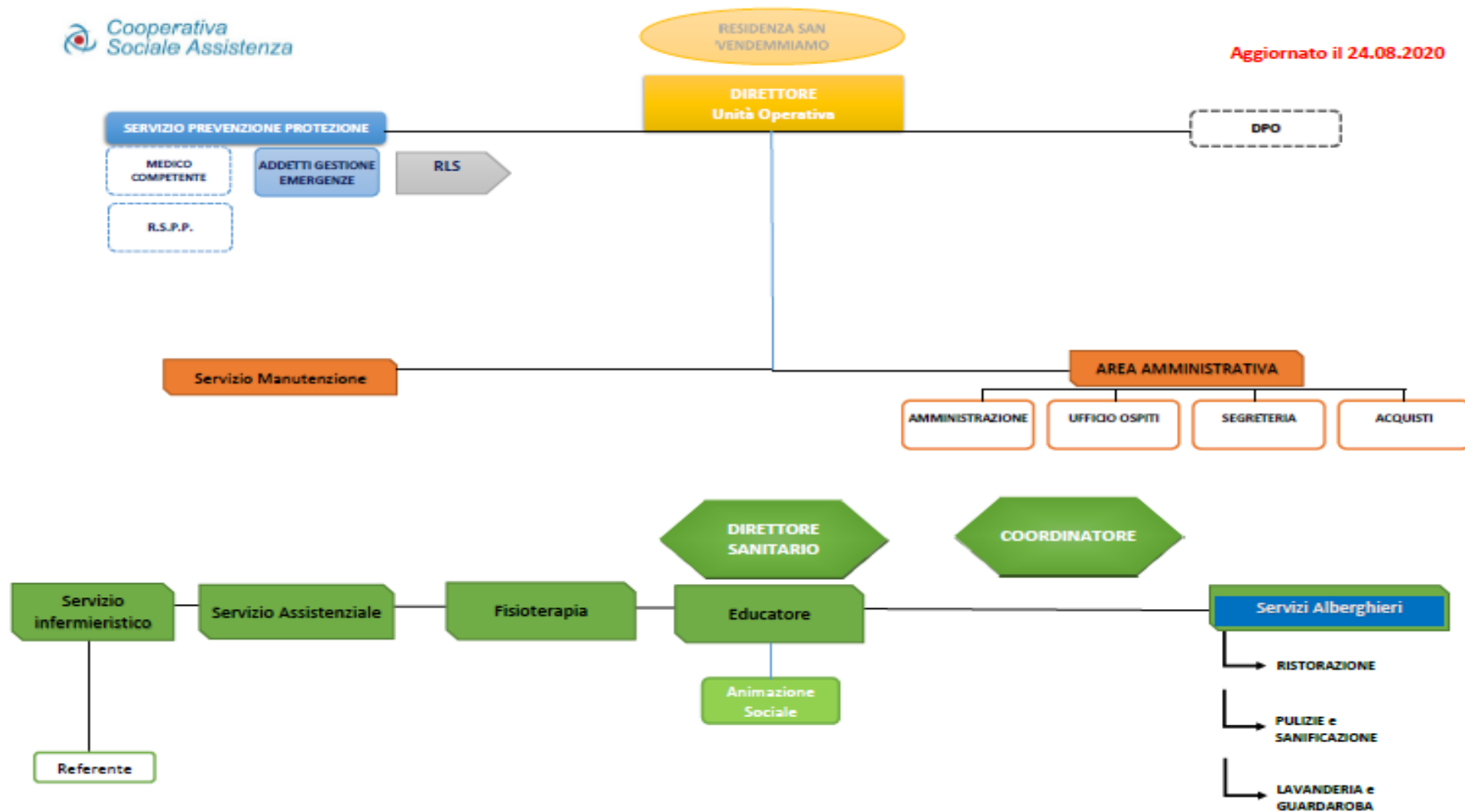
Loc. Maso Baia 1, Fraz. Ivano Fracena

38059 Castel Ivano (Tn)



*Cooperativa
Sociale Assistenza*
ONLUS

L'organizzazione di Assistenza s.c.s.



La Residenza Sanitaria Assistenziale

La RSA è una struttura residenziale nella quale sono offerti servizi socio-sanitari integrati. Garantisce e assicura servizi di tipo alberghiero e residenziale insieme a prestazioni di cura della persona, all'interno di uno stesso luogo che prevede ambiti di vita personale e ambiti di vita comunitaria. Questa duplice natura socio-sanitaria e residenziale, configura la RSA come vera e propria comunità di vita di persone singole, che convivono e si relazionano in uno stesso ambiente. Tutto ciò comporta un equilibrio a volte incerto e precario in cui si devono combinare esigenze individuali e collettive, regole di vita e aree di autonomia, procedure di cura e assistenze codificate e percorsi di espressività e libertà.

Le persone che operano all'interno delle singole RSA debbono mantenere un approccio il cui stile professionale garantisca che:

- il residente sia protagonista e sia posto al centro del proprio lavoro,
- l'attenzione venga rivolta tanto ai bisogni del singolo quanto del gruppo, tanto ai bisogni sanitari quanto alle esigenze di vita,
- le relazioni umane, famigliari, colleghi, residenti, siano sostenute e sviluppate sia all'interno che all'esterno della struttura.

La struttura "Residenza San Vendemmiano"

L'immobile è situato nel comune di Castel Ivano, frazione Ivano Fracena, località Maso Baia, 1 ed è contraddistinto dalla p. ed. 162 in C. c. Villa Agnedo. L'edificio è stato realizzato negli anni 80, nato come albergo si è poi trasformato nel 2006 in R.S.A. La struttura, chiusa nel 2009, è stata recentemente acquistata dalla Cooperativa Sociale Assistenza, che l'ha riaperta dopo importanti lavori di ristrutturazione interni ed esterni. La Giunta della Provincia di Trento, con deliberazione n. 1005 di data 17 luglio 2020, ha stabilito di adibirli a "RSA di sollievo", struttura sociosanitaria dedicata all'assistenza temporanea degli anziani non autosufficienti assistiti a domicilio.

Completata ad agosto 2020, è collocata in un'incantevole posizione panoramica, è circondata da spazi verdi completamente sbarrierati e dotata di un comodo parcheggio, è disposta su due piani più l'interrato ed

Di seguito una breve descrizione degli spazi interni:

Il piano interrato

Al piano interrato si trovano la palestra, una sala per gli incontri con familiari e visitatori, l'ufficio del direttore e dei coordinatori, i magazzini e gli spogliatoi del personale.

Il piano terra

Al piano terra si trova la reception, l'ampia sala da pranzo e sala soggiorno, la cucina, un bagno clinico e sette stanze da letto.

Primo e secondo piano

I piani sono prevalentemente destinati ad ospitare le stanze dei residenti (13 collocate al primo piano, 9 al secondo piano); sono presenti inoltre l'infermeria, locali di deposito e il bagno clinico.

Tutti i piani sono serviti da un ascensore ricavato all'interno del nucleo giro scale centrale; è presente anche un montalettighe.

Le stanze sono tutte singole, dotate di servizi igienici privati, di impianto TV e campanelli di chiamata. Quelle al primo e secondo piano sono dotate di balconi e terrazze.

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 anche il ruolo dei famigliari, che 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, si lasciano influenzare 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 anche dal suo stato attuale.

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

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.

L'organizzazione

La responsabilità primaria nella gestione della RSA, come evidenziato nel successivo organigramma, è affidata al Direttore dell'Unità Operativa che si avvale della collaborazione di tutte le figure professionali e tecniche presenti all'interno della struttura.

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. Considerata la permanenza limitata nel tempo, per i residenti della RSA di sollievo verrà elaborato un P.A.I. ridotto.

Come ottenere informazioni

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	Riferimento
Aspetti organizzativi e amministrativi	Direttore della Residenza <i>Massimiliano Vario</i>	massimiliano.vario@coopassistenza.net
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Medico <i>dott.ssa Camilla Forlin</i> (Coordinatore Sanitario)	
Valutazione complessiva sull'andamento del Residente	Coordinatore <i>Paolo Gretter</i>	

Di volta in volta poi, a seconda delle necessità, saranno coinvolti gli altri professionisti che operano nella RSA (infermieri, fisioterapisti, animatori).

Trattamento dei dati personali

I dati personali e sensibili raccolti dalla Cooperativa Assistenza sono trattati nel rispetto della normativa vigente e con la riservatezza necessaria.

ACCESSO SU POSTI CONVENZIONATI CON IL SERVIZIO SANITARIO

L'ingresso in RSA è uno degli eventi più impegnativi che una persona possa sperimentare nell'arco della sua vita. Comporta un coinvolgimento di tutta la persona, in ogni sua componente e in ogni suo sistema, nonché della sua famiglia, che si aspettano risposte semplici e chiare, al fine di trovare il soddisfacimento dei propri bisogni espressi e inespressi. Oltre ad essere un evento totalmente coinvolgente, non va dimenticato che spesso segna il passo al decadimento fisico e/o psico - intellettuale e che, culturalmente è visto come uno degli eventi a valenza negativa.

Per queste principali motivazioni l'ingresso dell'anziano e i primi giorni in struttura sono cadenzati da importanti momenti di analisi e valutazione congiunta in équipe e con i familiari.

La fase di pre-ingresso

Prima dell'ingresso in RSA avviene la raccolta delle informazioni inerenti il futuro Residente, sia dall'UVM che attraverso un colloquio, anche a distanza, con i familiari di riferimento

effettuato dal coordinatore o da un suo delegato. In questo incontro si cercano di evidenziare le caratteristiche del Residente, soprattutto le sue disabilità e dipendenze, considerando le difficoltà e fragilità della famiglia allargata.

Successivamente il caso viene presentato in équipe multidisciplinare, condividendo strategie di approccio e implementando un ambiente adeguato al nuovo Residente e impostando delle prime linee di azioni.

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, si inizierà ad impostare il primo Piano Assistenziale Individualizzato.

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

La retta

La retta della RSA ha due componenti: la retta alberghiera e la retta sanitaria.

L'importo della *retta alberghiera* giornaliera viene stabilito di anno in anno dal Consiglio d'Amministrazione ed è a carico del Residente. *** Per gli anni 2020-2021 l'importo della *retta alberghiera* è definito dalla *Deliberazione di Giunta n.1005 dd. 17 luglio 2020*.

La *retta sanitaria* è invece a carico del Servizio Sanitario Provinciale per i Residenti in Provincia di Trento.

L'Ufficio Amministrativo chiede che il pagamento della retta avvenga tramite bonifico bancario.

LA VITA IN RSA

I servizi socio-sanitari

Il coordinatore sanitario

Il coordinatore sanitario della RSA, coincide con il medico della struttura. Questa unicità garantisce una completa visione sulla salute del Residente. Egli è responsabile della programmazione delle attività sanitarie preventive, curative e riabilitative della RSA, dell'igiene ambientale, della diagnosi, terapia e cura.

Il coordinamento dei servizi

Il coordinamento dei servizi assistenziali è affidato ad un infermiere che organizza tutte le attività e le figure operanti nella RSA, per la parte socio-sanitaria. E' responsabile dell'uso delle informazioni relative alla assistenza dei Residenti, del corretto rapporto e del flusso di informazioni con i familiari, dell'adeguata comunicazione con il Direttore, con gli interlocutori del Distretto (UVM, reparti, ecc.) e con le altre figure professionali.

Il coordinatore dei servizi assistenziali e sanitari è presente in struttura dal lunedì al venerdì. Si occupa di coordinare il funzionamento di tutti i servizi presenti nella struttura ed è figura di riferimento in ambito socio-sanitario per il personale e per i familiari dei residenti.

Si interfaccia con le U.V.M. territoriali e gestisce, insieme al responsabile del servizio animazione, i nuovi ingressi; presiede le riunioni di P.A.I. e si occupa dell'invio dei dati nel flusso NSIS.

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 di base del residente, effettuando una corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche ed operano anche in ottica di prevenzione.

Il referente infermieristico, oltre che di svolgere l'attività infermieristica, favorisce la continuità assistenziale e raccorda le prestazioni sui Residenti; lavora a fianco del Coordinatore dei servizi e lo sostituisce in caso di assenza, elabora ed applica protocolli infermieristici e sanitari. È un raccordo informativo e di supporto (anche per i famigliari).

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.). Gli interventi previsti 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.

Servizio di 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

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.

Il responsabile del servizio animazione collabora inoltre con il coordinatore dei servizi socio-sanitari in particolare mantenendo i contatti con le famiglie dei residenti, organizzando ingressi e dimissioni in raccordo con le UVM territoriali.

I servizi alberghieri

Servizio ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito contrattualmente da una ditta esterna che provvede al confezionamento dei pasti. La distribuzione e somministrazione del cibo è svolta dal personale della casa.

Il servizio comprende i 3 pasti principali - colazione, pranzo, cena - e due merende - mattina e pomeriggio.

L'obiettivo principale del servizio è fornire un corretto apporto alimentare, tenendo conto, ove possibile, dei gusti, delle preferenze e delle necessità dietetiche del singolo. L'elaborazione dei menù tiene conto anche delle abitudini culinarie e della gastronomia locale prevedendo pasti tradizionali e stagionali a rotazione.

I pasti sono preparati seguendo le indicazioni del dietista. Particolare attenzione viene posta alle diete personalizzate per i residenti con particolari esigenze alimentari e/o sanitarie, opportunamente segnalate dal medico.

Gli orari del pranzo e della cena sono programmati per essere il più possibile tarati alle esigenze dei residenti. L'orario della colazione prevede maggiore elasticità al fine di andare incontro alle singole abitudini dei residenti.

Gli orari dei pasti principali sono suscettibili a variazioni in conformità a necessità organizzative, ad eventi straordinari o fatti stagionali, ad esigenze dei singoli residenti come ad esempio viste specialistiche, esami, ecc. In questi ultimi casi il pasto viene somministrato al rientro in struttura.

Servizio di parrucchiera

Viene fornito 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 in stanza.

All'interno della struttura è attivo un servizio di parrucchiere, garantito gratuitamente da personale interno.

Servizio di guardaroba e lavanderia

Il servizio di guardaroba e lavanderia viene coordinato dalla Cooperativa che si avvale della collaborazione di fornitori qualificati.

Servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia ambientale viene coordinato dalla Cooperativa che si avvale della collaborazione di un fornitore qualificato.

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 o esami diagnostici urgenti o programmati.

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

Manutenzione

La manutenzione ordinaria della struttura è garantita da un operaio-manutentore mentre quella degli impianti è affidata a ditte esterne specializzate. Il settore manutenzione dipende direttamente dalla direzione e collabora con i coordinatori della struttura.

La giornata tipo

La giornata tipo si svolge tenendo conto dei bisogni dei residenti e dell'organizzazione della struttura. Ciò comporta delle variazioni degli orari nelle singole giornate che indicativamente si riportano qui sotto:

Orario	Attività
06.40 – 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 – 20.00	Preparazione per la notte
20.00 – 06.40	Riposo notturno

La qualità del servizio in RSA

Attraverso linee guida, procedure e protocolli sono gestite l'organizzazione della RSA e le principali modalità di presa in carico dei Residenti.

La qualità all'interno delle RSA è garantita attraverso verifiche periodiche interne e verifiche esterne a cura degli enti preposti (ad es. APSS). Ogni anno sono redatti gli obiettivi di struttura che vengono valutati e comunicati ai principali stakeholders.

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).

Ulteriori indicatori sono raccolti attraverso l'analisi della soddisfazione del cliente rivolta ai famigliari e ai Residenti della struttura.

Per la gestione del personale è costantemente monitorata la pianta organica con le relative ore di servizio effettivamente erogate.

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.

La verifica degli indicatori

La verifica degli indicatori, oltre al monitoraggio nel corso dell'anno, viene garantita dalla stesura di una relazione di sintesi annuale con l'indicazione degli obiettivi di miglioramento da realizzarsi nell'anno successivo. Tali dati sono confrontabili di anno in anno evidenziando eventuali criticità o punti di forza del servizio erogato.

Gli standard di qualità

Gli "Standard di Qualità" rappresentano degli impegni che l'Ente si assume di garantire e che ritiene qualificano i servizi erogati.

L'Ente verifica il rispetto degli standard di qualità attraverso la rilevazione di dati e informazioni che permettono di attestare il raggiungimento degli standard dichiarati.

I dati raccolti vengono periodicamente confrontati con quanto dichiarato nella Carta dei Servizi, attraverso una specifica attività di monitoraggio che permette di verificare la qualità programmata a fronte di quella effettivamente erogata.

Gli esiti del costante monitoraggio degli standard vengono raccolti in un report di sintesi, reso pubblico in modo tale da renderne noti i risultati.

Gli standard di qualità sono sottoposti a periodica revisione a seguito di opportune valutazioni derivanti dall'andamento dell'erogazione dei servizi e degli obiettivi di qualità che l'Ente si impegna ad assicurare agli utenti.

RESIDENZA SAN VENDEMMIANO STANDARD DI QUALITA' 2020

N°	FATTORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	LIMITE DI RISPETTO
1	Informazione e presa in carico del residente	Effettuazione da parte dei responsabili di area di un colloquio di presa in carico insieme ai familiari dei residenti almeno un giorno prima dell'ingresso stesso del residente	90%
2	Tempestività nella presa in carico del residente	Compilazione scheda di ingresso entro 3 giorni dall'ingresso	95%
3	Prevenzione dei rischi da immobilizzazione	Valutazione funzionale iniziale per tutti i nuovi ingressi entro 2 giorni lavorativi dall'entrata in struttura	95%
4	Gestione dei reclami	Risposta formale ai reclami formulati in maniera corretta entro 2 giorni dalla data di ricezione	90%
5	Cura della persona	Almeno una prestazione di parrucchiera gratuita nel periodo di permanenza in struttura	95%
6	Socialità	Festeggiamento del compleanno del residente nel giorno della ricorrenza	90%
7	Servizi alberghieri	Menù particolari nei giorni festivi e in particolari ricorrenze	100%
8	Personalizzazione	Individuazione di almeno un intervento personalizzato per ogni residente da parte dell'educatore professionale	90%

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 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 inviate via e-mail all'indirizzo massimiliano.vario@coopassistenza.net o depositate nell'apposita "cassetta" posta nell'atrio della Residenza.

Aggiornato il 3 settembre 2020