



RSA Valle di Cembra

Loc. Bedin, 4 38030 LISIGNAGO

Tel.: 0461 680043

E-mail: valledicembra@gruppospes.it

Carta dei servizi



SOMMARIO

LO SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
L'ORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO SPES	3
I VALORI DI RIFERIMENTO	3
LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE	4
SCHEDA 1	5
LA STRUTTURA	5
L'ORGANIZZAZIONE	5
SCHEDA 2	8
Come ottenere informazioni	8
Reclami, lamentele, suggerimenti	8
Trattamento dei dati personali	9
Rappresentanza dei Residenti	9
I doveri del Residente e dei Familiari	9
SCHEDA 3	11
L'INGRESSO IN RSA	11
La fase di pre-ingresso	11
Il primo giorno in struttura	11
Il primo periodo in struttura	12
La permanenza in struttura	12
LA DETERMINAZIONE DELLA RETTA	12
LA VITA IN RSA	13
La giornata tipo	13
SCHEDA 4	14
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO IN RSA	14
Gli indicatori	14
La verifica degli indicatori	14
INDICATORI	15
REGOLAMENTO DELLA RSA	16

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.

L'organizzazione del Gruppo Spes

Poiché un buon servizio nasce prima di tutto da una buona organizzazione, gli sforzi del Gruppo Spes sono indirizzati a:

- creare un'organizzazione trasparente con ruoli definiti e regole precise;
- favorire e riconoscere le conoscenze e la professionalità delle persone che vi operano;
- agire coerentemente rispetto agli impegni presi;
- garantire la trasparenza della gestione.

L'organigramma viene costantemente verificato e aggiornato ed è disponibile sul sito **www.gruppospes.it**.

I valori di riferimento

Il Gruppo Spes fornisce una gamma di servizi sociali, sanitari, residenziali, territoriali adeguati a soddisfare le esigenze espresse dalle persone accolte nelle RSA.

L'obiettivo primario è quello di promuovere la persona umana nella sua globalità, garantendole un confortevole ambiente di vita ed una possibilità di cura o recupero a partire dalle potenzialità di ognuno, nei limiti delle risorse disponibili. Nel suo operato, la cooperativa si ispira ad alcuni valori fondamentali.

Centralità della persona

Ogni individuo è considerato un patrimonio di qualità personali, sviluppate attraverso la sua particolare e unica esperienza di vita. La tutela della dignità della persona ed il riconoscimento di ogni sua risorsa gli consente di esprimere, in un contesto favorevole, la piena realizzazione delle sue potenzialità.

Qualità dei servizi

L'organizzazione della RSA è un potenziale di umanità. La valorizzazione di ogni soggetto, sia Residente che operatore, rappresenta lo stimolo perché tutti si attivino per migliorare la qualità di ogni singolo aspetto che riguarda la vita nella Residenza: servizi, persone,

relazioni, cultura. L'orientamento alla qualità è sostenuto da strumenti di valutazione ed è fondato su principi e norme di qualità riconosciute.

Innovazione

L'organizzazione delle RSA è aperta al nuovo. Il Gruppo Spes, puntando sulla ricerca e sullo sviluppo, cerca soluzioni avanzate in grado di realizzare servizi sempre più efficaci e puntuali nel soddisfare i bisogni di ogni singolo individuo. Lo sviluppo tecnologico e organizzativo sono patrimonio della cultura aziendale e punto di riferimento per l'azione quotidiana.

Cultura e conoscenza

Non può esserci innovazione senza cultura; non esiste solidarietà senza conoscenza. Lo studio e la ricerca sono, per chi opera nel Gruppo Spes, parte integrante del proprio bagaglio professionale. Attraverso attività informative e di promozione il Gruppo Spes vuole approfondire i problemi del mondo dell'anziano, affrontandone gli aspetti e le implicazioni sociali, affettive, psicologiche e di salute.

Integrazione con il territorio

La Residenza è aperta al territorio nel quale è inserita. L'attività dei servizi prevede il contributo delle risorse territoriali come il volontariato, i famigliari, gli enti locali, le associazioni. La Residenza si attiva direttamente nel territorio per favorire l'integrazione dei Residenti con la comunità circostante.

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.

SCHEDA 1

La Struttura

La RSA Valle di Cembra si trova all'interno del Comune di Lisignago, nella Comunità di Valle della Val di Cembra.

La RSA è all'interno del contesto urbano comunale. È dotata di giardino e di comodo posteggio, posto in prossimità dell'accesso centrale all'edificio.

Le stanze di degenza sono distribuite sui quattro piani della struttura, l'ambulatorio medico è al primo piano.

A piano terra nell'atrio è previsto uno spazio per l'accoglienza, sono disposti gli uffici, la sala polivalente, la palestra, la sala da pranzo e la cucina, la Chiesa.

Al primo piano ci sono i servizi di parrucchiera ed estetista-podologa.

In ogni piano sono previsti una sala polivalente nella zona centrale, il bagno assistito, il locale tecnico, il presidio/cucinino, bagni comuni e alcuni spazi soggiorno per favorire momenti di socializzazione.

Ogni piano e ogni locale adibito a servizio è dotato di attrezzature e macchinari medico-sanitari.

La struttura può accogliere 72 ospiti non autosufficienti e 2 ospiti autosufficienti (Casa Soggiorno).

Le stanze sono in totale 41 di cui 8 singole e 33 doppie.

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.

Gli assistenti socio sanitari assegnati al nucleo sono tendenzialmente sempre gli stessi, in modo da poter ricreare nell'ambiente una piccola comunità sociale e consentire una maggiore specializzazione degli operatori. Questo tipo di organizzazione consente inoltre la conoscenza puntuale e aggiornata della domanda da parte degli operatori, il consolidamento della storia di ciascun Residente e, di conseguenza, aumenta la possibilità di realizzare programmi di lavoro personalizzati.

Cardine dell'organizzazione assistenziale è il Piano Assitenziale Individualizzato, previsto per ogni Residente ogni sei mesi, o anche più di frequente se necessario. In questa riunione

coordinata dal RTA e realizzata con cadenza settimanale, i rappresentanti di ogni figura professionale (medico, infermiere, operatore, fisioterapista, animatore) analizzano i bisogni assistenziali dei Residenti, ne evidenziano le aree problematiche e pianificano di conseguenza il piano di approccio individualizzato alla persona. Inoltre mettono a fuoco degli obiettivi raggiungibili nel medio periodo, evidenziando le date di verifica intermedie e finali.

Spes | Gruppo Cooperativo Paritetico

U.O. RSA VALLE DI CEMBRA



SPES Trento
Cooperativa Sociale
CAPOGRUPPO
DIREZIONE E COORDINAMENTO

Assistenza
Residenziale

U.O. RSA Valle di Cembra

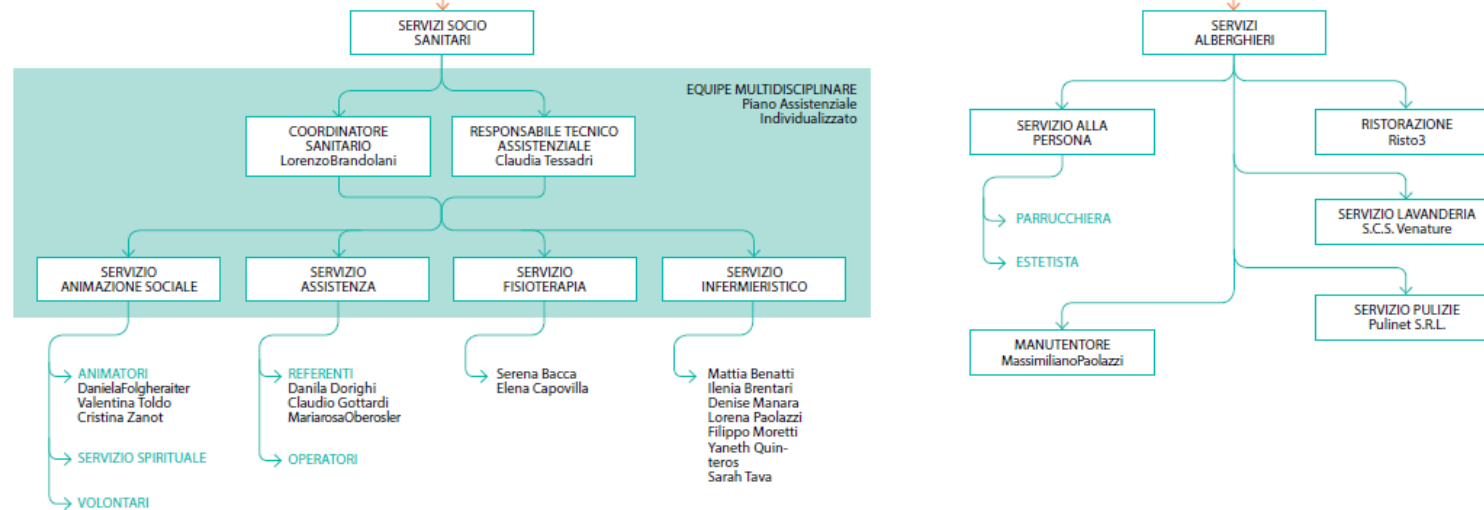
DIRETTORE
U.O. RSA Valle di Cembra
Manuela Demaria

EQUIPE ORGANIZZATIVA
(STAFF INTERORGANIZZATO)

SEGRETERIA
Franca Dallabetta
Barbara Casagrande

IL GOVERNO

LA DIREZIONE



I SERVIZI

SCHEDA 2

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	manuela.demaria@gruppospes.it
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Medico (Coordinatore Sanitario)	lorenzo.brandolani@gruppospes.it
Valutazione complessiva sull'andamento del Residente	Responsabile Tecnico Assistenziale	claudia.tessadri@gruppospes.it

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

In ogni turno di servizio diurno sono sempre presenti due figure di riferimento importanti:

1. Infermiere
2. Referente Operatori.

Ci si può rivolgere anche a loro per informazioni meno strutturate. I nominativi dei referenti in servizio ogni giorno sono esposti in bacheca.

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 e, in caso di reclamo scritto, a rispondere sempre in forma scritta entro 15 giorni dal ricevimento.

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 depositate nell'apposita "cassetta" posta nell'atrio della Residenza. Tutti i reclami pervenuti vengono inoltre esaminati dalla Direzione Generale del Gruppo, nell'ambito delle attività di analisi dei dati previste dal sistema qualità.

Trattamento dei dati personali

I dati personali e sensibili in possesso del Gruppo Spes, sono raccolti presso il Comune di residenza dell'interessato, presso l'APSS e direttamente presso l'interessato, 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.

Rappresentanza dei Residenti

È istituito presso la RSA il Comitato per il Coordinamento dei Servizi (CCS) composto dal Direttore della Residenza, dal Responsabile Tecnico Assistenziale, dal Coordinatore Sanitario e da due rappresentanti dei Residenti.

Il CCS ha funzioni consultive e propositive rispetto agli aspetti organizzativi e al miglioramento della qualità nell'erogazione del servizio. I rappresentanti sono eletti dai Residenti o da un loro delegato (di norma un familiare).

Sono eleggibili sia i Residenti che i Familiari, ad eccezione dei dipendenti e degli amministratori della struttura. Gli eletti restano in carico due anni e sei mesi dall'elezione.

I nominativi e i riferimenti sono affissi presso la bacheca di comunicazione familiari nell'atrio.

I doveri del Residente e dei Familiari

La Residenza è una comunità in cui la libertà dei singoli trova un limite nella necessità di garantire l'armonia dei rapporti tra i Residenti e una efficace erogazione dei servizi da parte del personale.

In particolare, viene richiesto a ciascun Residente l'impegno a:

- adottare un comportamento responsabile verso gli altri Residenti e collaborare con il personale della residenza, compatibilmente con il proprio stato di benessere;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;

- concordare e comunicare eventuali uscite dalla struttura, nelle modalità stabilite dal regolamento interno.

Ai parenti dei Residenti viene richiesto l'impegno a:

- evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri Residenti della struttura, nonché collaborare con il personale per una efficace erogazione dei servizi;
- rispettare gli ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno della struttura;
- comunicare al Direttore della Residenza tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del Piano di Assistenza Individualizzato del proprio familiare;
- concordare con il Direttore della Residenza eventuali uscite dalla struttura, qualora il familiare non sia in grado di farlo autonomamente.

SCHEDA 3

L'ingresso in RSA

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 famigliari.

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 incontro con i famigliari di riferimento effettuato da Responsabile Tecnico Assistenziale, Direttore e Coordinatore Sanitario. 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. Usualmente i famigliari visitano la struttura e conoscono le figure di riferimento. Vengono fornite tutte le informazioni richieste, cercando più di supportare la famiglia in un momento molto delicato, che di sommergere la stessa con notizie.

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 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 famigliari. 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.

Di solito il primo giorno la famiglia pranza assieme al proprio congiunto.

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 determinazione della 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. Nella retta alberghiera è prevista anche una quota di integrazione della retta sanitaria.

La *retta sanitaria* è invece a carico del Servizio Sanitario Provinciale per i Residenti in Provincia di Trento. Per i Residenti fuori provincia interviene il Servizio Sanitario della zona di provenienza.

In caso di non presa in carico attraverso il SSN la retta è definita dal Consiglio di Amministrazione e assomma gli importi di quella alberghiera e quella sanitaria.

L'Ufficio Amministrativo chiede che il pagamento della retta avvenga tramite disposizione di addebito diretto in conto corrente bancario.

Ad inizio mese l'ufficio amministrativo emette fattura al Residente per l'importo di retta alberghiera del mese in corso.

La vita in RSA

La giornata tipo

La giornata tipo 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
06.30 – 8.00	Alzata – cura e igiene della persona – vestizione
08.00 – 09.00	Colazione
09.00 – 11.30	Attività di riabilitazione Attività di cura della persona (bagno assistito-servizio estetista) Visita medica e assistenza infermieristica Attività medico-sanitarie (visite specialistiche) Attività religiosa Assistenza diurna
	Attività animativa (come programma) Merenda - idratazione
11.30 – 12.30	Pranzo
12.30 – 14.00	Riposo pomeridiano
14.00 – 15.30	Alzata – cura e igiene della persona – vestizione
15.30 – 18.00	Attività di riabilitazione Attività di cura della persona (bagno assistito-servizio estetista) Visita medica e assistenza infermieristica Attività medico-sanitarie (visite specialistiche) Attività religiosa Assistenza diurna
	Attività animativa (come programma) Merenda - idratazione
17.30 – 19.00	Cena

SCHEDA 4

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 (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. APSS). Ogni anno sono redatti gli obiettivi di struttura che vengono valutati e comunicati all'interno del Bilancio Sociale e di Salute della RSA.

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 famigliari e ai Residenti della struttura.

Per la maggior parte degli indicatori non è garantita 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 annuale del Bilancio sociale e di salute di struttura che presenta anche i progetti di miglioramento intrapresi nell'anno. Tali dati sono confrontabili di anno in anno evidenziando eventuali criticità o punti di forza del servizio erogato.

Indicatori

	ANNO 2016	
INDICATORE	TOTALE ORE*	PARAMETRO PROVINCIALE OBBLIGATORIO
Ore medie di servizio medico giornaliero in RSA	3.86	2.40
Ore medie di attività infermieristica giornaliera in RSA	30.77	30.77
Totale servizio di assistenza e cura (ore giornaliere)	136.25	133.73
Ore medie di riabilitazione funzionale giornaliera in RSA	9.62	8.24
Ore medie di attività di animazione sociale in RSA	11.30	5.65
Ore medie di attività settimanale di estetista in RSA	12	-
Ore medie di attività settimanale di parrucchiera n RSA	14	-

*** il dato, confrontabile con il parametro provinciale PAT, è comprensivo delle ore dirette più le ore di formazione e organizzazione (ad es. riunione di èquipe) del servizio**

Trento, li 31 gennaio 2016

REGOLAMENTO DELLA RSA

NORME GENERALI

1. Il Residente, i Familiari, gli amici, i visitatori, le assistenti private sono tenuti al rispetto delle comuni regole di convivenza e degli orari giornalieri. Sono altresì tenuti al rispetto ed alla cura di tutti i mobili e delle attrezzature a loro disposizione.
2. È fatto assoluto divieto di fumare in qualsiasi locale interno e nelle pertinenze.
3. Nelle stanze di degenza è fatto divieto di usare fornelli, ferri da stiro, lavare biancheria nei lavandini. Per ragioni di sicurezza, le stanze sono sprovviste di chiave. In situazioni particolari, previo accordo con la Direzione, alcuni Residenti possono disporre di chiavi per la chiusura delle loro stanze, utilizzate esclusivamente in caso di loro assenza dalla camera. Le serrature consentono l'apertura dall'esterno.
4. Le stanze di degenza sono fornite di tutto l'arredo necessario. È fatto divieto ai Residenti e loro Familiari/Referenti portare mobili e arredi. Il divieto non vale per effetti personali, suppellettili, quadri, soprammobili, che hanno la finalità di permettere la personalizzazione della camera e di cui il Residente si rende custode e responsabile.
5. L'orario delle visite è previsto durante tutto l'arco della giornata. Si sollecita il rispetto del riposo pomeridiano e si invita a limitare l'accesso nelle ore serali. Sarà cura della Direzione agevolare la presenza dei familiari quando il Residente si trova in situazioni critiche.
6. L'Amministrazione di SPES Trento non è responsabile del denaro, valori o altri oggetti preziosi custoditi dai Residenti. E' a disposizione la cassaforte della RSA per custodie di valori o oggetti preziosi, entro limiti concordati.
7. È possibile installare in ogni stanza un telefono, collegato con la rete della Residenza.

NORME PER L'INGRESSO IN STRUTTURA.

8. Al momento dell'ingresso il Residente deve essere fornito di un documento di identità valido e di tutta la documentazione sanitaria ed amministrativa richiesta.
9. Il Residente è libero di uscire dalla struttura, nel rispetto delle procedure specifiche previste allo scopo di verificare la compatibilità dell'uscita con le sue esigenze sanitarie
All'ingresso, la Segreteria avrà cura di raccogliere la documentazione al fine di predisporre il cambio del medico curante che diventerà il Coordinatore Sanitario della RSA. Il Residente eleggerà quale nuova residenza e domicilio la RSA.

NORME PER L'ASSISTENZA SANITARIA E DI BASE.

10. Il Coordinatore Sanitario della Struttura è responsabile della salute del Residente. Eventuali consulenze mediche esterne possono essere attivate, per quest'ultime viene sollecitato un confronto con il Coordinatore Sanitario.
11. Le terapie sono prescritte dal Coordinatore Sanitario. I farmaci sono forniti direttamente ai Residenti, salvo quelli non previsti dal prontuario.
12. E' fatto divieto di tenere medicinali o presidi sanitari e usarli sotto il proprio controllo e senza accordo con il Servizio Infermieristico.
13. Per ogni Residente è stabilito un Piano Assistenziale Individualizzato che identifica la cura e viene redatto entro le prime tre settimane di ingresso e aggiornato periodicamente. Il Familiare/Referente potrà segnalare particolari esigenze.

14. I Familiari/Referenti concorderanno con il R.T.A. eventuali loro interventi o attività. Sono altresì tenuti a segnalare al personale in servizio ogni eventuale situazione problematica o anomalia riscontrata.
15. La dieta dei Residenti viene stabilita dal Coordinatore Sanitario e dal RTA. La RSA provvede a fornire tutti gli alimenti necessari, comprese diete personalizzate e gli integratori.
16. E' fatto divieto ai Residenti detenere alimenti deperibili e alcolici. Familiari, amici o conoscenti che introducessero presso la Residenza alimenti di qualsiasi genere sono tenuti a comunicarlo al Referente Assistenziale in servizio. È vietato, se non preventivamente concordato e richiesto, offrire bevande o alimenti ad altri Residenti.

NORME PER L'ACCOMPAGNAMENTO DEI RESIDENTI FUORI DALLA STRUTTURA

17. I Familiari/Referenti sono invitati ad accompagnare il Residente in caso di visite mediche esterne programmate o di ricovero ospedaliero, salvo casi complessi e particolari che saranno invece seguiti da personale esperto della RSA

NORME PER IL SERVIZIO DI LAVANDERIA

18. Il servizio di lavanderia, prevede la marcatura e l'inventario di tutti gli indumenti del Residente. Ogni integrazione del corredo personale del Residente, dovrà essere comunicata.
19. La RSA non assume alcuna la responsabilità per capi non marcati. In caso di danneggiamento del corredo personale per atti imputabili al servizio, è prevista la sostituzione a carico della RSA.

NORME PER L'ASSISTENZA INTEGRATIVA PRIVATA

20. La RSA assicura il servizio sanitario assistenziale sulla base dei parametri stabiliti dalle direttive emesse dalla Provincia Autonoma di Trento. Sono ammesse forme di assistenza integrativa di tipo privato attivate dal Familiare/Residente, il cui eventuale rapporto economico sottostante esclude categoricamente ogni coinvolgimento della RSA. L'assistenza integrativa privata, deve svolgersi in armonia con i servizi previsti per la generalità dei Residenti, e senza ostacolare le attività ordinarie della RSA.
21. È fatto obbligo presentare l'Assistente privata al Direttore, al RTA, o in caso di loro assenza, al Servizio Infermieristico al fine di rendere compatibile il servizio integrativo con il Piano Assistenziale Personalizzato.
22. Ogni Residente o Familiare/Referente, è tenuto ad acquisire la tessera di entrata per conto della Assistente privata. La tessera autorizza il possessore ad accedere alla struttura senza obbligo di segnalazione alla segreteria.
23. L'Assistente privata deve munirsi di apposita cartellino di riconoscimento che deve essere opportunamente esibito. Il cartellino deve evidenziare il nome della persona assistita. E' fatto divieto di assistere più Residenti contemporaneamente.
24. L'attività prevista per l'assistenza integrativa privata viene così identificata:
 - ✓ Attività di accompagnamento, relazione, dialogo e socializzazione;
 - ✓ Aiuto nella somministrazione del pasto (previo accordo con RTA);
 - ✓ Aiuto nella deambulazione (previo accordo con RTA);
 - ✓ Accompagnamento ai servizi igienici (previo accordo con RTA);
 - ✓ Altre azioni concordate con il RTA.Dalla attività di assistenza integrativa privata sono escluse le seguenti azioni:
 - igiene personale,
 - attività infermieristica (es. somministrazione terapia, punture, ecc.),
 - attività diagnostica,

In caso di emergenza, deve essere allertato il Servizio Infermieristico.

25. Non possono svolgere assistenze integrative private, persone che hanno operato nella RSA in rapporto di lavoro subordinato, in regime di libera professione o a titolo di volontariato.
26. Il Direttore o il RTA potrà segnalare ai familiari eventuali anomalie nelle attività svolte dall'assistente privato.