



RSA Residenza Via Veneto

via Vittorio Veneto

Tel.: 0461369111

E-mail: residenzaviaveneto@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
L'APPROCCIO AL RESIDENTE	5
LA STRUTTURA	6
L'ORGANIZZAZIONE	7
ACCESSO SU POSTI CONVENZIONATI CON IL SERVIZIO SANITARIO	11
LA VITA IN RSA	13
LA GIORNATA TIPO	16
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO IN RSA	17
REGOLAMENTO DELLA RSA	21

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.

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.

Il principio della porta aperta

Nelle RSA di SPES si è impostato ormai da diversi anni un approccio costruttivo con i famigliari del Residente. Il servizio che viene erogato in RSA è un servizio alla famiglia. Gestire la situazione del Residente significa prendersi cura di un bisogno affettivo. Spesso la famiglia viene alleviata da una situazione ingestibile a casa, attraverso una modalità di cura professionale ma umana. Questo comporta un approccio della porta aperta, ove tutte le figure sono a disposizione della famiglia. Il DUO, il RTA, il coordinatore sanitario, gli operatori rimangono disponibili ad accogliere esigenze, paure, incertezze, gestire gli stati d'animo o i disagi dei famigliari. Porta aperta significa poter accogliere il famigliare.

La Struttura

La Residenza Via Veneto si trova a Trento in Via Vittorio Veneto 63, al confine Sud del Centro della Città, facilmente accessibile sia in auto che a piedi.

Lo stabile è di proprietà della Provincia Autonoma di Trento ed è stato affidato in concessione alla cooperativa S.P.E.S. Trento dal 1 gennaio 2001 per adibirla a Residenza Sanitaria Assistenziale. La cooperativa ha iniziato l'attività subentrando alla Fondazione Charitas Tridentina, la quale per decenni ha gestito l'immobile come Casa di Soggiorno per Anziani.

Dal settembre 2001 è stata avviata la ristrutturazione dell'immobile, degli spazi esterni, delle tecnologie e della gestione dei servizi socio-sanitari e alberghieri. Gli interventi di rinnovamento si sono conclusi nel 2004.

Di fronte allo stabile è stato realizzato un ampio giardino, con piante aromatiche e composizioni floreali diversificate, al fine di favorire la mobilità, la socializzazione, l'orientamento e la serenità dei Residenti. Gli accessi al giardino sono controllati da telecamere. Sono stati creati appositi spazi per favorire l'incontro riservato dei Residenti con visitatori e familiari. È presente un piccolo angolo giochi per bambini per incoraggiare l'incontro dei Residenti con nipoti e pronipoti.

Nello spazio retrostante la struttura c'è un comodo e ampio parcheggio per dipendenti e visitatori.

Gli ambienti interni sono stati progettati per favorire una efficace e snella gestione della struttura che è dislocata su 6 piani.

Al piano seminterrato, oltre ai locali magazzino, sono disposti i locali per la fisioterapia con una palestra e una saletta per il massaggio e per le terapie individuali; la lavanderia, la stireria e il guardaroba (con attrezzature e macchinari rinnovati), la saletta dolenti e la camera mortuaria.

Al piano rialzato si trovano gli uffici amministrativi e la reception, una sala polivalente, la cappella, due sale da pranzo, la cucina, la stanza per la parrucchiera e quattro bagni per disabili. Al primo piano nel "giardino d'inverno" la sala caffè.

Ai piani superiori sono collocate le stanze dei Residenti suddivise in quattro nuclei, con circa 20 posti ciascuno. In ogni piano è presente una sala polivalente nella zona centrale, un bagno assistito, un locale tecnico, un presidio/cucinino centrale, due bagni comuni e alcuni spazi soggiorno per favorire momenti di socializzazione.

La struttura ospita 71 residenti su posto letto fisso ed 1 residente su posto letto sollievo. Tutti i posti letto sono convenzionati con la Provincia Autonoma di Trento.

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 Assistenziale 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 RESIDENZA VIA VENETO



SPES Trento
Cooperativa Sociale
CAPOGRUPPO
DIREZIONE E COORDINAMENTO

Assistenza
Residenziale

U.O. RSA Residenza Via Veneto

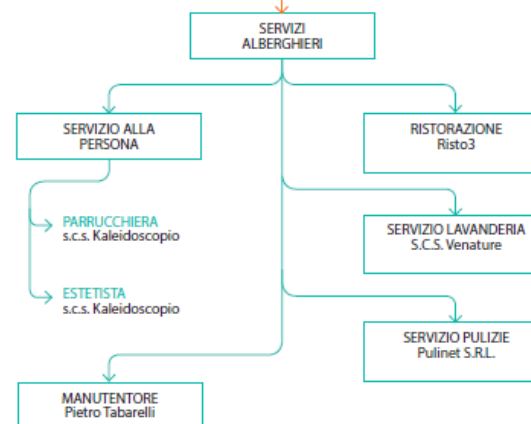
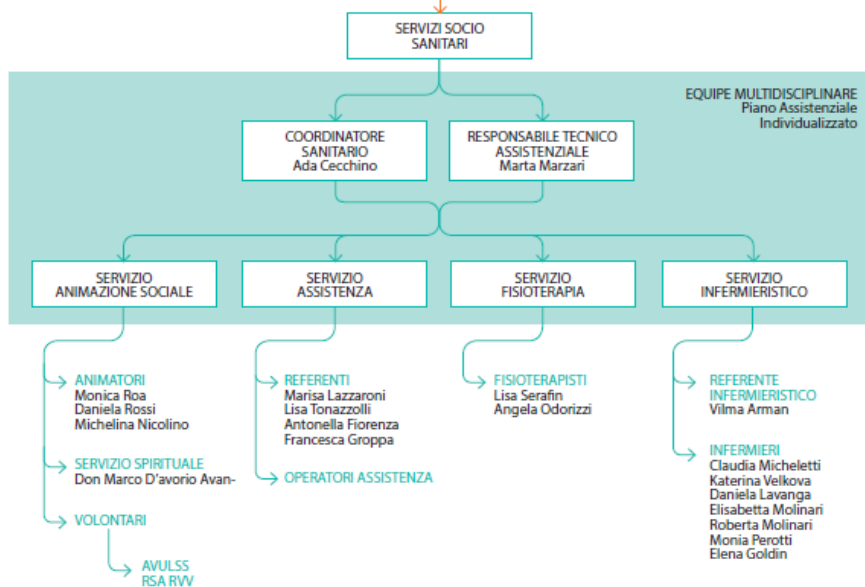
DIRETTORE
U.O. RSA Residenza Via Veneto
Alessandro Menapace

EQUIPE ORGANIZZATIVA
(STAFF INTERORGANIZZATO)

SEGRETERIA
Monica Tonelli
Valentina Cardinale

IL GOVERNO

LA DIREZIONE



I SERVIZI

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	alessandro.menapace@gruppospes.it
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Medico (Coordinatore Sanitario)	ada.cecchino@gruppospes.it
Valutazione complessiva sull'andamento del Residente	Responsabile Tecnico Assistenziale	marta.marzari@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.

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 famigliari. Tutti i dati raccolti vengono trattati nel rispetto della normativa vigente e con la riservatezza necessaria.

Presso il Gruppo Spes è nominato il Responsabile della Protezione dei Dati (RDP o DPO) contattabile presso la sede amministrativa del Gruppo ed all'indirizzo privacy@gruppospes.it

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.

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 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.

Nel caso del posto letto di sollievo la permanenza è definita a priori dall'ente inviante.

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. 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 somma 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

I servizi socio-sanitari

Il coordinatore sanitario

Il coordinatore sanitario della RSA, in SPES, 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. Possiede curriculum adeguato orientato alla medicina generale e alla geriatria.

Il coordinamento dei servizi (Responsabile Tecnico Assistenziale)

Il coordinamento dei servizi socio-sanitari è affidato al RTA che organizza tutte le attività e le figure operanti nella RSA, per la parte assistenziale. Il RTA è 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.

Servizio infermieristico

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

Il *referente infermieristico* ha il fine, oltre che di svolgere l'attività infermieristica, di favorire la continuità assistenziale e raccordare le prestazioni sui Residenti; lavora a fianco del Coordinatore Sanitario, segue quotidianamente la visita medica, elabora ed applica (con RTA) protocolli infermieristici e sanitari, sostituisce il RTA in sua assenza. 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.

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

Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)

Il fisioterapista in RSA si prefigge l'obiettivo di tradurre la motricità residua in gesti funzionali che permettano di svolgere in autonomia le attività di vita quotidiana, sviluppando quindi compensi funzionali alla disabilità. Per fare questo occorre stimolare le capacità residue dei residenti supportando le loro motivazioni e conoscendone i bisogni individuali. L'approccio si configura quindi in modo multidimensionale e coinvolge il residente, la famiglia e l'equipe, tenendo conto dell'ambiente e delle caratteristiche individuali, in modo da sfruttare al meglio le proprie capacità residue e migliorare così la Qualità della Vita.

Servizio di animazione sociale

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

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

I servizi alberghieri

Servizio ristorazione

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

Servizio di parrucchiera ed estetista

Viene fornito, da parte di fornitore esterno, un servizio di estetista e parrucchiere all'interno della struttura, in idonei locali attrezzati e predisposti. Per le persone non in grado di muoversi il servizio è effettuato presso la stanza. Il servizio è organizzato in modo tale che ogni residente possa beneficiare di 2 interventi al mese.

Il servizio è disponibile in base agli orari esposti.

Servizio di guardaroba e lavanderia

Il servizio di guardaroba e lavanderia viene coordinato da S.P.E.S. Trento che si avvale della collaborazione di un fornitore qualificato.

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

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

Servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia ambientale viene coordinato da S.P.E.S. Trento 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.

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

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

Servizio spirituale

Nella garanzia della libertà del singolo e nel rispetto del credo del singolo residente sono disponibili spazi per il culto e presso la RSA sono previste le funzioni religiose.

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 – 8.15	Alzata – cura e igiene della persona – vestizione
08.00 – 09.00	Colazione
09.00 – 11.00	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
11.30 – 12.30	Pranzo
12.30 – 14.30	Riposo pomeridiano
14.30 – 15.30	Alzata – cura e igiene della persona – vestizione
15.30 – 17.45	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
17.45 – 19.15	Cena
19.15 – 20.30	Preparazione per la notte
20.30 – 06.30	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 (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 familiari 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.

Parametri di personale

INDICATORE	VALORE AL 31.01.2019		ANNO 2019
	ORE EROGATE A DIRETTO CONTATTO CON IL RESIDENTE	TOTALE ORE*	PARAMETRO PROVINCIALE OBBLIGATORIO
Ore medie di servizio medico giornaliero in RSA			
Ore medie di attività infermieristica giornaliera in RSA			
Totale servizio di assistenza e cura (ore giornaliere) solo alla persona (esclusa supporto mensa)			
Ore medie di riabilitazione funzionale giornaliera in RSA			
Ore medie di attività di animazione sociale in RSA			
Ore medie di attività settimanale di estetista in RSA			
Ore medie di attività settimanale di parrucchiera n RSA			

*** 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**

Tutela del residente: valutazione, cura e gestione rischi

Attività monitorata	Descrizione indicatore
Valutazione	
Garantire gli obiettivi e la personalizzazione degli interventi	Numero di ospiti che hanno un PAI aggiornato negli ultimi sei mesi con data di aggiornamento non antecedente ai sei mesi dalla data di compilazione/ totale residenti presenti Valore non inferiore al 98%
Gestione cadute	
La caduta è un evento possibile in struttura di cui ci si assume il rischio pur di garantire ai residenti libertà di movimento	n°cadute/totale ospiti
	cadute con ricovero/tot.cadute
	numero di ospiti con cadute ≥ 2 /tot.ospiti
Gestione lesioni	
Attenzione nella movimentazione dei residenti affinché sia ridotta la comparsa di lesioni. Riuscire a garantire la guarigione	ospiti con lesioni/tot. Ospiti
	numero ospiti entrati o rientrati con lesioni/tot. Ospiti
	lesioni guarite/tot. Lesioni
Gestione malnutrizione	
I pasti e la qualità del cibo sono un momento importante per la vista dei residenti	Numero ospiti malnutriti/tot. ospiti (valutazione attraverso scala MNA)
	numero di ospiti malnutriti che hanno ricevuto una consulenza dietologica/nutrizionale nell'anno di riferimento/totale numero ospiti malnutriti nell'anno di riferimento
Errore farmaco	
La segnalazione dell'errore è uno strumento utile per garantire un'attenta preparazione e somministrazione della terapia	Numero errore farmaco (rilevato da scheda errore terapia)
Assistenza riabilitativa	
Garantire al residente i corretti ausili	Numero ospiti che hanno avuto una rivalutazione dell'ausilio in dotazione, anche senza modifica dell'ausilio, nell'anno di riferimento / Numero totale di ospiti con ausili in dotazione nell'anno di riferimento
Ricoveri ospedalieri	
Ove possibile riuscire ad evitare l'ospedalizzazione come evento che spesso scompensa il residente	Numero giorni di ricovero in struttura ospedaliera/ Numero totale di residenti convenzionati presenti in struttura nell'anno
Igiene	
Pulizia e igiene anche come momenti piacevoli per il residente	giorni intercorrenti tra un bagno/doccia/spugnatrice a letto valore massimo ammesso 10 giorni

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.

Trento, li gennaio 2019

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.