



RSAo Tione

via Ospedale, - Tione di Trento

Tel.:0465 331231

E-mail: rsaotione@gruppospes.it

Carta dei servizi



SOMMARIO

LO SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
L'ORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO SPES	4
I VALORI DI RIFERIMENTO	4
LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE OSPEDALIERA (R.S.A.O.)	5
SCHEDA 1	7
LA STORIA DELLA RSAO DI TIONE	7
L'ORGANIZZAZIONE DELLA RSAO DI TIONE	8
I SERVIZI DI CORDINAMENTO	
Il direttore della RSAo	8
Il Responsabile Tecnico Assistenziale	9
I SERVIZI SOCIO SANITARI	
Il servizio medico	9
IL servizio infermieristico.....	10
Servizio di assistenza e cura alla persona.....	10
Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)	10
Servizio di animazione	11
SERVIZI ALBERGHIERI	
Servizio ristorazione	11
Servizio di guardaroba e lavanderia.....	12
Servizio di pulizia e sanificazione.....	12
SCHEDA 2	14
Come ottenere informazioni	14
Reclami, lamentele, suggerimenti	14
Trattamento dei dati personali.....	15
I doveri del Residente e dei Familiari	15
SCHEDA 3	16
L'INGRESSO IN RSA	16
La fase di pre-ingresso	16
Il primo giorno in struttura	16
Il primo periodo in struttura	16

La permanenza in struttura.....	17
LA DETERMINAZIONE DELLA RETTA	17
LA VITA IN RSA	18
La giornata tipo.....	18
SCHEDA 4	19
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO IN RSA	19
Gli indicatori	19
La verifica degli indicatori	19
INDICATORI	20

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 Ospedaliera (R.S.A.O.)

La RSAO è una struttura contigua ad una struttura ospedaliera, nella quale, in forma residenziale, sono organizzati servizi socio-sanitari integrati a prevalente valenza sanitaria. Essa risponde a bisogni assistenziali derivanti da situazioni cliniche stabilizzate ma di notevole impegno, rispetto alle quali emerga la necessità di una continuità terapeutica ed assistenziale al ricovero ospedaliero.

La RSAO 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 RSAO 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, familiari, colleghi, residenti, siano sostenute e sviluppate sia all'interno che all'esterno della struttura.

SCHEDA 1

La storia della RSAo di Tione

Situata in una pertinenza dell'Ospedale di Tione la Residenza si trova in Via Ospedale n.11, in un luogo facilmente accessibile sia in auto che a piedi.

Dal 2001 al 2004 la struttura è stata gestita sulla scorta di un rapporto tra Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (A.P.S.S.) ed il consorzio della cooperazione sociale trentina Con.Solida, nell'ambito di una prima fase di sperimentazione, cui la cooperativa sociale S.P.E.S. Trento ha preso parte fornendo il coordinamento generale sul piano amministrativo e tecnico.

Nel 2003, alla scadenza dei termini del rapporto tra A.P.S.S. e Con.Solida, S.P.E.S. Trento si è fatta promotrice di ST Gestioni, un Raggruppamento Temporaneo d'Impresa nato appositamente per partecipare al pubblico incanto di appalto triennale della struttura.

Nel 2004, la bontà del progetto e delle intenzionalità operative discusse in sede di gara hanno determinato la vittoria di ST Gestioni, successivamente trasformatosi in consorzio di cooperative sociali per valorizzare il contributo dei singoli soci ed ottimizzarne le sinergie.

Attualmente ST Gestioni fa parte del gruppo S.P.E.S. Trento ed è formata dai seguenti partner:

- S.P.E.S. Trento, responsabile dei servizi amministrativi, direzionali, sanitari e socio-assistenziali;
- Con.Solida, cui competono - tramite le cooperative associate - i servizi di lavanderia, pulizia e rifacimento letti;
- S.O.S., cooperativa sociale;

ST Gestioni ha dato un notevole impulso alla riorganizzazione della struttura sul piano logistico-funzionale, per favorirne una gestione più efficace e potenziarne contestualmente la capacità di accoglienza ed il grado di confort generale.

La residenza è dislocata su di un unico piano (al secondo piano del presidio sanitario di Tione) e dispone di:

- una palestra per il massaggio e le terapie individuali o di gruppo;
- una saletta dedicata alle attività di animazione e di socializzazione;
- un guardaroba;
- una sala da pranzo ed una cucina;
- una stanza per la cura della persona (servizi di parrucchiera ed estetista);
- un bagno assistito per disabili (dotato di vasca assistita);
- un bagno per il pubblico;
- due spogliatoi per il personale;
- l'ufficio amministrativo del direttore (cui competono anche funzioni informative e di accoglienza nei confronti di ospiti e famigliari);

- le stanze dei residenti;
- l'ambulatorio infermieristico.

Nello spazio retrostante la struttura si trova un comodo parcheggio per dipendenti e visitatori.

L'organizzazione della RSAo di Tione

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

Cardine dell'organizzazione assistenziale è il PAI (piano assistenziale individualizzato), previsto per ogni Residente entro 21 giorni dall'ingresso e in seguito ogni tre mesi, o anche più di frequente se necessario. In questa riunione, coordinata dall'RTA (responsabile tecnico assistenziale), i rappresentanti di ogni figura professionale (medico, operatori addetti all'assistenza, animatore, infermiere, fisioterapista) 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.

I servizi di coordinamento

Il direttore della RSAo

Il Direttore della Residenza Sanitaria Assistenziale Ospedaliera ha il compito di organizzare tutte le attività della residenza. Egli opera in stretto raccordo con il Direttore Generale e gli Uffici Centrali di ST Gestioni.

Nell'ambito delle attività svolte all'interno della residenza, il Direttore è direttamente responsabile per:

- la gestione di tutti i servizi socio-assistenziali in merito al raggiungimento degli obiettivi specifici di ciascun servizio e degli obiettivi generali della RSA;
- la definizione e l'approvazione, in accordo con la Direzione Generale, di programmi di miglioramento della qualità dei servizi socio-assistenziali;
- il soddisfacimento dei requisiti contrattuali;
- la soddisfazione dei Residenti, dei familiari e dei Committenti (in primo luogo l'Azienda Provinciale dei Servizi Sanitari);
- la gestione del personale e la formazione delle professionalità dei responsabili e degli addetti ai servizi erogati dalla residenza;

Il Responsabile Tecnico Assistenziale

Il Responsabile Tecnico Assistenziale (RTA) è un infermiere con specializzazione in ambito socio-sanitario, che ha il compito di coordinare i servizi socio-sanitari per l'intera struttura, nonché di integrare il lavoro delle diverse figure professionali.

L'RTA ha la responsabilità del Piano Assistenziale nel suo complesso e del coordinamento di tutto il personale interno ed esterno. Egli interagisce con le diverse figure professionali durante la programmazione ed organizzazione di tutto il servizio assistenziale. Funge, inoltre, da principale riferimento per i familiari e i Residenti relativamente a tutti gli aspetti socio-sanitari della struttura.

Al Responsabile Tecnico Assistenziale sono affidati in particolare i seguenti compiti:

- cura l'ammissione del Residente in struttura e gestisce le informazioni necessarie all'organizzazione dei servizi socio-sanitari;
- si occupa della stesura di protocolli operativi e della loro applicazione, nel rispetto dei bisogni individuali del Residente;
- gestisce le informazioni relative ai Residenti in rapporto all'assistenza;
- garantisce la corretta tenuta della documentazione individuale del Residente (cartella socio-sanitaria e socio-assistenziale integrata) e di tutta la documentazione attinente gli aspetti socio-sanitari;
- predispone, in collaborazione con tutte le figure interessate, nuovi piani organizzativi in base alle mutate esigenze della struttura e dei Residenti;
- cura i rapporti con le famiglie e le relative comunicazioni;
- in collaborazione con il Direttore della Residenza, verifica e valuta l'efficacia dei servizi esterni;
- coordina i rapporti con strutture e servizi esterni (ospedale, farmacia, servizio dietologico, servizio psicologico, ...).

I servizi socio sanitari

Il servizio medico

Il servizio medico è effettuato dai medici convenzionati con la struttura.

Le visite mediche vengono effettuate quotidianamente presso l'ambulatorio della struttura o presso le stanze, secondo un diario di visite e controlli programmati.

Il servizio comprende:

- attività di diagnosi, prevenzione, cura e mantenimento;
- prescrizioni di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio;
- rilascio di certificati medici;

Il servizio notturno e festivo è coperto, per le urgenze, attraverso la guardia medica.

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico consiste in:

- pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico;
- tenere ed aggiornare la cartella infermieristica,
- collaborare con il personale di assistenza in merito alle attività di vita quotidiana dei residenti;
- applicare il piano di cura predisposto dal medico, effettuando una corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;
- educazione sanitaria alla persona in base alla patologia;
- prevenzione sanitaria in genere.

Il servizio infermieristico è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni anno.

Servizio di assistenza e cura alla persona

Il servizio si occupa delle attività di aiuto e assistenza ai Residenti.

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 servizio di cura e assistenza consiste in:

- attività di assistenza diretta alla persona;
- attività di aiuto e sostegno alle attività di vita quotidiane, compreso l'aiuto nelle faccende personali e nelle relazioni sociali;
- attività di sostegno e stimolo delle persone residenti attraverso il mantenimento e/o il recupero delle capacità residue.

Il servizio è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni anno con la seguente organizzazione:

- al mattino 3 operatori;
- al pomeriggio 2 operatori;
- durante la notte 1 operatore

Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)

Il servizio è realizzato da un terapeuta della riabilitazione (fisioterapista) che esegue, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, interventi rieducativi e riabilitativi che tendono a prevenire e ritardare la disabilità, nonché, ove possibile, a mantenere e/o rafforzare le capacità e le potenzialità residue del Residente.

Il servizio comprende:

- riabilitazione neuro-motoria;

- rieducazione ortopedica e funzionale;
- terapia di socializzazione per gli anziani che si accostano al servizio;
- ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue;
- terapia informale rivolta ai pazienti dementi per il mantenimento di semplici attività (lavarsi, vestirsi, ecc.);
- riabilitazione respiratoria semplice.

Servizio di animazione

Il servizio è realizzato da un animatore con il supporto del personale di assistenza e di volontari. Lo scopo è quello di gestire momenti ludico-ricreativi e di riattivazione psico-sociale al fine di:

- incrementare la partecipazione a momenti di relazione e socializzazione;
- stimolare i Residenti a gestire positivamente il proprio tempo libero;
- prevenire il decadimento psico-fisico.

Il servizio di animazione sociale si esplica principalmente nelle seguenti attività:

- attività ricreativo - culturali (lettura e ascolto, attività manipolative di gruppo o individuali, organizzazione di attività ludiche di gruppo, gite, ecc.);
- attività di socializzazione e relazione (attività di gruppo, attività per incontro familiare-residente, gestione di recupero di storie di vita, ecc.);
- attività educative e occupazionali (analisi e valutazione delle capacità psico - cognitive e capacità/potenzialità, ginnastica di gruppo, ecc.)
- attività con e per il territorio (gestione delle relazioni esterne con associazioni, istituzioni, parrocchie).

I servizi alberghieri

Servizio ristorazione

Il servizio ristorazione è fornito dall'APSS, che cura la preparazione dei pasti presso il presidio ospedaliero di Tione.

Il servizio erogato da ST Gestioni prevede attività di:

- trasporto dei pasti in struttura;
- distribuzione e aiuto al pasto.

Servizio di guardaroba e lavanderia

Il servizio di guardaroba e lavanderia viene coordinato da ST Gestioni che si avvale della collaborazione di un fornitore qualificato. All'ingresso del Residente ogni singolo capo viene adeguatamente contrassegnato.

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

La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della Residenza.

Servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia ambientale viene coordinato da ST Gestioni che si avvale della collaborazione di un fornitore qualificato.

Il servizio viene effettuato utilizzando prodotti biodegradabili e naturali, privi di fosfati ed impiegando attrezzature e macchinari nel rispetto della normativa vigente. La pulizia ordinaria dei locali è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di riposo degli ospiti. Quotidianamente vengono pulite le camere degli ospiti, 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.

La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della Residenza.

Spes | Gruppo Cooperativo Paritetico

U.O. RSAo TIONE



ST Gestioni
Cooperativa Sociale

Assistenza
Residenziale

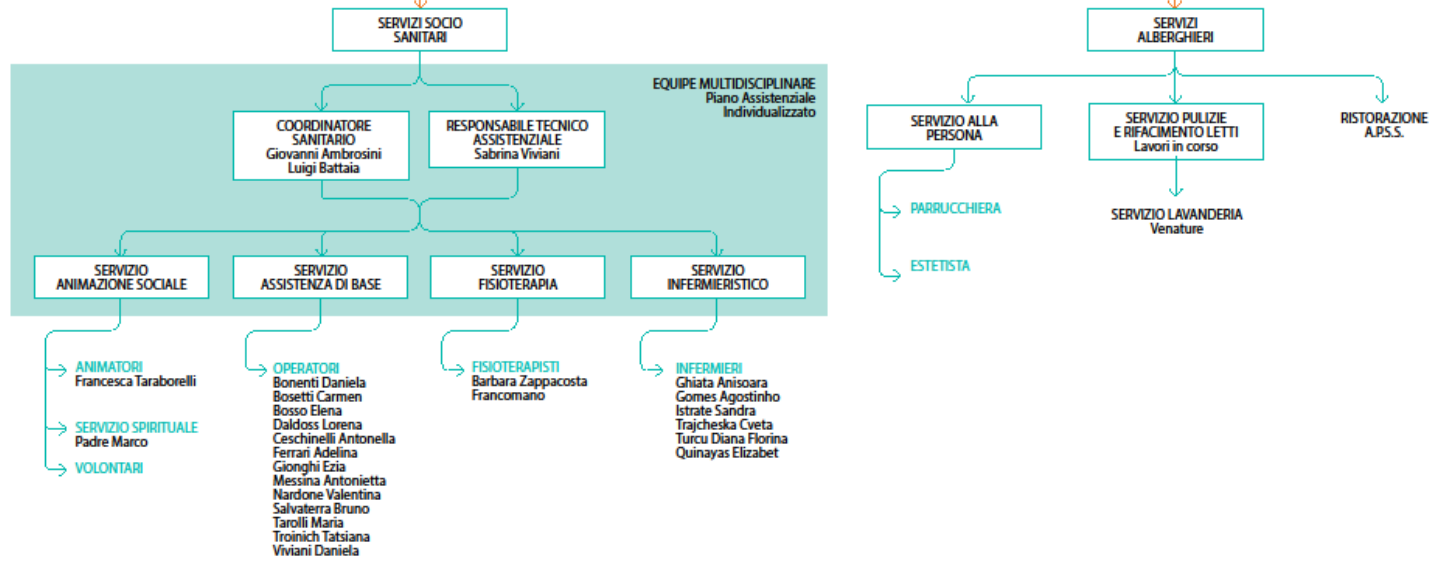
U.O. RSAo Tione

DIRETTORE
U.O. RSA Tione
Elisa Bertini

EQUIPE ORGANIZZATIVA
(STAFF INTERORGANIZZATO)

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	elisa.bertini@gruppospes.it
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Medico (Coordinatore Sanitario)	luigi.battaia@gruppospes.it giovanni.ambrosini@gruppospes.it
Valutazione complessiva sull'andamento del Residente	Responsabile Tecnico Assistenziale	sabrina.viviani@gruppospes.it

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

In ogni turno di servizio diurno è sempre presente l'infermiere, una figura di riferimento importante: a cui ci si può rivolgere per ottenere informazioni.

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.

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.

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 all'Rta della Residenza tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del Piano di Assistenza Individualizzato del proprio familiare;
- concordare con l'Rta o il medico 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 un evento impegnativo. 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 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, dall'ospedale di provenienza, che attraverso un incontro con i famigliari di riferimento effettuato da Responsabile Tecnico Assistenziale, Direttore e Coordinatore Sanitario (incontro non congiunto). 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 l'intera équipe si adopera per accogliere e accompagnare il Residente e la sua famiglia, alla conoscenza delle prime sfaccettature della struttura, dei servizi e degli altri Residenti, tentando di fornire molti elementi di tranquillità. Allo stesso tempo l'équipe 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.

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, successivamente condiviso con l'ospite, se possibile, e con la famiglia

Periodicamente con il RTA sarà discusso l'ultimo PAI elaborato, aggiornato nei vari incontri dell'Equipe multidimensionale e se necessario nuovamente condiviso con i familiari.

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 dall'APSS ed è a carico del residente.

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.

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
07.00 – 11.00	Alzata – cura e igiene della persona (bagno assistito 1 v/sett)– vestizione
08.00 – 09.00	Colazione
08.30 – 12.30	Attività di riabilitazione
09.30 – 12.30	Attività di animazione
11.50 – 12.40	Pranzo
13.15 – 14.30	Riposo pomeridiano
14.30-15.30	Controllo presidi x incontinenza e alzata pomeridiana
14.30 - 17.30	Attività di animazione
15.00 – 15.30	Merenda - idratazione
18.30 - 19.30	Cena
19.30 - 20.30	Preparazione per la notte
20.30 – 07.00	Riposo notturno (assistenza notturna)

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.

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 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 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

INDICATORE	VALORE AL 31.12.2015		ANNO 2015
	ORE EROGATE A DIRETTO CONTATTO CON IL RESIDENTE	TOTALE ORE*	PARAMETRO PROVINCIALE OBBLIGATORIO
Ore medie di servizio medico giornaliero in RSA	1,5	2 da lun a ven	2 min per posti letto
Ore medie di attività infermieristica giornaliera in RSA	15	24,5	25,64
Totale servizio di assistenza e cura (ore giornaliere)	35	48	40,91
Ore medie di riabilitazione funzionale giornaliera in RSA	3,5	4 da lun a ven	3,52
Ore medie di attività di animazione sociale in RSA	80%	7H al g Da lun a ven	nessuna
Ore medie di attività settimanale di parrucchiera e estetista in RSA	1,5	1,5	//

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

Trento, 31 gennaio 2016