



RSA VALLE DI CEMBRA

Località Bedin 4, 38030, Lisignago
(TN)

Email: valledicembra@gruppospes.it

Telefono: 0461-680043

La carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale, ai sensi del d.lgs. 33/13 e della Delibera ANAC n. 32/16, e dalla normativa locale, LP 13/07, che deve essere adottato per la gestione di servizi pubblici, tra cui quelli socio-assistenziali.

Nel caso di affidamento o esternalizzazione dei servizi, sono definiti gli standard di qualità dei servizi offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della qualità e le modalità di accesso e di svolgimento dei servizi.

Inoltre, la L. 328/00 prevede come condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento che un'impresa del Terzo Settore adotti una propria carta dei servizi. La carta rappresenta l'impegno assunto dai soggetti erogatori nei confronti del soggetto che li accredita e degli utenti, nonché un elemento essenziale di valutazione nell'ambito dell'offerta economicamente vantaggiosa.

La LP 13/07 disciplina il sistema provinciale di qualità, articolato in quattro fasi secondo una logica circolare:

- Autorizzazione/Accreditamento;
- Convenzione quadro;
- Esecuzione ed affidamento dei servizi;
- Valutazione.

I requisiti di autorizzazione e accreditamento riguardano anche la qualità dell'organizzazione del soggetto gestore, al quale è richiesto di operare in rete e possibilmente su filiere di servizi, per ottimizzare l'intervento pubblico, secondo il principio di sussidiarietà.

La carta dei servizi ha i seguenti obiettivi:

- Far conoscere alla propria utenza i valori, l'organizzazione e il modo di operare delle figure professionali;
- Definire e divulgare i livelli di servizio erogati;
- Assumersi i propri impegni nei confronti dell'ente accreditante e nei confronti dei cittadini;
- Migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano ad un impiego ottimale delle risorse disponibili.

In generale viene adottato il concetto di **utenza allargata**, in quanto coinvolge i residenti e i loro familiari, gli Enti Pubblici, le istituzioni locali e la comunità, al fine di promuovere il miglioramento continuo della qualità dell'offerta dei servizi.

Il Gruppo Spes

Vision

La capacità di dare inizio, di immaginare e realizzare il nuovo sta nel dialogo e nell'incontro con le persone superando barriere e stereotipi. Le relazioni diventano nutrimento e condizione necessaria per evolvere. Solo così il nostro operare assume valore, diventa reale e condiviso per essere punto di riferimento, instaurando legami di fiducia reciproca.

Mission

Da 50 anni lavoriamo a stretto contatto con situazioni di fragilità. Supportiamo gli anziani e le loro famiglie accompagnandoli nel delicato processo di invecchiamento e fornendo una gamma di servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari adeguati a rispondere ai bisogni espressi dagli utenti.

Con cura e attenzione il Gruppo Spes ha consolidato rapporti e legami con il territorio, enti pubblici e privati in un'ottica rigenerativa dove si intrecciano conservazione ed innovazione.

Il nostro fare si basa su una visione rispettosa delle diversità di ciascuna persona che diventano risorse e punti di forza e vanno a significare il lavoro quotidiano di ascolto e accoglienza delle centinaia di professionisti che operano nelle diverse strutture.



L'organizzazione

Il Gruppo Spes è un gruppo cooperativo paritetico composto da cinque organizzazioni:

- SPES Trento s.c.s. (società Capo-Gruppo)
- ST Servizi s.r.l.;
- ST Gestioni s.c.s.;
- CSSS (Consorzio per i servizi sociali e sanitari);
- ST Lavoro STP s.r.l.

L'impresa sociale, nella sua dimensione organica, incentra il proprio *core business* nell'erogazione di servizi socio-sanitari ed assistenziali nei confronti di persone non autosufficienti, attraverso l'impiego di *equipe* multiprofessionali. Nello specifico essa gestisce servizi sociali e sanitari residenziali e domiciliari, quali ad esempio Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA).

- SPES Trento ha in carico servizi di RSA;
- ST Gestioni ha in carico servizi di RSA, i Servizi Domiciliari, il Centro diurno e lo Sportello Supporto Famiglie;
- ST Servizi fornisce consulenze in formazione, sistemi informatici ed immobiliari,
- CSSS è responsabile del servizio medico ed infermieristico;
- ST Lavoro elabora cedolini paga ed eroga consulenza del lavoro.

La struttura del Gruppo Spes è orientata a:

- Creare un'organizzazione trasparente con ruoli e regole ben precise e definite;
- Favorire e riconoscere le conoscenze e la professionalità delle persone che vi operano;
- Agire coerentemente rispetto ai valori e agli impegni presi;
- Garantire la trasparenza della gestione

La base sociale si compone di un numero di soci pari a 30 così ripartiti:

- 1 socio persona giuridica;
- 15 soci volontari;
- 6 soci lavoratori;
- 2 soci sovventori
- 6 soci utenti.

Per l'organigramma si rimanda al seguente link: [Documenti - Gruppo Spes](#)

Autorizzazione- Accredитamento e Certificazioni volontarie

Le strutture del Gruppo Spes sono in possesso di autorizzazione e la maggior parte dei posti letto sono accreditati per poter erogare prestazioni per conto del Servizio Sanitario Provinciale.

Le società del Gruppo Spes sono in possesso di alcune certificazioni volontarie come di seguito:

sistema	QUALITA'	SICUREZZA	AMBIENTE	PARITÀ DI GENERE
referimento	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	ISO 14001:2015	UNI:PdR 125:2022
società	ST GESTIONI SPES CSSS ST Servizi	ST GESTIONI SPES CSSS ST SERVIZI	SPES	ST GESTIONI SPES CSSS ST SERVIZI ST Lavoro STP

I valori di riferimento



CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Ogni individuo è considerato un patrimonio di qualità personali. La tutela della dignità della persona ed il riconoscimento di ogni sua risorsa gli consente di esprimere pienamente le 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 struttura: servizi, persone, relazioni, cultura. L'orientamento alla qualità è sostenuto da strumenti di valutazione ed è fondato su principi e norme di qualità riconosciute.



CULTURA E CONOSCENZA

Lo studio e la ricerca sono funzionali per approfondire i problemi del mondo dell'anziano, in modo da approfondire gli aspetti e le implicazioni nell'ambito sociale, affettivo, psicologico e legato alla salute.



INNOVAZIONE

Il Gruppo Spes cerca soluzioni avanzate in grado di realizzare servizi sempre più efficaci nel soddisfare i bisogni del singolo, attraverso una continua attività di ricerca e sviluppo. Lo sviluppo tecnologico e organizzativo sono patrimonio della cultura aziendale e punto di riferimento per l'azione quotidiana.



INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

La RSA è aperta al territorio nel quale è inserita: le attività dei servizi infatti prevedono il contributo delle risorse territoriali come il volontariato, i famigliari, gli enti locali e le associazioni. La RSA favorisce l'integrazione tra residenti e comunità.



IMPATTI AMBIENTALI

Gli obiettivi di miglioramento devono promuovere una progressiva mitigazione degli impatti ambientali, in particolare in tema di riduzione dei rifiuti prodotti, contenimento delle risorse e uso di risorse energetiche da fonti rinnovabili.

La Residenza Sanitaria Assistenziale

La RSA è una struttura residenziale nella quale sono offerti servizi socio-sanitari integrati; essa garantisce ed assicura servizi di tipo alberghiero e residenziale assieme a prestazioni di cura della persona, all'interno di uno stesso luogo che prevede ambiti di vita personale e di vita comunitaria. Questa duplice natura in cui convivono la sfera socio-sanitaria e residenziale configura la RSA come una vera e propria comunità di persone che convivono e si relazionano in uno stesso ambiente. Tutto ciò comporta un equilibrio in cui bisogna combinare esigenze individuali e collettive, regole di vita ed aree di autonomia, procedure di cura ed assistenze codificate e percorsi di espressività e libertà. Le persone che operano al suo interno devono mantenere un approccio professionale in grado di garantire che:

- Il residente sia protagonista e sia posto al centro del lavoro;
- L'attenzione venga rivolta tanto ai bisogni del singolo quanto a quelli del gruppo, secondo un approccio che coinvolga i bisogni sanitari e le aspettative di vita;
- Le relazioni umane con i famigliari, i colleghi ed i residenti siano sostenute e sviluppate sia all'interno che all'esterno della 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.

Al 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 ed ogni locale adibito a servizio è dotato di attrezzature e macchinari medico-sanitari.

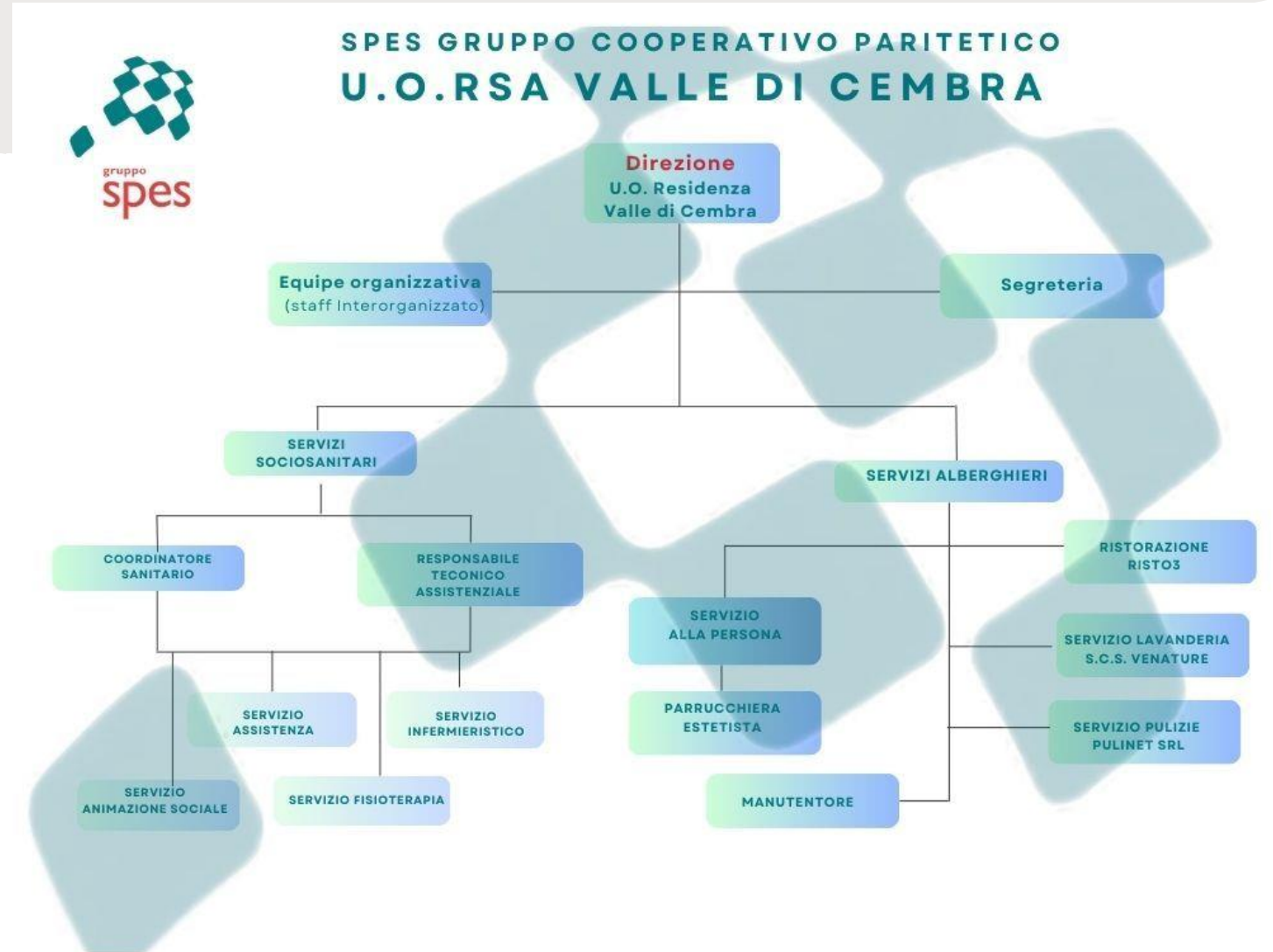
La struttura può accogliere 72 ospiti non autosufficienti e 2 ospiti autosufficienti (Casa Soggiorno).

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

La RSA Valle di Cembra

Il modello organizzativo della RSA segue l'impostazione del Gruppo Spes, caratterizzandosi per il tipo di ambiente, per lo stile operativo e per risorse tecnologiche, strutturali e organizzative disponibili.

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



L'approccio al residente



La dignità del residente

Nell'operare con persone fragili, 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 concordano con il personale le azioni a tutela del congiunto.



Riservatezza ed Intimità

Esiste una forte correlazione tra le attività di una persona ed il suo ambiente: le persone e i residenti sono influenzati dalle caratteristiche dell'ambiente ed adattano il proprio comportamento in funzione dello stesso. 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.

L'assunto alla base consiste nel fatto che organizzare l'ambiente in modo favorevole e dare sostegno produce socializzazione.



La cura

La filosofia alla base dell'approccio medico-infermieristico è quello 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 dipartita.



«Porta aperta»

Nelle RSA del Gruppo 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. Questo comporta un approccio della «**porta aperta**», dove tutte le figure sono a disposizione della famiglia. Il DUO, il RTA, il coordinatore sanitario, il personale di ogni servizio rimangono, infatti, disponibili ad accogliere esigenze, paure, incertezze e gestire gli stati d'animo o i disagi dei famigliari.

Accesso su posti convenzionati con il SSP

L'ingresso in RSA comporta un coinvolgimento di tutta la persona in ogni sua componente, nonché della sua famiglia. Tale evento è associato ad un decadimento fisico e psico-intellettuale, per cui già nelle primissime fasi si registrano momenti di analisi e valutazione congiunta in *equipe* e con i famigliari.

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, 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 di supportare la famiglia in un momento molto delicato. Successivamente la situazione sociosanitaria del residente viene presentata in *equipe* multidisciplinare, condividendo strategie di approccio, implementando un ambiente adeguato e impostando delle prime linee di azioni.

Primo giorno in struttura

Per il giorno dell'ingresso in struttura viene individuato un operatore incaricato all'accoglienza e all'accompagnamento del Residente e della famiglia. La presenza di una persona referente facilita un ingresso sereno e graduale e può guidare il residente e la famiglia a conoscere i nuovi ambienti di vita e le persone che lo abitano. È anche un'occasione per raccogliere le prime informazioni utili, emozioni, paure e richieste particolari.

Primo periodo in struttura

I primi 20 giorni di permanenza in struttura sono fondamentali per conoscere meglio le caratteristiche e la situazione sociosanitaria del Residente in modo tale che i professionisti abbiano tutti gli elementi per fare una valutazione completa e condivisa per stilare il primo Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) quanto più rispondente ai bisogni di cura.

Permanenza in struttura

Con l'andare del tempo la conoscenza tra *equipe* e residente si fa sempre più familiare. Questa conoscenza permette all'*equipe* di attuare gli obiettivi indicati nel PAI agevolando sempre più un percorso di cura individualizzato. Il PAI viene condiviso con i famigliari/caregivers di riferimento.

La retta



La retta per i posti convenzionati con il SSP

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 ed è definita annualmente.

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.

I servizi socio-sanitari



Il medico

Il medico è responsabile della programmazione delle attività sanitarie preventive, curative e riabilitative della RSA, dell'igiene ambientale, della diagnosi, terapia e cura.



Il coordinamento dei servizi

Il coordinamento dei servizi 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 del coordinamento generale delle azioni di cura dei residenti, della comunicazione con i familiari/caregivers, dell'adeguata comunicazione con gli interlocutori del Distretto (UVM, reparti) e con le altre figure professionali.



Il servizio infermieristico

Il personale infermieristico pianifica, gestisce e valuta 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 servizio di assistenza e di cura alla persona

Il personale addetto all'assistenza si occupa di tutte le attività di vita quotidiana del residente come l'igiene e la cura della persona. Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere, per quanto possibile, 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 riabilitazione funzionale

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.



Il servizio di animazione sociale

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); attività di socializzazione e relazione; attività educative e occupazionali (analisi e valutazione delle capacità psico-cognitive e capacità/potenzialità, ginnastica di gruppo).

Il servizio è effettuato in base ad un calendario mensile esposto in struttura.

I servizi alberghieri



Servizio ristorazione

Il servizio ristorazione viene coordinato da SPES 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.

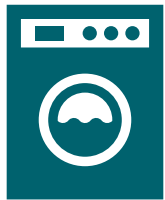
In casi specifici sono previste anche le diete personalizzate.



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.



Il servizio di guardaroba e lavanderia

Il servizio di guardaroba e lavanderia viene coordinato da SPES 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.



Il servizio di pulizia e sanificazione

Il Gruppo SPES per il servizio di pulizia ambientale 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.



Il servizio trasporto residenti

Su richiesta del residente può essere attivato il servizio di trasporto e accompagnamento con un vettore convenzionato con la struttura per le uscite.

Servizio a pagamento che dipende dalla tratta di competenza.



Il 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



6.30 – 8.00	8.00 – 9.00	9.00 – 11.30	11.30 – 12.30	12.30 – 14.00	14.00 – 15.30	15.30 – 18.00	17.30 – 19.00	19.00 – 20.00	20.00 – 06.40
<ul style="list-style-type: none">• Alzata• Cura e igiene della persona• Vestizione	<ul style="list-style-type: none">• Colazione	<ul style="list-style-type: none">• Tempo libero• Partecipazione e al programma di animazione, a specifici interventi fisioterapeutici• Attività varie• Merenda/idratazione	<ul style="list-style-type: none">• Pranzo	<ul style="list-style-type: none">• Riposo pomeridiano	<ul style="list-style-type: none">• Alzata pomeridiana• Cura e igiene della persona• Vestizione	<ul style="list-style-type: none">• Tempo libero• Partecipazione al programma di animazione, a specifici interventi fisioterapici• Attività varie• Merenda/idratazione	<ul style="list-style-type: none">• Cena	<ul style="list-style-type: none">• Preparazione per la notte	<ul style="list-style-type: none">• Riposo notturno

La giornata tipo si svolge tendenzialmente come da programma sopra indicato. La tempistica potrebbe subire delle variazioni sia per avvenimenti non programmati, sia per esigenze del singolo residente

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 esempio gestione del dolore, delle contenzioni...).

La qualità all'interno delle RSA è garantita attraverso verifiche periodiche interne e verifiche esterne a cura degli enti preposti (*in primis* ASUIT). Ogni anno sono redatti gli obiettivi di struttura che vengono condivisi con il personale e i familiari/caregivers.

Grazie alla raccolta dei dati relativi ai residenti in tempo reale ed 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 due volte l'anno).

Ulteriori indicatori sono raccolti ogni due anni attraverso l'analisi della soddisfazione del cliente rivolta ai famigliari e ai residenti della struttura.

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

Per la maggior parte degli indicatori non è garantito un *target* in quanto dipendono dalla situazione di contesto del momento e pertanto il confronto avviene su serie storica dei dati.



Gli indicatori



La verifica degli indicatori

La verifica degli indicatori, oltre al monitoraggio nel corso dell'anno, viene garantita dalla stesura annuale del Riesame e dal Piano per il miglioramento della qualità. Tali dati sono confrontabili di anno in anno evidenziando eventuali criticità o punti di forza del servizio erogato.

Gli indicatori

(Tutela del Residente: Valutazione, Cura, Gestione dei 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 \geq 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	Errore rilevato da scheda errore terapia e gestito in relazione
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/spugnature a letto valore massimo ammesso 10 giorni

Informazioni

Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che il residente o il familiare si rivolga alla persona più indicata, in base all'aspetto specifico che si voglia chiarire. Di volta in volta poi, a seconda delle necessità, saranno coinvolti gli altri professionisti che operano nella RSA (infermieri, fisioterapisti, referenti di nucleo, animatori).



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'ASUIT 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.



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 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.

Quali informazioni	A chi chiedere	Riferimento
Aspetti organizzativi e amministrativi	Direttrice della Residenza	manuela.demaria@gruppospes.it
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Medica Referente Infermieristica	ada.cecchino@gruppospes.it stefania.girardini@gruppospes.it
Valutazione complessiva sull'andamento del Residente	Responsabile Tecnica Assistenziale	giovanna.pisetta@gruppospes.it

Reclami, Lamentele e Suggerimenti



La Direzione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione e vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione.

In merito alla gestione dei reclami il sistema qualità prevede i seguenti passi:

- Valutazione preliminare del reclamo da parte del Direttore che decide sulla fondatezza o infondatezza del reclamo e, se necessario, contatta il mittente entro un massimo di 48 ore dal ricevimento della comunicazione;
- Nel caso in cui, successivamente alla valutazione preliminare, il reclamo risultasse fondato, il problema viene assegnato alla persona competente all'interno della residenza per la risoluzione;
- La persona che ha in carico il problema definisce e attiva tutte le azioni idonee a risolverlo.
- L'impegno rimane comunque quello di risolvere tutti i problemi segnalati/evidenziati nel più breve tempo possibile.
- Le segnalazioni possono essere 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.

Ogni attività rivolta al Residente e ogni aspetto della Sua vita nella RSA viene registrato e sistemizzato in un apposito sistema informativo SIspeS. Il sistema consente di avere sempre disponibili i dati e le informazioni di cura e di vita del Residente.

Le informazioni di tipo sanitario vengono fornite direttamente al Residente o al familiare da lui indicato nell'assoluto rispetto della privacy.

Le comunicazioni dirette ai Residenti o ai familiari riferite ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa vengono trasmesse dal Direttore della Residenza, in modo da assicurarne la più ampia diffusione e conoscenza.

Oltre al colloquio, possono essere utilizzati il telefono e la posta elettronica.

In ogni caso ogni operatore che riceva una richiesta di qualsiasi tipo, se non in grado di rispondere direttamente, indirizza verso la persona più competente e comunque condivide la segnalazione con la Direzione di Struttura.

A completamento del seguente documento viene considerata parte integrante la **tabella delle rette** e la **tabella degli indicatori**.