



La Residenza Sanitaria Assistenziale - R.S.A. - è una struttura, un tempo definita Casa di riposo, che accoglie persone Anziane non autosufficienti, non assistibili a domicilio, garantendo contemporaneamente prestazioni sanitarie, sociali ed alberghiere.

FINALITÀ Aver cura della salute fisica, del benessere psichico, dell'autonomia personale, dello stimolo degli interessi e delle relazioni sociali dell'Anziano non autosufficiente, garantendone la qualità di vita.

ORGANIZZAZIONE Il modello organizzativo della R.S.A. garantisce l'assistenza medica ed infermieristica, l'assistenza riabilitativa, l'aiuto per lo svolgimento delle attività quotidiane, l'attività di animazione e socializzazione e le prestazioni "alberghiere" (di ristorazione, di lavanderia, di pulizia).

Gli strumenti utilizzati sono:

- la valutazione multidimensionale attraverso appositi strumenti validati dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'Ospite al momento dell'ammissione e periodicamente,
- la stesura di un piano di assistenza individualizzato corrispondente ai bisogni/problemi identificati,
- il lavoro degli operatori deputati all'assistenza secondo le modalità e le logiche dell'équipe interdisciplinare,
- la raccolta dei dati delle singole valutazioni multidimensionali tali da premettere il controllo continuo delle attività della R.S.A.,
- il coinvolgimento della famiglia dell'Ospite.

La giornata tipo dei residenti è descritta di seguito:

- tutte le mattine, dalle ore 6.30 alle ore 8.00: il personale in servizio provvede all'igiene e all'alzata degli Anziani,
- dalle ore 8.00 alle ore 9.00: colazione in Reparto,
- dalle ore 9.00 alle ore 11.30: attività individualizzate:
 - 1) visita medica, esami, accertamenti diagnostici,...
 - 2) cure fisioterapiche
 - 3) animazione
 - 4) bagni protetti programmati
 - 5) Santa Messa in Cappella
 - 6) parrucchiera.

La frequentazione da parte degli Anziani di tali attività segue la programmazione individualizzata oltre alle scelte opzionali secondo i bisogni ma anche i desideri di ciascun Ospite:

- alle ore 10.30: supervisione dell'igiene e posizionamento degli Ospiti,
- dalle ore 11.30 alle ore 12.30: pranzo,
- dalle ore 13.00 alle ore 14.00: riposo,
- dalle ore 14.00 alle ore 15.00: alzata e igiene,
- dalle ore 15.00 alle ore 17.00: attività individualizzate (come sopra),
- alle ore 17.00: supervisione dell'igiene e posizionamento degli Ospiti,
- dalle ore 18.00 alle ore 19.00: cena,
- dalle ore 19.00 alle ore 20.00: supervisione dell'igiene e preparazione degli Ospiti per la notte,
- dalle ore 20.00 alle ore 6.30: riposo con vigilanza e interventi al bisogno.

In molte delle attività descritte sono coinvolti i Parenti degli Anziani che collaborano con la Fondazione per il benessere del proprio congiunto. Oltre alla presenza dei Parenti, l'Ente gode dell'aiuto prestato dai gruppi del volontariato organizzato, quotidianamente impegnati a più livelli. Le modalità di accesso alla struttura sono precisate di seguito. Le rette non comprendono i soggiorni estivi (vedi paragrafo "rette e tariffe").

Per essere accolti in R.S.A. è necessario presentare apposita domanda su modulo prestampato riportante i dati anagrafici del richiedente, nonché informazioni sulla situazione personale/sanitaria e Familiare dell'accogliendo.

La modulistica è reperibile presso gli uffici delle Assistenti sociali nella sede della Fondazione. Lo stesso ufficio seguirà l'iter di valutazione della domanda, il suo inserimento in graduatoria, gli eventuali aggiornamenti, fino all'accoglimento dell'interessato o alla cancellazione della domanda.

MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

GIORNATA TIPO DI UN OSPITE DI R.S.A.



MODALITÀ DI ACCESSO

La valutazione delle domande viene effettuata dalle Assistenti Sociali e dal Dirigente Sanitario o suo delegato.

- L'entità delle rette di degenza è determinata ogni anno del Consiglio di Amministrazione (vedi capitolo "Rette e tariffe").
- Il trasporto "per" e "dalla" RSA al domicilio o in altre strutture sanitarie è effettuato da organizzazioni (vettori) scelti dall'Ospite/Famiglia e a suo carico, secondo le tariffe praticate dal vettore individuato.
- L'orario delle visite agli ospiti è libero nelle ore diurne e regolamentato dalle ore 20 alle ore 8.

Di seguito si riporta il questionario di valutazione della soddisfazione degli/delle Ospiti/Famiglie, da somministrare una volta all'anno, con socializzazione dei risultati preferibilmente all'interno della tradizionale Festa annuale dell'Anziano.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/FAMIGLIARI

La preghiamo di rispondere con attenzione alle seguenti domande che riguardano l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che riceve presso la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) ed il suo grado di soddisfazione al riguardo. Compilare il seguente questionario rappresenta un'importante collaborazione per la tutela dei suoi diritti.

La formulazione di un giudizio corretto è nel suo interesse, poiché in base ad esso si potrà migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli Ospiti.

È necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore in Reparto. L'anonimato garantisce il rispetto della privacy.

ISTRUZIONI

Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato dal parente referente.

OSPITE

PARENTE

Grado di parentela _____

Reparto di degenza _____

Metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare.

1 Come valuta il livello di cura dell'igiene personale?

ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

2 Come valuta il livello di pulizia degli ambienti?

ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

3 Come giudica gli orari della veglia e del sonno? ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE**4** Come valuta la funzionalità:del letto ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTEdell'illuminazione ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTEdella temperatura degli ambienti ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE**5** Come giudica la qualità del vitto (orario, quantità, qualità e varietà del cibo) ed il servizio di refezione? ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE**6** Come valuta la disponibilità dei seguenti servizi:parrucchiere/barbiere ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTEgiornalaio ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTEbar ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE**7** Come valuta gli orari concessi per le visite di parenti e amici? ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE**8** Come giudica la possibilità di tenere nella sua stanza piccoli oggetti personali? ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE**9** Come valuta la disponibilità e fruibilità degli spazi:interni al Reparto ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTEverdi/esterni ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTEdedicati alle funzioni religiose ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE**10** Come giudica la chiarezza e completezza delle informazioni fornite a Lei ed ai Suoi familiari da parte del Servizio Sociale? ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE**11** Come giudica la disponibilità del Servizio Sociale in relazione alle necessità emerse durante la Sua permanenza? ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE

- 12 Come valuta le attività di animazione (giochi e lavori di gruppo, feste, ecc.)?
 ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE
- 13 Come considera la possibilità di periodici rientri a domicilio (pranzo domenicale, fine settimana)?
 ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE
- 14 Come considera la presenza di volontari che frequentano abitualmente la R.S.A.?
 ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE
- 15 Come considerate il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale di Reparto (attenzione, premura, ascolto, comprensione, riservatezza e gentilezza)?
 ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE
- 16 Come giudica la disponibilità dei Medici ad informare Lei ed i Suoi Familiari circa le Sue condizioni di salute?
 ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE
- 17 In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la sua autosufficienza (camminare, vestirsi, mangiare, igiene, tono dell'umore)?
 ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE
- 18 Come giudica l'intervento fisioterapico che riceve (informazioni, recupero motorio, prescrizione ausili e protesi)?
 ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE
- 19 In quale misura le cure ricevute corrispondono alle Sue aspettative?
 ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE
- 20 Com'è secondo Lei il "clima" del reparto?
 ECCELLENTE BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE
- 21 Al momento del ricovero ha ricevuto copia o ha preso visione della Carta dei Servizi della Fondazione?
 SI NO

Esponga se lo desidera le Sue osservazioni o i Suoi suggerimenti:

Grazie per la collaborazione Luogo e data _____

MODALITÀ DI INOLTRO DELLE LAMENTELE

Gli Ospiti/Utenti od i loro Familiari presentano reclamo verbale al Responsabile del Servizio; se il reclamo risulta fondato, si procede, immediatamente, qualora sia possibile, ad eliminare l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli Utenti verranno informati sulla possibilità di presentare il reclamo formale.

IL RECLAMO INFORMALE

Gli Ospiti/Utenti o i loro Familiari possono presentare il reclamo formale in forma scritta all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico. A tal fine possono utilizzare il modulo riportato in calce, che sarà disponibile presso tutti i Servizi, gli Uffici e la Portineria dell'Ente.

IL RECLAMO FORMALE

Ai reclami viene data risposta per lettera entro 30 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.



MODULO PER SEGNALANTE SEGNALAZIONI

nome _____
cognome _____
via _____
cap. _____ città _____

RAPPORTO CON LA STRUTTURA

- ospite del reparto
 parente dell'ospite sig./sig.ra _____

 visitatore occasionale
 volontario
 altro

SEGNALAZIONE

data/e _____

servizio/reparto _____

descrizione del/i fatto/i _____

eventuali persone al corrente del/i fatto/i esposti:

osservazioni:

data _____ n. progressivo _____

operatore che ha raccolto la segnalazione



- Prima dell'accoglimento, su richiesta dell'interessato o di un Familiare all'ufficio delle Assistenti sociali, è possibile effettuare visite guidate alla struttura;
- le modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione degli Ospiti sono precisate nel seguente Protocollo, disponibile in ciascuna guardiola infermieristica di reparto:

SERVIZIO SOCIALE

Il Servizio Sociale dell'Ente, dopo aver contattato il/la richiedente o un suo parente, concorda l'ingresso informando:

- 1) il Reparto, trasmettendo copia della scheda sanitaria,
- 2) la Portineria, fornendo il nominativo ed il reparto di accoglienza,
- 3) l'Ufficio Accettazione, fornendo copia della scheda anagrafica.

All'ingresso la portineria indirizza l'Anziano e i suoi parenti al reparto di riferimento. Informa dell'arrivo il reparto ed il Servizio Sociale, che si attivano per l'accoglienza. Esaurite le comunicazioni con il reparto, segue il colloquio dei familiari con l'assistente sociale ed il completamento dell'accoglimento presso gli Uffici Amministrativi. All'Anziano ed ai suoi Familiari viene consegnata la Carta dei Servizi della Fondazione.

SERVIZIO SANITARIO ASSISTENZIALE

All'arrivo in reparto, l'Anziano viene accolto dal personale A.S.A. e/o infermieristico ed accompagnato nella propria stanza, viene fatto accomodare a letto e preparato per la visita medica.

Vengono valutate le condizioni igienico-sanitarie del Paziente (necessità di un bagno di pulizia, taglio unghie, taglio barba, ecc.)

L'A.S.A. prende visione del vestiario che i Familiari hanno portato, ne verifica l'idoneità in relazione alle condizioni psico-fisiche dell'Anziano, stila l'elenco degli indumenti ritirati che necessitando di numerazione vengono portati dal personale, appena possibile, in guardaroba. Ai Familiari è reso il vestiario non idoneo insieme al documento contenente le informazioni relative al funzionamento del servizio Guardaroba - Lavanderia.

L'Infermiera Professionale rileva i parametri vitali, esegue l'E.C.G., compila la scheda "anamnesi infermieristica", informa il Medico dell'arrivo del nuovo Paziente e lo assiste nella visita medica.

Al termine della visita, il Medico durante il colloquio con i Familiari ritira la documentazione sanitaria dell'Anziano (cartelle cliniche, referti diagnostici, esami, ecc...).

PROTOCOLLO DI ACCOGLIMENTO, DIMISSIONE E DECESSO DEGLI OSPITI/UTENTI

ACCOGLIMENTO



Terminato il colloquio con il Medico e l'Infermiera, all'Ospite (quando le condizioni lo permettono) e ai Familiari viene fatto visitare il reparto e gli ambienti di uso comune.

DIMISSIONE Al momento della dimissione, il personale del reparto consegna ai Familiari la lettera di dimissione preparata dal Medico, la documentazione sanitaria consegnata all'ingresso, il vestiario e gli effetti personali dell'Anziano.

L'eventuale vestiario proveniente successivamente dalla Lavanderia, sarà raccolto dal personale A.S.A. e consegnato ai Familiari in un secondo momento.

I Familiari, infine ritirano presso l'Ufficio Accettazione i documenti personali dell'Anziano consegnati all'ingresso (tessera sanitaria, codice fiscale, carta d'identità).

DECESSO In caso di decesso i Familiari, quando non presenti, ricevono immediata comunicazione dal Reparto.

La salma viene composta a cura del personale A.S.A. e terminato il periodo di osservazione di 2 ore in Reparto, viene trasferita nelle camere ardenti.

I documenti sanitari relativi al decesso vengono compilati dal Medico e trasmessi ai competenti uffici A.S.L. e comunali dall'Ufficio Accettazione della Fondazione. I Familiari prendono contatti con l'impresa di pompe funebri di loro fiducia, inoltre viene loro consegnato dal Reparto uno scritto contenente alcune note informative utili per assolvere le incombenze che l'evento richiede.

Chiunque operi a qualsiasi titolo nella struttura è tenuto a portare un cartellino di riconoscimento visibile in ogni momento all'Ospite ed ai suoi Familiari, che riporti fotografia, nome, cognome e qualifica agevolmente percepibili.

Di seguito si riporta un menu-tipo settimanale e giornaliero. In relazione alle prescrizioni del P.A.I. è garantita la possibilità per gli Ospiti di fruire di diete speciali.



MENÙ INVERNALE MENÙ TIPO SETTIMANALE E GIORNALIERO R.S.A.

PRANZO

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
penne amatriciana	risotto con zucca	tagliatelle ai funghi	pasta e fagioli	spaghetti pomodoro	riso e verze	lasagne al forno
penne olio/ burro	riso olio/burro	tagliatelle al burro	pasta olio/burro	spaghetti olio/burro	pasta al burro	filini in brodo
passato di verdura	filini in brodo	passato di verdura	pastina in brodo	passato di verdura	pastina in brodo	
bistecche ai ferri	sgombri	scaloppine al mars.	brasato	halbut	lingua in salsa	pollo al forno
petto di pollo	manzo lesso	manzo lesso	petto di pollo	manzo lesso	petto di pollo	manzo lesso
polpette	polpette	polpette	polpette	polpette	polpette	polpette
piselli	insalata	finocchio	cavolfiore	insalata mista	fagioli cannellini	spinaci
purea	sformato verdura	purea	polenta	sformato verdura	sformato di carote	purea
frutta fresca	frutta fresca	frutta fresca	frutta fresca	frutta fresca	macedonia/frutta	frutta/torta mele

CENA

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
filini in brodo	passato di verdura	pastina in brodo	passato di verdura	pastina in brodo	passato di verdura	riso/seedano in brodo
pastina olio/burro	tagliat. burro/olio	riso olio/burro	pastina al burro	riso olio/burro	tagliat. olio/burro	pastina al burro
caffè latte	caffè latte	caffè latte	caffè latte	caffè latte	caffè latte	caffè latte
mortadella	polpettone tacchino	speck	pizza margherita	prosciutto cotto	salame mantovano	sogliola al limone
prosciutto cotto	taleggio	prosciutto cotto	prosciutto cotto	frittata	gorgonzola	prosciutto cotto
stracchino	formaggini	ricotta	formaggini	formaggio fresco	stracchino	formaggio a spicchi
formaggio	stracchino	formaggio fresco	stracchino	stracchino	formaggio a spicchi	stracchino
zucchine	fagiolini	coste	carote	spinaci	piselli	cavolfiore
patate trifolate	purea	sformato verdura	purea	purea	polenta	purea
yogurt	dessert	prugne	budino	yogurt	prugne	yogurt
frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta	frutta cotta

Gli standard gestionali sono i seguenti:

- n. 901 minuti settimanali di assistenza per Ospite con presenza necessaria di Medico, Fisioterapista, Infermiere, A.S.A./O.T.A./O.S.S., Animatore o figure equivalenti (vedi DGR n. 12618 del 7.04.2003).

Le responsabilità delle prestazioni sono assegnate secondo l'organigramma riportato di seguito.

