

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Signora, Egregio Signore,

la Carta dei Servizi è una pubblicazione che raccoglie tutte le informazioni sull'RSA "Madonna della Neve" Onlus.

In queste pagine troverà le indicazioni utili sulla nostra attività e sui servizi che possiamo offrirLe.

La Carta dei Servizi è uno strumento che viene compilato per garantire i diritti degli Ospiti ed è redatta anche secondo le disposizioni le Dpcm 19 maggio 1995 – "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95".

L'obiettivo è quello di offrire un'assistenza personalizzata, mirata alle esigenze del nostro Ospite, per accrescere il livello di soddisfazione Suo e dei Suoi familiari.

Tutta la nostra attività è costantemente monitorata per individuare i punti critici, migliorare la nostra professionalità e il gradimento di chi riceve i nostri servizi.

La nostra struttura si impegna a mantenere gli standard qualitativi adottati e a interpretare le azioni correttive, alla ricerca di un servizio eccellente nel rispetto dei processi organizzativi e gestionali adottati.

Con questo strumento l'Rsa "Casa Madonna della Neve ONLUS" Premana intende creare e fornire un'informazione efficace e puntuale rivolta agli Ospiti, ai Familiari, ai Medici, al personale, alle Istituzioni, agli enti locali e ai soggetti eventualmente interessati.

Ringraziandola per l'attenzione le porgiamo i nostri migliori saluti

La Direzione

INDICE

	PAG.
1. LA CASA MADONNA DELLA NEVE ONLUS E LE SUE FINALITA'	3
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	3
3. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	4
3.1 DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	4
3.2 NATURA GIURIDICA	4
3.3 AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO	4
3.4 IL MODELLO ORGANIZZATIVO	5
3.5 VIGILANZA E CONTROLLI	5
3.6 GESTIONE DELL'EMERGENZA / URGENZA	5
4. L'ACCOGLIMENTO DEGLI OSPITI	5
4.1 DOMANDA DI ACCOGLIMENTO	5
4.2 VALUTAZIONE DELLA DOMANDA DI ACCOGLIMENTO ED AMMISSIONE IN STRUTTURA	6
4.3 ACCOGLIMENTO ED ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA	6
4.4 PRESA IN CARICO	7
4.5 DIMISSIONI/RECESSO	7
4.6 DECESSO	7
4.7 MODALITA' DI RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA	7
5. SERVIZI OFFERTI	8
5.1 AREA SANITARIA E SOCIOASSISTENZIALE	8
Servizio Assistenziale	8
Servizio infermieristico	9
Servizio Medico	10
Servizio di riabilitazione	10
Servizio di animazione	10
Servizi di barbiere e parrucchiere	11
Servizio di igiene ambientale	11
Servizio di Farmacia	11
Servizio religioso	11
5.2 AREA AMMINISTRATIVA E TECNICA	11
Servizio Amministrativo	11
Servizio di cucina	12
Servizio di lavanderia e guardaroba	12
Servizio di manutenzione	12
5.3 IL VOLONTARIATO	12
5.4 GIORNATA TIPO DEI RESIDENTI	12
5.5 ORARI DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	13
6. QUALITA' DEI SERVIZI	13
7. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI	13
8. GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY	14

LA “CASA MADONNA DELLA NEVE” E LE SUE FINALITÀ

La “Casa Madonna della Neve” si trova nel centro storico di Premana, in Provincia di Lecco in via Manzoni 7. Potete contattarci al seguente indirizzo:

Via Manzoni 7 – 23834 Premana – Tel. 0341/890288 e-mail: info@madonnadellanevepremana.it sito internet: www.madonnadellanevepremana.it

L’idea di creare a Premana una casa di riposo per anziani nasce nei primi anni settanta per poi concretizzarsi materialmente nel 1976 ad opera di alcuni vincenziani premanesi, tra cui ricordiamo il Sig. Paolo Fazzini, scomparso nel 1989, il quale, in collaborazione con la comunità cristiana del paese, dava vita all’associazione “Casa Madonna della Neve per anziani”. L’associazione ha per scopo l’assistenza a persone anziane, non ha scopi di lucro, è apolitica e persegue esclusivamente scopi di solidarietà sociale. La casa è destinata ad ospitare le persone anziane di Premana e coloro che essendo soli versano in condizioni di bisogno, nei limiti dei posti disponibili.

Offre ospitalità diurna agli anziani che lo desiderano ed è punto di riferimento, di richieste per servizi a domicilio per tutti gli anziani del paese.

La struttura si trova nel centro storico del paese, non è raggiungibile con mezzi di trasporto ma si trova comunque nelle vicinanze della Chiesa e degli altri punti focali di ritrovo del paese. Le stradine che conducono alla Casa sono comunque tutte percorribili con carrozzine o barelle per permettere l’accesso ad ogni tipologia di utente.

I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL’EROGAZIONE DEI SERVIZI

I principi fondamentali che ispirano la Casa Madonna della Neve nel garantire i diritti ai propri ospiti sono:

- Il diritto degli ospiti alla salute e al benessere: enunciato nell’art 32 della Costituzione, ribadisce come sia compito della repubblica tutelare la salute, in quanto fondamentale diritto dell’individuo, nonché interesse della collettività.
- L’eguaglianza dei diritti degli ospiti e l’imparzialità: i servizi vengono erogati secondo criteri di obiettività ed imparzialità a tutti gli utenti senza distinzioni legate a condizioni personali e sociali, sesso, razza, lingua, religione, nazionalità;
- Il principio della solidarietà: enunciato nell’art. 2 della Costituzione, ribadisce come sia compito della repubblica garantire i diritti inviolabili dell’uomo e richiedere l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale;
- La continuità nell’erogazione dei servizi rispetto ai problemi degli Ospiti;
- Il diritto di scelta degli utenti rispetto alle diverse possibilità offerte dai vari enti presenti sul territorio;
- L’informazione agli utenti in modo chiaro e tempestivo, salvaguardando la riservatezza dei dati personali trattati;
- La partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari attraverso osservazioni e suggerimenti volti al miglioramento dei servizi forniti;
- L’efficacia e l’efficienza per garantire il benessere degli Ospiti attraverso l’utilizzo appropriato delle risorse.

Sulla base di questi principi, la nostra RSA ha redatto i protocolli operativi che vengono adottati da tutti gli operatori come strumenti di lavoro fondamentali per garantire i diritti delle persone assistite.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

3.1 DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA



La RSA Madonna della Neve ONLUS si trova nel comune di Premana in provincia di Lecco. In auto arrivando da Milano si segue la superstrada 36 per Lecco-Sondrio; all'uscita di Lecco si prosegue in direzione Valsassina; giunti a Taceno si sale per la provinciale che dopo circa 15 km porta a Premana. In alternativa è possibile proseguire sulla superstrada 36 fino all'uscita per Bellano e da lì salire lungo la provinciale che porta a Taceno e poi a Premana.

Utilizzando i mezzi pubblici, una volta giunti alle stazioni ferroviarie di Lecco o Bellano, è possibile proseguire in autobus fino a Premana.

Ad oggi la struttura non dispone di mezzi di trasporto propri.

La casa si trova in una zona pedonale all'ingresso del centro storico di Premana ed è raggiungibile a piedi da un parcheggio che si trova a meno di 100 metri dalla struttura.

La R.S.A. è organizzata in un solo nucleo di degenza che si articola su due livelli. La struttura è distribuita su più piani è più precisamente:

- Piano interrato: lavanderia, cucina e dispensa, spogliato personale, cappella con annessa camera mortuaria;
- Piano terra: refettorio, sala tv, infermeria, ufficio amministrativo, bagni;
- Piano primo: camere di degenza, camera di sorveglianza notturna, bagno assistito, locale lavatoio, locale deposito pulito e sporco;
- Piano secondo: camere di degenza, bagno assistito, deposito pulito.

Sono presenti n. 9 camere doppie e una camera tripla, dotate di servizi igienici con doccia e impianto di ossigeno centralizzato. Per gli ospiti che lo necessitano la direzione mette a disposizione il telefono (sia fisso che cellulare) ma è comunque ammesso l'uso del proprio telefono cellulare.

3.2 NATURA GIURIDICA

La Casa madonna della Neve ha ottenuto, con deliberazione della Regione Lombardia nr. 46352 del 19 novembre 1999, il riconoscimento giuridico di Onlus. Per questo l'associazione non persegue scopi di lucro ma solo fini sociali.

3.3 AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO

La RSA Casa Madonna della Neve è autorizzata al funzionamento per nr. 21 posti con delibera ASL di Lecco n. 150 del 28 marzo 2008 ed è accreditata a contratto per nr. 20 posti con provvedimento della Regione Lombardia DGR n. 7699 del 24 luglio 2008.

Come da normativa vigente viene rispettato lo standard minimo di personale – 901 minuti settimanali per ospite accreditato e 750 minuti settimanali per ospite solo autorizzato – stabilito da Regione Lombardia per l’accreditamento delle RSA.

3.4 IL MODELLO ORGANIZZATIVO

La Casa Madonna della Neve è amministrata da un Consiglio di amministrazione composto da undici membri e precisamente:

- n. quattro membri nominati dall’Associazione La San Vincenzo di Premana;
- n. uno membro nominato dal Comune di Premana;
- n. uno membro eletto dal Consiglio Pastorale Parrocchiale;
- n. quattro membri eletti dall’assemblea dei soci;
- il Parroco Pro tempore di Premana.

Il Consiglio nomina nel proprio seno un Presidente, scelto fra i membri della Conferenza San Vincenzo, il Vice Presidente ed un segretario esterno al Consiglio.

Il Consiglio è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria dell’Associazione, senza limitazioni. Esso procede pure all’approvazione dei bilanci preventivi e consuntivi ed alla loro presentazione all’assemblea, all’ammissione dei nuovi soci, all’assunzione di addetti ed impiegati.

Il Presidente, ed in sua assenza il Vice Presidente, rappresenta legalmente l’Associazione e, nei casi di urgenza, può esercitare i poteri del Consiglio.

L’attività all’interno della Casa Madonna della Neve si svolge all’interno di tre Aree:

- area sanitaria e Socio assistenziale: garantisce agli Ospiti i servizi infermieristico, assistenziale, di riabilitazione ed animazione, di farmacia e archivio sanitario attraverso professionalità sanitarie, sociosanitarie e sociali (Infermieri, terapisti della riabilitazione, Operatori Assistenziali, Animatore) ed è coordinata dalle infermiere;
- area medica: garantisce agli ospiti il servizio medico relativo alla diagnosi delle patologie ed alla definizione del percorso terapeutico; è diretta dal Direttore Sanitario;
- area amministrativa e tecnica: si occupa delle funzioni amministrative ed è a disposizione degli Ospiti per lo svolgimento di pratiche amministrative e burocratiche; è svolta dall’impiegata amministrativa.

Tutti gli operatori della Casa Madonna della Neve Onlus seguono periodicamente corsi per l’aggiornamento delle competenze al fine di rendere sempre più professionale ed efficace la qualità del servizio offerto.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento che riporta nome cognome e qualifica.

In allegato alla presente Carta dei servizi, viene riportato l’organigramma del personale che descrive quantitativamente e qualitativamente il personale che opera all’interno della struttura.

3.5 VIGILANZA E CONTROLLI

La Casa Madonna della Neve, come tutte le Residenze Sanitarie Assistenziali autorizzate al funzionamento e accreditate, è sottoposta ai controlli previsti dalla normativa vigente da parte di organi preposti. Tali controlli rappresentano un valido strumento di garanzia per gli Ospiti e per i loro familiari poiché assicurano un regolare funzionamento ed una corretta erogazione dei servizi.

3.6 GESTIONE DELL’EMERGENZA/URGENZA

L’accesso alla struttura in caso di emergenza/urgenza a tutela dell’incolumità degli ospiti e degli operatori è garantito dalla Delegazione di Premana della Croce Rossa Italiana, e dalla squadra Antincendio boschivo con disponibilità immediata dei propri mezzi e volontari.

L’ACCOGLIMENTO DEGLI OSPITI

4.1 DOMANDA DI ACCOGLIMENTO

Le persone che desiderano essere ospitate presso la Casa Madonna della Neve Onlus devono compilare la domanda utilizzando l’apposito “Domanda unica di inserimento in RSA” predisposto da ATS Brianza. Il modulo deve essere compilato e sottoscritto dalla persona che ne fa richiesta (l’anziano stesso, un parente, l’eventuale tutore). Alla domanda di accoglimento va

allegato il modulo denominato “Certificazione medica di accesso a residenza per anziani”. Tale modello deve essere compilato e sottoscritto dal medico di base del soggetto che inoltra la richiesta.

I moduli di cui sopra (domanda di ingresso e certificazione medica) sono disponibili presso l'ufficio amministrativo o presso qualsiasi casa di riposo della Provincia di Lecco. I moduli così completati e sottoscritti devono essere consegnati all'ufficio amministrativo che li registrerà e provvederà ad inserire la domanda in una lista d'attesa.

4.2 VALUTAZIONE DELLA DOMANDA DI ACCOGLIMENTO ED AMMISSIONE IN STRUTTURA

- L'ospite, o chi per esso, presenta la domanda di ingresso su modulo unico predisposto dall'ATS Brianza;
- Si verifica che la domanda sia redatta in ogni sua parte; in caso di omissioni rilevanti, l'amministrazione entro 3 giorni lavorativi contatta il referente per ottenere le informazioni necessarie;
- La domanda debitamente compilata viene valutata dal Direttore Sanitario e, se valutata positivamente, inserita in lista d'attesa entro 3 giorni lavorativi.
- Si inseriscono in lista d'attesa solo le persone non autosufficienti che abbiano compiuto 65 anni; non sono idonee per la nostra casa persone affette da sindrome di Alzheimer.
- In base allo statuto si formula la lista d'attesa secondo i seguenti criteri:
 - ✓ Hanno la precedenza gli anziani residenti nel comune di Premana in base alla data di presentazione della domanda ;
 - ✓ Gli altri candidati vengono inseriti a seguire in base alla data di presentazione della domanda;
- In presenza di un posto libero l'amministrazione seleziona le domande attenendosi alle seguenti linee guida:
 - ✓ Si valutano prima i candidati residenti nel comune di Premana;
 - ✓ Nel caso nessun candidato accetti di entrare in struttura, si passa a selezionare le domande degli altri potenziali ospiti inseriti in lista, non residenti nel comune di Premana;
 - ✓ La scelta del candidato da inserire in struttura viene valutata dall'equipe infermieristica col direttore sanitario che, nel prendere questa decisione, oltre a considerare come prioritario il criterio cronologico, tengono in considerazione anche la situazione generale degli ospiti già presenti in struttura. Nel caso in cui il potenziale nuovo ingresso necessiti di un'assistenza sanitaria importante (es: assistenza infermieristica h24, terapie ambulatoriali frequenti, ecc.....) la nostra RSA non nega l'accoglienza dell'ospite ma, nell'interesse dell'ospite stesso, può consigliare l'inserimento in strutture più idonee per il tipo di assistenza necessaria o geograficamente più favorevoli a trasferimenti frequenti presso le strutture ospedaliere
 - ✓ I soggetti che, presentandosi la disponibilità di accoglimento in struttura, rifiutano l'ingresso non vengono cancellati dalla lista ma vengono inseriti in coda alla stessa, come se avessero presentato la domanda in quel momento.
 - ✓ Una volta selezionato, il candidato viene contattato telefonicamente e viene effettuato un primo colloquio con lui o con i parenti in modo da puntualizzare quanto necessario per l'ingresso.
 - ✓ L'ingresso in struttura avviene di norma il mercoledì mattina.

4.3 ACCOGLIMENTO ED ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA

L'assegnazione della camera viene definita dal Direttore Sanitario e dall'infermiera in base alla valutazione delle problematiche sanitarie ed assistenziali della persona e può essere modificata successivamente sulla base di specifiche motivazioni, dandone opportuna informazione agli ospiti ed ai familiari.

Al momento dell'ingresso l'ospite e i familiari vengono accompagnati nella camera di degenza avendo cura di:

- Presentarsi al nuovo ospite
- Presentare l'ospite ai residenti in struttura;
- Presentare il personale d'assistenza;
- Spiegare all'ospite e ai familiari la giornata tipo e la collocazione dei vari locali all'interno della struttura;
- Raccogliere l'anamnesi necessaria per la prima conoscenza dell'ospite e stilare il primo piano provvisorio assistenziale.

4.4 PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Al momento dell'ingresso in struttura l'ospite il familiare o la persona legalmente delegata a farlo, firma il contratto d'ingresso che regola i rapporti tra RSA e utente.

Nei corso dei primi quindici giorni di degenza dell'ospite, il medico, il personale assistenziale, l'infermiere, la fisioterapista e l'animatore sociale imparano a conoscere l'ospite, i suoi bisogni e, utilizzando le appropriate scale di valutazione, redigono un provvisorio piano di assistenza individuale (PAI).

Durante poi la degenza vengono erogate prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali secondo i protocolli e linee guida in adozione, nel rispetto delle normative vigenti.

Al momento dell'ingresso verrà raccolto il consenso informato:

- ✓ Al trattamento sanitario;
- ✓ Per l'applicazione degli strumenti di protezione e tutela dell'ospite qualora si rendessero necessari.
- ✓ Per l'uscita in autonomia dell'ospite dall'RSA.

4.5 DIMISSIONI/RECESSO

L'Ente ha la facoltà di dimettere l'ospite, con un preavviso di 30 giorni, per le seguenti motivazioni:

- il mancato pagamento della retta per 3 mensilità consecutive, qualora l'obbligato si dimostri inadempiente al sollecito dell'Amministrazione;
- la mancata accettazione da parte dell'ospite o del garante dell'eventuale variazione della retta come previsto dall'art. 5 del contratto di ingresso;
- il comportamento dell'ospite non conforme alla vita comunitaria della RSA;
- la compromissione del rapporto fiduciario tra l'ospite e/o il suo familiare e gli operatori della struttura ad insindacabile giudizio del Direttore Sanitario.

L'Ente ricorrerà alla risoluzione del contratto e alla dimissioni dell'ospite dopo aver adempiuto ai propri obblighi normativamente sanciti e si sia attivato perché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dalla ASST.

L'ospite o il referente/familiare, potrà decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso la Casa Madonna della Neve presentando all'Ufficio amministrativo esplicita domanda in tal senso con un preavviso di almeno quindici giorni.

Sia in caso di dimissioni da parte dell'Ente che di recesso da parte dell'ospite o dei suoi familiari, il responsabile sanitario della struttura o un suo incaricato segue il percorso dell'ospite dimesso e verifica che sia inserito in una struttura idonea o, nel caso di rientro al domicilio, che vi venga garantita un'adeguata assistenza.

A tal proposito e sulla base di quanto previsto dal protocollo di continuità assistenziale al momento della dimissione viene rilasciato il progetto di dimissione multidisciplinare contenente diagnosi, cura, sintesi degli interventi terapeutico-riabilitativi in atto e delle necessità/bisogni assistenziali.

Il primo mese di accoglienza dell'ospite viene considerato come periodo di prova entro il quale ciascuna delle due parti può recedere con effetto immediato e senza obbligo di motivazione. Trascorso il mese di prova, il contratto si intende tacitamente rinnovato fino a scadenza o fino a risoluzione dello stesso da parte di una delle parti.

4.6 DECESSO

Il decesso viene constatato dal Direttore Sanitario della struttura, la salma viene sistemata e composta nella camera ardente della struttura lasciando facoltà ai familiari di affidarsi all'agenzia di pompe funebri di loro scelta per l'esecuzione delle esequie. Alla RSA spetta il compito di redigere tutti i documenti previsti dalla legge.

4.7 MODALITA' DI RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

1. Il fascicolo socio assistenziale e sanitario (FASAS) viene custodito dalla RSA "Madonna della Neve" di Premana; è un documento sanitario e socio sanitario coperto da segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto di conseguenza alla normativa sulla tutela della riservatezza (reg. UE GDPR 2016/679).
2. La copia del FASAS può essere rilasciata in qualsiasi momento durante il ricovero oppure in caso di dimissione o decesso, entro il più breve tempo possibile, o comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dalla data del giorno di ricevimento

della richiesta.

3. La copia del FASAS sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscono il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal già citato Reg UE GDPR 2016/679.
4. La copia del FASAS può essere richiesta direttamente all'ufficio amministrativo oppure via posta, posta telematica o a mezzo fax, con le seguenti modalità:

- richiesta scritta del familiare o di chi ne ha diritto, completa di dati anagrafici, periodo di ricovero dell'ospite, indirizzo, recapito telefonico e fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore.

La copia del FASAS sarà rilasciata dall'ufficio amministrativo ai seguenti aventi diritto:

- All'ospite cui il documento sanitario si riferisce, che lo richiede e lo ritira personalmente.
- A persona diversa dal titolare del FASAS dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia di un documento di identità del sottoscrittore.
- Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsto dagli articoli 536 e ss c.c.

Ad ognuno di essi è consentito il rilascio in copia del FASAS con le modalità prima riportate e previo accertamento del loro diritto.

La copia del FASAS e della documentazione socio sanitaria attualmente non è subordinata al pagamento di un importo.

SERVIZI OFFERTI

5.2 AREA SANITARIA E SOCIOASSISTENZIALE

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato e motivato alla professione. Le prestazioni assistenziali sono rivolte alla cura della persona, il sostegno, l'integrazione e l'espletamento dei bisogni di persone la cui autonomia può essere da parzialmente a totalmente compromessa. La politica del servizio è quella di rispondere ai singoli bisogni ed alle sensibilità individuali degli ospiti nelle fasi di igiene personale, mobilitazione, supporto al movimento, alimentazione, cura del sé e soprattutto mantenere le potenzialità e le piccole autonomie dell'ospite.

Nello specifico gli Operatori Socio - Sanitari provvedono ad aiutare gli ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- L'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata secondo lo stato di necessità;
- L'igiene totale, o la spugnatatura a letto a seconda delle problematiche assistenziali e dell'autosufficienza dell'ospite;
- Il cambio e riordino della biancheria personale;
- Il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento dell'igiene dell'unità dell'ospite;
- L'alternanza delle posture per gli ospiti a rischio di sviluppo LDP, al fine di prevenire le stesche;
- La stimolazione degli ospiti alla deambulazione;
- L'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto nell'assunzione dei cibi;
- L'idratazione con bevande calde e/o fredde e la compilazione della scheda di bilancio idrico se richiesta;
- L'accompagnamento degli ospiti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia;
- Il cambio degli ausili per l'incontinenza (pannoloni, ecc...) come da programma individuale registrato sulla scheda di gestione degli ospiti incontinenti;
- Il monitoraggio e la segnalazione di alvo e diuresi degli ospiti su apposita modulistica;
- Favorire il riposo dell'ospite considerando le sue necessità ed abitudini.

- L'operatore socio sanitario può somministrare la terapia orale sotto supervisione e responsabilità dell'infermiera presente in turno.

Nello svolgimento delle suddette attività l'Operatore Socio Sanitario osserva le condizioni dell'ospite (fisiche e psichiche) e comunica all'infermiera eventuali modificazioni di rilievo.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale ospite-operatore. E' indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia, perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita.

Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.

L'interazione fra aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'ospite.

Durante ogni turno di servizio gli operatori segnalano nel diario qualsiasi evento o notizia relativa all'ospite, corredando la segnalazione di data/ora e firma di chi sta compilando.

Alcune norme di corretto comportamento che devono essere rispettate dall'operatore sanitario sono:

- Ascoltare sempre l'ospite con serenità, pazienza ed interesse prendendo in considerazione ogni sua affermazione e azione;
- Tranquillizzare le loro angosce con partecipazione;
- Ascoltare con rispetto, senza imporsi e custodendo eventuali rapporti di fiducia instaurati;
- Trattare l'ospite sempre come una persona dando spiegazioni in merito a tutte le attività assistenziali a lui rivolte e alle sue curiosità;
- La "terza età" non è una malattia, ma un periodo fecondo della vita, e come tale va valorizzato: gli ospiti vanno aiutati a vincere paure ed incertezze legate al passare dell'età ed alla sofferenza

SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'assistenza infermieristica viene garantita nelle 24 ore, in parte con la effettiva presenza in struttura ed in parte con il servizio di reperibilità, assicurata da infermieri qualificati; consiste in prestazioni infermieristiche relative alla gestione dell'assistenza infermieristica cioè della programmazione di tutti gli interventi assistenziali necessari al soddisfacimento dei bisogni degli ospiti; il mantenimento delle corrette posture e la mobilizzazione degli ospiti vengono garantite anche in collaborazione con la figura della Fisioterapista.

Di seguito vengono elencati e specificati servizi e prestazioni specifiche dell'area infermieristica:

- Terapia farmacologica: l'infermiere si occupa dell'approvvigionamento, conservazione e somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico (per via orale, endovenosa, intramuscolare, sottocutanea, topica) rispettando la posologia, le modalità e gli orari prescritti.
- Medicazioni: l'infermiera provvede all'esecuzione di medicazioni semplici e complesse e alla cura delle lesioni da pressione;
- Programmazione di visite esterne ed esami su prescrizione medica;
- Supporto infermieristico per visita cardiologica ed ECG una volta l'anno;
- Posture e mobilizzazioni: in collaborazione con la fisioterapista, l'infermiera si occupa di segnalare la necessità di presidi per la deambulazione (walker, bascula, carrozzine) e di presidi antidecubito. L'infermiera organizza e controlla i programmi di mobilizzazione per gli ospiti a rischio di sviluppo di lesioni da pressione e le alzate diversificate e personalizzate alle necessità dell'ospite;
- Bisogni primari dell'ospite: tali bisogni vengono soddisfatti in collaborazione diretta con gli operatori sanitari segnalando il singolo piano assistenziale
- Educazione sanitaria: l'infermiera sorveglia l'attività assistenziale affinché vengano usate procedure corrette, applicati protocolli e linee guida dell'RSA;
- Accoglimento: all'ingresso di un nuovo ospite l'infermiera si occupa dell'accoglimento, raccolta delle informazioni anamnestiche e assistenziali utili alla programmazione dei bisogni dell'ospite e rendendosi disponibile ad informare i parenti sui vari servizi

forniti dalla struttura. Ove necessario si occupa dell'informare/educare l'Ospite stesso ed i parenti/referenti con la finalità di correggere modi e stili di vita scorretti;

- Approvvigionamento: a cadenze prestabilite, l'infermiera si occupa dell'approvvigionamento del materiale necessario in struttura (presidi per l'igiene, l'incontinenza, i mezzi di tutela/protezione dell'ospite).
- Inserimento e formazione del personale assistenziale: l'infermiera partecipa all'inserimento dei neoassunti ed alla loro formazione per garantire un'assistenza completa ed uniforme.

SERVIZIO MEDICO

Il medico della struttura è anche il Direttore Sanitario, responsabile perciò delle pratiche cliniche ed assistenziali della RSA.

Il servizio medico comprende visite routinarie, la diagnosi delle patologie e la prescrizione della terapia; i dati rilevati durante la visita medica vengono registrati nel diario clinico che è parte integrante del FASAS.

In caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite, il personale medico-infermieristico assicura un costante contatto con la struttura ospedaliera.

Il servizio medico viene garantito dal medico della struttura che, quando non è presente, garantisce il servizio di reperibilità 24 ore su 24.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio di riabilitazione è garantito tre giorni a settimana in giorni prestabiliti ed è svolto da personale fisioterapico qualificato.

La valutazione fisioterapica dell'ospite viene effettuata al momento dell'ingresso in struttura a cui seguirà poi la presa in carico riabilitativa.

Il servizio di riabilitazione si occupa di fornire gli ausili antidecubito e per la deambulazione per gli ospiti che ne necessitano.

Di seguito vengono elencati e specificati i servizi e le prestazioni dell'area riabilitativa:

- Collaborazione con il medico nella valutazione clinico funzionale, nell'individuazione degli obiettivi riabilitativi e nella stesura del programma riabilitativo degli Ospiti e, al bisogno, nella rivalutazione degli obiettivi prefissati;
- Collaborazione con il personale infermieristico-sanitario nell'individuazione ed attuazione dei bisogni riabilitativi degli Ospiti;
- Istruzione degli operatori sanitari sulla corretta esecuzione di posture, manovre di mobilizzazione ed utilizzo di ausili per la postura, i trasferimenti e la prevenzione delle lesioni da pressione;
- Attività di deambulazione assistita avente l'obiettivo del mantenimento delle capacità residue per la prevenzione della sindrome da immobilità;
- Attività di riabilitazione e mantenimento funzionale in palestra attrezzata con apparecchiature per terapie fisiche;
- Gestione e piccola manutenzione degli ausili per la deambulazione e collaudo degli stessi.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio viene garantito dall'animatore ed è finalizzato a favorire la socializzazione, mantenere le piccole autonomie e l'autostima degli ospiti attraverso laboratori artistici e creativi, lettura, attività ricreative socializzanti. Le attività si alternano nei diversi giorni di animazione, in modo che per l'anziano un determinato gioco non diventi un'abitudine, ma sia sempre ricco di nuovi stimoli. La scelta di quale attività proporre dipenderà dalla situazione psicofisica degli anziani e sarà programmata secondo momenti particolari dell'anno (Natale, Pasqua, ecc...). Viene data anche importanza ai compleanni e alle ricorrenze (feste a tema, giornate celebrative a seconda del calendario, ecc..)

Gli obiettivi del programma di animazione sono:

- Migliorare la qualità di vita e il soggiorno degli anziani ospiti i quali trovano così modo di esprimersi, di essere attivi, capaci di scelte e decisioni, aperti al futuro non più visto e vissuto con ansia, ma accompagnato da progetti, anche se piccoli, e soprattutto vissuto con serenità.
- Migliorare i rapporti ed il confronto tra gli stessi ospiti della struttura;

A titolo esemplificativo elenchiamo alcune attività che vengono proposte nell'ambito del programma di animazione:

- Lettura di un quotidiano;
- Ascolto di musica, canzoni dei vecchi tempi;
- Biblioteca della casa di riposo: dotata di volumi di lettura di storia, dialetto, usi e costumi, territorio di Premana e volumi religiosi;
- Attività di manipolazione pittura e cucito

Il punto focale dell'animazione è e sarà sempre la ricerca di temi di interesse dell'anziano stimolando le potenzialità nascoste.

E' responsabilità dell'animatore raccogliere l'anamnesi socio familiare dell'ospite.

SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE

Le prestazioni costituite dal taglio dei capelli e della barba sono comprese nella retta e vengono effettuate dal nostro personale. Le prestazioni relative invece alla messa in piega, permanente, lozioni, colore ecc.. vengono effettuate, su richiesta, da professionisti esterni e sono prestazioni non comprese nella retta corrisposta dall'utenza (vedasi listino prezzi allegato).

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

La pulizia dell'ambiente viene garantita internamente dal nostro personale ed è un aspetto importante per la serena permanenza degli ospiti.

SERVIZIO DI FARMACIA

I farmaci e i presidi medico-chirurgici prescritti dal medico della struttura vengono garantiti a tutti gli ospiti. L'infermiera si occupa dell'approvvigionamento dei presidi medico-chirurgici e al controllo della loro adeguatezza.

SERVIZIO RELIGIOSO

La Casa Madonna della Neve, per la sua storia ed i suoi obiettivi, è un ente a forte connotazione religiosa. L'assistenza religiosa ai nostri anziani è garantita dalla presenza assidua dei sacerdoti della Parrocchia, nonché dalle visite di numerosi religiosi premanesi sparsi per il mondo e spesso in visita agli ospiti della "Casa".

Nella RSA il servizio agli anziani si attua attraverso la celebrazione dell'Eucaristia e dei Sacramenti e la recita comunitaria del Rosario e delle preghiere.

La presenza dei religiosi è poi sinonimo di grande capacità di ascolto, dialogo e attenzione all'ospite.

5.3 AREA AMMINISTRATIVA E TECNICA

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Cosa offre il servizio amministrativo:

- Informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, logistica ecc..
- Gestione della lista d'attesa;
- Procedure per l'accoglimento;
- Modalità per il pagamento delle rette;
- Deposito di somme di cui dispone l'ospite da cui prelevare secondo necessità;
- Custodia di oggetti preziosi e valori.

E' possibile effettuare visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari accompagnati dalla segretaria amministrativa e, in sua assenza, dal personale medico e infermieristico. Le visite avvengono generalmente negli orari pomeridiani (dalle ore 14.00 alle ore 17.00) ma è comunque opportuno fissare un appuntamento telefonando al nr 0341/890288.

Il servizio amministrativo si occupa del rilascio delle certificazioni ai fini fiscali: ogni anno dopo la chiusura contabile del bilancio d'esercizio, vengono redatte e rilasciate le certificazioni fiscali che permettono agli ospiti di detrarre, in sede di dichiarazione dei redditi, la quota di retta imputata a spesa medica.

SERVIZIO DI CUCINA

Il servizio di ristorazione viene garantito internamente dagli addetti cucina e consiste nella preparazione della colazione, del pranzo e della cena. Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande durante il giorno e della merenda.

Il menù giornaliero viene esposto in refettorio e rispetta lo schema di rotazione settimanale approvato dal nostro medico.

E' prevista la preparazione di diete personalizzate (cibi tritati o frullati) su prescrizione medica. Eventuali diete speciali adottate per alcune tipologie di ospiti, vengono redatte al bisogno tenendo conto le indicazioni dei protocolli in uso (alimentazione, diabete, ipertensione e disfagia).

Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo HACCP.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

La lavanderia interna provvede al lavaggio della biancheria e vestiario personale degli Ospiti. Gli Ospiti o i familiari devono provvedere ad applicare sugli indumenti personali etichette con il proprio numero di identificazione. La lavanderia interna provvede inoltre al lavaggio della biancheria piana di tutta la struttura.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il personale tecnico delle ditte specializzate garantisce il funzionamento e la manutenzione degli impianti di riscaldamento, elettrici ed idraulici e delle attrezzature. Presso la struttura è presente e consultabile il registro degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, dove vengono annotati data di richiesta dell'intervento, data di effettuazione, orario e firma della ditta che ha effettuato la manutenzione.

5.4 IL VOLONTARIATO

Uno degli obiettivi principali della RSA "Casa Madonna della Neve ONLUS" è quello di non spezzare il legame tra i nostri ospiti e l'ambiente che li circonda e di favorire le occasioni di socializzazione tra l'interno e l'esterno in un momento così difficile della vita, qual è quello della vecchiaia.

Ai fini del raggiungimento di un obiettivo così ambizioso, riteniamo fondamentale la presenza, all'interno della nostra struttura, di circa 170 volontari iscritti in un'associazione regolarmente riconosciuta e costituitasi nell'anno 2021.

Il volontariato rappresenta, crediamo, uno dei punti qualificanti della nostra struttura, in quanto fa sì che gli Ospiti della Casa stessa possano sentirsi parte integrante del tessuto sociale, culturale e relazionale di Premana. La presenza di tanti volti conosciuti, maschili e femminili, giovani e meno giovani, garantisce il mantenimento di relazioni affettive di sicuro giovamento per gli stessi anziani.

I volontari, coordinati da una responsabile indicata dalla locale San Vincenzo, prestano servizio nelle attività di lavanderia e servizi generali. Un piccolo gruppo di volontari inoltre accede alla RSA durante le ore pomeridiane, secondo turnistica stabilita, a supporto delle attività di socializzazione e animazione in collaborazione con l'animazione.

5.5 GIORNATA TIPO DEI RESIDENTI

Alle ore 7.00 del mattino inizia la giornata con l'alzata e l'igiene degli ospiti; segue la distribuzione e la somministrazione della colazione, del pranzo e della cena vengono garantiti rispettivamente, dalle ore 8.30 alle ore 9.00, alle 12.00 e alle 18.15.

Dopo la colazione gli ospiti vengono accompagnati in sala tv per seguire la S. Messa e cui segue la visione di programmi tv o la visione di contenuti online.

Alle ore 10-10.30 vi è il momento dell'idratazione ed, a seguire, gli ospiti vengono accompagnati in bagno approfittando in questa occasione di mantenere e stimolare la deambulazione.

Nel pomeriggio gli ospiti vengono accompagnati, se richiesto, a riposare in camera, oppure sui divanetti in saletta.

La merenda viene somministrata alle ore 16.00.

Verso le 17.30 gli ospiti cominciano, con l'aiuto degli operatori, a preparare la sala per la cena. Dopo la cena gli anziani sono soliti alla recita comunitaria del Santo Rosario a cui segue fra le 19 e le 21 la messa a letto. La somministrazione della terapia segue posologia e modalità da prescrizione medica.

Durante la settimana, in giorni stabiliti, vengono svolte le attività di animazione e riabilitazione.

Nei mesi estivi e quando il tempo lo permette, gli ospiti vengono accompagnati a fare brevi passeggiate pomeridiane per le strade del paese.

5.6 ORARIO DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

All'interno della nostra struttura l'orario delle visite è libero: i parenti dei nostri ospiti e chiunque voglia possono accedervi in qualsiasi momento della giornata e allo stesso modo gli ospiti che lo desiderano e che sono in grado, possono uscire dalla struttura per brevi passeggiate magari accompagnati da qualche parente; fanno eccezione il momento del pranzo e della cena secondo specifiche disposizioni del medico di struttura.

Nella fascia oraria che va dalle ore 20.00 alle ore 8.00 del mattino, l'orario delle visite viene stabilito in base alle esigenze assistenziali degli ospiti.

QUALITA' DEI SERVIZI

VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

Per la valutazione dell'organizzazione e della qualità dell'assistenza agli ospiti, con cadenza annuale viene effettuata la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti, dei familiari e degli operatori attraverso la somministrazione di un questionario.

CUSTOMER SATISFACTION PER FAMILIARI E OSPITI

Tale questionario, attraverso l'analisi di alcune aree, quali prestazioni erogate, organizzazione del servizio, informazioni ricevute, permette di riflettere sull'articolazione del nostro servizio. I risultati ottenuti vengono poi elaborati e condivisi attraverso l'esposizione in bacheca degli stessi; le criticità eventualmente emerse dall'analisi vengono poi discusse durante degli incontri tra direzione e personale.

CUSTOMER PER OPERATORI

Tale questionario permette di valutare la percezione che gli operatori hanno rispetto all'attività che svolgono. Questi indicatori sono molto importanti in quanto riflettono il benessere lavorativo percepito in RSA che molte volte ha molta influenza anche sulla qualità del servizio erogato. Le informazioni emerse dall'analisi dei questionari vengono poi condivise e discusse durante le riunioni d'equipe; relativamente poi alle criticità emerse, si cerca, dove possibile e compatibilmente con le altre esigenze della struttura, di mettere in atto azioni di miglioramento.

RILEVAZIONE DEI DISSERVIZI

L'Ente gestore si preoccupa di monitorare costantemente i disservizi che vengono rilevati ponendo in atto azioni migliorative volte a prevenire il verificarsi del disservizio stesso e a limitarne quindi l'insoddisfazione da parte dell'utente.

La scheda per la rilevazione dei disservizi viene allegata alla presente carta dei servizi e deve essere depositata nella cassetta rossa posta all'ingresso della struttura; sarà poi premura della direzione prenderne visione e mettere in atto le opportune azioni migliorative.

La direzione invita sempre il personale che opera in RSA a porre particolare attenzione durante lo svolgimento del proprio lavoro e segnalare punti o aree particolarmente critiche dove si possono facilmente verificare dei disservizi. Questo permette di attivare piccole azioni migliorative che prevengono il verificarsi del disservizio stesso e quindi un'insoddisfazione dell'utente.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

La Casa Madonna della Neve garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in struttura.

Le segnalazioni saranno utilizzate per comprendere meglio i problemi presenti e per poter intraprendere azioni volte a prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'ospite e/o il familiare può presentare reclamo compilando l'apposita "Scheda per la segnalazione di inefficienze, disservizi, reclami e apprezzamenti" che verrà poi depositata

nell'apposita cassetta posta all'ingresso della struttura. Il Presidente della Casa Madonna della Neve si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento dell'esposto.

GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali delle persone che si rivolgono a noi è improntato, secondo quanto stabilito dal Reg. UE GDPR 2016/679, ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza e i diritti di ognuno. I dati personali saranno in ogni caso utilizzati solo ed esclusivamente per gli adempimenti legati all'attività di assistenza socio-sanitaria, da noi prestata, e di legge, connessi a norme civilistiche, fiscali e contabili.

Allegati:

1. Scheda per la segnalazione di inefficienze, reclami e apprezzamenti
- 1.bis Scheda segnalazione disservizi
2. Menù
3. Questionario di soddisfazione per ospiti e familiari
4. Organigramma
5. Carta dei diritti della persona anziana
6. Retta in vigore
7. Costi servizi non compresi nella retta