



SERENI
ORIZZONTI

Residenze per anziani in Europa

CARTA DEI SERVIZI



RSA SAN GIUSEPPE FOLLINA (TV)

RSA SAN GIUSEPPE

Via Paradiso, 9 - 31051 Follina (TV)

tel: 0438 973656 - follina@sereniorizzonti.it

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI	Pag.1
I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	Pag.1
CENNI STORICI	Pag.2
RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI	Pag.3
COME RAGGIUNGERCI	Pag.3
RESIDENZA SANITARI ASSISTENZIALE	Pag.4
SERVIZI SANITARI ASSISTENZIALI	Pag.7
ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA	Pag. 8
INFORMAZIONI UTILI	Pag.10
DIMISSIONE	Pag. 11
COSTI E SERVIZI	Pag. 11
FATTORI E INDICATORI DI QUALITA'	Pag. 12
SUGGERIMENTI E RECLAMI	Pag. 12
PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO	Pag.13
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA PRINCIPI GIURIDICI E NORMATIVE DI RIFERIMENTO	Pag.13

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi vuole essere ed è uno strumento:

- Presentato ad ogni cittadino interessato a conoscere le caratteristiche strutturali e funzionali della RSA San Giuseppe, al fine di poter esercitare concretamente il suo diritto di scelta;
- Di verifica e di controllo sulla corrispondenza tra ciò che si afferma e pattuisce attraverso di essa e quanto effettivamente si è in grado di erogare nella quotidianità.

Nella logica di un servizio di qualità globale la Carta dei Servizi è un documento flessibile, da aggiornare nel tempo in riferimento ai nuovi servizi prestati e alle nuove mete fissate, da aggiornare in base anche alle osservazioni, proposte e suggerimenti espressi dagli utenti.

È strumento fondamentale, di comunicazione, quasi un “contratto” con l’utente, quindi anche un impegno. Riteniamo assolutamente necessaria la collaborazione di ciascuno per rendere sempre migliore la qualità del nostro servizio, cioè un servizio sempre più vicino alle reali necessità della nostra utenza.

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, l’organizzazione e l’attività della nostra casa di soggiorno seguono questi principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole applicate a tutti gli ospiti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, mantenendo una progettazione personalizzata, che tenga conto dell’identità e delle esigenze del singolo.
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti degli ospiti e dei familiari deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli ospiti deve essere assicurata la privacy al fine di rispettare la dignità di ognuno.
- **Partecipazione:** nella gestione del Servizio residenziale, in un modo obiettivo di miglioramento continuo, la Direzione s’impegna a raccogliere in modo positivo eventuali reclami, suggerimenti, perplessità e momenti di riflessione sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l’utente e i suoi familiari partecipi di ogni decisione, cercando di soddisfare sempre e nel migliore dei modi le richieste ricevute.
- **Efficienza ed Efficacia:** i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la struttura dispone, secondo criteri di efficienza e di efficacia.

CENNI STORICI



L'acqua del fiume Follina, che sgorga proprio dietro queste mura, iniziò a far girare ruote e mulini prima ancora degli insediamenti benedettini e cistercensi del XI secolo. Mulini da grano, segherie, folli da lana e magli sfruttavano proprio qui, alla sorgente e poi lungo tutto il paese, la forza e l'energia dell'acqua.

Nei primi decenni dell'800 in questi terreni di proprietà della nobile famiglia Gera erano presenti un mugnaio ed alcune attività laniere. Nel 1821, quest'area venne acquistata dall'imprenditore Andrea Andretta, già proprietario di uno stabilimento laniero a Castelfranco Veneto. Il nuovo edificio follinese, ultimato in sette anni, si presentava con caratteristiche architettoniche del tutto nuove per l'edilizia locale. Si trattava di una vera e propria fabbrica che riprendeva, come modello, quello delle costruzioni industriali nordeuropee. L'edificio, la sua posizione, la sua struttura si ripromettevano di sfruttare al massimo le risorse idriche disponibili in loco. Vi erano impiegati centinaia e centinaia di lavoratori, fino ad un massimo di 400-450 fra uomini, donne e bambini, in un paese che contava 1500 abitanti. Famiglie intere entravano al mattino nello stabilimento e ne uscivano alla sera dopo un lavoro di undici ore d'estate o nove ore d'inverno su centinaia di macchine: gualchiere, scardatrici, cimatrici, telai, filatoi. Questa vitalità procedette per 50 anni ma poi cominciarono problemi di instabilità economica e finanziaria.

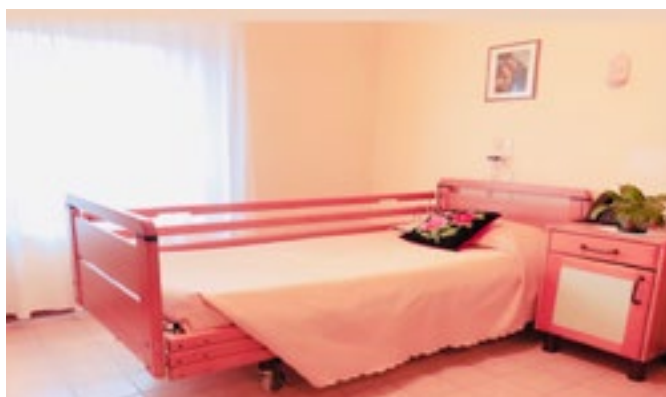
Con il tentativo di convertire le industrie all'uso del vapore arrivarono i primi dissesti economici. Il paese era troppo distante dai circuiti commerciali per far giungere il carbone necessario ad un prezzo ragionevole. La fabbrica Andretta fu costretta a chiudere nel 1898 e le famiglie del paese si trovarono sul lastrico e molti furono costretti all'emigrazione in Brasile.

L'ex lanificio rimarrà inerte ed inoperoso fino al 1904 quando, acquistato da Giusto Pasqualis, diventerà uno stabilimento bacologico. Questo impiegava trenta operai fissi e solo stagionalmente, fra giugno e luglio, un centinaio di giovani donne.

Durante la prima guerra mondiale fu usato dagli Austriaci, che avevano occupato il paese nel 1917, come ospedale per le truppe impegnate al fronte sul Piave.

Nel 1935 fu acquistato dal priore Luigi Alba della Provincia Lombardo-Veneta dei Servi di Maria, già presenti a Follina nella parrocchia fin dal 1915. I Servi di Maria decisero di adibirlo a collegio (ginnasio), dove per 40 anni si sono formati umanisticamente e religiosamente migliaia di giovani. Nel 1979 fu ceduto dai Servi di Maria al Comune di Follina, che nel frattempo vi aveva insediato la scuola elementare. In seguito iniziarono i lavori di sistemazione e di trasformazione dell'edificio e del terreno antistante. Dapprima furono realizzati gli impianti sportivi con gli spogliatoi e il parco, poi la biblioteca e l'auditorium. Nel frattempo erano iniziati anche i lavori per la Residenza assistenziale per anziani che si sono conclusi nel 2001, con l'inaugurazione della struttura avvenuta il 27 ottobre dello stesso anno.

RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI



L'edificio della RSA "San Giuseppe" si sviluppa su 4 piani (uno dei quali è interamente destinato a loggiato) ed è in grado di ospitare 68 persone anziane sia autosufficienti che non autosufficienti, in camere da uno, due e quattro posti letto (queste ultime sono solo due e per persone ad elevata attività assistenziale).

Al piano terra ci sono i locali adibiti all'uso comune come l'accesso con la reception, le aree adibite a soggiorni e attività occupazionali, l'amministrazione, la zona sanitaria con ambulatori e palestra, la sala per il culto e la zona dei servizi generali (magazzini).

Al piano mezzano ci sono gli spogliatoi del personale e al primo piano due nuclei. Rispettivamente, nel nucleo verde ci sono 14 camere, in quello giallo 8, tutte con il bagno interno ed inoltre è presente un soggiorno ed un coordinamento per operatori.

Al secondo piano altri due nuclei: rosa con 8 camere e azzurro con 10 camere, posto di coordinamento, cucina e sale da pranzo, magazzini e soggiorno ed il nuovo locale della lavanderia.

Per il loggiato è in fase di ottenimento il certificato di agibilità a seguito dei lavori di adeguamento strutturale eseguiti sul montalettighe e sul sottotetto dell'ala est.

COME RAGGIUNGERCI

La sede della RSA "San Giuseppe" è in Follina, provincia di Treviso.

Per raggiungere la struttura di Follina in aereo o in auto:

- dall'Aeroporto Marco Polo di Venezia, prendere autostrada A28 in direzione Belluno
- sull'autostrada A28 prendere l'uscita di Vittorio Veneto Nord
- dall'uscita di Vittorio Veneto Nord prendere a destra la strada provinciale 635 in direzione Valdobbiadene
- sulla provinciale 635 a 15 Km dall'uscita dell'autostrada si trova Follina
- sulla destra, 200 metri dopo l'Abbazia di Follina, si trova l'ingresso alla residenza.
- Per raggiungere la struttura di Follina in treno:
- scendere alla stazione di Conegliano sulla linea ferroviaria Venezia Udine
- prendere il taxi (la stazione di Conegliano dista 18 Km dalla residenza)

L'RSA "San Giuseppe" si trova in posizione tranquilla alle pendici delle Prealpi in prossimità delle sorgive che confluiscono nel fiume Soligo, leggermente decentrata rispetto ai negozi, uffici pubblici, banche, posta che sono però raggiungibili con una passeggiata di cinque minuti.

L'ospedale di riferimento è quello di Conegliano che dista 18 Km dalla struttura.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

L'UTENZA

La Struttura accoglie Ospiti non autosufficienti:

56 posti letto autorizzati dalla Regione Veneto, per non autosufficienti totali e con l'integrazione della quota sanitaria

E ospiti autosufficienti:

12 posti letto per persone autosufficienti

RESIDENZA PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI

Per accedere alla Residenza "San Giuseppe" è necessario rivolgersi all'assistente sociale del comune di provenienza che provvederà ad attivare la UVMD. Compila la SVAMA (Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano) che consente una valutazione globale della persona sotto i profili sanitario, cognitivo, funzionale e sociale. In seguito le persone dichiarate non autosufficienti entrano a far parte di una graduatoria redatta dall'Unità Operativa Multidimensionale (UVMD) sulla base delle notizie riportate nella scheda stessa.

Appena si rende disponibile un posto letto e non vi siano necessità interne particolari, la segreteria dell'RSA provvede a chiamare i familiari dell'Ospite, in base alla graduatoria emessa dall'UVMD e pianifica una visita a domicilio oppure presso la struttura per far prendere visione della stessa e per permettere alla coordinatrice ed all'assistente sociale di raccogliere alcune informazioni di base sull'anziano.

Per poter procedere all'ingresso dell'Ospite dovranno essere presentati i seguenti documenti:

- Certificato di residenza in carta semplice;
- Fotocopia dei redditi dell'anno precedente e fotocopia libretti della pensione;
- Fotocopia della carta d'identità valida e del codice fiscale;
- Tessera sanitaria ed eventuale cartellino di esenzione ticket;
- Documentazione medica in possesso, cartellini di ricoveri ospedalieri e terapia in atto;
- Dichiarazione dello stato di salute da parte del medico curante con esplicito riferimento ad eventuali malattie infettive e/o diffuse redatto al massimo 10 gg prima.

L'ammissione sarà perfezionata dalla sottoscrizione del contratto che comporterà l'osservanza dei reciproci impegni, anche di carattere economico, a garanzia del rapporto tra l'Ente gestore e le persone ospitate.

Alla firma del contratto dovranno essere effettuati i seguenti versamenti:

- Deposito cauzionale infruttifero pari a due mensilità della retta, salvo diversa disposizione di legge, che verrà restituito, se precedentemente versato, alla fine del rapporto o incamerato in caso di eventuale insolvenza da parte dell'Ospite.

La segreteria comunicherà inoltre il codice numerico personale che dovrà essere cucito (utilizzando numeri in stoffa per una maggiore durata) su ogni capo di abbigliamento o di biancheria in dotazione all'Ospite.

L'ingresso in struttura si effettua dal lunedì al giovedì dalle ore 9.30 alle 10.30. La data di ingresso verrà concordata con la coordinatrice che accoglierà l'Ospite coadiuvata dal personale presente. Eventuali eccezioni sono concordate di volta in volta.

All'Ospite che è accolto è assegnato un posto letto tenendo conto della sua situazione patologica e fisica e della tipologia dell'utenza già presente. In questa prima fase sono raccolte le informazioni necessarie al personale preposto per la compilazione della cartella clinica, l'impostazione delle attività infermieristiche, attività di assistenza e la predisposizione della dieta.

La struttura è in grado di farsi carico dell'Ospite immediatamente dal suo ingresso, ma la presenza dei familiari è sempre bene accetta.

Ad ogni nuovo ingresso si attiva una fase di osservazione da parte di tutto il personale che entra in contatto

con l'Ospite al fine di concordare, durante l'incontro dell'Unità Operativa Interna (UOI), solitamente effettuato entro un mese, il progetto individuale con relativi obiettivi e tempi di verifica. L'assistente sociale renderà partecipi i familiari del progetto individuale e, in casi particolari, li coinvolgerà nello stesso.

Dimissioni e allontanamento degli ospiti

L'Ospite che desidera lasciare l'RSA, deve darne formale comunicazione scritta alla Direzione dell'Ente, con preavviso di almeno 15 giorni. L'ospite può venire inoltre dimesso, con disposizione da parte della Direzione per:

- mancato rispetto delle regole di convivenza;
- impossibilità della struttura a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche dell'ospite;
- mancato pagamento della retta protratta per più di 60 giorni.

Gli utenti hanno il diritto di dare un preavviso pari a quello che la Residenza dà all'Ospite nel caso in cui decida il suo allontanamento.

L'RSA può disporre dei trasferimenti interni se richiesti dalla vita comunitaria o dalle mutate condizioni psicofisiche dell'Ospite, preavvisando lo stesso e/o i suoi familiari.

Ricoveri ospedalieri

In caso di necessità il medico, ed eventualmente in caso di emergenza il personale di assistenza, contatta il servizio di emergenza 118 per il ricovero, informando al contempo i familiari. Per i ricoveri ospedalieri: la prima giornata con conservazione del posto letto la retta s'intende dovuta per intero come pure per le giornate successive fino ad un massimo di 15 giorni consecutivi, per le giornate successive la retta sarà scontata del 20% al netto del contributo sanitario.

Il ricovero è a pagamento con integrazione, da parte della Regione Veneto, della quota sanitaria per gli Ospiti. Se il reddito del nucleo familiare è insufficiente, il Comune di residenza può intervenire ad integrare la retta.

RESIDENZA PER OSPITI AUTOSUFFICIENTI

Il servizio è rivolto ad anziani autosufficienti con precedenza ai residenti nel territorio della Vallata.

Per essere ospitati è necessario redigere la domanda su apposito modulo disponibile presso la segreteria della struttura. La SVAMA (Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano che consente una valutazione globale della persona sotto i profili: sanitario, cognitivo, funzionale, sociale) da ritirare presso il proprio medico curante o l'assistente sociale del comune di provenienza o in struttura.

Le richieste saranno analizzate e inserite in un apposito raccoglitore, secondo la data di presentazione della domanda.

Appena si rende disponibile un posto letto la segreteria della R.S.A. provvede a contattare l'Ospite e/o i familiari, dopo che la coordinatrice ha valutato le domande in base alle caratteristiche del posto disponibile e alle esigenze dell'Ente. Pianifica una visita presso la struttura per prendere visione della stessa.

Per poter procedere all'ingresso dell'Ospite dovranno essere presentati i seguenti documenti:

- Certificato di residenza in carta semplice;
- Fotocopia dei redditi dell'anno precedente e fotocopia libretti della pensione;
- Fotocopia della carta d'identità valida a tutti gli effetti e del codice fiscale;
- Una foto tessera recente;
- Tessera elettorale;
- Tessera sanitaria ed eventuale cartellino di esenzione ticket;
- Documentazione medica in possesso, cartellini di ricoveri ospedalieri e terapia in atto;
- Dichiarazione dello stato di salute da parte del medico curante con esplicito riferimento ad eventuali malattie infettive o diffuse, redatto al massimo 10 gg prima;

L'ammissione sarà perfezionata dalla sottoscrizione del contratto che comporterà l'osservanza dei reciproci impegni, anche di carattere economico, a garanzia del rapporto tra l'Ente gestore e le persone ospitate.

Alla firma del contratto dovranno essere effettuati i seguenti versamenti:

- deposito cauzionale infruttifero pari a due mensilità della retta, salvo diversa disposizione di legge, che verrà restituito, se precedentemente versato, alla fine del rapporto o incamerato in caso di eventuale insolvenza da parte dell'Ospite.

La segreteria comunicherà il codice numerico personale che dovrà essere cucito (utilizzando numeri in stoffa per una maggiore durata) su ogni capo di abbigliamento o di biancheria in dotazione all'Ospite. Il corredo dell'Ospite dovrà essere sufficiente e decoroso, secondo le indicazioni che saranno fornite dalla RSA e assolutamente non delicato. La dotazione complessiva dell'Ospite sarà elencata su apposita lista predisposta e consegnata ai familiari al momento dell'ammissione in struttura.

La data di ingresso verrà concordata con la coordinatrice e da quel momento decorre il pagamento della retta.

Qualora l'ingresso sia posticipato rispetto alla data concordata, la tariffa applicata sarà decurtata del 20%.

L'Ospite sarà accolto con un periodo di prova di 30 giorni durante i quali le parti potranno recedere dal contratto senza l'osservanza di particolari formalità se non la comunicazione scritta.

L'ingresso nella RSA presuppone il cambio di residenza entro i termini di legge.

All'Ospite che è accolto è assegnato un posto letto tenendo conto della sua situazione patologica e fisica e della tipologia dell'utenza già presente. L'ingresso nella struttura si effettua dal lunedì al giovedì dalle ore 9.30 alle 10.30 in accordo con la coordinatrice che accoglierà l'Ospite insieme al personale presente. In questa prima fase sono raccolte le informazioni necessarie al personale preposto per la compilazione della cartella clinica, l'impostazione delle attività infermieristiche, attività di assistenza e la predisposizione della dieta.

La struttura è in grado di farsi carico dell'Ospite immediatamente dal suo ingresso, ma la presenza dei familiari è sempre bene accetta.

Ad ogni nuovo ingresso si attiva una fase di osservazione da parte di tutto il personale che entra in contatto con l'Ospite al fine di concordare, durante l'incontro dell'Unità Operativa Interna (U.O.I.), solitamente effettuato entro un mese, il progetto individuale con relativi obiettivi e tempi di verifica. L'assistente sociale renderà partecipi gli Ospiti e/o i familiari del progetto individuale e, in casi particolari, li coinvolgerà nello stesso.

La RSA prevede le seguenti modalità di dimissione:

- rientro a domicilio che dovrà essere segnalato per iscritto, con un preavviso di 15 giorni;
- allontanamento in seguito a mancata osservanza o grave violazione del regolamento interno.
- decesso dell'Ospite;

La RSA può disporre dei trasferimenti interni se richiesti dalla vita comunitaria o dalle mutate condizioni psicofisiche dell'Ospite preavvisando l'Ospite e i suoi familiari.

In caso di necessità il medico, ed eventualmente in caso di emergenza il personale di assistenza, contatta il servizio di emergenza 118 per il ricovero, informando al contempo i familiari.

In caso di ricovero, la prima giornata con conservazione del posto letto la retta s'intende dovuta per intero, come pure le giornate successive fino ad un massimo di 15 giorni consecutivi, per le giornate successive la retta subirà una riduzione del 20%.

SERVIZI SANITARI-ASSISTENZIALI

Il servizio di assistenza diretta alla persona è prestato da operatori socio-sanitari ed addetti all'assistenza, è garantito 24 ore su 24.

Il servizio infermieristico è svolto da infermieri professionali abilitati ai sensi di legge, secondo i seguenti compiti:

- prendersi cura degli utenti, affinché questi abbiano l'assistenza sanitaria di cui necessitano e chiamare in caso di necessità il medico curante;
- prestare all'ammalato, su prescrizione del medico curante, le cure necessarie;
- interessarsi per la provvista e la distribuzione delle medicine ai singoli ammalati e curarne la somministrazione e la conservazione;
- organizzare all'occorrenza il trasporto all'ospedale degli Ospiti anche con ricorso al 118 in caso di urgenza;
- interessarsi affinché l'ammalato abbia la dieta adatta;
- avvisare le persone di riferimento dell'Ospite nel caso in cui lo stesso stia poco bene o la sua condizione di salute si aggravi;
- prendere contatto con i familiari quando ve ne sia la necessità;
- collaborare con le altre figure professionali della struttura al fine di elaborare programmi appropriati di assistenza multidimensionale.

Il servizio medico prevede la presenza quotidiana del medico di medicina generale per 12 ore settimanali (come previsto dalla convenzione con l'ULSS 7) per i non autosufficienti e la presenza su chiamata e al bisogno del proprio medico di base per gli autosufficienti.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Il mattino, tra le 6.30 e le 8.30, gli Ospiti sono aiutati nell'igiene personale, secondo i bisogni individuali. La colazione è servita in sala da pranzo o in stanza, se le condizioni di salute dell'Ospite non lo permettono. La mattinata trascorre nelle sale comuni o all'esterno; gli Ospiti sono intrattenuti con attività organizzate dal servizio educativo-animativo.

Oltre ad iniziative di socializzazione e ricreative, il personale è attento ad incentivare il movimento (camminare, esercizi di ginnastica, ...). Nei giorni stabiliti è attivo il servizio di fisioterapia. All'Ospite sono garantiti la somministrazione della terapia, i controlli sanitari e prestazioni sanitarie specifiche come medicazioni e altre da parte dell'infermiere.

Il pranzo è servito alle ore 11.45 in sala da pranzo, salvo esigenze particolari dell'Ospite. Dalle 12.30 alle 13.00 gli Ospiti sono accompagnati nelle loro stanze per il riposo pomeridiano.

Il pomeriggio trascorre nelle sale comuni: in questo momento le visite dei familiari sono più frequenti e possono diventare occasione di una passeggiata anche all'esterno della struttura.

Verso le ore 15.30 è servito il tè e alle ore 18.30 la cena.

L'orario del riposo notturno non è fissato rigidamente; il personale cerca di rispettare le abitudini e le richieste individuali. Con gli Ospiti, che per motivi di salute, sono allettati, il personale è attento a frequenti cambi nella posizione, per evitare le complicanze da immobilizzare. Aspetti importanti nell'assistenza alle persone non autosufficienti sono la particolare cura dell'igiene personale e una idratazione adeguata, problema che interessa tutte le persone anziane.

ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA

EDUCATIVO - ANIMATIVO

Del programma educativo-animativo e socializzazione sono responsabili un'educatrice ed un'animatrice che svolgono la loro attività dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8.30 alle 12.30 il sabato e la domenica.

Nel rispetto delle decisioni prese dall'Unità Operativa Interna, si attuano opportune iniziative ricreative, culturali, occupazionali, atte a mantenere, stimolare e sollecitare gli interessi e le attività dei singoli ospiti e dei gruppi.

Le attività vengono svolte sempre nel rispetto delle capacità sociali cognitive- funzionali-motorie di ogni singolo Ospite, i progetti sono vari e ben suddivisi nell'arco della settimana, progetti di manualità che seguono e scandiscono festività, ricorrenze e stagioni, quelli di memoria quali reminiscenza (in collaborazione con la psicologia), cruciverba , quelli ludici quali tombola carte ed altro....

Uno dei progetti proposti dal servizio che trova particolare approvazione dai più è "ARS CULINARIA" progetto di cucina portato avanti in collaborazione con il servizio di volontariato svolto su base settimanale atto a stimolare la memoria visiva - olfattiva- tattile , ripercorrendo attraverso i profumi ed i gesti un viaggio nella memoria.

Altro progetto interessante è quello di "Attivi Sempre" dove gli Ospiti che sono interessati affiancano il personale della RSA nei settori e nelle attività ritenute idonee., quali , (piegare tovagliato ecc).

All'ingresso dell'Ospite è richiesto il consenso/dissenso per iscritto (su apposito modulo) sia per quanto riguarda la partecipazione a passeggiate o gite organizzate dalla struttura, sia per quanto riguarda la pubblicazione o l'esposizione di fotografie e dati personali appartenenti all'Ospite ai sensi del d.lgs. 196/03.

Ad ogni uscita dalla struttura per gite o passeggiate organizzate, l'educatrice e l'animatrice richiedono il parere dell'infermiere prima di contattare le persone da coinvolgere nell'iniziativa.

Nelle cartelle personali di ciascun Ospite è registrato nel questionario di accogliimento il modo in cui lo stesso passa il tempo libero, i suoi rapporti sociali all'interno e con l'esterno. La compilazione di tale modulo avviene con l'anziano stesso e/o un suo familiare.

SERVIZIO RELIGIOSO

Nella RSA è presente una cappella dove viene svolta la Santa Messa due volte alla settimana con la presenza di un frate dei Servi di Maria che è a disposizione anche per un dialogo personale. Altre esigenze particolari vanno valutate di volta in volta, cercando la collaborazione della famiglia ove possibile.

VOLONTARIATO

Il volontariato nella RSA è presente con l'Associazione "Sorgenti di Santa Scolastica", nata nel 2005 grazie ad un gruppo di volontari che con grande senso civico e morale si sono messi a disposizione degli Ospiti della Struttura.

Nell'attività quotidiana i volontari supportano il servizio educativo-animativo nei momenti di socializzazione, dialogo e festa, promuovendo iniziative ricreative, collaborando ai vari progetti di animazione e all'attività di deambulazione. I volontari partecipano periodicamente a momenti formativi specifici.

MENÙ

Il vitto comprende: la colazione a base di caffè, latte, caffelatte, the con biscotti, pane, fette biscottate, yogurt; il pranzo con la possibilità di scelta tra due primi, due secondi, due contorni e la frutta di stagione; la cena con un primo, un secondo con variante di formaggi, un contorno cotto ed uno crudo, purè, frutta cotta o di stagione e yogurt su richiesta.

Il menù è aggiornato ed esposto settimanalmente.

DISTRIBUZIONE BEVANDE

È prevista la distribuzione di the e biscotti nel pomeriggio e della camomilla la sera, se richiesta dall'Ospite.

DISTRIBUZIONE POSTA

La posta è ricevuta dalla segreteria, che provvede a consegnarla personalmente all'Ospite quanto prima.

Televisione o videoproiezione

Tutte le stanze sono predisposte per poter installare il televisore. Il salone ricreativo è dotato di un maxischermo. La R.S.A., inoltre, si avvale di un impianto di filodiffusione per l'ascolto di musica. Le televisioni si trovano nel salone ricreativo, nella sala d'attesa al primo nucleo e in sala da pranzo.

Giornali La RSA dispone di una piccola biblioteca, anche se nelle adiacenze si trova quella comunale che è a disposizione dei nostri Ospiti. La Casa è abbonata a settimanali e quotidiani facilmente consultabili dagli Ospiti e posti in un espositore all'entrata secondaria.

LAVANDERIA

Il servizio consiste nel lavaggio del vestiario al quale l'Ospite e/o familiare non provvede direttamente. L'addetta alla lavanderia riconsegna gli indumenti ai piani entro 5 giorni, riponendoli negli armadi degli Ospiti.

PARRUCCHIERA

Il servizio è attualmente svolto, a richiesta degli Ospiti, da una professionista.

SERVIZI PERSONALIZZATI DI FISIOTERAPIA

Il servizio è attivato se valutata la necessità in Unità Operativa Interna. I 2 fisioterapisti, presenti nella struttura cinque giorni la settimana per 28 ore, forniscono sia trattamenti individuali che di gruppo, per Ospiti non autosufficienti; può essere attivata anche per gli Ospiti autosufficienti in base alle segnalazioni dell'Unità Operativa Interna concordandoli con il medico e la coordinatrice.

SERVIZI PERSONALIZZATI DI LOGOPEDIA

Il logopedista si occupa della valutazione delle abilità linguistiche degli anziani ospiti con trattamenti individuali specifici per i vari deficit riscontrati, con l'obiettivo di ridurre e limitare il disagio e favorire la comunicazione anche attraverso attività di piccolo gruppo. Inoltre il servizio di logopedia si occupa della valutazione delle abilità di deglutizione degli anziani per ridurre i rischi legati alle complicanze della disfagia. Il servizio di logopedia collabora con tutto il personale presente, ed è attivato in base alle segnalazioni dell'Unità Operativa Interna.

SERVIZI PERSONALIZZATI DI PSICOLOGIA

L'attività dello psicologo è quella di prevenire e di migliorare le problematiche emotive e i disagi relazionali degli Ospiti, dei rispettivi familiari degli operatori, in un'ottica di promozione del benessere e della qualità di vita.

Lo psicologo cerca di facilitare e potenziare le relazioni esistenti tra l'anziano e la sua famiglia e tra l'anziano e gli operatori della struttura.

Nello specifico gli obiettivi delle prestazioni psicologiche sono le seguenti:

- indagare le funzioni cognitive
- indagare il tono dell'umore
- indagare i disturbi comportamentali
- verificare l'adattamento della persona all'ambiente
- raccogliere elementi per la costruzione di un Piano Assistenziale Individualizzato

- monitorare la relazione tra l'utente e l'ambiente
- rallentare il decadimento cognitivo
- favorire la coesione e la socializzazione
- supportare i famigliari dell'Ospite
- fornire formazione e sostegno psicologico agli operatori.

L'intervento dello psicologo richiede necessariamente l'integrazione con quello delle altre figure professionali presenti nella struttura .

ASSISTENTE SOCIALE

L'assistente sociale è presente in struttura per 15 ore alla settimana. Si occuperà di curare la valutazione sociale a domicilio ed in struttura dell'Ospite e la gestione dei Progetti Assistenziali Individuali (PAI). Tali progetti saranno condivisi con gli Ospiti e/o i familiari. La valutazione consisterà nel verificare la situazione dell'anziano da un punto di vista familiare e sociale, in modo da permettere un'analisi preventiva più completa per rispondere al meglio alle esigenze del nuovo Ospite.

PEDICURE

Il servizio è svolto dagli operatori addetti all'assistenza.

SERVIZIO DI TESORERIA

La segreteria riceve eventuali piccole somme di denaro per la gestione del quotidiano che provvederà a custodire per conto dell'Ospite.

TRASPORTI IN AMBULANZA

Qualora si renda necessario un ricovero non urgente, una visita specialistica o altri accessi in ospedale, il relativo servizio, fornito da ditte esterne, è a pagamento e fatturato direttamente all'Ospite o al parente. Le tariffe sono a disposizione in segreteria.

INFORMAZIONI UTILI

ORARI VARI

All'Ospite è garantita la massima libertà, nel rispetto del regolamento e delle norme della civile convivenza. Può entrare, uscire e ricevere visite dalle 10.00 alle 19.00, evitando solo di recare disturbo agli altri ospiti, specialmente nelle ore considerate di riposo che sono: nei locali comuni dalle ore 22.00 alle ore 7.00; nella propria stanza e nelle zone notte dalle ore 13.00 alle 15.00 e dalle ore 21.00 alle ore 7.00.

DIVIETI

È fatto divieto di ospitare nel proprio alloggio, anche per un breve periodo, persone estranee, quale sia il legame di parentela e di amicizia con l'Ospite: eventuali eccezioni alla presente norma possono essere

DIMISSIONE

USCITA PER RITORNO PRESSO LA PROPRIA ABITAZIONE

L'Ospite può recedere dal contratto stipulato con un preavviso scritto di 15 giorni. L'Ospite dimesso ha l'obbligo di segnalare il nuovo indirizzo all'ufficio anagrafe del Comune di residenza.

DECESSO

Al momento del decesso, il contratto decade automaticamente e il posto letto è reso disponibile. La segreteria rimane a disposizione per la restituzione del deposito cauzionale e per l'espletamento delle pratiche di dimissione.

USCITA PER TRASFERIMENTO PRESSO ALTRA STRUTTURA

La RSA in caso di necessità di trasferimento presso altra struttura, prevede un preavviso scritto di 15 giorni che potrà essere ridotto di comune accordo in casi particolari.

L'Ospite dimesso ha l'obbligo di segnalare il nuovo indirizzo all'Ufficio anagrafe del Comune di residenza

COSTI E SERVIZI

Il controllo generale del livello di assistenza (la rilevazione del peggioramento dello stato di salute di tutti gli anziani residenti sia auto che non autosufficienti) viene costantemente fatto attraverso la scheda SVAMA dal servizio infermieristico per il monitoraggio delle condizioni di salute psico-fisiche, mentre continua per il calcolo della retta giornaliera la compilazione della scheda 0-33 vecchia scheda banca dati della Regione Veneto, che risulta facilmente leggibile da parte dei parenti e degli stessi anziani.

La differenza sostanziale tra le due schede è che la prima è agganciata ad un protocollo assistenziale condiviso e deciso dall'UOI (Unità Operativa Interna), la seconda è invece compilata da chiunque, anche dall'utente che in base al suo stato di salute individua il costo della retta.

La corresponsione della retta dà diritto a godere del vitto e dell'alloggio, nonché del servizio di lavanderia e di tutti i servizi generali e collettivi funzionanti nella RSA. La retta potrà subire aumenti straordinari su delibera del Consiglio di Amministrazione. Non sono compresi:

eventuali costi telefonici per chiamate uscenti generate dall'Ospite che vengono addebitate a parte secondo consumo

- le spese per ticket o acquisto farmaci fuori prontuario
- le spese per acquisto prodotti ad uso personale
- trasporti non urgenti
- servizio di parrucchiera e barbiere
- servizio bar

FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ

ASPETTI STRUTTURALI

L'ultima opera realizzata è stata l'installazione di un nuovo ascensore montalettighe nel 2008.

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

L'Ente ha ottenuto la Certificazione di Qualità Uni En Iso 9001:2008, con visita ispettiva il 6 dicembre 2007 e rilascio certificato il 21.01.2008. nel dicembre 2008 l'Ente ha superato con esito positivo la prima visita di sorveglianza ed anche nel dicembre 2009 la seconda visita effettuata ha avuto un risultato positivo. L'anno 2010 è stato l'anno del rinnovo triennale e la visita ispettiva ha avuto la durata di due giorni. Il 28 gennaio 2011 l'Ente Certificatore CSQA ha rilasciato il certificato di rinnovo in quanto la visita ha avuto esito positivo e soddisfacente.

STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità sono garantiti da:

definizione delle responsabilità di ciascuna figura professionale e negoziazione annuale degli obiettivi che il personale si impegna a raggiungere
identificazione dei bisogni formativi degli operatori e di tutto il personale in generale;
mansionari, linee guida e procedure predisposte da gruppi di esperti e conseguenti regolamenti interni;
e riguardano prevalentemente i seguenti obiettivi:

- il servizio di assistenza
- il servizio di distribuzione pasti
- il servizio di riabilitazione
- il servizio di animazione e tempo libero
- i servizi alla persona

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Con la certificazione, l'Ente ha provveduto a implementare e a gestire i suggerimenti e i reclami segnalati da un Ospite o un suo familiare.

La segnalazione avviene attraverso un apposito modulo che si trova all'ingresso principale della struttura. La consegna degli stessi avviene mediante l'inserimento nella specifica cassetta in legno che si trova sempre presso l'ingresso. Tutti i reclami e i suggerimenti sono presi in considerazione dalla Direzione che provvederà a dare risposta scritta tramite la Responsabile della Qualità entro 30 giorni dal loro ricevimento.

PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO

La RSA è una struttura protetta aperta, luogo dove non si va a concludere la propria vita, ma dove si trova una risposta positiva e propositiva ai bisogni delle persone anziane e delle loro famiglie. Il servizio della RSA è un intervento riabilitativo globale per migliorare la qualità della vita della persona anziana, in qualsiasi situazione essa si trovi.

I valori di riferimento sono:

- il rispetto della persona
- la tutela dei più deboli
- la promozione della qualità della vita
- la collaborazione e corresponsabilità
- la solidarietà

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA PRINCIPI GIURIDICI E NORMATIVE DI RIFERIMENTO

La Carta dei Servizi della RSA San Giuseppe ha recepito alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano tesi a tutelare e favorire agevolmente l'erogazione dei servizi socio-sanitari ad essi rivolti.

Le principali normative di riferimento sono:

- “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” Legge 7 agosto 1990, n° 241;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici” Gazzetta Ufficiale n° 43 del 22 febbraio 2004;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994, “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” Gazzetta Ufficiale n° 261 dell'8 novembre 2004;
- “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi” decreto legge 12/05/95 n° 163 convertito in legge l'11/07/95 n° 273;
- “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi” D.P.C.M. in data 19/05/95;
- “Attuazione della Carta dei Servizi nel SSN” linee guida n° 2/95 del 31/08/95 suppl. ord. della G.U. n° 108 del 31/08/95;
- “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. N° 100/SCPS/21.12833 del 30/09/95;
- D.Lgs.81/2008 “Tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro”.



SERENI
ORIZZONTI

Residenze per anziani in Europa

RSA SAN GIUSEPPE Via Paradiso, 9 - 31051 Follina (TV)
tel: 0438 973656 - follina@sereniorizzonti.it

NUMERO VERDE GRATUITO

800218822