

CASA CRISTANI – DE LUCA
SOGGIORNO PER ANZIANI
38016 MEZZOCORONA (Trento)
Tel 0461/605303 Fax 0461/604262

CARTA DEI SERVIZI

2003

Casa Soggiorno per anziani – RSA
Via Baron Cristiani 38
MEZZOCORONA
(Trento)

DICEMBRE 2002

Gentili ospiti e familiari,

Il documento che state per leggere è la “Carta dei servizi” della casa di soggiorno per Anziani/R.S.A. “Casa Cristani de Luca” di Mezzocorona; è uno strumento che Vi consente di conoscere preventivamente le caratteristiche strutturali e funzionali dell’Ente.

L’obiettivo principale è quello di coinvolgere l’utente e la sua famiglia nella gestione attiva della propria salute, facendo loro conoscere i servizi messi a disposizione, gli obiettivi e le modalità di controllo sul servizio effettuato .

Non rappresenta un semplice opuscolo informativo, ma è un importante strumento di verifica e controllo della corrispondenza fra il servizio effettivamente erogato e quello promesso e contenuto nel seguente documento.

Essa vi riconosce sostanzialmente la possibilità di esercitare tre fondamentali diritti :

- ❖ il diritto all’informazione
- ❖ il diritto alla partecipazione
- ❖ il diritto all’auto tutela

al fine di ottenere un coinvolgimento diretto dell’utente e il miglioramento continuo della qualità del nostro lavoro.

Il Direttore
Sergio Gasparoli

Il Presidente
prof.ssa Adele Martino

CENNI STORICI E GIURIDICI

La Casa di Soggiorno per Anziani “Casa Cristani de Luca”, ha origine dalla fusione di due legati: Fondazione Giovanni Baron Cristani e Legato Francesco de Luca.

Baron Cristani, nel 1859, dopo aver disposto che i suoi beni immobili e capitali fossero devoluti in favore degli ammalati poveri, ordinava che per questi venisse eretto in Mezzocorona un ospedale. Tra i beni lasciati vi era pure una casa che doveva servire come sede del nuovo ospedale.

Il Legato Francesco de Luca, nel 1773, lasciò beni costituiti da fondi vignati allo scopo di provvedere all'assistenza totale di ragazze povere ed oneste oriunde di Mezzocorona e che ivi conservino il domicilio di soccorso.

Con l'istituzione dell'E.C.A. (Ente Comunale di Assistenza) avvenuta con Lg. 03.06.1937 n° 847, l'Amministrazione della Fondazione Giovanni Baron Cristani venne unificata con quella del Legato Francesco de Luca, con la finalità di creare un ricovero per anziani.

Più recentemente l'E.C.A. di Mezzocorona, con provvedimento n° 23 del 25.05.1981, delibera la fusione in un unico ente dell'attuale casa, che assume la denominazione di Casa Cristani-de Luca, Soggiorno per Anziani.

Lo Statuto della Casa "Cristani de Luca", approvato con delibera della Giunta Regionale n° 661 del 05.05.1995 precisa: *"Scopo dell'Ente è di ospitare persone anziane, di ambo i sessi, aventi il domicilio di soccorso e la residenza nel Comune di Mezzocorona, di provvedere alla loro assistenza in modo adeguato alle condizioni socio-economiche e culturali della comunità locale"*.

Attualmente l'accesso dei soggetti anziani non autosufficienti avviene attraverso procedimento-modalità definita con delibera della Giunta Provinciale n° 3634/2000, mediante richiesta all'U.V.M. (Unità Valutativa Multidimensionale).

La "Casa Cristani de Luca", Soggiorno per Anziani, ha ottenuto l'accreditamento provvisorio da parte della Provincia Autonoma di Trento per 74 ospiti non-autosufficienti, 3 autosufficienti ed un posto-letto per ricovero temporaneo di "sollievo".

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

La Casa Cristani de Luca – Soggiorno per Anziani è retta da un Consiglio di Amministrazione che è nominato dalla Giunta Provinciale di Trento e dura in carica cinque anni.

L'attuale Consiglio di Amministrazione nominato con delibera della Giunta Provinciale di Trento N° 3185 di data 30.11.2001 è composto dalle seguenti persone:

PRESIDENTE	Martino Adele
VICE PRESIDENTE	Bacca Graziano
CONSIGLIERI	Agostini Cristina
	Calovi Luca
	Pangrazzi Livio
	Devigili Elena
	Pellegrini Ilaria

Il Presidente è il legale rappresentante dell'Ente con funzioni di indirizzo e di controllo, coadiuvato, in ciò, dal Consiglio di Amministrazione.

L'Ente si avvale anche dell'apporto dei Revisori dei Conti; un organo di garanzia della regolarità contabile e finanziaria.

LA DIREZIONE E L'UFFICIO AMMINISTRATIVO

Responsabilità della Direzione è quella di tradurre gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione nelle scelte gestionali ed operative seguendo criteri di trasparenza e semplificazione.

La direzione vigila sul buon andamento di tutti i servizi e ne verifica i risultati anche sul piano economico e finanziario.

L'Ufficio cura gli aspetti amministrativi riguardanti il funzionamento della struttura. L'orario di apertura è il seguente: 8-12 / 14-18 dal lunedì al venerdì.

REFERENTI DELLA STRUTTURA

Segretario/Direttore Amministrativo	Gasparoli Sergio
Coordinatore sanitario	Zambiasi Paola
Coordinatore dei Servizi socio-assistenziali	Dott. Vitali Giovanna
Responsabile Servizio Cucina	Agostini Renzo
Responsabile Servizio Lavanderia	Tait Bianca

FINALITA' E PRINCIPI

La RSA di Mezzocorona, vuole garantire, una qualità di vita il più possibile elevata agli ospiti – utenti, considerandone i peculiari bisogni psico-fisici e sociali, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio, per agevolare la socializzazione tra di loro, aiutandoli a mantenere un contatto con il mondo esterno e con la comunità, ritenendo tutto questo un investimento sociale per il miglioramento delle vite del singolo e della collettività.

L'organizzazione della struttura ha, pertanto, lo scopo di attuare un continuo miglioramento dei servizi offerti, di definire ed aggiornare, sulla base di valutazioni multi-professionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, al fine di perseguire livelli di qualità di vita ottimali.

Imparzialità, trasparenza, riservatezza, obiettività e giustizia sono principi ispiratori nel rapporto con l'utente.

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza, senza discriminazione alcuna, nel rispetto del diritto alla salute e all'assistenza e in modo da garantire efficacia ed efficienza, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti e se si sta adoperando in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili.

La persona ha diritto di accesso alle informazioni che la riguardano e ha diritto al rispetto della privacy ed alla tutela dei suoi dati personali.

La RSA persegue inoltre l'obiettivo della qualità degli interventi, inteso come percorso di miglioramento continuo del servizio offerto, che si realizza stabilendo obiettivi concreti e verificabili, curando la formazione e l'aggiornamento degli operatori e favorendo il confronto fra le diverse professionalità.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Soggiorno per Anziani di Mezzocorona, ubicata in via Baron Cristani n. 38 a Mezzocorona, in zona periferica - collinare, dispone di 78 posti letto, suddivisi in 12 stanze da un posto letto e 33 stanze da due posti letto.

Ogni posto letto è attrezzato con pulsanti per le chiamate; il letto è mobile, ad altezza regolabile, predisposto per l'aggiunta di ausili (spondine, trapezio), comodini, armadi, poltroncine sono funzionali alle persone con limitata autonomia.

Ogni stanza è dotata di un efficace sistema di comunicazione interna che consente all'ospite di colloquiare con il personale di assistenza della struttura, per poter avere in tempo reale, una risposta alle esigenze segnalate. Almeno ogni 4 posti letto vi è la presenza di un servizio igienico dotato di ausili per persone disabili.

La struttura presenta degli spazi comuni (sala TV, sala per attività ricreative, sala da pranzo, cucinetta e bagno attrezzato). L'identificazione del piano è facilitata dal differente colore che lo contraddistingue, per consentire ad ospiti ed utenti esterni un più facile orientamento: 1° piano colore giallo; 2° piano colore azzurro; 3° piano colore verde.

Al piano terra sono situati la cucina centrale, la sala da pranzo, la cappella, gli uffici amministrativi.

Al primo piano si trovano la sala per la fisioterapia, la lavanderia e guardaroba; nella saletta di ingresso si trova il distributore automatico di caffè ed altre bevande calde.

Al secondo piano sono situati la guardia infermieristica, l'ambulatorio medico e il telefono pubblico.

Al terzo piano si trovano l'ambulatorio dello psicologo e il locale adibito a servizio di parrucchiera/e .

La struttura dispone della cappella mortuaria, ricavata da una naturale insenatura della roccia, vi si accede dal cortile esterno della casa.

Recentemente sono terminati gli interventi di risanamento/ristrutturazione, per meglio adeguare gli spazi alle nuove esigenze residenziali ed assistenziali degli ospiti.

ACCOGLIENZA

L'opportunità che la persona non autosufficiente venga assistita in RSA viene valutata dall'U.V.M. – Unità Valutativa Multidimensionale – istituita nel Distretto Sanitario del Comprensorio C5, che autorizza l'accoglienza. La domanda di valutazione all'U.V.M. viene promossa dal medico di base o dal servizio sociale di territorio.

In caso di accoglienza l'U.V.M. trasmette alla RSA una scheda informativa che contiene notizie sullo stato di salute della persona, le necessità assistenziali e le informazioni sulla rete familiare.

Nel caso di richiesta di ingresso per persone anziane autosufficienti la valutazione viene effettuata direttamente dalla Direzione della R.S.A.

Prima dell'inserimento i familiari prendono contatto con la direzione e gli uffici amministrativi per le pratiche burocratiche, con il coordinatore dei servizi per raccogliere ulteriori informazioni sulla persona e definire le modalità di accoglienza e con la responsabile del servizio lavanderia per il corredo.

Le informazioni sulla persona sono illustrate/discusse con le diverse figure professionali per attivare fin da subito un'assistenza adeguata e personalizzata.

Nella nostra struttura è presente la figura dello psicologo per supportare l'ospite e la famiglia nella fase dell'inserimento, fase molto importante e delicata. Egli stabilisce caso per caso il numero di incontri da dedicare al singolo utente.

Entro il primo mese di permanenza dell'ospite in struttura, l'equipe multiprofessionale provvede alla stesura del piano assistenziale personalizzato, che successivamente viene presentato all'ospite e ai suoi familiari, al fine di condividere degli obiettivi comuni e per effettuare una prima verifica dell'inserimento nell'ambito della struttura.

Al momento dell'ingresso l'ospite e la famiglia ricevono la presente carta dei servizi; il personale medico, infermieristico e la direzione sono comunque a disposizione per eventuali chiarimenti.

Alcune precisazioni:

L'assegnazione della stanza per l'ospite, all'interno della casa, è stabilita dal coordinatore, sulla base delle condizioni fisico - cliniche, psico – relazionali dell'ospite e alla disponibilità di spazi.

Per esigenze di vita comunitaria, il coordinatore ha facoltà di trasferire l'ospite in un'altra stanza, informandone preventivamente lo stesso ed i familiari.

Se l'ospite lo desidera, può portare qualche piccolo oggetto personale per rendere la propria stanza più familiare ed accogliente.

L'ospite gode di ogni libertà di entrata ed uscita; è però importante darne comunicazione preventiva al personale in servizio, personalmente o da parte del familiare che lo accompagna.

L'ospite ha facoltà di ricevere liberamente le visite sia nei locali della struttura che nella propria stanza, sempre nel rispetto delle regole della convivenza.

La struttura è aperta dalle 7.00 sino alle 20.00; al di fuori di questo orario è, comunque, possibile accedervi previa comunicazione al personale in servizio.

PRESTAZIONI SANITARIE ASSICURATE DALL'AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI

L'Azienda garantisce agli ospiti non autosufficienti delle RSA le seguenti prestazioni sanitarie e assistenziali a rilievo sanitario:

- ❖ assistenza medico-generica e di coordinamento sanitario
- ❖ assistenza specialistica
- ❖ assistenza infermieristica
- ❖ assistenza riabilitativa
- ❖ assistenza generica alla persona
- ❖ attività di coordinamento dei servizi
- ❖ attività di animazione
- ❖ fornitura di farmaci, presidi sanitari ed altri prodotti
- ❖ trasporti sanitari

I SERVIZI

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Il servizio di assistenza alla persona è garantito dall'equipe di infermieri, di operatori socio-assistenziali, di terapisti della riabilitazione. Il Coordinatore dei Servizi Socio-Sanitari è la figura professionale responsabile dell'organizzazione di tali servizi; in collaborazione con l'equipe predispone i piani di lavoro, concorda le priorità

assistenziali, supervisiona la qualità dell'assistenza. Cura in particolare l'accoglienza dei nuovi ospiti e partecipa alla stesura del progetto assistenziale individuale.

Il Coordinatore si rende disponibile a colloqui sia con l'ospite che con i familiari per fornire indicazioni in merito all'assistenza e all'organizzazione della casa.

L'assistenza alle attività di vita quotidiana è garantita nell'arco delle 24 ore dagli operatori addetti all'assistenza, che agiscono sulla base di piani di assistenza individuali, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche, aggiornate in base all'andamento clinico dell'ospite. L'equipe assistenziale nello svolgimento/aiuto delle attività di cura, stimola la persona al mantenimento e, se possibile, al recupero delle capacità residue.

Nello specifico vengono garantiti i seguenti servizi:

- ❖ **Servizio di Igiene e Cura alla Persona:** comprende l'igiene quotidiana, il bagno assistito periodico, la vestizione mirante all'impiego di abbigliamento personale ed idoneo.
- ❖ **Servizio di parrucchiere:** è attivato in base alle necessità degli ospiti, su richiesta dell'utente o dei familiari, o su segnalazione del personale.
- ❖ **Servizio podologico:** garantisce la cura e la salvaguardia del piede; è effettuato all'interno della struttura da un podologo incaricato. Il servizio di pedicure è effettuato dagli operatori di assistenza in occasione del bagno programmato.
- ❖ **La mobilitazione:** prevede l'alzata e la rimessa letto dell'ospite; la variazione dei decubiti per le persone completamente costrette a letto; l'assistenza nella deambulazione con l'impiego corretto degli ausili, in collaborazione con il servizio di riabilitazione motoria.
- ❖ **Alimentazione:** per ospiti che necessitano di aiuto totale o parziale nell'alimentazione/idratazione, l'operatore di assistenza garantisce un aiuto personalizzato, con la finalità di salvaguardare le singole capacità residue della persona (tagliare le pietanze, imboccare, sorvegliare, stimolare ad alimentarsi).
- ❖ **Controllo e gestione dell'incontinenza:** prevede l'accompagnamento in bagno degli ospiti con capacità residue e la sostituzione dei presidi per l'incontinenza.
- ❖ **Assistenza notturna:** assicura il controllo, la sorveglianza e la tutela degli ospiti, mediante frequenti controlli nelle singole stanze, in base ai livelli di dipendenza/non-autosufficienza. Attraverso interventi personalizzati e finalizzati alla risoluzione del bisogno dell'ospite, nell'arco del riposo notturno, sono programmati ulteriori interventi per garantire il cambio di postura, l'idratazione e la sostituzione dei presidi per l'incontinenza. L'ospite in grado di soddisfare in autonomia le proprie necessità,

può richiedere la collaborazione del personale in servizio attraverso la chiamata con il campanello

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il Servizio Infermieristico è garantito tutti i giorni dalle 6.00 alle 20.15.

Come previsto dal profilo professionale (D.M. n° 739 del 14.09.1994.) l'infermiere è il responsabile dell'assistenza: fondamentale è il suo apporto all'equipe assistenziale per pianificare, gestire e valutare i piani assistenziali individualizzati, svolge attività di natura tecnica, educativa, relazionale; collabora con il medico nel garantire la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche.

Il personale infermieristico è il referente per gli operatori di assistenza nell'affrontare e gestire i problemi assistenziali degli ospiti; si rende inoltre disponibile, per gli ambiti di propria competenza, a colloqui con l'ospite ed i familiari.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio di Fisioterapia è assicurato con l'impiego di fisioterapisti, secondo quanto previsto dai parametri provinciali, ed è attivo dal lunedì al venerdì.

Le prestazioni erogate mirano al miglioramento della qualità della vita, valutando i reali bisogni e progettando un intervento terapeutico che nel tempo verrà verificato e valutato.

Il servizio viene attivato in base alla valutazione del fisioterapista, del medico fisiatra e dell'equipe multidisciplinare.

Oltre all'intervento diretto, i fisioterapisti collaborano con gli operatori di assistenza, dando indicazioni sul recupero e mantenimento delle capacità residue.

Le attività riabilitative vengono svolte, prevalentemente, in un idoneo locale dotato di attrezzature specifiche.

Il personale di fisioterapia si rende inoltre disponibile, per gli ambiti di propria competenza, a colloqui con l'ospite ed i familiari.

SERVIZIO MEDICO - SANITARIO

L'assistenza medica viene garantita mediante l'opera di medici convenzionati con la R.S.A, di cui è coordinatore la dott.ssa Vitali Giovanna.

Il servizio medico di Medicina Generale viene assicurato nella struttura dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 20.00; nelle restanti fasce orarie si fa riferimento al Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica), erogato dall'Azienda Sanitaria Provinciale.

Il Medico esplica nei confronti degli utenti attività diagnostica, terapeutica, preventiva, di educazione sanitaria e riabilitativa, avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e/o di esami di diagnostica strumentale.

Il Medico effettua, inoltre, tutte le prestazioni di sua competenza, compresa l'attività di certificazione, e si rende disponibile per colloqui con familiari ed ospiti, secondo orari esposti all'interno della struttura.

All'atto dell'ammissione in Casa di Riposo, l'ospite viene affidato d'ufficio al medico della casa.

Il medico coordinatore svolge funzioni di indirizzo e vigilanza nell'ambito dell'organizzazione della vita comunitaria, nell'accoglimento degli ospiti, nel controllo di qualità delle cure e dei progetti assistenziali, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza, secondo le normative vigenti.

L'R.S.A. garantisce consulenze medico-specialistiche (es. cardiologiche, fisiatriche, dermatologiche, odontoiatriche), nell'ambito della struttura, come da convenzioni stipulate con Azienda Provinciale.

Figura professionale	Presente in R.S.A.
Coordinatore Sanitario	Martedì 8.30-10.30.
Dott.sa Giovanna Vitali.....	Giovedì 14.00–17.00.
Medico di struttura	Lunedì, mercoledì, venerdì
Dott. sa Amalia Armocida	14.00–18.00.

Ulteriori interventi specialistici vengono effettuati, con l'ausilio delle consulenze, prestate dal personale medico del presidio Ospedaliero e Poli-ambulatoriale.

La fornitura di farmaci e presidi sanitari viene garantita a tutti gli ospiti non autosufficienti residenti in Provincia Autonoma di Trento, dal Servizio Farmaceutico dell'APSS, come da specifica convenzione; per gli ospiti autosufficienti è la Casa stessa che provvede a garantire il servizio.

SERVIZIO ANIMAZIONE

Il servizio di animazione è garantito da operatori incaricati che con la collaborazione degli obiettori di coscienza e di volontari organizzano attività di tipo ludico, di intrattenimento e socializzazione, e piccoli lavori manuali.

Tali attività vengono svolte dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.00

Il servizio ha l'obiettivo di recuperare gli interessi, le risorse personali e le relazioni con interventi individualizzati e di gruppo.

Le attività di gruppo sono organizzate secondo una programmazione mensile che tiene conto della ricorrenze e delle disponibilità di Associazioni della comunità presenti sul territorio.

Inoltre tutti gli operatori collaborano con tale servizio per garantire un clima attento alla persona, che valorizzi i talenti personali.

SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

E' gestito con personale dipendente dell'Ente. Viene assicurato: lavaggio, stiratura e riparazione di tutta la biancheria dell'ospite; lavaggio e stiratura di tutto il tovagliato.

Il lavaggio e la stiratura di tutta la biancheria da letto è stato affidato ad una ditta esterna.

All'atto dell'ammissione in struttura ad ogni ospite viene richiesta una fornitura sufficiente di indumenti in buono stato e contrassegnati con numero personale.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

All'interno della nostra struttura il servizio di ristorazione è gestito dal personale dell'Ente.

La giornata alimentare prevede: prima colazione, bevande, pranzo, merenda, cena e bevanda serale.

L'obiettivo principale nella somministrazione dei pasti è fornire un corretto apporto alimentare, tenendo conto dei gusti, delle preferenze, e delle necessità dietetiche del singolo, mirando all'applicazione di principi dietetici per particolari patologie.

I menù proposti prevedono una rotazione stagionale e sono supervisionati dal medico e dalla dietista del servizio dell'Azienda Sanitaria.

Il servizio di distribuzione dei pasti viene erogato nella sala da pranzo comune, per gli ospiti in grado di recarvisi, nelle sale da pranzo dei singoli piani, ed in stanza esclusivamente per ospiti con compromissione grave dell'autonomia.

Il porzionamento, il confezionamento deve essere eseguito solo dal personale incaricato, in rispetto e salvaguardia delle normative sanitarie vigenti.

PASTO	ORARIO
Colazione	7.30 –9.00
Bevanda/spremuta	10.00
Pranzo	11.00 ai piani di degenza 11.15 in sala da pranzo
Merenda	14.30 - 15.00

SERVIZIO RELIGIOSO

L'assistenza religiosa consiste nell'assistenza spirituale e morale degli ospiti, nell'amministrazione dei sacramenti, nella celebrazione delle funzioni liturgiche. Tale servizio è affidato ai sacerdoti della Parrocchia, compatibilmente con gli impegni che essa richiede.

E' garantita la celebrazione settimanale della SS.Messa; vengono inoltre celebrati altri momenti liturgici (rosario, funzione domenicale, commemorazione dei defunti).

Per meglio garantire la partecipazione degli ospiti a questi momenti è prezioso il contributo del volontariato.

IGIENE AMBIENTALE

L'igiene e la pulizia ordinaria e periodica degli ambiente è garantita dal personale della RSA.

L'igienizzazione degli ambienti è eseguita secondo procedure specifiche e utilizzando prodotti compatibili con la salute delle persone.

Le pulizie si svolgono prevalentemente durante le ore del mattino e tengono conto della presenza e delle esigenze delle persone.

La pulizia ordinaria viene eseguita quotidianamente; le pulizie periodiche e straordinarie hanno cadenza bimensile, semestrale, annuale, a seconda del tipo di intervento richiesto.

ASSISTENZA SUSSIDIARIA AGLI OSPITI

Per le persone più bisognose di assistenza continuativa, l'intervento degli operatori della RSA può essere integrato dall'assistenza sussidiaria da parte di persone incaricate dai familiari.

La presenza di tali persone all'interno della struttura deve essere preventivamente comunicata e concordata con la Direzione e/o con il coordinatore dei servizi.

Eventuali responsabilità civili ed assicurative sono assunte direttamente dai familiari.

OGGETTI DI VALORE E PERSONALI

E' preferibile non lasciare nelle stanze oggetti di valore. E' comunque possibile, su specifico accordo effettuare un servizio di custodia di oggetti personali, rivolgendosi agli uffici amministrativi.

FUMO

Per rispetto della salute propria e altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare al di fuori degli spazi autorizzati, così come previsto dalla legge 24.11.1981 nr. 689.

RETTE

Agli utenti è richiesto il pagamento di una retta giornaliera determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione, sulla base delle direttive emanate dalla Provincia Autonoma di Trento e dei relativi finanziamenti.

LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN R.S.A.

Il mattino, fra le ore 6.00 e 8.30, gli ospiti sono aiutati nell'igiene personale, secondo i bisogni individuali.

La colazione viene servita in sala da pranzo o in stanza, se le condizioni di salute non lo permettono.

La mattinata trascorre nelle sale comuni o all'esterno, se il tempo lo permette; gli ospiti sono intrattenuti con attività organizzate dal servizio di animazione. Oltre ad iniziative di socializzazione e ricreative, il personale è attento ad incentivare il movimento (camminare, esercizi di ginnastica...).

Nell'arco della mattinata e nelle ore pomeridiane è attivo il servizio di fisioterapia.

All'ospite vengono garantiti la somministrazione della terapia, i controlli sanitari e prestazioni sanitarie specifiche come medicazioni, terapia infusoria ecc. da parte dell'infermiere.

Il pranzo viene servito alle ore 11 ai piani di degenza, e alle ore 11.15 in sala da pranzo. In questo momento è importante la presenza dei familiari che aiutano i loro cari in difficoltà.

Dalle ore 12.00 alle ore 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.

Fra le 14.30 e le 15.00 viene servita la merenda e alle ore 18.00 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 della posizione, per evitare le complicanze da immobilizzazione.

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.

STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI ALL'UTENTE

In questa sezione vengono presentati gli standard di qualità che l'Ente intende fornire ai suoi utenti. Si precisa che gli standard di qualità sono riferiti alle singole prestazioni/ servizi (visite mediche, orario pasti...) e puntano l'attenzione sugli aspetti più importanti.

In riferimento agli standard, l'Ente precisa quali sono i fattori di qualità del servizio erogato, verificabili concretamente anche dagli ospiti e dai familiari. Gli standard riportano una percentuale che indica il limite di rispetto, ossia il valore minimo, sotto il quale l'Ente si impegna a non scendere. Essi sono oggetto di un controllo costante da parte dei responsabili delle varie unità operative.

Prima di passare all'esame della parte relativa agli indicatori e standard di qualità, è utile precisare il significato dei seguenti termini usati:

- ❖ fattori di qualità: rappresentano la dimensione qualitativa che la struttura intende garantire

indicatori di qualità: unità di misura presa in considerazione

standard di qualità: quantificazione e specificazione dell'unità di misura adottata

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

ATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	LIMITE (di rispetto)
Ammissione	Personalizzazione	Ore	Conoscenza da parte della struttura, della valutazione effettuata dall'UVM di distretto, almeno 48 ore prima dell'accoglienza dell'ospite.	100%
Accoglimento e inserimento	Personalizzazione ed umanizzazione: colloquio inserimento con l'ospite e/o familiare	Ore	Effettuazione da parte della struttura, del colloquio con l'ospite e/o familiare, almeno 24 ore prima del suo inserimento.	100 %
	Informazione sui servizi	Colloquio	Consegna e presentazione all'ospite e/o ai familiari, della Carta dei servizi della struttura, al momento dell'ingresso.	100 %
	Pianificazione assistenza e personalizzazione	Giorni	Effettuazione entro 30 giorni dall'ingresso dell'ospite della valutazione multidimensionale e redazione del Piano di Assistenza Individualizzato, da parte dell'equipe della struttura	97 %
	Personalizzazione ed umanizzazione	Giorni	Effettuazione entro 30 giorni dall'ingresso, da parte del responsabile dell'accoglienza, del colloquio con i familiari per verificare l'inserimento dell'ospite e presentare il progetto assistenziale.	97 %

Servizio sanitario	Presenza medica da parte del personale convenzionato con la struttura	Ore	Un medico è presente all'interno della struttura per almeno 15 ore settimanali dal lunedì al venerdì (escluso giorni festivi e prefestivi)	100 %
	Periodicità del controllo dello stato di salute	Anno	Ogni utente viene sottoposto almeno una volta all'anno a visita medica, esami ematotochimici ed elettrocardiogramma	100 %
	Periodicità del controllo dello stato di salute	Mesi	Rilevazione almeno mensile, da parte dell'infermiere, dei parametri vitali per gli ospiti ipertesi e della glicemia capillare per gli ospiti diabetici (la diagnosi di ipertensione arteriosa e diabete deve essere riportata in cartella clinica)	100 %

Servizio di assistenza alla persona	Igiene della persona: bagno completo assistito	Giorni	Effettuazione almeno ogni 15 giorni dal precedente, del bagno assistito, condizioni cliniche permettendo.	90 %
	Tempestività degli interventi esterni	giorni	Effettuazione della prestazione della parrucchiera entro 14 giorni dalla richiesta	95 %
	Tempestività degli interventi esterni	Giorni	Effettuazione della prestazione del podologo entro 30 giorni dalla richiesta.	95 %
	Qualità della vita residenziale: alzata quotidiana	Programmazione delle attività	Ad ogni ospite viene garantita almeno una alzata dal letto al giorno e posizionamento in poltrona o in carrozzina; (condizione clinica ed esigenze personali permettendo)	95 %
	Prevenzione dei rischi da immobilizzazione	Ore	Per gli ospiti inseriti nel piano di prevenzione viene garantita una movimentazione al massimo entro 4 ore dalla precedente, come previsto dal piano individuale.	95 %
	Assistenza all'incontinenza	Numero controlli	Viene garantito il controllo giornaliero dei presidi per l'incontinenza, non inferiore a 4 volte al giorno, per l'ospite incontinente .	100 %
	Regolarità dell'alvo		Ad ogni ospite non autosufficiente viene rilevato quotidianamente l'avvenuta evacuazione e registrata in specifica documentazione.	100 %
	Tempestività nell'attivazione dell'intervento riabilitativo	Giorni	Valutazione iniziale del nuovo ospite per presa in carico entro 3 giorni lavorativi dall'ingresso	95 %
Servizio riabilitativo	Tempestività nell'attivazione dell'intervento riabilitativo	Giorni	Attivazione dell'intervento ordinario riabilitativo, entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta dell'intervento stesso	95 %
Servizio ristorazione	Informazione	Settimanale	Esposizione del menù settimanale ogni lunedì in tutti i piani della struttura	100 %
	Personalizzazione del menù	Giorni	Preparazione di diete personalizzate se prescritte in caso di problemi di deglutizione, masticazione o patologie particolari (diabete, ipertensione, obesità, nefropatia..) entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta.	98 %

Servizi generali e lavanderia	Servizio di igiene e pulizia ambientale	Ore	Effettuazione una volta al giorno, della pulizia delle stanze, degli ambienti comuni, dei bagni.	98 %
	Igiene: cambio biancheria piana	Giorni	Cambio della biancheria del letto entro 7 giorni dal precedente, salvo necessità	98 %
	Presenza vestiario	controllo	Presenza nell'armadio personale dell'ospite di almeno un cambio di vestiario completo, pulito, stirato ed integro.	95 %
Servizio Animazione	Personalizzazione	Mese	Festeggiamento del compleanno dell'ospite nel corso del mese stesso del compleanno.	98 %
	Presenza delle attività animative	Settimane	Si garantiscono almeno 3 tipi diversi di attività animativa a settimana.	98 %
Partecipazione al miglioramento dei servizi	Garanzia di ascolto dei reclami/suggerimenti	Mesi	Risposta al reclamo/suggerimento formalizzato entro un mese dalla comunicazione.	100 %

PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI.

La RSA riconosce i diritti del cittadino e favorisce la partecipazione attiva delle persone-utenti anche attraverso il coinvolgimento dei familiari.

Con queste finalità si è proceduto all'elezione dei rappresentanti degli ospiti nel Consiglio di Amministrazione della RSA secondo quanto previsto dall'apposito regolamento approvato con deliberazione dell'Ente n°83 del 24/7/2002 e vistato dalla Giunta Provinciale il 30/8/2002.

Reclami ed apprezzamenti

La Casa di Riposo "Cristani de Luca" garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite – utente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'ospite o il proprio familiare può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- ❖ compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per la segnalazione di suggerimenti, disfunzioni, reclami, posto all'ingresso della casa e sua collocazione nell'apposita bussola;

- ❖ lettera in carta semplice, inviata alla Direzione dell'Ente o consegnata a mano all'Ufficio di Amministrazione.

La Direzione, sentiti i referenti, si impegna a dare risposta entro 30 gg. dal reclamo e a comunicare quanto verificatosi al Presidente del Consiglio di Amministrazione.

Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta nella quale l'ospite, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme di legge in vigore.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti gli apprezzamenti rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

L'Amministrazione si impegna ad organizzare almeno un incontro all'anno con i familiari al fine di rilevare il grado di soddisfazione dell'utente e raccogliere proposte e suggerimenti.

La Carta dei Servizi che è stata qui presentata è stata prodotta dal gruppo di lavoro multiprofessionale composta da:

Martino Adele	Presidente della RSA di Mezzocorona
Gasparoli Sergio	Direttore e Segretario Amministrativo
Zambiasi Paola	Coordinatrice dei Servizi socio-assistenziali
Mollari Cristina	Infermiera, referente qualità
Chiettini Teresa	Operatore socio- assistenziale
Simeoni Letizia	Operatore socio assistenziale

La Carta dei Servizi è stata approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione N° 1 del 29.01.2003.