

Residenza Sant'Anna

Centro Servizi/Residenza Sanitaria Assistenziale

per persone anziane non autosufficienti



CARTA DEI SERVIZI

SALUTO DI BENVENUTO

Gentile Lettrice, Gentile Lettore

La invitiamo a consultare la presente CARTA DEL SERVIZIO al fine di farle conoscere ed apprezzare i principi che ispirano l'organizzazione complessiva delle nostre Residenze, le loro strutture operative, i servizi erogati e gli standard qualitativi che caratterizzano il lavoro quotidiano di tutto il personale operante al servizio dei Residenti e delle loro Famiglie.

Codess Sociale – operando in diverse Regioni d'Italia – si è specializzata in questi anni nella gestione di Residenze per persone bisognose di cure sanitarie ed assistenziali che per la loro specificità e complessità non possono più essere garantite dalle Famiglie al domicilio. L'inserimento nella Residenza garantisce la necessaria assistenza e aiuta la Famiglia a continuare a trasmettere affetto, premura e vicinanza nei confronti del proprio familiare.

Questo documento è il frutto di un coinvolgimento attivo dei Responsabili, degli Operatori, dei Residenti e dei Familiari che prima di Lei hanno sperimentato i servizi delle nostre Residenze. La ringraziamo quindi se vorrà interagire anche Lei con la nostra Struttura, con utili suggerimenti o segnalazioni, per aiutarci ad individuare possibili livelli di miglioramento di erogazione del servizio, al fine di rispondere maggiormente ai suoi bisogni e, quando è possibile, anche ai suoi desideri.

La Direzione

INDICE

SALUTO DI BENVENUTO	2
PRESENTAZIONE	5
LA NOSTRA MISSION	5
I NOSTRI VALORI ISPIRATORI.....	5
I DIRITTI DEI RESIDENTI	5
CODESS SOCIALE ONLUS.....	6
L' AREA ANZIANI DI CODESS SOCIALE.....	6
LA STRUTTURA.....	7
Ubicazione e recapiti	7
Struttura e ricettività	7
Gli Alloggi	8
Orari di accesso alla struttura	8
La giornata tipo.....	8
RETTE PER L'OSPITALITA' NELLA RESIDENZA.....	8
I SERVIZI OFFERTI.....	9
Direzione e coordinamento.....	9
L'èquipe multidisciplinare	9
Servizi sanitari	9
Servizio assistenziale	10
Servizio Psicologico	10
Servizio di segretariato sociale.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Servizio delle attività a carattere educativo, culturale, sociale.....	10

Le Nostre Cure al Vostro servizio

Ristorazione	11
Servizio di igiene ambientale	11
Lavanderia e guardaroba.....	11
Parrucchiere, pedicure e manicure	11
Servizio postale.....	11
Assistenza religiosa.....	11
Servizio bar	11
Servizio trasporti	12
Il volontariato	12
Servizio Amministrativo e ricevimento famigliari	12
PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI	13
STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	14
AREA PARTECIPATIVA	14
a) Suggerimenti e reclami	14
b) Equipe interne ed incontri aperti all'esterno.....	14
c) Focus con i Residenti	14
d) Rilevazione della soddisfazione.....	14
AREA NORMATIVA E DI AUTOCONTROLLO.....	15
a) Certificazione del sistema di gestione.....	15
b) Accreditemento regionale	15
c) Rilevazione di indicatori di processo e di risultato.....	15
TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO	16
NORMATIVA DI SICUREZZA.....	16

PRESENTAZIONE

LA NOSTRA MISSION

La nostra professionalità non intende sostituirsi all'esperienza e al ruolo centrale del Residente e della sua Famiglia: desideriamo aiutare la persona a vivere la propria fragilità accettandola e sostenendo la propria autostima, garantendo che ogni attenzione sia orientata al suo benessere.

I NOSTRI VALORI ISPIRATORI

I principi ispiratori delle nostre azioni:

- EGUAGLIANZA
- PARTECIPAZIONE
- DIRITTO di SCELTA
- IMPARZIALITA' e CONTINUITA'
- EFFICACIA ed EFFICIENZA

I DIRITTI DEI RESIDENTI

- ❖ DIRITTO alla VITA
- ❖ DIRITTO all' AUTODETERMINAZIONE ed al NON ACCANIMENTO TERAPEUTICO
- ❖ DIRITTO alla CURA ed all' ASSISTENZA
- ❖ DIRITTO di PREVENZIONE e PROTEZIONE
- ❖ DIRITTO di PAROLA e di ASCOLTO
- ❖ DIRITTO di INFORMAZIONE e PARTECIPAZIONE
- ❖ DIRITTO di ESPRESSIONE e di CRITICA
- ❖ DIRITTO al RISPETTO del PUDORE e della RISERVATEZZA
- ❖ DIRITTO di PENSIERO e di RELIGIONE

Le Nostre Cure al Vostro servizio

CODESS SOCIALE ONLUS

CODESS Sociale è una Cooperativa sociale di tipo “A + B” nata a Venezia nel 1979, la cui sede legale ed amministrativa è sita a Padova ma opera in tutto il territorio nazionale nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario ed educativo.

Da oltre 30 anni dedica impegno, professionalità ed energie alla cura delle persone delle fasce più deboli della popolazione, seguendo un modello operativo basato sulla coprogettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità Sociale, sulla soddisfazione della clientela e delle più complesse esigenze di cura e assistenza.

Per valenza imprenditoriale, commerciale, territoriale ed occupazionale CODESS Sociale risulta attualmente una della più grandi Cooperative Sociali del paese.

SEDE LEGALE PRESIDENZA E DIREZIONE GENERALE

Via Boccaccio, 96 - 35128 PADOVA

Tel. 049.8073462- Fax. 199161911

E mail: presidenza@codess.com

Sito web: www.codess.com



Dal 2005 il Sistema di Gestione per la Qualità di Codess Sociale è certificato secondo la norma ISO 9001

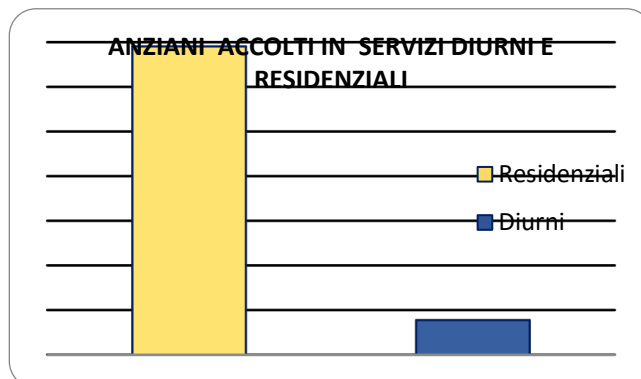
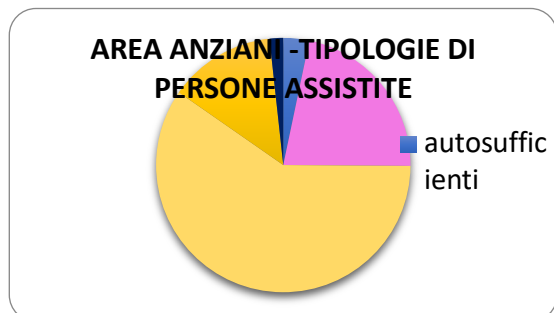
Dal dicembre del 2006 si è aggiunta anche la certificazione per il sistema di Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000



CODESS Sociale si è inoltre dotata di un Modello Organizzativo secondo quanto previsto dal D. Lgs. **231/2001** e di un **Codice Etico e di Comportamento**.

L' AREA ANZIANI di CODESS SOCIALE

All'interno di un'Area tecnica dedicata e strutturata per competenze professionali specifiche, Codess Sociale progetta e gestisce residenze per anziani autosufficienti e non autosufficienti, centri diurni e integrati, assistenza domiciliare, assistenza infermieristica, servizi riabilitativi, servizi ed assistenza per le persone in età geriatrica.



Nel gennaio 2014 Codess Sociale ha ottenuto anche la

certificazione complementare ISO 10881:2013 che attesta la conformità delle proprie Residenze per anziani ai requisiti organizzativi stabiliti dalla norma



Le Nostre Cure al Vostro servizio

LA STRUTTURA

Ubicazione e recapiti

La Residenza è situata in una laterale di Viale Palmanova, dietro all' Hotel Executive.

La RSA si trova in via Tellini, 1 a Udine ed è contattabile ai seguenti recapiti:



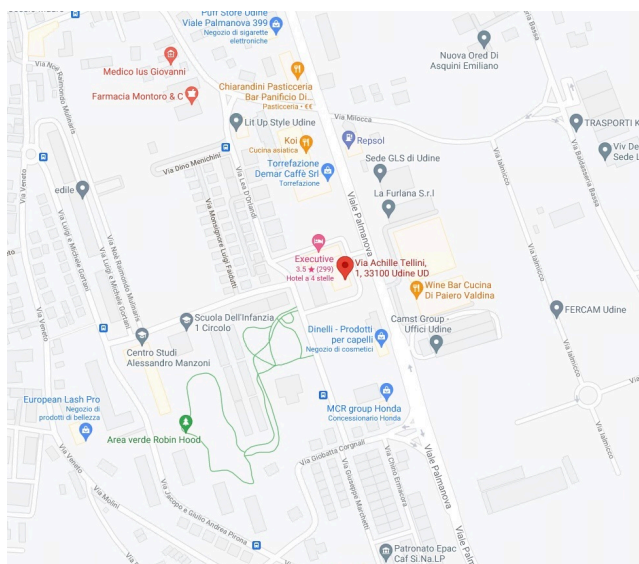
tel. 0432/600649



fax 0432/624001



mail: infosantanna@nordsocietacooperativa.it



Struttura e ricettività

La struttura è costituita da 3 piani per una capacità ricettiva di 95 posti letto.

Al piano seminterrato troviamo:

- la lavanderia
- gli spogliatoi del personale
- la palestra attrezzata per le attività riabilitative
- il locale adibito ad uso parrucchiere
- la camera mortuaria

Il piano terra accoglie:

- la reception
- nuclei di residenza
- l'ambulatorio infermieristico
- locali attrezzati per bagno assistito
- un salottino di piano

Le Nostre Cure al Vostro servizio

Al primo, al secondo e al terzo piano troviamo:

- nuclei di residenza
- locali attrezzati per bagno assistito
- l'ambulatorio infermieristico
- un salottino di piano

Gli Alloggi

Le camere sono dotate di 2 o tre posti letto, ciascuno dei quali dispone di impianto luce, presa di corrente e campanello per chiamate in caso di necessità. In più è presente una stanza singola con le stesse dotazioni.

È inoltre presente una TV per stanza, mentre ogni residente dispone di un armadio, un comodino, un tavolino ed una sedia personale.

Il bagno in camera è in dotazione solo di alcune stanze doppie per piano.

Orari di accesso alla struttura

- L'apertura dell'ufficio amministrativo è garantita dal lunedì al venerdì negli orari esposti in struttura. È sempre possibile però richiedere un colloquio individuale in base alle disponibilità di tempo di ognuno, previo appuntamento.
- Gli orari di visita agli ospiti sono indicativi e si prediligono le ore in cui gli ospiti sono già nelle aree comuni, in quanto studiati per tutelare la loro privacy, nonché per permettere al personale di operare in sicurezza.

Indicativamente sono dalle 10:30 alle 11.45, dalle 15.30 alle 17.45 e la possibilità anche dalle 19 alle 20, orario in cui gli ospiti vengono preparati per la notte.

La giornata tipo

ORA	ATTIVITA'
Ore 7.00	Colazione
Ore 8.00-10.00	Igiene
Ore 10.00-12.00	Attività riabilitative, di informazione e svago
Ore 11.45-13.00	Pranzo
Ore 13 -14.30	Riposo, tempo libero
Ore 14.30 -18 (con pausa merenda alle 15.00)	Attività animative, occupazionali e svago
Ore 18	Cena e momento distensivo
Ore 21.00	Riposo notturno

Gli orari sono indicativi: l'organizzazione di ciascuna giornata, infatti, è soggetta a flessibilità per quanto riguarda gli orari e le attività, tale da consentire a ciascun Residente di conservare, per quanto possibile, le abitudini acquisite e il rispetto delle diverse esigenze, in un ambito organizzativo efficiente e strutturato.

RETTE PER L'OSPITALITA' NELLA RESIDENZA

Per la permanenza nella struttura il Residente, o chi per esso, corrisponde una retta intesa a coprire i servizi sanitari, assistenziali, alberghieri e complementari illustrati nella presente Carta dei servizi.

Per ciò che riguarda la definizione degli aspetti di carattere economico si rinvia alla domanda di accoglienza e alla relativa stipula del contratto di ospitalità.

Di un'eventuale variazione della retta gli ospiti e i garanti del versamento della stessa saranno informati a mezzo mail o personalmente. Le persone a cui è giunta comunicazione della variazione hanno la possibilità di recedere dal contratto di ospitalità soltanto rifiutando con raccomandata A.R.

Per quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi si rinvia al contratto tipo di ospitalità.

I SERVIZI OFFERTI

La R.S.A. Sant'Anna, in base alla normativa regionale DPR del 13/07/2015 n. 144, modificato con DPR del 20/12/2017 n. 290, fa parte della rete dei servizi territoriali convenzionati per prestazioni ad integrazione socio sanitaria rivolte a persone anziane non autosufficienti.

La R.S.A. Sant'Anna è adeguata ad accogliere residenti per alta e media intensità assistenziale.

Obiettivo prioritario è il recupero e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita del residente, in relazione alle autonomie residue, in un ambiente residenziale protetto.

Direzione e coordinamento

Il coordinamento generale della R.S.A. Sant'Anna è affidato dal direttore generale di @Nord Consorzio di Cooperative – Cooperativa Sociale, a una figura denominata Coordinatore del servizio, che si avvale delle specifiche competenze del Coordinatore Infermieristico e di altre figure di riferimento interna, come illustrato nell'organigramma (*allegato n.2*). I compiti principali affidati al Coordinatore del servizio sono i seguenti:

- verificare costantemente che il servizio erogato sia conforme alla norma vigente e agli obiettivi prefissati
- seguire gli inserimenti dei residenti e gestire e sviluppare i rapporti con i loro familiari
- organizzare e coordinare tutti i servizi socio-assistenziali e amministrativi, fungendo da referente nei confronti della famiglia e di tutte le figure professionali operanti
- raccordarsi con le figure di competenza sanitaria per una sinergia multidisciplinare
- organizzare la partecipazione dei volontari alle attività ed ai servizi della struttura

L'èquipe multidisciplinare

L'èquipe multidisciplinare è composta dagli operatori di tutti i servizi socio-sanitari ed assistenziali che si riuniscono periodicamente ed identificano, attraverso appositi strumenti, i bisogni assistenziali specifici dell'ospite e formulano i relativi obiettivi, formalizzandoli attraverso la stesura dei Piani di Assistenza Individualizzati.

La Struttura attraverso tale modalità garantisce ad ogni residente un'assistenza su misura e personalizzata; l'ospite viene dunque valutato nella sua individuale complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno. Periodicamente l'èquipe multidisciplinare si riunisce per monitorare la situazione, valutare i risultati delle attività e, all'occorrenza, apportare eventuali modifiche al piano d'intervento che viene altresì condiviso con il residente ed i suoi familiari.

Servizi sanitari

I MMG (Medici di Medicina Generale) e gli infermieri, coordinati dal Responsabile Governo Assistenziale – R.G.A. della Residenza, assicurano quotidianamente l'assistenza a tutti gli ospiti.

I servizi sanitari erogati sono i seguenti:

- ❖ assistenza medica generica (Medici di Medicina Generale)
- ❖ assistenza infermieristica;
- ❖ assistenza farmacologica;
- ❖ assistenza riabilitativa.

Le prestazioni sanitarie sono finalizzate a monitorare le malattie croniche, a prevenire, quando possibile, il loro riacutizzarsi, a mantenere e migliorare le competenze funzionali.

I familiari, espressamente autorizzati dall'interessato, possono richiedere informazioni sulla salute del Residente esclusivamente al personale sanitario.

Per eventi clinici che richiedano indagini o interventi sanitari non effettuabili nella struttura, il Residente viene inviato agli ospedali limitrofi, con tempestiva informazione alla famiglia. Per questo tipo di servizi esiste una convenzione con l'Azienda Sanitaria per cui i trasporti sono gratuiti, solo per coloro che sono impossibilitati a deambulare. Il servizio ambulanze viene effettuato dal 112 per l'emergenza, dagli altri centri ambulanze operativi sul territorio per i bisogni ordinari.

Le prestazioni fisioterapiche e riabilitative, svolte da terapisti della riabilitazione qualificati, ha luogo nella palestra appositamente attrezzata e, per i residenti impossibilitati a muoversi, presso ciascuno dei nuclei abitativi.

Scopo del servizio è il mantenimento delle capacità residue del residente e, laddove possibile, il raggiungimento di una maggiore autosufficienza fisica od il recupero dell'autonomia persa.

Le Nostre Cure al Vostro servizio

Nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista:

- collabora, in équipe multidisciplinare, la definizione del programma riabilitativo volto all'individuazione ed al superamento dei bisogni di salute del Residente;
- pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali;
- propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia;
- verifica la rispondenza della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale;
- rafforza le strategie riabilitative includendole nel lavoro d'équipe multidisciplinare.
- dispone i piani posturali volti alla prevenzione della insorgenza di lesioni da decubito

Servizio assistenziale

La RSA assicura, 24 ore su 24, lo svolgimento di tutte le prestazioni di assistenza rivolte direttamente alla persona, da parte di personale qualificato ed in particolare:

- aiuto e sostegno alla persona nella pratica delle funzioni basilari della vita quotidiana (alimentazione, igiene personale, abbigliamento, corretta deambulazione, supporto nell'utilizzo di ausili e protesi, mobilizzazione);
- riordino dei letti, degli armadi e dei comodini;
- interventi di protezione e sorveglianza della persona;
- interventi diretti a mantenere il benessere psicofisico della persona, collaborando con le altre professionalità dell'équipe sanitaria ed educativa.

Servizio Accessorio Psicologico

Il servizio di supporto psicologico offre al residente ed alla famiglia la possibilità di un monitoraggio continuo del processo di adattamento alla realtà dell'RSA attraverso attiva collaborazione con l'équipe multidisciplinare e la conseguente stesura del PAI. L'accettazione della perdita dell'autonomia con conseguente aumento del tono dell'umore sono parte essenziale del processo che andrà a ridefinire in positivo la Qualità di vita dell'ospite. Lo psicologo lavora in tal senso mediante colloqui individuali e di gruppo, attività psico-educative e supporto nelle dinamiche intra-familiari tra residente e familiare.

Servizio delle attività a carattere educativo, culturale, sociale

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie ed assistenziali al fine di mantenere nel residente una socialità viva e positiva.

L'attività di animazione è indirizzata al conseguimento di molteplici finalità:

- valorizzazione dell'identità personale dell'individuo;
- conservazione e recupero delle abilità personali;
- sostegno alla vita relazionale, combattendo la solitudine e promuovendo la socializzazione tramite momenti di aggregazione;
- costituzione di "gruppi di interesse" dove avvenga lo scambio di esperienze e la valorizzazione del patrimonio individuale di ciascuno;
- L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie ed assistenziali al fine di mantenere nel residente una socialità viva e positiva. Il servizio di animazione è distribuito settimanalmente in base alla necessità degli Ospiti e alle attività programmate. Essa prevede laboratori specifici, uscite, feste. Le attività possono riguardare sia il gruppo complessivo, sia alcuni Ospiti in piccolo gruppo, sia singoli Anziani.
- L'attività di animazione è indirizzata al conseguimento di molteplici finalità:
- valorizzazione dell'identità personale dell'individuo;
- conservazione e recupero delle abilità personali;
- sostegno alla vita relazionale, combattendo la solitudine e promuovendo la socializzazione tramite momenti di aggregazione;

Le Nostre Cure al Vostro servizio

- costituzione di “gruppi di interesse” dove avvenga lo scambio di esperienze e la valorizzazione del patrimonio individuale di ciascuno;
- mantenere vive le passioni coltivate nel corso degli anni, effettuando attività come pittura, lettura, etc.
- compatibilmente con la stagione, sono presenti inoltre gite al fine educativo, culturale e sociale.

Prestazioni alberghiere e servizi complementari

Ristorazione

I pasti sono preparati in loco presso la cucina della Residenza secondo i requisiti previsti dal sistema H.A.C.C.P. che disciplina ogni aspetto legato alla preparazione e somministrazione del pasto.

Il menù è articolato su 4 settimane, prevede inoltre una variazione giornaliera e stagionale. L’ospite prende visione del menù esposto quotidianamente all’interno dei nuclei; esso offre alternative ad ogni portata per meglio incontrare le preferenze dei Residenti.

Sono inoltre previste diete personalizzate, elaborate per rispondere ad esigenze particolari (es. dieta per diabetici, dieta per disfagici, ecc...).

Nei giorni di Festa vengono serviti menù particolari, nonché menù tematici in cui vengono proposti piatti tipici regionali.

Un menù indicativo è allegato alla Carta dei Servizi (*allegato n.1*)

E’ possibile, previa prenotazione, che parenti ed amici possano pranzare insieme al residente presso la struttura in occasione delle feste organizzate in determinati periodi dell’anno.

Servizio di igiene ambientale

Il servizio è effettuato direttamente da personale preposto esterno, con prestazioni articolate su turni distribuiti durante tutto l’arco della giornata. Sono previsti sia interventi ordinari negli alloggi e negli spazi comuni, sia interventi straordinari a rotazione, con il supporto di personale specializzato.

Lavanderia e guardaroba

Al Residente viene garantito il servizio di lavanderia del guardaroba ospiti per la biancheria da letto, da tavola e da bagno nonché per tutta la biancheria personale, grazie alla presenza di personale specificatamente dedicato. I capi di abbigliamento devono essere etichettati a cura dei Familiari per evitare scambi di vestiario o lo smarrimento di capi e, periodicamente, il guardaroba dell’Ospite deve essere reintegrato al fine di sostituire i capi usurati. Al momento dell’ingresso presso il servizio vengono fornite le indicazioni relative alla tipologia di capi più adeguati. Eventuali smarrimenti, ed eventuali danni devono essere segnalati attraverso l’apposito modulo “Segnalazione Reclami” (quivi allegato) e consegnati al Coordinatore che valuterà in merito alla soluzione da attuare. Il servizio di lavano della lavanderia piana e della biancheria da bagno è affidato al personale di Ideal Service Società Cooperativa s.r.l.

Parrucchiere, pedicure e manicure

Tali servizi vengono garantiti ai residenti da personale specializzato incaricato di prestare la propria collaborazione professionale in appositi locali a ciò destinati ma anche nei nuclei, nel caso di ospiti allettati.

Servizio postale

La posta viene raccolta/consegnata ai residenti quotidianamente

Assistenza religiosa

L’assistenza religiosa, per il culto cattolico, è garantita dalla Residenza con la celebrazione settimanale e nelle festività liturgiche della S. Messa.

I residenti che professano una diversa religione sono liberi di ricevere l’assistenza spirituale propria.

Servizio bar

E’ possibile usufruire di distributori automatici di bevande calde e fredde e piccoli generi alimentari di ristoro, collocati al piano terra, primo, secondo e terzo piano.

Le Nostre Cure al Vostro servizio

Servizio trasporti

E' garantito il trasporto di residenti allettati per l'effettuazione di visite specialistiche programmate e/o urgenti e per eventuali ricoveri in ospedale; a tal fine la Residenza si avvale del servizio di ambulanze in convenzione con l'Azienda Sanitaria o, a richiesta, del parente di servizio privato a pagamento.

La direzione è disponibile anche per la prenotazione di ambulanze per il trasporto a domicilio dei residenti dimessi dalla struttura.

Il volontariato

La R.S.A. Sant'Anna si avvale della preziosa collaborazione di Volontari appartenenti a varie Associazioni a supporto delle attività culturali, ricreative e di animazione promosse all'interno del Centro, nonché, per l'accompagnamento dei residenti in occasione di uscite organizzate.

Il volontariato è da considerarsi risorsa che concorre al benessere del residente; per questo motivo, la struttura è aperta alle relazioni con volontari che opereranno in modo continuativo partecipando all'attuazione dei progetti individualizzati.

I rapporti con le Associazioni sono regolati da apposita Convenzione.

Servizio Amministrativo e ricevimento famigliari

La segreteria/ufficio amministrativo assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione dell'utenza e/o di terzi. Gli utenti e i cittadini possono ad essa rivolgersi per avere informazioni al fine di conoscere e quindi rapportarsi correttamente con la struttura e la sua organizzazione e poter adeguatamente usufruire dei servizi erogati.

Agli addetti alla Segreteria, ci si può rivolgere con fiducia per ogni necessità; le loro disponibilità e cortesia sono utili per dare informazioni in merito a:

- accesso ai nuclei, ai servizi e agli uffici
- attività ed i servizi erogati
- consegna corrispondenza indirizzata ai residenti ed ai familiari
- pratiche di ingresso del residente e modulistica necessaria
- utilizzo dei diversi spazi della residenza
- collocazione nei vari nuclei dei residenti presenti nel rispetto della Privacy
- delle relazioni con il pubblico
- delle visite guidate alla Struttura
- della gestione della lista d'attesa
- delle pratiche amministrative (procedure d'ingresso e contratto)
- della raccolta di richieste, suggerimenti e reclami
- del rilascio di certificati
- della fatturazione, dei pagamenti e di eventuali rimborsi

Per le richieste di informazioni generiche e/o di carattere amministrativo ci si rivolge alla segreteria/ufficio amministrativo.

L'ufficio amministrativo è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 15; per altre richieste di disponibilità si prega di contattare la struttura.

Il coordinatore di struttura è a disposizione dei residenti e dei loro famigliari dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

Dal lunedì al venerdì sono presenti in struttura: il coordinatore del servizio, il coordinatore infermieristico, il fisioterapista, il coordinatore socio-assistenziale e le figure amministrative.

I Medici di Medicina Generale sono presenti a seconda delle necessità dei loro pazienti; i Medici specialisti e lo psicologo solo su richiesta.

Le attività di animazione sono attive con programmazione settimanale.

In struttura sono esposti gli orari di ricevimento e delle visite per i residenti ed i famigliari.

PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI

La Residenza è aperta ed operante per tutto l'anno e non prevede alcun periodo di interruzione dei servizi.

Il ricovero presso la RSA assume carattere di esclusiva volontarietà da parte del Residente o, laddove non sia possibile una scelta autonoma in seguito a problematiche di deterioramento cognitivo di vario grado, da parte del familiare o dell'Amministratore di sostegno richiedente. È opportuno precisare che il ricovero a tempo indeterminato verte necessariamente su presupposti di insindacabile fiducia reciproca.

La modalità di ammissione:

- *Il primo contatto:* I nostri uffici amministrativi sono a disposizione per dare informazioni in tempo reale, dare appuntamenti e inviare per fax, per posta elettronica o a mano la domanda di ammissione e la Carta servizi e per una eventuale visita preliminare della struttura
- *La richiesta formale:* il residente e/o un familiare di riferimento consegna a mano o per posta elettronica agli uffici amministrativi la domanda d'ammissione debitamente compilata.
- *La lista di attesa:* dopo il ricevimento della UVM da parte del Distretto Sanitario di competenza, il possibile residente viene inserito nella lista di attesa che viene gestita secondo il criterio temporale di presentazione della domanda, salvo situazioni di emergenza o particolare urgenza.
- *La chiamata del posto disponibile:* quando il posto è disponibile l'impiegata amministrativa contatta i familiari o comunque chi esercita la tutela, concordando la data d'ingresso e prende un appuntamento per consegnare il Contratto d'Ingresso, il Regolamento interno e chiarire gli aspetti contrattuali e dei servizi offerti. Le parti raggiungono l'accordo e firmano il contratto.

L'accoglienza:

- *Assegnazione camera e posto letto:* il Responsabile sanitario di concerto con l'equipe sociosanitaria e riabilitativa ed il Coordinatore del servizio, in base a tutte le informazioni raccolte, provvedono ad assegnare il posto letto ritenuto più idoneo al nuovo Residente sia per necessità assistenziali che per attitudini relazionali. Il reparto, il posto letto e l'utilizzo degli spazi comunitari (es. posto a tavola) che vengono assegnati all'atto dell'ingresso non devono essere considerati come definitivi: il Coordinatore, previo confronto con la Direzione, si riserva il diritto di poter decidere in qualsiasi momento il trasferimento di un Residente per motivi di carattere sanitario e/o ambientale, ove possibile in accordo con i familiari.
- *Il primo giorno:* il giorno dell'ingresso il residente e i suoi familiari saranno accolti dal Coordinatore del servizio o dal Coordinatore infermieristico e dal Responsabile di Nucleo.
L'ospite e i suoi familiari si recheranno in camera insieme ad un Operatore per la sistemazione degli effetti personali e per un primo momento di conoscenza dell'ambiente. Gli operatori seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della struttura, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi. Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, verrà accompagnato per una prima conoscenza del reparto di appartenenza e degli altri residenti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli relazioni interpersonali.
- *Osservazione e stesura del PAI (Piano Assistenziale individualizzato):* L'equipe multidisciplinare inizierà da subito il periodo di osservazione del nuovo Residente, al fine di fornire un'assistenza il più possibile personalizzata e di giungere alla stesura del PAI con il maggior numero di informazioni nei tempi previsti dalla normativa e dal modello organizzativo interno. Il PAI è uno strumento di sintesi dove si evidenziano i bisogni del residente, gli obiettivi, le strategie per soddisfarli, le capacità residue da potenziare e conservare nonché gli esiti di ogni verifica periodica.
- *Inoltre, almeno ogni sei mesi ed in ogni caso quando si avvisa una variazione evidente dello stato di salute dell'ospite, viene compilata la scheda ValGraf multimediale residenziale: documento sanitario regionale che assegna un profilo di bisogno in base alla gravità della situazione sanitaria della persona.*

Nel corso della permanenza in struttura l'ospite e i suoi familiari sono tenuti a seguire le regole di vita comunitaria esplicitate agli artt. n.7 "Alloggio", n.17 "Rapporti con il personale della struttura, n.18 "Rapporti tra ospiti e n.19 "Norme di convivenza" del Regolamento Interno.

Le Nostre Cure al Vostro servizio

Dimissione

La dimissione del Residente può avvenire:

- per rientro in famiglia o per trasferimento ad altra struttura. In tali ipotesi il Residente, o un familiare, dovrà far pervenire alla Direzione disdetta scritta almeno 30 giorni prima della data prevista per la dimissione;
- per dimissione da parte della struttura, nel caso in cui i comportamenti del Residente o quelli di un suo familiare giungano ad arrecare grave pregiudizio per la convivenza ed il sereno andamento della vita comunitaria o anche in caso di insolvenza accertata e reiterata;
- conclusione del rapporto contrattuale tra le parti, secondo le modalità specificate nel contratto;
- per cause naturali;

In caso di dimissione verrà consegnata su richiesta scritta una relazione clinica e copia dei documenti amministrativi e sanitari.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

AREA PARTECIPATIVA

a) Suggerimenti e reclami

Il residente, il familiare, il volontario o chiunque ne abbia interesse e voglia esprimere apprezzamento per i servizi erogati o lamenti situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione è invitato a darne comunicazione agli Uffici Amministrativi e/o al Coordinatore del servizio dal lunedì al venerdì.

I reclami o eventuali osservazioni scritte possono essere redatti sull' apposito modulo (*'allegato n. 4*) ed inseriti nella "Cassetta Suggerimenti e Reclami" posta all'ingresso della residenza.

Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamenti o reclami, la Direzione risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni dalla presentazione.

b) Equipe interne ed incontri aperti all'esterno

Sono previste e calendarizzate nel corso dell'anno Equipe a vari livelli e tra diverse professionalità nonché incontri con parenti, volontari e persone a vario titolo legate alle attività della struttura. All'interno di questi momenti di condivisione, anche informali, vengono costantemente stimulate analisi e valutazioni sull'andamento del servizio oggetto di successiva verifica.

c) Focus con i Residenti

Su base volontaria ed a piccoli gruppi i residenti potranno partecipare a focus, ovvero discussioni della durata media di un'ora all'interno delle quali un conduttore proporrà l'approfondimento di alcuni specifici argomenti legati ai diversi aspetti della vita comunitaria e del benessere personale al fine di far emergere le opinioni ed i suggerimenti degli ospiti.

La gestione del Focus e la conseguente analisi del dato vengono condotte secondo modalità e metodologie strutturate e formalizzate all'interno del Sistema di gestione per la Qualità.

d) Rilevazione della soddisfazione

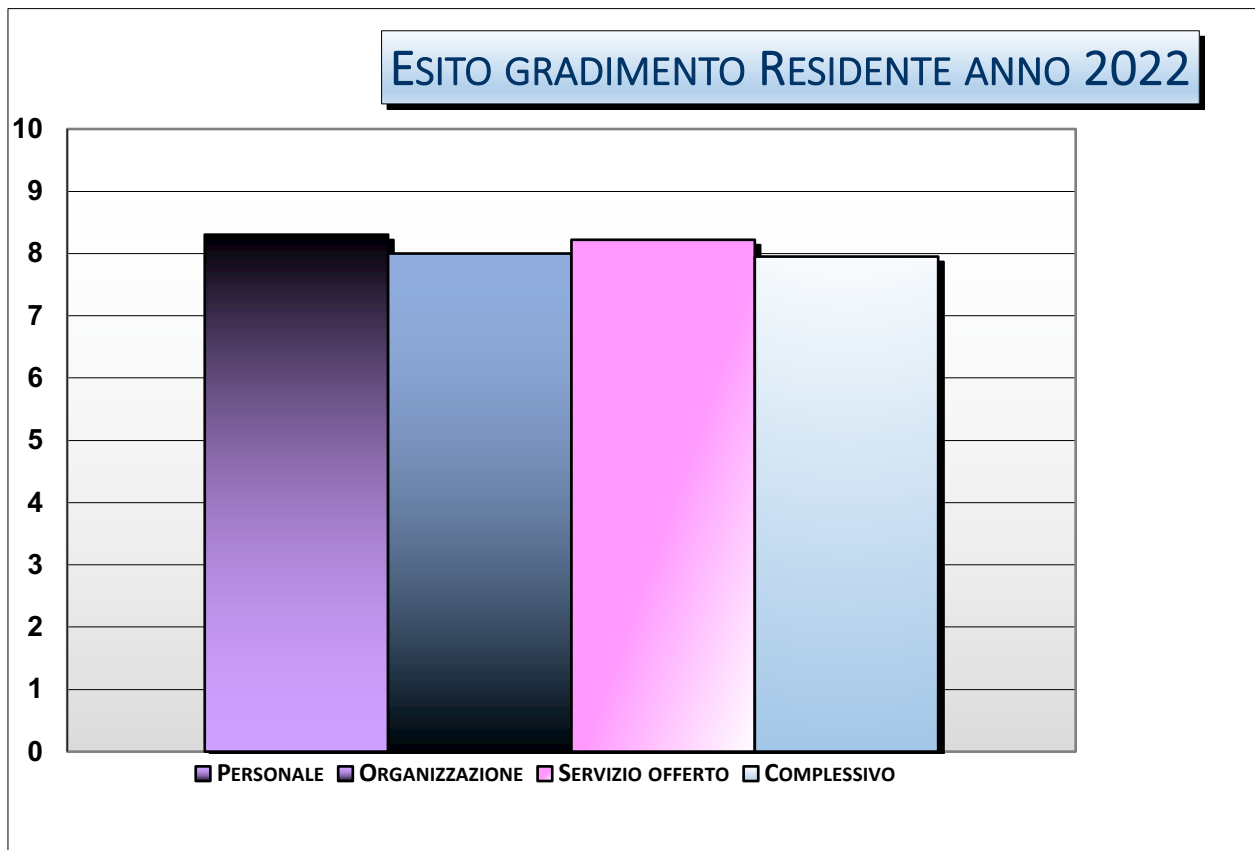
Nella convinzione che per migliorare la qualità del servizio offerto è essenziale analizzare il giudizio e le aspettative di tutti coloro che ne sono coinvolti, Codess Sociale effettua annualmente rilevazioni di gradimento rivolte specificatamente a:

- Residenti (*allegato n.3*)
- Familiari
- Operatori
- Enti committenti

Le Nostre Cure al Vostro servizio

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dall' area Qualità ed utilizzati per formulare le proposte di intervento ed azioni migliorative, nonché diffusi a tutti i portatori di interesse e pubblicati, in sintesi aggregate, sul Bilancio Sociale.

Di seguito un esempio di esito del gradimento misurato presso la struttura Sant'Anna nel 2022:



AREA NORMATIVA E DI AUTOCONTROLLO

a) Certificazione del sistema di gestione

Codess sociale dal 2005 è certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e la gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, anziani, disabili e persone in trattamento psichiatrico e dal 2006 è certificata secondo la norma SA8000 per la Responsabilità Sociale d' Impresa.

Dal gennaio 2014 è inoltre certificata per la norma complementare ISO 10881:2013, attestando il rispetto di requisiti specifici nei servizi residenziali di assistenza ad anziani.

E' previsto almeno un audit interno annuale effettuato dal Responsabile del sistema Qualità in tutte le Residenze per anziani gestite.

b) Autorizzazione regionale

La struttura risulta **autorizzata** dalla Regione Friuli-Venezia Giulia in base al DPR del 13/07/2015 n. 144. Da ciò consegue l'obbligo di uniformare l'erogazione del servizio ai requisiti ed ai parametri quali-quantitativi indicati nonché di doverne dimostrare e rendicontare periodicamente l'applicazione.

c) Rilevazione di indicatori di processo e di risultato

Dal 2011 l'Area Anziani di Codess sociale ha introdotto ed applicato in tutte le sue strutture un sistema di raccolta ed analisi di indicatori ritenuti particolarmente rilevanti unitamente ad obiettivi specifici per valutare la qualità del servizio erogato. L'elaborazione dei dati avviene sia nelle singole strutture che in forma aggregata.

Ogni aspetto delle prestazioni è considerato con particolare riguardo a:

- **Fattore qualità:** aspetto del servizio che il residente apprezza e percepisce come rilevante per la qualità;

Le Nostre Cure al Vostro servizio

- **Indicatore di qualità:** parametro qualitativo e quantitativo scelto per valutare e misurare un dato fenomeno;
- **Standard di qualità:** l'obiettivo di qualità (attuale e potenziale), descritto in termini concreti e misurabili.

Nello schema seguente si indicano alcuni indicatori tra i maggiormente rappresentativi utilizzati per la valutazione del servizio offerto:

PROCESSO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCOGLIENZA	Accettazione all'ingresso e documentazione sui servizi	Materiale informativo	Consegna della Carta del servizio, Regolamento e informazioni sui servizi
	Garanzia di una presa in carico individualizzata	Redazione di uno strumento di osservazione e di programmazione individualizzata	Stesura PAI nei primi 30 giorni dall'ingresso
	Mantenimento e valorizzazione degli interessi e delle passioni	Raccolta e formalizzazione della storia di vita del nuovo residente	Proposta al nuovo residente di una programmazione delle attività coerente con la sua storia di vita
PERMANENZA	Menù variabile	Menù strutturato con variazioni a richiesta	Ripetizione del menù ogni 4 settimane; possibilità di personalizzazioni di piatti tipici ecc.,
	Personalizzazione degli orari	Alzata differenziata	Flessibilità organizzativa nei Piani di lavoro
	Regolarità delle visite mediche	Presenza del medico	Su necessità o periodica
	Questionario di soddisfazione del servizio	Domande suddivise per servizio con risposte multiple	Raggiungimento del livello di soddisfazione pari a 7
	Accessibilità ai familiari	Orario visite	Tutti i giorni Possibilità di invitare a pranzo familiari in occasioni particolari
	Progetto individuale	Monitoraggio del PAI	semestrale
DIMISSIONI	Informazioni all'uscita	Lettera di dimissioni al medico di riferimento	Formalizzazione risultanze cliniche
	Riservatezza trattamento dei dati	Richiesta cartella clinica	Richiesta scritta del residente
	Tempi di rilascio della cartella clinica	Giorni che intercorrono dal ricevimento della richiesta	Non oltre 15 giorni

TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO

Tutti i dati personali del Residente raccolti in sede di accoglienza e durante la permanenza nella struttura, sono utilizzati da "CODESS Sociale", come titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

Ogni dato relativo allo stato di salute è considerato "dato sensibile" o "dato particolare" come previsto dal D.L.vo 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni oltre che dal regolamento europeo UE 679/2016.

Il Residente o chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ha diritto di accesso alla documentazione amministrativa, secondo le disposizioni della legge 241/90, successive modificazioni ed integrazioni.

NORMATIVA DI SICUREZZA

La RSA è stata progettata e prevista di dotazioni tecnologiche ed impiantistiche nel rispetto delle precisioni del D.P.R. 14/01/1997, successive modificazioni ed integrazioni, che assicurano la massima sicurezza del Residente e degli operatori.

È attivo al suo interno il servizio per le emergenze e trovano corretta applicazione i servizi previsti dal D. Lgs. 81/2008 sulla sicurezza negli ambienti di lavoro con la presenza di professionisti del settore e del medico del lavoro, garantiti dall' Area Protezione e Prevenzione di Codess Sociale.

ALLEGATI

Le Nostre Cure al Vostro servizio

1. MENÙ TIPO
2. ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO
3. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI/FAMIGLIARI
4. MODULO SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI