




SeniorService
Residenze per Anziani

RSA San Rocco

Carta dei Servizi



Residenza Sanitaria Assistenziale
San Rocco
Via alla Bolla, 2 | 28900 Verbania (VB)

Tel. 0323 516161
Fax 0323 407807
info.sanrocco@korian.it

Ente Gestore
Platinum S.p.A.
Viale Cassala 16 | 20143 Milano
Tel. 02 831271
Fax 02 83127190

Indice

PREMESSA	6
PRESENTAZIONE	7
LINEE GUIDA	8
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE	10
Caratteristiche Generali	10
Ammissione e Ingresso degli Ospiti	10
L'inserimento nella Residenza	12
Giornata tipo	12
L'Équipe Assistenziale	13
Assistenza alla persona	13
Assistenza Infermieristica	13
Assistenza Medica	14
Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico	14
Animazione	15
La Direzione e il Responsabile Sanitario	15
Servizio Amministrativo e Portineria	15
Assistenza Religiosa	15
Servizio bar e giornali	16
Servizio di Barbiere-Parrucchiere	16
Ristorazione	16
Pulizia	16
Lavanderia, Stireria e Guardaroba	16
Televisione	17
Assistenza specialistica, diagnostica e ausili	17
Farmaci	17
Pannoloni	17
Servizio Trasporti	17
Servizio Mortuario	18
Supplementi	18
Volontari	18
Introduzione agli standard e modalità di verifica	18
Decalogo dei diritti degli Ospiti	19
Norme per il ritiro della documentazione sanitaria	20
Presenza dei familiari	20
Pratiche amministrative	22
Permessi uscite e libertà personali	22

Meccanismi di Tutela e Verifica	22
Normativa di riferimento	22
Come Raggiungere la Residenza	23
Orari	24
Staff Dirigenziale operativo	24
Rette	24
Tutela della Privacy	25
Consenso informato	25
Polizza Assicurativa	26

PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

“Progetto Obbiettivo “Tutela e Salute dell’Anziano””

recita, nella raccomandazione n° 34:

“Ogni volta che il ricovero in un Istituto e’ necessario ed inevitabile per l’Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell’Anziano.

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell’assistenza negli Istituti.”

PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (egualianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La CARTA DEI SERVIZI non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Struttura, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e

dai loro famigliari.

Verbania, 01 Gennaio 2019

Direttore Gestionale
R.S.A. San Rocco

LINEE GUIDA

La normativa regionale definisce la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) come una struttura a prevalente valenza sanitaria per persone che non sono assistibili a domicilio e che richiedono un livello medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) integrato da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiero.

I servizi erogati nella struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

E' pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. Operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'Anziano : l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarci", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.
2. Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.
3. Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.
4. Considerare la RSA come un sistema aperto, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, ecc.) e gli scambi con il tessuto sociale.
5. Operare attraverso un lavoro d'équipe : una buona collaborazione tra le diverse figure profes-

sionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Caratteristiche generali

La Residenza per Anziani San Rocco (VB) è una RSA, autorizzata dalla ASL VCO con delibera n. 1045 del 26.09.2013 e accreditata dalla ASL VCO con delibera n. 1144 del 22.10.2013 idonea ad accogliere utenti di tutte le intensità assistenziali, in accordo con le normative regionali. Vengono garantiti i seguenti servizi:

- **alberghieri**: ristorazione, pulizia, e lavanderia;
- **assistenziali**: assistenza tutelare, attività ricreative, culturali, di animazione e sostegno psicologico;
- **sanitari**: assistenza infermieristica, riabilitativa, farmaceutica e medicina di base.
- **amministrativi**: segretariato sociale, URP.

La Struttura è organizzata in 3 nuclei disposti sui tre piani:

- **piano -1**: RSA Nucleo Suna (10 posti).
- **piano 0**: RSA Nucleo Intra (20 posti).
- **piano 1**: RSA Nucleo Pallanza (20 posti).

La Residenza è dotata di camere

re doppie, arredate in stile alberghiero e dotate di pulsante di chiamata per emergenze.

Ogni Ospite, facendone richiesta alla Direzione, può personalizzare il proprio spazio abitativo, compatibilmente con le esigenze dell'eventuale compagno di camera.

Ammissione e Ingresso degli Ospiti

L'inserimento nei posti letto convenzionati viene predisposto dall'Unità di Valutazione Geriatrica dell'ASL VCO, che periodicamente effettua le valutazioni di accoglienza e di permanenza nella Struttura.

L'Unità di Valutazione Geriatrica opera sulla base delle indicazioni e delle scale di valutazione della D.G.R. N°42-8390 del 10.03.2008 e s.m.i..

La segreteria dell'Unità di Valutazione Geriatria dell'A.S.L. VCO ha sede in Verbania - via S. Anna, 83.

Per l'ammissione degli Ospiti non convenzionati con l'ASL la valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza è affidata al giudizio insindacabile dell'Unità di Valutazione Interna, costituita dal Direttore della Residenza, dal Direttore Sanitario e dal personale infermieristico. L'Equipe provvederà a valutare le condizioni di permanenza, le

esigenze specifiche e dirette di assistenza dei futuri Ospiti.

Si ricorda che, secondo le normative della legge in vigore, per gli Ospiti non convenzionati l'assistenza medica dovrà essere garantita dal proprio Medico di base.

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Delegato, il Regolamento di Gestione della Residenza dei quali viene consegnata copia.

Alla richiesta di accoglienza devono essere allegati:

- certificato di residenza (originale);
- documento di identità valido (fotocopia);
- attestazione del Codice Fiscale (fotocopia);
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale);
- certificato esenzione ticket (originale);
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della Struttura dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del Medico Curante;
- dichiarazione del proprio Medico di Base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni peri-

colose e contrarie alla vita in comunità;

- dimissioni ospedaliere.

Al momento dell'ingresso in Residenza si richiede inoltre:

- una dotazione dei farmaci in uso in quantità sufficiente per una settimana;
- eventuali presidi in uso;
- la comunicazione dei recapiti del Delegato e di almeno un altro parente.

Prima dell'ingresso definitivo dell'Ospite è previsto un colloquio preliminare tra i familiari e il Direttore Sanitario, il Coordinatore e, al bisogno, la Psicologa. Durante il colloquio si procederà alla compilazione della modulistica, al fine di raccogliere il maggior numero di informazioni sulle condizioni sanitarie ed assistenziali, esigenze ed abitudini del nuovo arrivato, al fine di favorire l'inserimento e l'adattamento alla vita di comunità.

Il Coordinatore del personale e dal personale infermieristico accolgono l'Ospite in Struttura e provvedono all'assegnazione della camera e del numero di riconoscimento col quale personalizzare gli abiti e la biancheria. Tutti gli indumenti portati in Residenza devono essere personalizzati con il numero assegnato. Con l'aiuto del personale assistenziale si procederà alla sistemazione degli oggetti personali. Infine, il Direttore Sanitario, in

collaborazione con i parenti, provvederà alla compilazione della Cartella Sanitaria.

L'inserimento nella Residenza

Il Personale di Assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti ed evitare l'isolamento.

Il Personale infermieristico, prende contatto con il Medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare.

In questa fase vengono compilate la Scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale venga a conoscenza delle informazioni necessarie per impostare il Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Giornata tipo

- La sveglia è programmata dalle ore 06.00 alle ore 08.00; gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre.
- Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.
- Dalle ore 08.30 alle 09.30 viene distribuita la colazione, che di norma è servita nelle sale da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione

della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.

- Dalle ore 06.30 alle ore 09.30 circa le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura delle persona.
- Dalle ore 09.30 circa saranno praticate: l'esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, gli interventi programmati nei piani di lavoro; gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
- Dalle ore 11.30 alle 12.00 preparazione e distribuzione pranzo agli allettati.
- Dalle 12.00 alle 13.00 pranzo in sala.
- Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 circa, gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.
- Alle ore 15.00 inizia l'alzata degli Ospiti.
- La merenda viene distribuita dalle 16.00 alle 16.45 circa.
- Dalle ore 15.00 alle 18.00 gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative ecc.
- Dalle ore 18.00: preparazione e distribuzione della cena.
- Dalle ore 19.30: preparazione per la notte per gli Ospiti che desiderano andare a letto.

L'Équipe Assistenziale

All'interno della Residenza è presente un'Équipe Assistenziale formata dalle seguenti figure professionali:

- Responsabile di Struttura
- Direttore Sanitario
- Infermieri
- Fisioterapista
- Psicologo
- Animatore
- Assistente tutelare
- Medico di Medicina Generale

L'Équipe Multidisciplinare si riunisce periodicamente e definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individualizzato. Il PAI viene costruito sulla base dei bisogni rilevati per ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato viene revisionato trimestralmente e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione dell'Anziano.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione Sanitaria che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore e le attività quotidiane di ogni singolo nucleo.

Assistenza alla persona

I Servizi di Assistenza alla Persona, sono erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

Tali servizi sono svolti da Operatori Socio-Sanitari qualificati sotto la responsabilità del Coordinatore. Consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- igiene personale;
- assistenza motoria;
- interventi igienico sanitari;
- nutrizione ed imboccamento degli Ospiti non autonomi;
- supporto al Servizio di Animazione;
- attività di governo dell'ambiente di vita dell'Ospite.

Tutte le informazioni inerenti l'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla Scheda osservazione individuale dell'Ospite.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori di assistenza tutelare.

Assistenza Infermieristica

Gli Infermieri che operano presso la Struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando il Medico e il Direttore Sanitario sullo stato di salute degli anziani. Per ogni Ospite sono raccolti i dati significativi in appositi docu-

menti che costituiscono la Cartella sanitaria:

- Diario infermieristico
 - Diario clinico
 - Scheda terapia
 - Scheda medicazione
 - Scheda rilevamento parametri
- Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli infermieri professionali.

Assistenza Medica

All'Ospite convenzionato, l'assistenza medica è garantita dalla ASL competente per territorio sia per l'erogazione di prestazioni sanitarie, sia per la reperibilità del personale medico in caso di necessità.

Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica).

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza dei Medici.

Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.

Nella Cartella riabilitativa sono

contenuti tutti gli elementi utili per la stesura del Progetto Assistenziale Individualizzato.

Il Terapista svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al Personale addetto all'assistenza di base e al Personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza dei fisioterapisti.

Viene garantita la presenza in struttura di una Psicologa, con le seguenti funzioni:

Interventi sugli Ospiti:

- Valutazione delle condizioni psicologiche dell'Ospite all'ingresso;
- Sostegno psicologico atto a tutelare il benessere della persona anziana con particolare attenzione al mantenimento (o all'eventuale recupero) dell'autonomia;
- Supporto psicologico alla famiglia.

Interventi sugli operatori:

- Incontri di formazione su temi specifici quali: comunicazione, modalità relazionali operatore-ospite-famigliare, prevenzione del burn-out, gestione delle dinamiche di gruppo, gestione a livello psicologico e comportamentale degli ospiti affetti da demenza;
- Possibilità di colloqui individuali, ove fossero richiesti.

Partecipazione équipe multidisciplinare per la compilazione del PAI.

I dati di riguardanti ciascun Ospite, sono raccolti in un'apposita Scheda di osservazione psicologica.

Animazione

L'attività di animazione è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo.

Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento.

Il programma di animazione vuol coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta.

Alcune attività ed eventi sono consultabili sul sito internet della Residenza.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza dell'animatrice.

La Direzione e il Responsabile Sanitario

La Direzione e il Responsabile Sanitario della Residenza rispondono dell'organizzazione generale del presidio, seguendo direttamente lo svolgimento dei programmi di lavoro delle diver-

se attività assistenziali coinvolte. Con competenze professionali diverse curano la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari degli Ospiti.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza.

Servizio Amministrativo e Portineria

Il Servizio Amministrativo si occupa prevalentemente del supporto tecnico alla Direzione locale, offrendo anche una funzione di segretariato sociale a favore dell'Utenza.

Si occupa inoltre di accogliere tutte le persone che entrano in Residenza regolamentandone gli ingressi e le uscite e offre un servizio informazioni e di vigilanza nei confronti degli Ospiti.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori di assistenza e dall'infermiere in servizio notturno.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza.

Assistenza Religiosa

L'R.S.A. assicura piena libertà di culto.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione

ne della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

Servizio bar e giornali

All'interno della Residenza sono presenti distributori automatici di bevande calde, fredde e snack. Presso la Reception è possibile richiedere la chiavetta ricaricabile.

É inoltre possibile acquistare quotidiani e riviste richiedendoli con un giorno di anticipo.

Servizio di Barbiere e Parrucchiere

Presso la Residenza è attivo il Servizio di Barbiere/Parrucchiere. Gli orari e le tariffe sono esposti in bacheca.

Per gli Ospiti in convenzione ASL il servizio è compreso nella retta e comprende un taglio ed una piega mensile oltre al lavaggio ed asciugatura settimanale. Ulteriori necessità sono da considerarsi supplementi a richiesta dell'Ospite.

Ristorazione

La gestione del Servizio di Ristorazione, che prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena è affidata al servizio di cucina esterna. I menù sono validati da un dietologo dell'ASL, nel rispetto del-

le abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme agli Ospiti e ai parenti, A richiesta gli Ospiti possono consumare i pasti insieme ai propri cari.

Nel caso in cui il Medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti in camera.

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda delle aree di degenza. L'attività viene svolta cercando di creare il minimo disagio agli Ospiti;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale).

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Lavanderia, Stireria e Guardaroba

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali degli Ospiti, elencati nell'al-

legato A del Regolamento di gestione, dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico-sanitarie. Tutta la biancheria personale deve essere personalizzata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione. Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Televisione

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori e videoregistratori a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE. Il pagamento dei canoni degli apparecchi audiovisivi situati nelle camere sono ad esclusivo carico dell'Ospite.

Assistenza specialistica, diagnostica e ausili

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'A-

SL secondo le necessità definite nel PAI.

Farmaci

I farmaci esenti di fascia A sono forniti direttamente dal SSR. Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi, ai sensi della D.G.R. n. 45-4248 del 30 luglio 2012 e s.m.i., nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime residenziali, sono erogati direttamente dall'ASL. La somministrazione dei farmaci non esenti - fascia C - e non forniti direttamente dal SSR, vengono forniti dietro presentazione di ricetta medica nominativa dalla farmacia territoriale.

Pannoloni

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal Medico.

Servizio Trasporti

Per il trasporto in ambulanza degli Ospiti sarà utilizzato un servizio esterno, il cui pagamento è regolamentato dalla D.G.R. n. 45-4248 del 30 luglio 2012.

Per gli Ospiti convenzionati con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali il Servizio è garantito dalla ASL. In tutti gli altri casi il trasporto è a carico dell'utente stesso.

Servizio Mortuario

In caso di decesso vengono immediatamente informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.

Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari.

Supplementi

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- le spese telefoniche;
- i canoni di locazione di apparecchiature varie di uso esclusivo dell'Ospite;
- farmaci di fascia C (non mutabili).
- i pasti e le bevande consumate dai visitatori;
- le prestazioni infermieristiche, di assistenza alla persona, riabilitative, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio di trasporto, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio parrucchiere, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio pedicure;
- tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno.

La tipologia dei servizi extra retta e relative tariffe, sono depositati presso la Direzione.

Volontari

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attivi-

tà di animazione le associazioni di volontariato legalmente riconosciute ed iscritte nell'apposito albo regionale.

Introduzione agli standard e modalità di verifica

Il sistema di qualità aziendale ha individuato degli indicatori mensili che permettono la verifica qualitativa delle prestazioni erogate a favore dell'Utente.

% CADUTE

Standard max: $\leq 0,5\%$

% INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI

Standard max: $\leq 0,5\%$

% INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO

Standard max: $\leq 0,1\%$

% GUARIGIONE LESIONI DA DECUBITO

Standard minimo : $\geq 95\%$

CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO

Standard minimo : ≥ 3 al mese

% EVENTI AVVERSI

Standard max: (≤ 1 al mese)

AUDIT SU LINEE GUIDA

Standard minimo a: (≥ 1 al mese)

Per la valutazione della qualità erogata, la Residenza distribuisce i questionari di soddisfazione.

Decalogo dei diritti degli Ospiti

- Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- Diritto di cura ed assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- Diritto di prevenzione – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinio-

ni;

- Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- Diritto al rispetto ed al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- Diritto di riservatezza – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza ;
- Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Norme per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 326 e 622 del codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (GDPR 2016/679). Pertanto le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto: intestatario,

tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso la esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione Sanitaria della Residenza, ovvero possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria o fax, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento d'identità.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta, presso la Direzione Sanitaria della Residenza, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 10,00 .

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità. La loro presenza è quindi incoraggiata e stimolata.

Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella Struttura e sono tali da consentire un'ampia

fascia temporale giornaliera di accesso.

I parenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita. Eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.

I familiari che lo desiderano, possono individuare un'assistenza privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza.

In ogni caso, la Struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata ad assistere.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro degli Operatori, familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

Pratiche amministrative

Il personale amministrativo si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore degli Ospiti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

Il sottoscritto/La sottoscritta

(Cognome) _____ (Nome) _____

Telefono _____ e-mail _____

In qualità di ospite paziente garante familiare del sig./sig.ra _____

DESIDERA EVIDENZIARE/COMUNICARE alla Direzione che (esprimere oggetto della segnalazione/suggerimento):

FORMULA DI CONSENSO:

Primo atto di questa natura nell'informativa ex art. 13 del D. Lgs. 196/2003 PRESA ALL'UTENZA E DELLE INFORMAZIONI sui trattamenti conseguenti al ricovero di una segnalazione/suggerimento (stampata a più di pagina), esprimo il mio consenso per tutti i trattamenti ivi descritti limitatamente alle finalità connesse. In particolare accorro al trattamento dei dati sensibili da me eventualmente riportati sul presente modello.

Nota: nel caso si intenda negare il consenso basterà la crocetta a lato

Si precisa che, nel caso in cui il consenso venga negato, il reclamo non potrà essere gestito.

Data _____

Firma _____

Il presente modulo può essere consegnato personalmente alla Reception o inserito nell'apposita urna situata presso la Reception.

La Direzione la ringrazia per l'occasione di confronto e si impegna a fornire riscontro per iscritto in merito alle segnalazioni pervenute entro 10 gg. La Direzione prenderà visione anche delle comunicazioni anonime alle quali, tuttavia, non sarà possibile fornire riscontro scritto.

INFORMAZIONI (SUI TRATTAMENTI) CONSEGUENTI AL RICEVIMENTO DI UNA SEGNALAZIONE/SUGGERIMENTO

Il ricovero di segnalazioni ed eventuali relativi ai trattamenti conseguenti al ricovero di una segnalazione/suggerimento necessari ad integrare l'informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003 "Chiara la natura di protezione dei dati personali" resa disponibile dalla Società gestione presso le proprie attività.

- 1) I trattamenti che saranno effettuati sono le seguenti finalità:
 - Assicurare una risposta seria e tempestiva alle segnalazioni ed/ovvero, facilitare la creazione di un efficace canale di comunicazione tra l'Azienda ed il cliente-ospite;
 - Migliorare il servizio di registrazione e analisi sistematica delle dinamiche del servizio per correggere i difetti;
 - Far valere ed/ovvero, un'attività, anche risolutiva e mediativa con i responsabili, sin in sede collegiale che in sede amministrativa o giurisdizionale;
- 2) Il trattamento che saranno effettuati sono le seguenti finalità:
 - Assicurare che le risorse, art. 26 del D.Lgs. 196/2003) abbiano i necessari requisiti per i dati definiti "sensibili". Alcuni tra i dati sensibili nella compilazione del modello potrebbero ricadere in questa categoria; per tale motivo saranno richiesti specifici consensi all'interessato, con le caratteristiche e le modalità del trattamento le decisioni singole;
- 3) Il garante garantisce la più assoluta riservatezza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità, sopra descritte, il periodo di conservazione dei dati identificativi, salvo diversa e legittima esigenza, non supera i 12 mesi;
- 4) Per le finalità finalità, oltre che dal personale addetto a ricevere le segnalazioni ed/ovvero, i dati potranno essere trattati dalle seguenti categorie di incaricati ed/ovvero, responsabili: Presidenza e Direzione della Società gestione, con esclusione degli elementi identificativi dell'interessato, funzioni amministrative interne ed/ovvero, del tema della segnalazione/reclamo per la predisposizione/verifica/azione di indagini interne e per la redazione delle cause.

Permessi uscite e libertà personali

Gli Ospiti autosufficienti possono uscire liberamente dalla Residenza durante l'orario di apertura della reception (9.00-18.00).

Per i non autosufficienti è necessario l'accompagnamento di un parente, che si farà carico di informare la Direzione anticipatamente per la preparazione di eventuali terapie.

Meccanismi di Tutela e Verifica

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

Modalità di presentazione di segnalazioni e reclami.

L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione;
- tramite lettera scritta alla Direzione o con modello reclami.

Qualora la risposta fornita non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto presso l'URP presso la struttura gestito dalla psicologa.

Entro trenta giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta, di concerto fra URP e Direzione della Residenza.

Normativa di riferimento

- D.G.R. n° 18-15227 del 30/03/2005 "Criteri e modalità di convenzionamento delle strutture residenziali per anziani non autosufficienti con le Aziende Sanitarie Locali e i soggetti gestori delle funzioni socio-assistenziali".
- L.R. n° 1 del 08/01/2004 "Norme per la realizzazione del sistema regionale integrato di interventi e servizi sociali e riordino della legislazione di riferimento".
- L.R. n° 18 del 6/8/2007 "Norme per la programmazione socio-sanitaria e il riassetto del servizio sanitario regionale".
- D.G.R. n° 72-14420 del 20/12/2004 "Percorso di continuità assistenziale per anziani ultra65enni o persone i cui bisogni sanitari e assistenziali siano assimilabili ad anziano non autosufficiente".
- D.G.R. n°42-8390 del 10/03/2008 "Cartella geriatrica dell'Unità di valutazione geriatrica e Linee guida del Piano Assistenziale Individuale"
- D.G.R. n°44-12758 del 07/12/2009 "Approvazione dello schema contrattuale per

la definizione dei rapporti tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio sanitarie accreditate”.

- D.G.R. n° 69-481 del 02/08/2010 “Modifiche ed integrazione della DGR 42-8390 del 10/03/08, della DGR 41-5952 del 07/05/02, della DGR 55-13238 del 03/08 e DGR 44-12758 del 17/12/09”.
- D.G.R. 25-12129 DEL 14/09/2001 “Requisiti e procedure per l’accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie”
- D.G.R. n° 45-4248 del 30/07/2012 “Il nuovo modello integrato di assistenza residenziale socio- sanitaria a favore delle persone anziani non autosufficienti. Modifica D.G.R. 25-12129 del 14.9.9 e D.G.R. 35-9199 del 14.07.08. Revoca precedenti deliberazioni”
- D.G.R. 85-6287 del 02/08/2013 “Approvazione del piano tariffario delle prestazioni di assistenza residenziale per anziani non-autosufficienti come previsto dalla D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012.”

Come raggiungere la Residenza

In automobile

Da Torino

- Imboccare l’Autostrada A4 fino all’imbocco con la A26 e percorrerla in direzione Gravello- na Toce

- Uscire dall’autostrada Gravel- lona Toce - direzione Verbania
- Percorrere la Strada Statale 34 fino a Verbania Intra.

Da Milano

- Imboccare l’Autostrada A8 in direzione Varese Laghi
- Imboccare A26 direzione Gra- vellona Toce
- Uscire dall’autostrada Gravel- lona Toce - direzione Verbania
- Percorrere la Strada Statale 34 fino a Verbania Intra.

Orari

Centralino e Reception

La struttura è aperta tutti i giorni dalle 9.00 alle 18.00.

Tel 0323 516161

Fax 0323 407807

info.sanrocco@korian.it

Ufficio Relazioni con il Pubbli- co (URP)

E’ situato al piano terreno.

Orario di apertura: da Lunedì a Venerdì dalle 10.00 alle 12.00

Tel 0323 516161

Fax 0323 407807

Visite parenti/conoscenti

L’orario di accesso dei parenti e visitatori ai reparti di ricovero è affisso in bacheca.

Staff Dirigenziale ed operativo

Il personale impiegato nella Residenza è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alle direttive di cui alla Delibera della Regione Piemonte n° 45-4248 del 30.07.2012.

Il turno settimanale ed il numero degli Operatori presenti nell'arco della giornata è esposto in bacheca ed adeguato ai posti letto effettivamente occupati.

Rette

La retta di degenza per l'Ospite è calcolata sulla base giornaliera ed è comprensiva dei servizi alberghieri (ristorazione, pulizia, lavanderia, utenze) e dei servizi socio-sanitari (assistenza infermieristica, medica, tutelare, riabilitativa e animazione).

La retta giornaliera (+ IVA secondo norma di legge, se dovuta) è:

Ospiti Convenzionati

Alta intensità incrementata	€ 52,22
Alta Intensità	€ 47,87
Medio-Alta Intensità	€ 44,00
Media Intensità	€ 38,68
Medio-Bassa Intensità	€ 36,50
Bassa Intensità	€ 35,78

Ospiti Privati

Alta Intensità	€ 105,00
Medio-Alta Intensità	€ 99,00
Media Intensità	€ 93,00
Bassa Intensità	€ 82,00
Autosufficienti	€ 72,00

La retta viene sottoscritta al momento della firma del Regolamento di gestione, eventuali variazioni sulla retta verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione della Residenza di una cauzione fruttifera pari a € 1.000,00.

Tutela della Privacy

La Società Croce di Malta S.r.l. che gestisce la Residenza San Vincenzo (di seguito “Società”) garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell’eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell’eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del paziente.

Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell’Ospite al personale addetto all’assistenza della Residenza (ciascuno nell’ambito delle proprie mansioni).

Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l’interessato riceverà l’informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Consenso informato

Il Consenso Informato è l’accettazione che il paziente esprime al trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche.

Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (disenso informato al trattamento). L’informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il paziente sia incapace d’intendere e di volere, l’espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell’informazione, presso gli aventi diritto quali l’Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l’informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell’Amministratore di Sostegno.

Resta fermo il concetto definito dallo “stato di necessità” (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista

il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico/Responsabile Sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della RSA ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la RSA. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte.

Pertanto, la RSA di norma procede come segue:

a) informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica

affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia i Servizi Tutelari competenti per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;

b) qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa i Servizi Tutelari competenti al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati, con indicazione che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

c) qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.

Polizza assicurativa

Il Gestore della R.S.A. ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto da normativa vigente.



KORIAN

Korian Italia

Viale Cassala 16 - 20143 Milano



www.korian.it