



FONDAZIONE O.N.L.U.S. “SANTA MARIA DELLA NEVE”

25055 Pisogne (Bs)

CARTA DEI SERVIZI

BREVI CENNI STORICI

La Struttura residenziale, che sorge su una superficie di circa mq. 10.500, è dotata di ampi spazi verdi dei quali Ospiti e parenti possono liberamente fruire.

È in grado di accogliere 98 persone (n.70 NAT e n. 20 ALZHEIMER, 8 di sollievo), in quattro nucleo abitativi, che dispongono di posti letto variabili tra i 16 ed i 27, rispondendo così agli standard regionali. Le camere a più posti letto (31 stanze a due letti - 7 stanze a quattro letti e 2 stanze a tre letti) sono dotate di bagno, impianto telefonico, Tv e impianto centralizzato per l'ossigeno terapia.

La Struttura è completamente climatizzata ed in ogni nucleo, inoltre è presente la zona da pranzo, un ampio soggiorno con spazi dedicati anche ai momenti di socializzazione, la cucina di servizio, il bagno protetto per l'igiene personale assistita.

È assolutamente vietato per tutti, fumare all'interno della RSA: non solo per disposizioni di legge, ma anche per rispetto della salute altrui e propria.

All'interno della Struttura vi sono tutti quegli spazi attrezzati per l'erogazione dei servizi alberghieri quali la cucina centrale, un'ampia sala ristorante, il Bar, la reception, sala polifunzionale per l'animazione, ampia palestra per la fisioterapia, locale parrucchiere – barbiere - podologo -, cappella per funzioni religiose (svolte quotidianamente), sala convegni, ambulatori medici, infermeria e sala medicazione.

IL MODELLO GESTIONALE

La Residenza Sanitaria Assistenziale è stata pensata e realizzata come un servizio all'avanguardia nel settore dell'assistenza agli anziani. La modalità con cui i servizi sono erogati rende concreta l'integrazione dei servizi alla persona, distinguibili in assistenza tutelare ed alberghiera, con la componente sanitaria.

Il personale di assistenza, altamente qualificato, è costituito da medici, infermieri, psicologo, assistente sociale, fisioterapisti, animatori, ausiliari socio-assistenziali, e operatori socio-sanitari.

VISIONE

Il Sistema realizzato all'interno della Residenza per Anziani è fortemente innovativo ed insito nella rete dei servizi territoriali all'interno dei quali la RSA eroga servizi, oltre ai servizi residenziali, tra i quali un nucleo Alzheimer, un CDI, i Minialloggi protetti, il SAD, pasti a domicilio, taxi sociale, servizio lavanderia sociale.

Nella nostra visione strategica vi è l'obiettivo di dare una risposta precisa ai bisogni specifici delle persone anziane o socialmente svantaggiate, in integrazione con i servizi del territorio.

MISSION

Gli obiettivi principali della Fondazione O.N.L.U.S. "Santa Maria della Neve" possono essere così riassunti:

- Operare una presa in carico globale dell'anziano ed assicurare una risposta a 360° ai bisogni espressi attraverso l'erogazione dei servizi interni. Tutto questo in un'ottica di "rete", vale a dire che ad ogni richiesta/bisogno la Struttura è in grado di dare una risposta coerente, anche integrandosi con gli altri servizi erogati sul territorio;
- Fornire risposte mirate attraverso la definizione di Progetti Assistenziali Individuali integrati, personalizzati e dinamici e non singole prestazioni/risposte;
- Stimolare la partecipazione ed il sostegno consapevole delle persone e delle loro famiglie;
- Garantire agli Utenti una qualità di vita determinata sia dalla qualità delle prestazioni, sia da un modello relazionale caratterizzato da calore umano, da rispetto per dignità e per la vita;
- Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale;
- Razionalizzazione delle spese.

VALORI

I valori ai quali si ispira l'ente nell'erogazione del servizio ai propri utenti anziani sono:

Centralità dell'anziano

Che si attua attraverso un processo di erogazione del servizio basato su una attenta lettura dei bisogni e delle potenzialità di ogni singolo utente.

Qualità della vita

Che si attua attraverso un processo di erogazione del servizio definito e controllato da procedure e protocolli, sia grazie ad interventi di animazione ed integrazione con la vita del territorio che mirano a togliere l'ospite anziano dall'isolamento e di rimotivarlo alla vita.

Ruolo sociale dell'anziano anche se istituzionalizzato

Senso della casa

La Struttura, che da anni eroga servizi agli anziani, ha sviluppato un approccio all'anziano e un modello relazionale che mira a rendere familiare sia il luogo che il rapporto con gli operatori. Tutto, all'interno, mira al sapore di "casa": la cortesia, le attività, l'arredamento. L'Utente può portare con sé piccoli oggetti personali per rendere ancora più familiari i luoghi in cui vive.

Senso della squadra

Particolare attenzione viene posta a questo aspetto che accomuna tutti gli Operatori all'interno della residenza e per l'ottenimento del quale vengono dedicate risorse e impegno da parte della direzione. Molto, infatti, può essere realizzato grazie a questo prezioso senso di orgogliosa appartenenza degli Operatori.

DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La condizione di “persona anziana ospite di una struttura protetta” può ridurre, di fatto, l’esigibilità dei suoi diritti di persona;

Di seguito elenchiamo i diritti che la nostra legislazione considera fondamentali per la tutela dei cittadini, in particolare quelli deboli;

- Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà;
- Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni, e sentimenti;
- Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- Di conservare la libertà di scegliere dove vivere,
- Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero delle funzioni lese;
- Di vivere con chi desidera;
- Di avere una vita di relazione;
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- Di essere messa in grado di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore , anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

Il ricovero temporaneo o permanente in una Residenza protetta compromette di fatto la garanzia del rispetto di alcuni di questi diritti. Ciò nonostante essi sono fortemente presenti nella progettazione dei servizi e soprattutto dei Piani di intervento individualizzato che vengono elaborati singolarmente per ogni utente.

PRINCIPI

A tutela dei diritti citati, l’ente intende operare ispirandosi ai seguenti principi fondamentali dei quali ha tenuto conto anche durante la stesura di questa carta dei servizi.

Uguaglianza a garanzia di una parità di trattamento nei confronti degli assistiti senza distinzione di razza, ideologie, sesso, ceto sociale, religione ed opinioni politiche. Il rispetto di ogni singola persona non significa in ogni caso uniformità di assistenza, infatti ogni intervento è personalizzato e tiene in considerazione l’unicità di ciascun Utente.

Imparzialità a garanzia di comportamenti obiettivi ed imparziali nei confronti degli Utenti;

Continuità a garanzia del servizio erogato, senza interruzioni e costante nella qualità e tipologia delle prestazioni;

Scelta a garanzia del rispetto dell’individualità e della possibilità di espressione degli utenti, operativamente le diverse figure professionali hanno il compito, ove possibile, di favorire e stimolare le scelte degli Ospiti;

Partecipazione a garanzia di una collaborazione attiva degli utenti, quando possibile, e dei loro familiari. L'Utente, o il suo referente, ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e in possesso della R.S.A.;

Efficienza ed efficacia garantiti attraverso il lavoro per progetti ed un costante controllo sul raggiungimento degli obiettivi. Tra gli obiettivi sempre presenti c'è l'aumento del livello di qualità delle prestazioni. L'Ente, a tal proposito, ha avviato un programma di applicazione del sistema qualità e a Luglio 2007 ha ottenuto la certificazione UNI ISO EN 9001:2000.

OBBIETTIVI QUALITATIVI

Motivazione alla vita

Ove possibile, riaffermare il ruolo sociale dell'individuo anziano anche se collocato all'interno di un servizio residenziale dandogli l'opportunità adeguante affinché si senta rimotivato alla "voglia di vivere".

In particolare le attività socializzanti (l'animazione), e riabilitative hanno questo scopo. L'organizzazione di eventi quali feste, gite, attività teatrali e la possibilità data ai parenti di essere presenti in fasce orarie molto ampie, mirano a raggiungere questo obiettivo.

L'integrazione con la vita del territorio, che si attua attraverso incontri programmati con scuole, associazioni e volontari, l'organizzazione di gite e la partecipazione a fiere territoriali. La presenza dei parenti e la possibilità di fare incontri dentro la struttura, arricchisce di contenuti vivi e attuali la vita della residenza, che diversamente tenderebbe ad esprimersi in modo monotono e ripetitivo.

Rispetto

All'interno della residenza il rispettare le credenze, opinioni e sentimenti attraverso l'accettazione dell'anziano, come individuo portatore di valori fa parte integrante della cultura degli operatori, abituati a cogliere anche nelle diversità, nella menomazione, nella sofferenza un valore.

L'attenzione degli Utenti, che si attua anche attraverso un ascolto sensibile e attento, ha come scopo il rispetto delle diverse modalità di condotta, compatibilmente con le regole della convivenza sociale e lo sviluppo di un'attenzione atta a favorire nell'anziano la sua integrazione nella vita comunitaria della Residenza.

La qualità relazionale degli operatori, unica garanzia del rispetto nei confronti dell'utente, viene curata, attraverso opportuna formazione e valutata attraverso colloqui e riunioni con la Direzione.

Ambiente familiare e confortevole

Compatibilmente con gli spazi a disposizione, la R.S.A., cerca di assicurare all'anziano le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita conosciuto. Egli, pertanto, può portare alcuni oggetti adatti a rendere l'ambiente in cui vive più accogliente e personale.

Mantenimento delle abilità residue

Il servizio erogato tende ad assicurare all'anziano le cure e la riabilitazione necessaria per mantenere le abilità residue e dove possibile potenziarle. Il mantenimento delle abilità residue viene garantito attraverso la presa in carico della sua condizione e l'elaborazione ed il continuo aggiornamento di un Piano di assistenza individuale.

Rapporto costante con i familiari

La gestione tende a favorire costanti contatti con i familiari degli utenti.

Per questo scopo non sono state poste restrizioni di sorta nel dare indicazioni sugli orari di visita, che sono molto ampi. Per comprensibili motivi di quiete e sicurezza la residenza rimane chiusa dalle ore 20.00 alle ore 08.00. I sanitari possono concedere permessi speciali ai familiari degli ospiti in funzione a particolari condizioni.

Apertura al territorio

E' cura costante della R.S.A. favorire la possibilità, per gli anziani, di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione. A tale scopo vengono favorite visite alla struttura e agli ospiti da parte di gruppi di bambini e di adolescenti. Mentre l'integrazione con il territorio di appartenenza è garantita dalla costante presenza di volontari e parenti.

La realizzazione del potenziale residuo

I programmi di animazione proposti annualmente dalle Animatrici presenti nella struttura hanno come obiettivo la possibilità di conservare e realizzare le attitudini personali degli Utenti che devono trovare spazi per poter esprimere la propria emotività, il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo. Il lavoro per progetti ha come scopo il valutare e mantenere le abilità residue di ogni singolo Utente.

Il controllo e la tutela

Al fine di contrastare ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli ospiti residenti, l'ente ha attuato un sistema di verifica e monitoraggio sul proprio operato grazie anche all'attribuzione di specifiche responsabilità alle figure, che a vari livelli, ricoprono funzioni di coordinamento e di controllo.

Garanzia della dignità

Sono state attivate procedure atte a consentire agli Operatori di agire, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, nel rispetto della dignità dell'Utente.

All'interno della struttura sono stati identificati degli spazi che, attrezzati adeguatamente, possono essere messi a disposizione dei malati più compromessi.

Si è favorita, durante le fasi di formazione e di affiancamento dei nuovi Operatori, la realizzazione di un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà atta a garantire il pieno rispetto della dignità umana.

IL DIRITTO DI SCELTA

Il diritto di scelta è garantito dalla diversificazione dei servizi erogati.

L'utente può infatti scegliere il tipo di servizio più adatto a soddisfare i propri bisogni: la residenzialità, l'assistenza diurna, l'assistenza alberghiera, possibile per gli utenti dei mini alloggi.

IL PROFILO DELL'ANZIANO

Il nostro Ente si rivolge a varie tipologie di utenti: anziani autosufficienti, ma bisognosi di parziale assistenza che possono decidere di acquistare scegliendo tra i servizi che vengono erogati (guardia medica, assistenza per l'igiene, servizio pulizie o mensa, fisioterapia, guardaroba); anziani totalmente non autosufficienti e persone affette da Alzheimer.

GLI STANDARD DI QUALITA'

Metodologia

La metodologia applicata per realizzare gli obiettivi dichiarati è quella che si realizza attraverso le seguenti fasi:

Lavoro per progetti

Fin dalla fase di inserimento, l'Utente viene valutato da un gruppo di lavoro multidisciplinare che considera i vari aspetti che compongono la sua storia: clinico, assistenziale, sociale, ambientale.

Ogni Operatore, per la propria competenza, elabora un progetto di inserimento personalizzato che tiene conto dei differenti aspetti.

Il controllo e la gestione dei dati

La raccolta di dati trova uno spazio significativo all'interno della gestione del servizio.

La loro lettura e valutazione avviene periodicamente a cura delle diverse funzioni al fine di stabilire la conformità e l'eventuale miglioramento dei processi in atto e le risultanze vengono sottoposte annualmente al riesame, da parte della direzione, in ottemperanza di specifiche procedure, del sistema di gestione per la qualità. Sono inoltre importanti per tenere sotto controllo il carico assistenziale; sostanzialmente consentono di considerare l'offerta di servizio anche alla luce del bisogno degli ospiti. All'interno di ogni area operativa sono a disposizione opportuni strumenti di registrazione per trascrivere gli eventi più significativi, afferenti allo stato di salute degli Utenti, accaduti nell'arco della giornata.

Sviluppo di prassi operative e protocolli comuni

L'applicazione del sistema Qualità garantisce la messa a disposizione del personale di strumenti di informazione scritti ed aggiornati. Questo favorisce l'uniformità degli interventi e li rende osservabili e valutabili.

Formazione del personale

Il personale assunto è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. Una volta inserito nell'organizzazione del lavoro, il nuovo assunto viene affiancato da un Operatore che lo istruisce circa le procedure e metodologie sviluppate all'interno della Residenza.

Annualmente vengono organizzati incontri informativi e formativi allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti ed i comportamenti dei singoli Operatori.

Viene favorita la partecipazione delle varie figure professionali a corsi di formazione esterni ed a Convegni su tematiche inerenti al servizio erogato.

La R.S.A. è inoltre, sede di tirocinio pratico degli allievi dell'Università per infermieri Professionali di Brescia, e dei Centri di Formazione professionale regionale per corsi A.S.A. di Edolo, Lovere e Clusane.

Rapporto con i familiari

Particolare attenzione viene dedicata al rapporto con i familiari.

La Direzione è sempre disponibile a dare le indicazioni necessarie ai parenti degli ospiti.

Promozione della salute e del recupero dell'autonomia

L'Ente organizza annualmente delle manifestazioni sul territorio con lo scopo di promuovere una "cultura" orientata ai problemi dell'anziano.

Promozione esterna

La partecipazione alla vita del territorio, o l'apertura ad eventi esterni che trovano spazio di realizzazione all'interno della residenza, mirano a portare a conoscenza di un pubblico sempre più vasto le problematiche connesse all'invecchiamento.

COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA

La necessità della comunità

La residenza risponde in modo efficace ai bisogni degli anziani autosufficienti parziali, non autosufficienti totali, anziani con gravi deficit cognitivi.

Purché all'interno della Regione Lombardia.

La domanda di accesso e le procedure

I cittadini che intendono accedere ai servizi devono presentare domanda ritirando l'apposita modulistica presso l'Assistente Sociale.

Al fine di rendere meno doloroso il passaggio che la scelta di ingresso comporta sia per il futuro utente, sia per i suoi parenti, la direzione ha elaborato precise procedure di inserimento, accompagnate dalla nostra Assistente Sociale

Poiché è importante che l'ospite, o i suoi parenti, possa conoscere la tipologia del servizio del servizio erogato e l'ambiente nel quale sarà inserito, è possibile, facendone richiesta, visitare la struttura e avere un colloquio con gli Operatori. Al fine di tutelare il diritto di scelta, non si consente l'ingresso di persone che, ancora consapevoli, non siano state preventivamente informate e che abbiano accolto in modo consenziente e sereno la proposta di inserimento.

La Direzione richiede ai familiari, anche attraverso un percorso di sostegno, il preciso impegno di solidarietà nei confronti del loro congiunto divenuto nuovo ospite.

All'interno della R.S.A. viene favorito un impegno di presenza, vicinanza ed attenzione grazie ad orari di accesso alla struttura poco limitativi e funzionali agli impegni lavorativi che molti dei parenti hanno.

Ciò può consentire ai familiari di dare quella dimostrazione di affetto che è vitale per gli anziani ospiti.

Giornata tipo dell'ospite:

dalle 06.30 alle 08.30	sveglia ed igiene personale
dalle 08.15 alle 08.45	colazione
dalle 08.45 alle 11.10	attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione
dalle 11.10 alle 12.00	pranzo

dalle 13.00 alle 14.00	riposo pomeridiano
dalle 14.00 alle 18.00	ripresa attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione, merenda, s. messa.
dalle 18.00 alle 19.00	cena

Gli orari di alcune attività possono subire modifiche in relazione ai programmi di reparto ed alle esigenze individuali degli utenti.

La gestione dei dati e la tutela della Privacy

La Direzione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed alla tutela dell'identità personale. I documenti presentati all'utente al momento della richiesta di accoglienza ed in seguito, durante la sua permanenza, vengono conservati in apposita cartella individuale secondo le procedure elaborate.

Nell'attività di tutela viene pertanto assicurato il rispetto della Legge n. 196 del 30/06/2003.

Orienteering

E' stata apposta opportuna segnaletica sia sui percorsi che portano alla residenza , sia all'interno della stessa.

GLI STAFF DIRIGENZIALI ED OPERATIVI

Il Presidente è la massima autorità ed il legale rappresentante della residenza.

Responsabile della gestione e dell'organizzazione del servizio è il Direttore Generale che viene affiancato nella sua attività dal Responsabile Sanitario, dai Medici, dallo Psicologo e dall'Assistente Sociale. La Struttura è organizzata in nuclei e, verifica e controllo dell'attività degli operatori A.S.A., c'è la Capo Asa, prima figura di riferimento per i parenti e per gli ospiti, il servizio infermieristico è coordinato dalla Responsabile del Servizio Infermieristico.

Tutte le persone all'interno della Residenza sono facilmente riconoscibili grazie ad un cartellino, che riporta nome, cognome, e qualifica, facilmente visibile in ogni momento all'ospite ed ai suoi familiari.

IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (P.A.I.) E L'EQUIPE

Per ogni ospite è prevista la stesura di un Piano di assistenza individuale che viene predisposto dall'équipe multidisciplinare di reparto e prevede, oltre alla fase di

elaborazione e realizzazione, momenti di verifica sugli obiettivi prefissati. L'équipe multidisciplinare è composta dalle seguenti figure professionali a valenza sanitaria e socio assistenziale che operano in modo integrato per la salute ed il benessere degli utenti: assistente sociale, medico, coordinatrice dei servizi, responsabile del servizio infermieristico, terapeuta della riabilitazione, animatore, capo A.S.A..

Essi si avvalgono anche della consulenza di figure specialistiche quali lo psicologo e lo psichiatra. Essa si riunisce periodicamente per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi. Il medico è responsabile del piano di cura ed assistenza elaborato. Ogni operatore è responsabile per la parte di propria competenza.

IL FASCICOLO UTENTE

Per ogni utente viene aperta una cartella Clinica con la quale vengono archiviati tutti i documenti sanitari prodotti nel corso della sua presenza presso la residenza.

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre che l'ospite, o altra persona di sua fiducia personalmente delegata, inoltri domanda agli uffici della Direzione Medica, che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna, e sulla quota da versare alla Cassa Economato dell'ente.

L'area socio assistenziale a sua volta rileva il bisogno di assistenza attraverso l'osservazione e la compilazione di scale di valutazione, validate scientificamente.

Gli animatori, infine, pianificano la propria attività, in collaborazione con una psicologa, dopo aver raccolto i dati relativi alla vita e alla storia degli ospiti.

Tempo di rilascio entro 15 giorni dalla richiesta.

I SERVIZI EROGATI

All'interno della residenza i servizi erogati, soddisfano e superano gli standard previsti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento, e si dividono in tre tipologie:

Servizi sanitari

Servizi socio assistenziali

Servizi alberghieri

Servizi Sociali

Che di seguito dettagliamo.

SERVIZI SANITARI

- **Servizio medico**

La R.S.A. è dotata di un proprio servizio medico che viene garantito a tutti gli Utenti. Essi possono accedervi su richiesta o per rilevazione del bisogno da parte del personale infermieristico, riabilitativo e di assistenza.

Orario di ricevimento dei medici

Essi sono a disposizione per colloqui con i familiari.

Gli orari di ricevimento sono esposti in bacheca.

Il servizio di guardia medica

La presenza dei medici è garantita in alcune fasce orarie nell'arco della giornata; nelle restanti, comprese quelle notturne, la R.S.A. garantisce un servizio di guardia medica che copre anche i giorni festivi.

Le consulenze specialistiche

Il medico curante può avvalersi anche di consulenze specialistiche ricorrendo, con specifica prescrizione individuale, al Servizio Sanitario Nazionale.

Eventuali visite effettuate su specifica richiesta dei familiari, sono a carico del richiedente.

- **Il servizio infermieristico**

L'Infermiere professionale è sempre presente nell'arco dell'intera giornata, 24 ore su 24. E' uno dei riferimenti costanti per gli Utenti, figura di primo soccorso, è in grado di cogliere sintomi e stato di bisogno, di cogliere in modo puntuale e preciso le segnalazioni delle assistenti. Collabora con il medico durante le visite.

- **Il servizio di riabilitazione fisica**

All'interno del progetto di gestione la riabilitazione fisioterapica riveste un ruolo di grande rilevanza. Il fisioterapista esegue trattamenti e gli interventi riabilitativi sia al letto, nel caso di Utenti particolarmente compromessi, sia nella palestra attrezzata.

Il fisioterapista fa praticare, inoltre, la ginnastica individuale, con lo scopo di assistere gli Utenti nella deambulazione e quella di gruppo grazie alla quale cerca di perseguire anche uno scopo di riattivazione dell'entusiasmo, della voglia di fare e della socializzazione.

Tutti gli interventi sono comunque sviluppati all'interno di progetti.

- **Altri servizi**

La fornitura dei farmaci

Agli Utenti è assicurata sia la fornitura dei farmaci prescritti dal medico di struttura o dagli specialisti interpellati, sia la distribuzione delle terapie individuali.

I farmaci sono acquistati dalla R.S.A. ed erogati senza alcun aggravio economico ad eccezione per gli utenti ricoverati temporaneamente in posti letto a libero mercato (senza contributo regionale) che mantengono il medico di base o libera scelta.

Presidi Sanitari e Ausili

L'Istituto provvede alla fornitura di ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali, uroline), e dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito.

Le carrozzine ed i deambulatori per gli spostamenti sono a carico dell'utente. Gli ospiti con riconoscimento di invalidità, possono richiedere la prescrizione di ausili personalizzati alla A.S.L. di residenza.

Esami di laboratorio

I prelievi per gli esami di laboratorio vengono effettuati dal personale della struttura ed inviati ad un laboratorio esterno. La struttura, inoltre, è convenzionata con gli enti ospedalieri della zona per gli esami diagnostici.

Trasporto in ambulanza

In trasporto è gratuito per accertamenti richiesti dai sanitari ed è assicurato dalla Struttura con il pulmino della R.S.A. o in ambulanza in conformità alle direttive mediche.

Il trasporto per le visite personali a richiesta e/o per l'invalidità civile e/o per l'assegno di accompagnamento, sono a totale carico dei familiari.

I familiari vengono avvisati delle visite specialistiche programmate per i loro cari affinché, se possibile, possano essere presenti.

I SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

- **Assistenza alla persona**

La complessità delle situazioni di non autosufficienza richiede alla R.S.A. un costante impegno organizzativo che consenta di prestare ad ogni utente tutti i servizi socio assistenziali di cui ha bisogno.

Gli interventi programmati quotidianamente sono:

Vestizione ed igiene della persona

Si svolge tutti i giorni al momento dell'alzata e consiste nel dare un parziale o completo, a seconda del grado di autosufficienza, supporto all'Utente.

L'operatore, dopo aver augurato la "buona giornata" all'ospite e averne verificato lo stato di salute, lo stimola ad eseguire l'igiene personale e la vestizione con la scelta dell'abbigliamento.

Per coloro che sono non autosufficienti totali, gli interventi sono garantiti dal personale, secondo modalità e protocolli idonei e verificati.

Terminata l'igiene e la vestizione, l'ospite viene accompagnato nel soggiorno di nucleo, per ricevere la prima colazione.

Bagno assistito

La struttura è dotata di apposite vasche e docce per poter garantire agli ospiti il bagno assistito, o la doccia.

Prevenzione delle piaghe da decubito

Sono state adottate procedure specifiche che consentono di prevenire, attraverso la mobilizzazione, e curare efficacemente le piaghe da decubito.

Gestione dell'incontinenza

Viene posta particolare attenzione a questo problema sia adottando strategie che consentano all'ospite di mantenere capacità residue, sia per accompagnarlo psicologicamente nel difficile e spesso drammatico passaggio dalla continenza all'incontinenza.

Aiuto all'alimentazione

Gli ospiti non autosufficienti vengono aiutati, per alimentarsi, dagli operatori.

Idratazione

In più momenti, nell'arco della giornata, gli ospiti vengono invitati dagli operatori a bere; questo consente di prevenire fenomeni di disidratazione.

- **Il servizio di animazione**

L'animazione ha la funzione di organizzare il suo servizio ponendo particolare attenzione di integrarlo con gli altri progetti (riabilitativo, socializzante, mantenimento di residue capacità cognitive ecc).

Egli deve perseguire come obiettivo ideale la valorizzazione della persona nella sua globalità e il mantenimento nell'anziano di un interesse per la vita sociale.

Il lavoro di progettazione degli interventi si attua su più livelli: un progetto annuale, che tende a definire la strategia e gli strumenti adottati ad un calendario che definisce in linea di massima la tipologia degli interventi; una progettazione mensile e settimanale che entra più nel dettaglio.

In genere gli interventi si attuano su piccoli gruppi, riuniti da interessi comuni.

L'ascolto della musica, la proiezione di un film, la lettura del giornale, il festeggiamento dei compleanni sono alcune delle attività che vengono messe in programma.

Standard e qualità

La qualità delle prestazioni erogate all'interno della residenza è progettata, attuata e controllata anche grazie all'applicazione del sistema qualità.

Le ore erogate sono superiori rispetto a quelle dello standard regionale mentre il servizio di pulizia, anche all'interno del reparto, è gestito da personale di supporto.

SERVIZIO RELIGIOSO

La presenza in convenzione delle Suore appartenenti alla congregazione delle Ancelle della Carità, permette di dare spazio all'assistenza religiosa (all'interno della R.S.A. pur nel rispetto delle convinzioni di ogni ospite). Ogni giorno viene celebrata la Santa Messa nella Cappella, e garantito l'accesso di tutti gli Ospiti, quando la salute lo consenta viene offerta l'assistenza spirituale da parte di un cappellano, che viene mandato dalla Parrocchia.

SERVIZI ALBERGHIERI

Mensa

Presso la Residenza è attivo un servizio mensa con i pasti preparati direttamente dalla cucina.

E' stato predisposto un menù che varia a seconda delle stagioni (estivo ed invernale) e ruota su quattro settimane: e sottoposto a periodiche verifiche per valutare la qualità e al quantità ed il gradimento da parte degli ospiti.

Il menù è esposto nella bacheca dei nuclei. Il servizio mensa è aperto anche agli utenti ed ai parenti che, prenotando, possono consumare il pasto nell'apposita sala ristorante.

Il servizio è a pagamento ed è necessario munirsi del buono pasto acquistabile presso l'ufficio amministrativo.

Lavanderia

Il servizio è compreso nella retta e comprende sia la biancheria da camera, che l'abbigliamento personale degli ospiti.

Guardaroba

Il servizio è compreso nella retta ed è affidato ad un fornitore esterno sia per quanto riguarda la biancheria da camera, sia per l'abbigliamento personale degli ospiti.

Pulizie

Questo servizio è a supporto dell'attività delle A.S.A. e opera sia negli spazi comuni della residenza, sia in alcuni spazi all'interno dei reparti.

I prodotti adottati consentono di pulire a fondo e di disinfettare gli ambienti.

Parrucchiere ed il barbiere

Questi servizi sono garantiti con cadenza settimanale. È garantita una prestazione gratuita al mese, per le restanti, il servizio è a pagamento e le tariffe sono esposte all'interno della stanza appositamente adibita.

Estetica curativa

Con cadenza mensile viene effettuato in loco servizio di manicure e pedicure curativo alla persona. Servizio ricompreso nella retta.

Il telefono

Gli ospiti possono usufruire di questo servizio utilizzando un apparecchio messo a loro disposizione. Il servizio è a pagamento.

Il bar

All'interno della residenza, a disposizione degli utenti e dei visitatori, è attivo il servizio bar. Gli orari di apertura sono esposti così come i costi del servizio.

I giornali ed i periodici

Il quotidiano locale è fornito dall'Ente ed è messo gratuitamente a disposizione degli utenti.

Per eventuali richieste è attivo un servizio di consegna periodici a pagamento.

La corrispondenza

Giornalmente viene raccolta nell'ufficio di accettazione e distribuita ai destinatari o ai loro referenti garantendone la riservatezza.

La biblioteca e cineteca

La direzione ha messo a disposizione numerose videocassette e libri per la proiezione di film e per la lettura.

La televisione

Ogni camera è munita di presa per l'antenna e di supporto per la televisione personale dell'ospite. Ogni nucleo è dotato di apparecchio televisivo, collocato nel soggiorno di nucleo.

Fumo

E' assolutamente vietato, per tutti, fumare all'interno della R.S.A., non solo per disposizioni di legge, ma anche per rispetto della salute altrui e propria.

Il servizio portineria

Per accedere alla residenza gli ospiti, i loro parenti ed i visitatori debbono passare dalla portineria aperta ogni giorno dalle 07.30 alle 12.00 – 13.30 alle 19.30 esclusa la domenica. La sua funzione, oltre che di tutela della sicurezza degli Ospiti della residenza, è di fungere da Ufficio per le relazioni con il pubblico, distribuendo materiale informativo. Pertanto i visitatori vi potranno trovare, oltre alla modulistica, tutte le informazioni per meglio orientarsi all'interno della struttura.

TUTELA E VERIFICA DEI "DIRITTI DEGLI OSPITI" LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ED I RECLAMI

Presso la residenza, è sempre presente il Direttore Generale che raccoglie eventuali reclami o suggerimenti. Il Presidente, su appuntamento, è a disposizione del pubblico per rispondere ad ogni quesito o problema.

In portineria è stata collocata una cassetta per riporre, anche in modo anonimo, reclami o suggerimenti.

I tempi alle richieste o ai reclami possono variare a seconda del problema evidenziato.

La valutazione della soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori

Ogni anno la Direzione, all'interno del progetto di certificazione della qualità e al fine di valutare la soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori, sottopone un questionario in cui risultati vengono comunicati pubblicamente, in riunioni con i familiari indette dall'amministrazione.

I "DOVERI" DEGLI OSPITI E DEI PARENTI

I parenti degli ospiti sono tenuti a comportarsi secondo le norme di buona condotta. All'interno della Struttura essi devono mantenere un tono di voce basso ed evitare di creare disturbo agli Utenti.

In particolare, poiché le camere sono a due letti, non possono portare alimenti non consentiti o facilmente deperibili.

In particolare per i dolci possono portare solo quelli preparati industrialmente o da pasticcerie autorizzate.

Non possono portare farmaci di alcun genere, soprattutto senza aver avvertito il medico di reparto. In caso di ricovero dell'ospite in ospedale, sono a carico dei familiari l'assistenza, la cura della biancheria di cui ha bisogno durante la degenza, ed il rapporto con i medici ospedalieri.

L'utente, in caso di uscita dalla struttura, è pregato di avvertire sempre l'infermiere di turno e compilare l'apposito modulo, questo esclusivamente ai fini di una loro maggiore tutela.

La direzione della R.S.A. non è responsabile dell'allontanamento degli ospiti, in quanto, pur attivando ogni mezzo di attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale. Misure in tal senso potranno essere adottate solo dalle competenti autorità.

L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti. La direzione non risponde in alcun modo dello smarrimento o del furto di oggetti e/o valori, che non siano stati esplicitamente affidati alla propria custodia.

IL VOLONTARIATO

La residenza di Pisogne ha costruito un legame forte con le associazioni di volontariato presenti sul territorio. All'interno della residenza operano in modo attivo alcuni volontari che erogano le proprie prestazioni attenendosi alle precise disposizioni ricevute.

In particolare essi fanno compagnia agli ospiti, accompagnandoli anche durante gite ed escursioni. Aiutano gli operatori nella fase di aiuto nei pasti o dell'idratazione e collaborano con il settore dell'animazione, curano il giardino e attuano piccole attività di manutenzione.

I COSTI DI SERVIZIO

La retta è deliberata annualmente dal C.D.A ed è comprensiva di tutti i servizi sopra citati, indicizzati ISTAT, escluse le prestazioni del parrucchiere, le eventuali consumazioni al bar.

La retta deve essere versata anticipatamente entro il 15 del mese di competenza.

Il servizio amministrativo della residenza rilascia, ogni anno, la dichiarazione prevista dal Dgr. 21 marzo 1997 n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed a quelle non sanitarie.

CONVENZIONI D'INGRESSO

Chiunque richieda l'ingresso in RSA si impegna anche a provvedere ed a rispondere personalmente al pagamento della retta giornaliera attuale pari a Euro 56,00 e futura stabilita dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente, ed alla rifusione delle spese extra eventualmente sopportate per conto dell'assistito in argomento; oltre alle spese sostenute in nome e per conto dell'assistito.

Non rientrano nel costo rappresentato dalla retta giornaliera le spese relative al trasporto dell'ospite per destinazioni diverse rispetto all'Ospedale di Esine e all'Ospedale di Lovere, per il quale verrà addebitato il costo di Euro 0,95 al chilometro se il trasporto potrà essere eseguito con i mezzi di proprietà dell'Ente o il costo dell'ambulanza negli altri casi; inoltre, se l'ospite necessitasse di un'operatrice ASA per l'accompagnamento durante detti trasporti, l'Ente renderà disponibile un'operatrice qualificata alla tariffa oraria di Euro 15,00.

Si obbliga, di conseguenza, ad effettuare il pagamento mensile della retta dovuta e ad accettare le seguenti condizioni:

- Pagamento importo retta mensile entro il giorno 15 (quindici) del mese fatturato, mediante pagamento sul c/c 13540 del BANCO DI BRESCIA ag. di Pisogne.

- Accettazione di tutte le norme e condizioni vigenti e future della R.S.A. di Pisogne (Bs).

In caso di ricoveri ospedalieri, trasferte presso il proprio domicilio o verso qualsiasi altra destinazione, all'ospite verrà garantito il mantenimento del posto letto, senza nessuna decurtazione dalla retta stabilita.

Per quanto riguarda la dotazione di farmaci il titolare della prescrizione è il medico di famiglia, che fornirà le ricette necessarie a garantire la continuità terapeutica. I familiari provvederanno all'approvvigionamento.

Nel caso in cui i familiari non possano curare personalmente l'acquisto, possono delegare la Fondazione che provvederà tramite addebito in fattura al recupero del costo sostenuto. Dalla data dell'accettazione al giorno precedente l'effettivo ricovero dell'ospite, sarà dovuta una retta di Euro 42,00 in luogo di Euro 56,00 previsti in caso di presenza.

Eventuali dimissioni avranno effetto a decorrere dal settimo giorno successivo alla data di comunicazione delle dimissioni stesse; per detto periodo sarà comunque dovuta la retta di Euro 56,00 e, in caso di assenza dell'ospite, la retta di Euro 42,00.

L'accettazione definitiva dell'Ospite di "SOLLIEVO" è subordinato ad un periodo di prova favorevole di una settimana (una), salvo i casi di palese incompatibilità per i quali, a giudizio insindacabile della Direzione della R.S.A, l'anziano precedentemente accolto, potrà essere dimesso con preavviso di giorni 5 (cinque). Tale modalità di dimissioni verrà attuata pure in caso di mancato pagamento della retta di degenza prevista al precedente punto 2).

L'eventuale passaggio da ospite del "Centro Diurno Integrato in regime Semiresidenziale" a ospite "in convenzione" dovrà essere richiesto espressamente dal garante nel momento in cui si rendesse disponibile uno dei posti accreditati. Tale passaggio sarà determinato dalla valutazione della situazione socio-sanitaria dell'ospite "di sollievo" effettuata da parte dell'equipe multidisciplinare dell'Ente, con priorità per i residenti nel Comune di Pisogne e nell'ambito dell'Asl di Vallecamonica-Sebino.

Accettazione di eventuali trasferimenti di stanza o passaggio ad altro reparto all'interno della struttura secondo le esigenze o necessità della direzione. Comunicazioni degli eventuali cambiamenti di domicilio o residenza, per consentire alla Direzione della R.S.A. la tempestiva e precisa reperibilità dell'obbligato.

Rinuncia ad ogni eccezione che eventualmente gli dovesse competere in forza dell'art. 1957 c.c. per mancata osservazione da parte dell'Amministrazione della Residenza Sanitario Assistenziale "Santa Maria della Neve" di Pisogne, dei termini in esso indicato, sicché anche in tale caso questa obbligazione conserverà il proprio valore.

Foro competente per qualsiasi controversia sarà quello di Brescia.

INFORMAZIONI GENERALI

FONDAZIONE O.N.L.U.S. "Santa Maria della Neve"
Via Romanino, 18
25055 Pisogne (Bs)
Partita I.v.a 01375920178 - codice fiscale 80046980175
E – mail : info@rsasantamariadellaneve.it
Sito Web: www.rsapisogne.net
Centralino 0364/86011 – Fax 0364/880004

Presidente RACO VINCENZO
Direttore - Generale TROLETTI PAOLO