

# Carta del Servizio – R.S.A. per persone Anziane

## **“VILLA SAN GIACOMO”**

<b>La RSA “VILLA SAN GIACOMO”</b> .....	2
<b>Servizi offerti</b> .....	2
<b>Ammissione e dimissione</b> .....	3
<b>La retta</b> .....	4
<b>La struttura</b> .....	4
<b>Orari e modalità di accesso</b> .....	5
<b>Figure di riferimento e coordinamento</b> .....	5
<b>Volontari</b> .....	6
<b>Giornata tipo</b> .....	6
<b>Norme di vita comunitaria</b> .....	6
<b>La metodologia del servizio</b> .....	7
<b>Diritti e privacy</b> .....	7
<b>Visite e rientri in famiglia</b> .....	8
<b>Il sistema Qualità del Servizio e la rilevazione della soddisfazione</b> .....	8
<b>La gestione dei reclami</b> .....	9
<b>Allegato I: Scheda di segnalazione e reclamo</b> .....	10

## La RSA “VILLA SAN GIACOMO”

La R.S.A. Socio Assistenziale per Anziani “VILLA SAN GIACOMO” sita in Caravino, Via San Solutore n.7 è un presidio socio-assistenziale in possesso di regolare autorizzazione al funzionamento rilasciato dalla Commissione di Vigilanza Presidi Socio Assistenziali Socio Educativi e Socio Sanitari dell’Asl TO4 con atto deliberativo definitivo

n. 1105 del 02/11/2016.

Essa si inserisce in una Concessione pluriennale del Consorzio dei servizi sociali IN.RE.TE. di Ivrea che comprende anche la R.a.f Disabili “Caravans” (20 pl.). La Concessione è gestita in RTI con la Cooperativa Animazione Valdocco.

La struttura si rivolge a persone anziane con necessità di supporto socio sanitario (Legge regionale 8 gennaio 2004, n. 1; D.G.R. 14 Settembre 2009, n. 25-12129; D.G.R. 30 luglio 2012, n. 45-4248 ) che per differenti motivi, necessitano temporaneamente o permanentemente di essere inserite in un presidio Socio Sanitario.

Essa si rivolge ad un numero massimo di 20 anziani di ambo i sessi (più 1 posto di pronta accoglienza), Per venire incontro ai bisogni delle famiglie e del territorio sono identificate diverse formule di inserimento:

- a tempo pieno indeterminato;
- a tempo pieno determinato (sollevio)

## Servizi offerti

Il servizio residenziale implica una presa in carico globale, fornendo una risposta alle esigenze tutelari, abitative, riabilitative, educative, socializzanti.

La R.S.A. offre le prestazioni sanitarie e di assistenza alla persona articolate secondo il progetto individuale di ogni singolo ospite.

I servizi inseriti nella retta comprendono gli interventi previsti dalle normative nazionali e regionali nei parametri tabellari e minutaggi pro capite, in relazione al tipo di intensità assistenziale.

La retta pertanto comprende:

- ☐ Personale addetto alla persona, al coordinamento ed ai servizi generali;
- ☐ Vitto e alloggio;
- ☐ Pulizie dei locali e arredi;
- ☐ Servizio lavanderia;
- ☐ Biancheria piana;
- ☐ Prodotti di base per l’igiene personale;
- ☐ Assistenza medica (garantita dai MMG sulla base delle disposizioni vigenti);
- ☐ Assistenza infermieristica (le prestazioni comprendono oltre alle normali prestazioni di routine terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, etc, il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l’individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l’attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti);

- ☐ Attività di riabilitazione (include le seguenti prestazioni: programmi individuali di riabilitazione e mantenimento; altre attività integrate erogate all'interno della struttura per gruppi di ospiti e tenendo conto del PAI; rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane nonché rieducazione psico-sociale, effettuata attraverso il supporto psicologico);
- ☐ Parrucchiere e Pedicure una volta al mese secondo DGR 45
- ☐ Elaborazione, Gestione e Verifica del Piano assistenziale Individuale;
- ☐ Gestione della cassa e delle proprietà personali degli ospiti (arredi, vestiario, ausili, ecc.) e periodica rendicontazione ai tutori;
- ☐ Formazione e corsi di aggiornamento del personale;
- ☐ Adempimenti amministrativi e contabili;

Rif. D.G.R. 30 luglio 2012, n. 45-4248

Non sono compresi nella retta:

- ☐ capi di abbigliamento personale;
- ☐ acquisti di generi personali (sigarette, CD, DVD, riviste, ecc.)
- ☐ costi sanitari non coperti dal SSN;
- ☐ farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN;
- ☐ eventuali ticket per: farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;
- ☐ parcelle per consultazioni personali di professionisti;
- ☐ assistenza durante eventuali ricoveri.

D.G.R. 30 luglio 2012, n. 45-4248

## **Ammissione e dimissione**

L'Ammissione in Struttura avviene secondo la seguente modalità

Su invio dell'ospedale (Sollievo)

Su richiesta dell'ospite (previa valutazione della Direzione Sanitaria e definizione delle fasce di intensità)

Su richiesta dei Familiari (previa valutazione della Direzione Sanitaria e definizione delle fasce di intensità)

Su richiesta del Servizio Sociale di riferimento

In ottemperanza alla DGR 17-2005, DGR 42-2008, DGR 69-2010, 45-2012 ed alla definizione di progetti individualizzati per le persone ospitate, la nostra struttura valuta l'impegno assistenziale che essa deve sostenere per gli ospiti residenti, usando i test consigliati dalla Regione Piemonte nelle suddette DGR.

Questo avviene sia che si tratti di un inserimento in **regime privato**, sia che si tratti di un inserimento in **regime di convenzione**

Sarà cura del **Direttore Sanitario**, presente in struttura, in collaborazione con il Direttore di Struttura, effettuare ciclicamente la valutazione dell'intensità assistenziale.

## La retta

Si rimanda a quanto definito dalla Deliberazione della Giunta Regionale 7 settembre 2022, n. 1-5575 allegato B

## La struttura

L'immobile che ospita il servizio è collocato nel nucleo urbano del Comune di Caravino in via San Solutore 7/bis su di un appezzamento di terreno di circa 4.400,00 mq.

Il paese è un piccolo centro rurale della pianura canavesana ed è fornito di servizi pubblici di prima necessità come generi alimentari, farmacia, bar, edicola, tabacchi. E' servito, in quanto a mezzi pubblici, dalla tratta di autobus Strambino-Cossano-Ivrea.

Il tessuto urbano circostante alla struttura è prevalentemente di tipo residenziale, con costruzioni di buona qualità e anche di recente costruzione. L'immobile risulta perfettamente servito dal punto di vista viario considerata la vicinanza a direttrici importanti quali la SP78, la E25, la A5 e la A4 e pertanto risulta collegato coi servizi socio-sanitari di zona.

L'immobile, che si sviluppa su tre piani di cui uno seminterrato, contiene al suo interno due presidi socio-assistenziali, funzionalmente indipendenti ma comunicanti su tutti e tre i livelli dell'edificio per facilitare il lavoro del personale di assistenza e di servizio e per migliorare la sicurezza antincendio in termini di gestione dei flussi di esodo in casi di emergenza. Nello specifico l'immobile è stato costruito in due lotti funzionali realizzati in epoche diverse e coerenti con uno stesso disegno architettonico: il primo risalente a metà degli anni novanta è occupato da un presidio socio assistenziale di 20 posti letto per persone anziane non autosufficienti (RSA); il secondo risalente al 2002 è invece destinato a residenza assistenziale flessibile di 20 posti letto atta ad accogliere in modo permanente soggetti in determinate condizioni di handicap psico-fisico di grave e media entità (RAF).

## PIANO SEMINTERRATO

### Aree ad uso della struttura R.S.A.:

- Ambulatorio
- Palestra
- Laboratorio
- Laboratorio Attività didattiche
- Laboratorio Attività occupazionali
- Servizi igienici ad uso collettivo

### Aree ad uso condiviso:

- Spogliatoio del personale
- Lavanderia
- Deposito sporco e pulito
- Locale di ricevimento delle derrate e sporzionamento

## Magazzini

### **PRIMO PIANO**

#### **Aree ad uso della struttura RSA:**

- Camere da letto e servizi igienici: sono state previste camere da 2 posti letto con annesso servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza ogni due camere. Tutte le camere da letto rispettano gli standard dimensionali dettati dalla normativa e i parametri areo-illuminanti. Ogni camera è dotata di: letti a due o tre snodi, regolabili in altezza e predisposti per inserire sistemi solleva malati; cuscini e materassi antidecubito; poltroncina; comodino e armadio; sistemi per l'oscuramento e la protezione dalla luce del sole; interruttori di comando dell'illuminazione artificiale, differenziato per ogni letto; sistema di chiamata a ogni letto;
- Soggiorno di nucleo
- Sala da pranzo e cucinotta
- Locale del personale
- Bagno assistito
- Deposito sporco/pulito di piano
- Soggiorno comune
- Servizi igienici ad uso collettivo

#### **Aree ad uso condiviso (al piano terreno):**

- Ingresso
- Uffici per la direzione e l'amministrazione: la posizione degli uffici è comune alle due strutture, in quanto logisticamente strategica e con accesso diretto dall'ingresso.

### **Orari e modalità di accesso**

Il presidio è aperto 24 ore al giorno 365 giorni l'anno ed è meglio definito dal regolamento della Struttura

#### **R.S.A Villa San Giacomo**

**Via San Solutore, 7**

**10010 Caravino (To)**

**Tel. 0125-778205**

**Cell. 338-9286709**

**e-mail: [cvillasg@lavaldocco.it](mailto:cvillasg@lavaldocco.it)**

### **Figure di riferimento e coordinamento**

L'equipe di lavoro della R.S.A., opera su turni (compresi notturni e festivi) ed è composta da:

- Responsabile della struttura (RSA e RAF)

- Direttore Sanitario
- Coordinatore infermieristico
- Educatori Professionali
- Operatori Socio Sanitari
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Medici di Medicina Generale

Le figure professionali sopraelencate sono gestite garantendo i requisiti di minutaggio giornaliero previsti dalla normativa regionale (DGR 45-2012.).

In caso di assenze temporanee, improvvise o definitive, il personale verrà tempestivamente sostituito con altre figure in possesso dei requisiti professionali richiesti.

## **Volontari**

Per volontari si intendono: i soci volontari delle Cooperative o volontari aderenti ad Associazioni o Enti di volontariato con i quali si stipula una convenzione.

I responsabili dei volontari si occuperanno della selezione e della gestione formativa interna sulla base di un progetto preciso ed originale per ogni volontario. Sono previsti momenti di valutazione e verifica del progetto attraverso riunioni specifiche e la rilevazione di indicatori per ogni obiettivo.

## **Giornata tipo**

In termini operativi possiamo delineare la seguente strutturazione della giornata, elencando indicativamente le attività riguardanti:

-mattino:

sveglia, igiene personale, vestizione, colazione, attività strutturate, pranzo

-pomeriggio:

riposo, attività individuali e collettive, merenda

-serata e notte:

cena, il pasto, riordino, preparativi per il sonno e messa a letto.

## **Norme di vita comunitaria**

Gli ospiti della R.S.A. sono tenuti ad osservare le regole della struttura, con particolare riguardo a quelle della convivenza e della vita di relazione.

L'utente gode di libertà di movimento ed eventuali limitazioni sono esclusivamente imposte dal suo stato di salute psico-fisico.

L'utente residente:

- compatibilmente con le condizioni di fisiche e mentali sarà autorizzato dagli operatori ad uscire all'esterno;
- ha la possibilità di personalizzare la propria camera, portando con sé oggetti e suppellettili personali, nel rispetto dei diritti e delle esigenze degli eventuali compagni di stanza, nonché della sicurezza;
- si impegna a rispettare gli arredi, attrezzature e parti strutturali;
- si impegna a segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento delle attrezzature e degli impianti della camera;
- si impegna a mantenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso verso gli altri ospiti e il personale;
- si impegna ad osservare le regole di igiene personale e dell'ambiente;
- si impegna ad astenersi nel dare compensi di qualunque natura al personale;
- si impegna ad un utilizzo degli apparecchi radio-tv negli orari stabiliti nel rispetto degli altri ospiti, eccetto per il caso di utilizzo di idonee cuffie auricolari.

## La metodologia del servizio

La metodologia adottata dagli operatori del servizio si fonda su interventi socio-assistenziali, differenziati sulla base delle tipologie e dei bisogni dei singoli utenti.

Ne consegue un lavoro in favore di una attenzione mirata al singolo e di conseguenza caratterizzato da un intervento relazionale che tenga conto e si adatti alle modalità comunicative verbali e non dell'utente, dei tempi e ritmi soggettivi, dei limiti, delle risorse e delle potenzialità residue e latenti.

A tal fine si rende necessario un intervento nel rispetto:

- dell'età del singolo;
- delle caratteristiche comportamentali;
- dei bisogni;
- della cultura di riferimento;
- dei valori personali;
- dello stile di vita di origine;

## Diritti e privacy

### Salute

L'ospite ha diritto di ricevere le cure sanitarie, preventive e riabilitative di cui necessita e che gli consentano di recuperare abilità funzionali nei limiti consentiti dalla patologia specifica e nel rispetto delle sue volontà.

### Rispetto

L'ospite deve essere accolto con la massima attenzione alla sua identità e nel rispetto della dignità e delle caratteristiche personali.

L'ospite ha diritto a ricevere il trattamento più appropriato senza alcuna discriminazione o privilegio derivante da sesso, età, condizione sociale, origine e confessione religiosa.

Ogni ospite deve essere coinvolto nelle decisioni che lo riguardano e deve essere ascoltato. Egli può esprimersi liberamente e i suoi suggerimenti e richieste vengono accolti e valutati.

## Riservatezza

La privacy dell'ospite è garantita e tutelata dalle legge secondo le normative in vigore . Ad ogni ospite viene consegnata e fatta firmare un informativa riguardante le modalità di trattamento dei dati personali. E' inoltre garantito il rispetto degli spazi personali.

## Visite e rientri in famiglia

Il mantenimento dei rapporti con la famiglia di origine riveste grande importanza per l'ospite. I famigliari degli ospiti possono in qualunque momento fare visita al loro congiunto. E' consigliabile, tuttavia, per essere sicuri di non sovrapporsi ad attività esterne, preavvisare gli operatori del servizio.

## Il sistema Qualità del Servizio e la rilevazione della soddisfazione

Attraverso la certificazione del Sistema Qualità secondo la Iso 9001:2015, intendiamo garantire il raggiungimento degli obiettivi e la gestione degli indicatori e degli standard in riferimento alla qualità del servizio erogato.

OBIETTIVO	INDICATORE	STANDARD
Tutelare la salute e il benessere delle persone disabili, al fine di potenziare e mantenere l'autonomia dei singoli	Elaborazione di Progetti Individuali e/o Piani Assistenziali Individuali che descrivano gli obiettivi perseguiti a breve, medio e lungo termine.	Vedi Indicatori e standard di ogni Progetto Individuale o Piano Assistenziale Individuale
Prevenire le complicazioni di carattere degenerativo per una riduzione/limitazione del rischio	Promozione di attività funzionali al mantenimento e al recupero delle potenzialità psico-fisiche residue	
Stimolare le potenzialità residue e latenti dell'anziano, stimolandone gli interessi in funzione dell'integrazione sociale	Promozione e organizzazione di attività socializzanti e ricreative esterne alla struttura	
Applicare una metodologia di lavoro basato sul coinvolgimento dell'utente e/o famiglie	-Progettazione condivisa con l'ospite e con la sua famiglia -Disponibilità per richieste di incontri straordinari da parte della famiglia -Rilevazione soddisfazione tramite questionario	-compilazione e aggiornamento del PAI -no reclami  -da svolgersi annualmente
Applicare una metodologia di lavoro interdisciplinare fondata sull'interequipe	-Obiettivi condivisi dall'equipe di operatori -Incontri periodici con tutte le figure coinvolte nel caso	-riunioni in equipe mensili  -riunioni di programmazione e verifica con referenti delle aree

Ridurre il rischio di burn out (compromissione emotiva) a cui è sottoposto il personale coinvolto in una relazione di aiuto	-supervisione e motivazione -indagine di soddisfazione interna tramite indicatori diretti e indiretti -formazione e aggiornamento -gruppi di lavoro a tema	-incontri di formazione -questionario stress lavoro correlato e raccolta indicatori indiretti annuale -piano della formazione -piano della formazione
---	---	--

## La gestione dei reclami

L'ospite o un suo familiare/tutore possono inoltrare eventuali reclami nelle modalità (scheda reclamo, telefonicamente, direttamente previo appuntamento) che riterranno più opportune al Responsabile della struttura.

Preso atto del reclamo le figure preposte entro 7 giorni lavorativi daranno risposta in merito alle azioni intraprese o che si intendono intraprendere per la risoluzione del problema.

**Allegato I: Scheda di segnalazione e reclamo**

<b>R.T.I.</b> <b>COOP. ANIMAZIONE</b> <b>VALDOCCO</b> <b>COOP. POLLICINO</b>	<b>R.S.A e R.A.F per disabili “VILLA SAN GIACOMO”</b> <b>Via San Solutore, 7/b – 10010 Caravino (To)</b>
---	---

**SCHEDA DI SEGNALAZIONE E RECLAMO**

Del Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

Abitante a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

**OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Tipo di segnalazione**

	verbale
	con lettera allegata
	telefonica

Ricevuta da \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_