

CARTA DEI SERVIZI



via campo di marte nº 20 52100 **AREZZO**

0575 91 24 26 333 7795544 328 0734442

residencelacasadianna.it residencelacasadianna@gmail.com



RSA ARMONY Casa di Anna S.r.l

residence per anziani



La Carta dei Servizi della RSA "Armony" è stata realizzata con il fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa, informare gli utenti sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni e per agevolare una scelta consapevole. Si tratta di un documento che permette di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo, per far fronte in modo sempre esaustivo ai bisogni ed alle aspettative degli ospiti e dei loro familiari. La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno Strumento che viene offerto perché possa contribuire allo sviluppo del progetto socio-assistenziale mirato a realizzare una sempre maggior "qualità di vita" degli Ospiti. Centralità della

persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli o in difficoltà. Ai familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura e sono graditi suggerimenti e segnalazioni allo scopo di migliorare costantemente il servizio offerto. Confidiamo nella collaborazione per un miglior benessere di tutti gli ospiti mentre ci proponiamo di offrire un servizio all'altezza delle Vostre aspettative.

INDICE

TIPOLOGIA DELLE PERSONE ACCOLTE	6	MODALITÀ DI PAGAMENTO	18
MISSION	7	RETTE	
IDIRITTI	8	LA CAUZIONE	
FONDAMENTALI GARANTITI	8	SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA E SERVIZI ESCLUS	SI
DIRITTO ALLA VITA		LA VITA NELLA RESIDENZA	19
DIRITTO DI CURA E ASSISTENZA		GIORNATA TIPO DELL'ANZIANO	
DIRITTO DI PREVENZIONE		LE VISITE DEI FAMILIARI E DI AMICI	
DIRITTO DI DIFESA		LE USCITE DEI RESIDENTI ALL'ESTERNO	
DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO		LA GESTIONE DEI BENI DEL RESIDENTE	
DIRITTO DI INFORMAZIONE		II PERSONALE PRIVATO IN STRUTTURA	
DIRITTO DI PARTECIPAZIONE		GLI EVENTI E LE FESTIVITA'	
DIRITTO DI ACCETTAZIONE		GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE	22
DIRITTO ALLA CRITICA		LE INFORMAZIONI	
DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE		II COMITATO DEI RESIDENTI E DEI PARENTI	
DIRITTO DI RISERVATEZZA		IL VOLONTARIATO IN STRUTTURA	
DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE		IL PERCORSO DI PRESA IN CARICO DELL'OSPITE	23
PRINCIPI FONDAMENTALI	9	PRESENTAZIONE, ACCOGLIMENTO DOMANDE	E
EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ		INGRESSO DEL RESIDENTE IN RSA	
CONTINUITÀ		E CENTRO DIURNO.	
PARTECIPAZIONE		INSERIMENTO	
EFFICACIA ED EFFICIENZA		IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (I	PAI)
I SERVIZI OFFERTI	10	DIMISSIONI	
SERVIZI AMMINISTRATIVI		LA CONSERVAZIONE DEL POSTO	
LE VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE		IL DECESSO	
IL RICOVERO IN OSPEDALE		L' INFORMAZIONE, I RECLAMI, LA SODDISFAZIONE DE	
ASSISTENZA MEDICA		CLIENTE	26
ASSISTENZA INFERMIERISTICA		L' INFORMAZIONE AGLI OSPITI E AI PARENTI	
L'APPROVVIGIONAMENTO DEI FARMACI		PRIVACY	
ASSISTENZA RIABILITATIVA		IL SEGRETO PROFESSIONALE E DI UFFICIO	
LA RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA		MODALITA' DI RECLAMO	
LA RIABILITAZIONE SOCIO-RELAZIONAL	E E	LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	
L'ANIMAZIONE		GLI STRUMENTI E LA QUALITA'	
SERVIZI GENERALI	16	LA DOCUMENTAZIONE	
PODOLOGO, ESTETISTA E PARRUCCHIER	A	LE PROCEDURE OPERATIVE	20
ASSISTENTE SOCIALE		IL CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI	28
ASSISTENZA RELIGIOSA I GIORNALI E LA BIBLIOTECA		GLI STANDARD DI QUALITA' ALLEGATO A GLI INDICATORI DI QUALITA'	
TRASPORTO SOCIALE E SANITARIO		DELLA NOSTRA RSA	29
SEMPRE VICINO AI TUOI CARI CON SKYF	DE	ORGANIZZAZIONE E GESTIONE	29
LE PRESTAZIONI ALBERGHIERE	17	ASSISTENZA, CURA E SOSTEGNO ALLA PERSOI	NIA.
IL SERVIZIO MENSA	17	VALUTAZIONE, PARTECIPAZIONE, UMANIZZAZ	
LA LAVANDERIA E IL SERVIZIO		ETICA	IONE,
GUARDAROBA		COME SI ARRIVA ALLA RSA	
PULIZIE		CENTRO DIURNO > "ARMONY"	30
I GLIZIE		DATI IDENTIFICATIVI DELLA RSA "ARMONY"	30
		DATIDERIFICATIVIDELLA ROA ARMONT	30

TIPOLOGIA DELLE PERSONE ACCOLTE

La RSA "Armony" accoglie prevalentemente persone anziane ultra 65 enni, non autosufficienti. La RSA può ospitare sino a 25 p.l. modulo 1 "Non autosufficienza stabilizzata conforme alla tipologia base" di cui alla DGRT 402/04 in forma residenziale e 12 p.l. in forma diurna. Le camere sono luminose e spaziose, arredate in uno stile moderno, sobrio ed elegante. Dotate di ogni comfort, climatizzate,

con apparecchio TV satellitare, cassetta di sicurezza con codice e impianto di chiamata. La stanza ed il posto letto vengono esclusivamente assegnati dal personale della RSA tenendo conto delle numerose variabili che concorrono a questa scelta, ma con la finalità di garantire la migliore collocazione dell'ospite. Per eventuali spostamenti che potrebbero verificarsi, questi non potranno essere negoziati con i familiari, ma sarà tenuto conto sempre della migliore collocazione.





MISSION

La mission della RSA "Armony " è quella di ospitare, assistere, curare e riabilitare le persone

anziane autonome e non, assicurando una gestione adeguata delle risorse, rispondente alle richieste e ai bisogni dell'attuale realtà sociale.

Nel dettaglio, gli obiettivi generali della struttura sono di seguito riassunti:

- promuovere il benessere psico-fisico dell'ospite ottimizzando la qualità di vita in base alle proprie condizioni;
- 2. garantire al residente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione

continua al personale al fine di sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione tecnica professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'anziano;

Gli obiettivi 1 e 2 si esplicitano nei seguenti aspetti:

- umanizzare il servizio;
- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multidimensionali e multiprofessionali, progetti e interventi personalizzati,

individuali e/o di gruppo;

- creare nuove relazioni sociali per l'anziano;
- recuperare le abitudini di vita dell'anziano;
- offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante;
- favorire il mantenimento dei rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti;
- lavorare con serenità e disponibilità per formare un'equipe sinergica;
- recuperare la partecipazione sul territorio (feste, gite, ecc.);
- recuperare spazi personali in struttura (quadri, poltrone, ecc.)

Tale tipologia di azione si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed il recupero ottimale del residente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

I DIRITTI FONDAMENTALI GARANTITI

• DIRITTO ALLA VITA:

ogni persona deve ricevere la tempestiva necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igie- ne, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione, ecc.);

DIRITTO DI CURA E 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 quanto possibile (attività,strum- enti, presidi sanitari, informazioni) atto a prevenire peggioramento e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;

DIRITTO DI DIFESA:

ogni persona in condizioni psico-fisiche di inferiorità deve essere difesa da speculazioni e raggiri e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti;

• DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO:

ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte ed esaudite nei limiti del possibile;

• DIRITTO DI INFORMAZIONE:

ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto;

DIRITTO DI PARTECIPAZIONE:

ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa;

DIRITTO DI ACCETTAZIONE:

ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valori e non etichettata:

DIRITTO ALLA CRITICA:

ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riquardano;

DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE:

ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatez- za e il suo concetto di 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, ai sensi della L. 675/96 e successive modificazioni;

• DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE:

ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie

filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:

Il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza ed imparzialità, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individua- lizzato per ogni singola persona.

CONTINUITÀ:

L'assistenza sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Data la natura del servizio la Residenza, qualora dovesse verificarsi la sospensione di una delle attività previste dalla Carta dei servizi, si impegna a limitare al massimo il tempo di chiusura o di disservizio



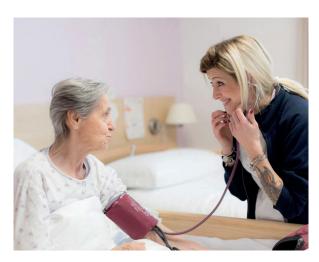
al fine di limitare al massimo i disagi per gli ospiti e le loro famiglie.

PARTECIPAZIONE:

La persona anziana è protagonista del servizio ed è a lei che bisogna offrire gli strumenti per favorire, per quanto possibile, una partecipazione attiva all'interno della struttura residenziale.

EFFICACIA ED EFFICIENZA:

L'erogazione del servizio è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e efficienza attraverso il monitoraggio continuo degli obiettivi. A tale scopo si garantisce l'aggiornamento e la formazione permanente di quanti operano nella struttura.



I SERVIZI O F F E R T I

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il servizio amministrativo è svolto da personale con adeguata preparazione tecnico-professionale che, secondo le necessità, si può avvalere di collaboratori esterni. L'Ufficio Amministrativo provvederà a rilasciare, entro i tempi previsti, il documento con il quale si certifica il versamento delle rette di degenza a carico degli ospiti con riferimento all'anno precedente, al fine di permettere la detrazione, se consentita, nella dichiarazione dei redditi. Relazioni con il pubblico: Il Direttore della struttura Dottoressa Antonella Del Riccio, è il Responsabile del servizio relazioni con il pubblico; è possibile fissare colloqui e visite guidate, senza impegno, per conoscere meglio la nostra struttura e avere informazioni e chiarimenti in merito.

LE VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE

Gli ospiti, se necessario e su richiesta del medico curante, sono sottoposti a visite specialistiche e ad analisi strumen- tali (esempio: TAC, RX, ECG, etc). Tali visite vengono effettuate di norma fuori dalla RSA negli ambulatori della AUSL. In questo caso l'infermiere della RSA si occupa di prenotare la visita e , dove previsto dalla AUSL, a fissare l'ambula- nza o un mezzo di trasporto idoneo. In tutti gli altri casi,i familiari sono tenuti ad accompagnare l'ospite alle visite specialistiche, o a organizzarne il trasporto. Se il familiare ritiene opportuno può chiedere al personale dipendente della RSA Armony di accompagnare il proprio familiare alla visita riconoscendo un onere di € 20.00.

IL RICOVERO IN OSPEDALE

In caso di ricovero in ospedale, l'infermiera della RSA provvede ad organizzare la degenza e a preparare una sintesi sullo stato di salute dell'ospite. I familiari sono avvertiti in modo da consentire l'accompagnamento del congiunto. In situazioni di emergenza, il personale chiede l'intervento del 118 e avvisa prontamente i parenti. Anche in questo caso il personale della RSA non potra' seguire l'anziano, che verrà affidato alle cure degli operatori dell'ambulanza ed eventualmente del medico a bordo. Durante il ricovero l'infermiere della RSA ha cura di mantenere i rapporti telefonici con il personale ospedaliero, per aggiornarsi sullo

stato di salute dell'ospite e assicurare la continuità assistenziale. Non è previsto comunque che il personale della struttura sia presente in ospedale per l'assistenza alla persona, che dovrà essere eventualmente fornita dai familiari o da loro incaricati. E' comunque possibile avvalersi del personale dipendente della " Casa di Anna srl" per l'assistenza Ospedaliera riconoscendo un importo orario di € 18,00 .



ASSISTENZA MEDICA

Le cure di medicina generica e le prescrizioni dei farmaci sono assicurati agli ospiti dai medici di rispettiva scelta del servizio Sanitario Nazionale, i quali possono usufruire degli spazi della casa per le visite ai pazienti; se, al momento dell'ingresso, l'ospite risiede fuori dal Comune di Arezzo, il familiare è tenuto ad accertarsi che il medico di famiglia sia disponibile a recarsi in RSA per le visite di routine. Nei giorni pre-festivi e festivi e durante la notte, al bisogno, interviene la guardia medica. Per situazioni di emergenza interviene il 118. Quando sono prescritte visite e controlli medici presso ambulatori esterni gli ospiti che ne abbisognano devono essere accompagnati da familiari in assenza dei quali provvederanno operatori della struttura su richiesta dei familiari e si evidenzia che il costo è di €20,00.



ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Attraverso il processo di nursing geriatrico, il servizio infermieristico intende offrire risposte specifiche ai bisogni sanitari e globali della persona.

• E' erogato da infermieri professionali, in possesso del titolo di studio abilitante e dell'iscrizione all'albo professionale.

L'INFERMIERE PROFESSIONALE:

- Identifica i bisogni di salute degli ospiti;
- Pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico;
- Prepara e somministra le terapie farmacologiche prescritte dal Medico;
- Provvede a monitorare periodicamente lo stato dell'ospite (tramite la rilevazione dei parametri e l'adozione di schede di valutazione) dandone evidenza al Medico;
- Dà indicazione e supporto al personale di assistenza di base e di riabilitazione riguardo agli aspetti sanitari della presa in carico dell'ospite;
- Collabora con gli altri professionisti per gli aspetti relazionali e il benessere psicofisico dell'ospite;
- Informa la persona anziana e i suoi familiari circa i trattamenti previsti;
- · Prenota le visite specialistiche fuori dalla RSA;
- Gestisce le pratiche di ricovero in ospedale con cui mantiene costanti rapporti nel periodo di degenza;
- Cura la tenuta e l'approvvigionamento dei farmaci e degli ausili medico-chirurgici;
- Lavora in equipe, collaborando alla redazione dei Piani di assistenza individualizzati;
- Prelievi ematici.

L'APPROVVIGIONAMENTO DEI FARMACI

La RSA offre gratuitamente un servizio di approvvigionamento dei medicinali e dei presidi medici, nel caso in cui gli ospiti, i familiari o i tutori legali non possano provvedere direttamente al rifornimento dei farmaci. In questo caso è necessario richiedere e compilare l'apposito modello di domanda. I farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario fascia C- devono essere pagati a cura del residente entro il 5 del mese successivo a quello dell' acquisto. Verrà rendicontato mensilmente all'ospite il costo sostenuto per la fornitura dei farmaci non esenti allegando gli scontrini fiscali in originale.

ASSISTENZA DI BASE E ALLA PERSONA

E' erogata da personale appositamente qualificato che assicura:

aiuto in tutte le attività quotidiane della persona (lavarsi, vestirsi, mangiare, camminare);

- riordino dei letti,
- · cambio della biancheria degli ospiti,
- · interventi per il mantenimento dell'autonomia degli ospiti,
- partecipazione alle attività di animazione e socializzazione, anche al di fuori della struttura, compati bilmente con l'organizzazione del servizio.
- · Almeno un bagno assistito alla settimana;
- Interventi di mobilizzazione degli ospiti eseguiti in sicurezza e sulla base delle indicazioni fornite dal fisioterapista e dal medico;
- Lavoro in equipe, tramite la raccolta delle informazioni di carattere assistenziale, utili alla definizione dei piani di assistenza individualizzati;

Il personale è presente nella struttura nell'arco delle 24 ore. Nello svolgimento delle prestazioni assistenziali vengano garantite le migliori condizioni igieniche attraverso l'utilizzo di prodotti e presidi monouso. Gli addetti svolgono la propria attività nel massimo rispetto della privacy della persona.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

All' interno della RSA viene fornito un servizio integrato di riabilitazione geriatrica, progettato dall'equipe multidisciplinare, e realizzato dalle figure del fisioterapista e dell'Animatore, con il supporto del personale assistenziale e infermieristico. La persona anziana è aiutata, in un'ottica di presa in carico, a mantenere il miglior livello di autonomia nella propria vita quotidiana, attraverso interventi di stimolazione delle abilità funzionali, di ricerca di "modi di fare" alternativi, di ridefinizione degli spazi fisici di vita a misura delle personali esigenze. Inoltre la persona è aiutata a vivere bene nel nuovo ambiente attraverso il sostegno nella fase di inserimento ed interventi finalizzati al mantenimento dei suoi personali interessi, alla rievocazione dei ricordi e delle appartenenze, al mantenersi attivi ed utili, alla promozione della socializzazione e della vita di relazione.





LA RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

Il servizio è organizzato e svolto da un fisioterapista professionista in possesso del titolo abilitante. Il fisioterapista interviene prevalentemente sugli aspetti funzionali e motori della riabilitazione, e offre indicazioni al personale sulle corrette posture e gli schemi di movimentazione degli ospiti.

Il servizio consiste in:

- attività di riabilitazione funzionale per il mantenimento delle condizioni di autonomia e mobilità della persona;
- attività di mantenimento della capacità di mobilità della persona, attraverso interventi di mobilizzazione e fisiokinesiterapia attiva e passiva, deambulazione assistita, ginnastica di gruppo;
- attività di indirizzo e supporto del personale ausiliario nella gestione delle attività assistenziali e nella specifica esecuzione di alcune mansioni di particolare rilievo (alzata, bagno assistito, aiuto nella deambulazione);
- collaborazione con il personale di assistenza ed infermieristico nella gestione delle attività assistenziali quotidiane;
- lavoro in equipe nella redazione dei piani di assistenza individualizzati;
- formulazione di uno specifico progetto riabilitativo per ciascun ospite e di un piano di struttura.

La struttura dispone di una palestra attrezzata.

LA RIABILITAZIONE SOCIO-RELAZIONALE E L'ANIMAZIONE

Il servizio è organizzato e svolto da un Educatore Professionale in possesso di titolo abilitante ed esperienza nel settore. L'Educatore/Animatore, in collaborazione con il Fisioterapista, il personale assistenziale e infermieristico si occupa della riabilitazione socio-relazionale degli ospiti provvedendo a :

- organizzare attività atte a valorizzare la personalità di ognuno attraverso la promozione dei rapporti interpersonali;
- promuovere attività finalizzate a determinare un clima di stima e di fiducia reciproca;
- programmare la giornata dell' ospite, sia a livello individuale che collettivo, impegnandolo concreta mente in attività pensate per e con l'ospite in base ai suoi interessi, le abilità residue, le sue preferenze;
- organizzare attività finalizzate a promuovere i rapporti fra l'anziano ospite e la famiglia anche al fine di minimizzare il trauma del distacco dal nucleo familiare;
- lavorare in equipe, riportanto le problematiche psicologiche e socio-relazionali dell'ospite per la definizione del piano di assistenza individualizzato.

• Dare indicazioni alle altre figure professionali sulle caratteristiche di personalità dell'ospite e su come gestire efficacemente la relazione con la persona.

Nello specifico, sono previste attività musicali, terapia occupazionale, ortoterapia, pet-the-rapy, passeggiate ed uscite all'esterno, gite, videoproiezioni, giochi di società, gruppi di riattivazione psicocognitiva, gruppi di lettura, corsi di teatro.

Il servizio di animazione svolge attività in rete con gli altri servizi territoriali, promuove un coinvolgimento e la partecipazione del settore non profit locale.



SERVIZI GENERALI

PODOLOGO, ESTETISTA E PARRUCCHIERA

La RSA offre gratuitamente il servizio di parrucchiera professionale presso la struttura. L'intervento ha cadenza periodica.ll podologo e l'estetista intervengono a richiesta e il costo della loro prestazione è a carico dell'anziano.

ASSISTENTE SOCIALE

All'interno della RSA è presente la figura di Assistente Sociale in possesso di idonea laurea. Il suo ruolo è di mantenere saldo il legame dell'ospite con l'ambi- ente socio-familiare di appartenenza, aiutarlo ad accettare questa fase delicata di vita e sostenerlo nell'affrontare le naturali difficoltà determinate dalla perdita di autonomia.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Ad ogni ospite è garantito di professare la propria religione ed è garantito l'accesso dei ministri di tutti i culti. Una volta la settimana è officiata, all'interno dei locali della RSA, la S. Messa alla quale possono partecipare in libertà ospiti, familiari e ogni altra persona che lo desidera.

I GIORNALI E LA BIBLIOTECA

All'interno della RSA esiste un servizio di biblioteca a disposizione degli ospiti; per il prestito e la consultazione di libri occorre rivolgersi alle operatrici, inoltre, la struttura mette a disposizione degli ospiti tutti i giorni un quotidiano. Su richiesta specifica, gli ospiti possono acquistare altri giornali o quotidiani rivolgendosi al personale.

TRASPORTO SOCIALE E SANITARIO

E' assicurato secondo i criteri generali stabiliti per tutti i cittadini.

SEMPRE VICINO AI TUOI CARI CON SKYPE

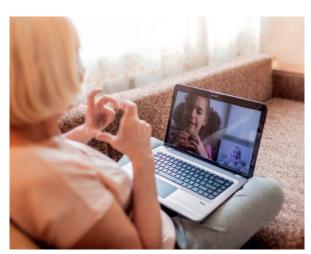
La tecnologia viene messa a disposizione degli ospiti, con questo innovativo servizio è possibile attivare una videi conferenza tra l'ospite e i parenti.

In questo modo si accorciano le distanze e anche da qualsiasi parte del mondo, con una connessione ad internet possiamo abbracciare, virtualmente, la persona cara che soggiorna presso la nostra struttura, parlarci e vederla.

La chiamata avviene attraverso la piattaforma di Skype.

E' preferibile accordare il "Video Abbraccio" via email all'indirizzo

residencelacasadianna@gmail.com telefonicamente al numero +39 3337795544



LE PRESTAZIONI ALBERGHIERE

IL SERVIZIO MENSA

preavviso.

I diversi menù proposti dalla residenza sono adeguati alle esigenze nutritive degli ospiti, vari, adatti alle stagioni, e prediligono i piatti della tradizione Toscana. Gli anziani possono scegliere, tra una serie di alimenti proposti, quelli che maggiormente gradiscono.

I menù sono autorizzati dalla Azienda USL Toscana sud est, e realizzati in base alle indicazioni della tabella dietetica prescritta dai Servizi dietologi competenti con le eventuali variazioni individuali indicate dal medico (ad esempio è prevista la somministrazione di cibi semifluidi alle persone con problemi di masticazione, ecc....) I pasti della struttura vengono preparati c/o la cucina attrezzata sita all'interno della RSA di Viciomaggio. I parenti hanno la possibilità di consumare i pasti all'interno della struttura, previo pagamento di € 8,00 a pasto, dando un debito

LA LAVANDERIA E IL SERVIZIO GUARDAROBA

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti un servizio di lavaggio indumenti personali il cui costo mensile è di € 100,00.

La biancheria piana viene lavata esternamente dalla struttura.

Gli indumenti personali sono contrassegnati in questo modo identifica il proprietario e ne facilita la riconsegna.

PULIZIE

Il personale interno alla RSA garantisce quotidianamente la qualità delle pulizie in tutti gli spazi della struttura con disinfezioni periodiche di tutti i locali.





MODALITÀ

DI

PAGAMENTO

RETTE

Le rette mensili devono essere versate anticipatamente. L' importo della retta giornaliera è di € 110,00 giornaliere. La retta giornaliera per le frequenze diurne è di € 50,00 al giorno. Una assenza temporanea del residente non sospende il pagamento della retta. Le rette sono soggette a possibili incrementi annuali determinate dalla variazione ISTAT di luglio, presa a riferimento, e in vigore con la mensilità di ottobre. L'Ospite è tenuto a versare la retta mensile entro i primi 5 giorni del mese di ingresso. Inoltre è tenuto a saldare entro il 10 di ogni mese le spese extra maturate. In difetto cessa il diritto alla permanenza nella RSA. Al momento dell'accettazione l'ospite (se in grado) e i famigliari sono tenuti a firmare il modulo di impegno al pagamento della retta nei tempi e nei modi dovuti.

LA CAUZIONE

All'atto della propria ammissione alla RSA, l'anziano è tenuto a versare una somma pari a una retta mensile a titolo di deposito cauzionale infruttifero. La cauzione verrà restituita entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui viene lasciata la camera libera.

SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA E SERVIZI ESCLUSI

I servizi forniti dalla RSA " Armony", ad eccezione della pedicure , servizio lavanderia indumenti personali , dei trasporti in ambulanza e accompagnamenti alle visite mediche, sono tutti compresi nella retta.

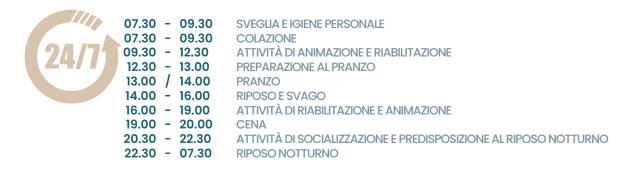


LAVITANELLA RESIDENZA



GIORNATA TIPO DELL'ANZIANO

La quotidianità è scandita da momenti di vita comunitaria e da attività individuali e di gruppo, pensati tenendo conto dei ritmi di vita e dei bisogni dei singoli residenti. L'obiettivo è quello di garantire una routine giornaliera stabile, ma non monotona, che rappresenti una proposta gradita e aiuti l'anziano ad integrarsi nella vita della comunità. Le attività proposte sono solo un riferimento indicativo perché l'anziano può sempre svolgere le attività che preferisce o che sono raccomandate in base al suo stato di salute. Riportiamo, di seguito, i principali eventi della giornata tipo.



Gli orari di alcune attività possono subire modifiche, in relazione alle condizioni ed esigenze individuali degli ospiti o necessità di servizio.

LE VISITE DEI FAMILIARI E DI AMICI

I residenti sono liberi di ricevere visite ogni giorno da parenti e amici. Ci si propone anzi di incentivare il mantenimento e lo sviluppo di legami significativi fra l'ospite e il suo contesto relazionale. L'accesso per le visite agli ospiti, dalle ore9.00alle ore 22.00, è libero nel rispetto degli orari di riposo, degli orari dei pasti e dei momenti di alzata o messa a letto. Per il bene della vita comunitaria, alle persone in visita è comunque richiesto:

- Il rispetto del riposo e della riservatezza degli altri residenti;
- Un comportamento rispettoso verso il personale;
- Di evitare di portare alimenti agli anziani senza informarne l'infermiere e sentire il parere;
- Di non soggiornare nelle camere durante il riposo;
- Di non somministrare prodotti contenenti crema, maionese, salse di ogni tipo;
- · Di non somministrare alcolici.

LE USCITE DEI RESIDENTI ALL'ESTERNO

Il residente gode di piena libertà di entrata e uscita dalla RSA/CD, compatibilmente con il suo stato di salute e nel rispetto degli orari di vita della comunità. Gli anziani possono, in ogni momento, partecipare ad iniziative creative, culturali e di vacanza, uscire in compagnia di familiari, parenti e amici ed anche, se lo desiderano, effettuare brevi soggiorni di rientro in famiglia. Le uscite devono essere concordate tramite la compilazione di apposito modulo da consegnare al Coordinatore.

LA GESTIONE DEI BENI DEL RESIDENTE

Il residente ha la possibilità di personalizzare gli spazi della propria camera nel rispetto della sicurezza e delle regole di convivenza comunitaria. Può quindi arredare lo spazio personale con quadri, fotografie, libri, soprammobili, etc.... All'interno di ogni stanza nell'armadio vi è una piccola cassetta di sicurezza dove l'anziano può conservarci oggetti di valore o denaro. La RSA non si assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento di beni di valore conservati dai residenti nelle proprie stanze.

II PERSONALE PRIVATO IN STRUTTURA

La residenza può autorizzare temporaneamente la presenza di personale assistenziale privato. Il residente o chi per lui deve richiedere e compilare l'apposito modulo di domanda in cui indicare i dati anagrafici del personale privato e gli orari di presenza in struttura.

GLI EVENTI E LE FESTIVITA'

La direzione incoraggia la presenza dei familiari all'interno della struttura prevedendo che i parenti, previa comunicazione anticipata ,possano rimanere a pranzo e a cena con i propri cari. Il costo del pasto è di € 8,00. In occasione di feste e festività comandate è la struttura che organizza momenti di condivisione.



GESTIONE DEL-LE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE

LE INFORMAZIONI

Gli operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale.

Per informazioni più dettagliate inerenti lo stato di salute e/o informazioni di carattere amministrativo è necessario riferirsi al Coordinatore della Struttura. Periodicamente sono organizzate delle riunioni individuali e di gruppo con i residenti della RSA/CD e con i loro parenti in modo da intervenire ed affrontare alcune criticità e raccogliere suggerimenti.

II COMITATO DEI RESIDENTI E DEI PARENTI

Nella RSA è costituito un organo di rappresentanza delle persone accolte così come stabilito nel regolamento di struttura. Il Comitato è portavoce dei parenti e dei parenti nei rapporti generali con la direzione della struttura; presenta suggerimenti per il miglioramento dei servizi recependo le istanze degli anziani e dei parenti; è informato sulle attività, servizi offerti e organizzazione della struttura.

IL VOLONTARIATO IN STRUTTURA

La direzione di struttura promuove la presenza del volontariato organizzato o spontaneo all'interno della residenza. La presenza dei volontari è gradita ed auspicata da parte della Direzione in quanto permette l'umanizzazione della prestazione e il mantenimento dei legami sociali della persona anziana con la comunità esterna. Chiunque voglia proporsi per svolgere attività di volontariato all'interno della residenza, può contattare la Direzione. Coloro che intendano offrire attività di volontariato all'interno della struttura non possono svolgere direttamente ed autonomamente funzione assistenziale in quanto tale funzione non è delegabile e la responsabilità di cura rimane in capo al personale socio-sanitario.



IL PERCORSO DI PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

PRESENTAZIONE, ACCOGLIMENTO DOMANDE E INGRESSO DEL RESIDENTE IN RSA E CENTRO DIURNO.

La RSA/CD "ARMONY" garantisce un approfondito servizio informativo preventivo rivolto ai soggetti interessati ad un eventuale inserimento nella struttura e teso ad illustrare le prestazioni di cui è possibile usufruire, le condizioni e i requisiti per accedere alle prestazioni stesse, nonché le relative modalità di erogazione, al fine di garantire la libera e consapevole scelta della struttura e la possibilità di valutazione dell'appropriatezza delle prestazioni offerte dalla struttura per l'Anziano. Questo servizio, ha lo scopo di verificare, con chi presenta la domanda di ammissione, la possibilità di un eventuale inserimento nella RSA/CD.

Di seguito si riportano le fasi di presentazione della domanda di inserimento:

- Ritiro della domanda: La domanda di inserimento può essere ritirata presso l'Ufficio Amministrativo dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00; Rivolgendosi al Personale della struttura, sono possibili visite guidate alla RSA da parte di potenziali utenti e dei loro familiari.
- Compilazione della domanda e documentazione richiesta: Il richiedente dovrà compilare la parte della domanda contenente i dati anagrafici e far compilare la parte contenente i dati sanitari al medico curante, corredandola dei documenti indicati sulla domanda stessa.
- Consegna della domanda:
 La domanda con i documenti richiesti potranno essere riconsegnati presso l'Ufficio
 Amministrativo negli orari sopra indicati.
- La valutazione della domanda sarà fatta solo sulle domande integralmente compilate e corredate da tutta la documentazione aggiuntiva richiesta.
- Le ammissioni vengano stabilite dal Direttore della struttura e dal Coordinatore una volta ricevute dal Servizio Sociale di riferimento, dai familiari e dal Medico Curante tutte le notizie necessarie alla conoscenza del singolo ospite per un adeguato inserimento nel contesto della RSA/CD e per l'apertura della cartella individuale, entro cui è compreso PAI.
- Prima dell'ingresso in struttura viene fissato un incontro di conoscenza tra il Direttore,
 il Coordina tore e l'Educatrice della struttura e l'ospite e i suoi familiari presso l'abitazione dello stesso. Durante la visita domiciliare si cerca di carpire più informazioni

possibili circa la condizione psicofisica e sociale dell'anziano utili alla personalizzazione delle prestazioni socio-sanitarie.

Se l'anziano è vigile e collaborativo verrà invitato a visitare la struttura e a rimanere a pranzo. Successi vamente verrà fissata la data dell'eventuale ingresso.

- Gli ingressi vengono attuati di norma dal lunedì al venerdì per garantire la presenza di tutte le figure professionali, preferibilmente la mattina dalle 10.00 alle 12.00
- Il medico di base dell'anziano dovrà venire in struttura, entro la giornata di ingresso del suo paziente, per aprire la cartella sanitaria del nuovo ospite e fornire tutte le informazioni relative alla terapia in atto e allo stato di salute dello stesso.

INSERIMENTO

I referenti del servizio assistenziale aiutano l'anziano nell'adattamento all'ambiente, provvedono ad attuare l'osservazione della persona nel primo periodo di inserimento e sono disponibili per ogni sua necessità e provvede a fissare la prima riunione d'equipe.

IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (PAI)

Il Coordinatore di struttura convoca l'equipe multidisciplinare (Infermiere, Fisioterapista, Educatore, l'Assistente Sociale, il Responsabile del Servizio assistenziale) entro 45 giorni dall'ingresso dell'ospite, per la redazione del piano personalizzato di assistenza. L'ospite e il familiare sono invitati dal Responsabile a condividere il piano assistenziale con la sottoscrizione del P.A.I. stesso, una volta redatto. Il Piano personalizzato di assistenza viene revisionato dall'equipe ogni 6 mesi, sempre in modo condiviso con l'ospite ed i familiari.

DIMISSIONI

Le dimissioni avvengano per scadenza dei previsti tempi di ospitalità (nel caso di ricovero temporaneo) o su richiesta da parte dell'anziano o del tutore legale. La Direzione della struttura, per i soggetti che presentino particolari situazioni di incompatibilità ambientale, sociale e sanitaria, si riserva la facoltà di effettuare dimissioni e/o trasferimenti presso altri istituti ritenuti idonei, previa consultazione dei servizi socio-sanitari di competenza e dei familiari. L'ospite che intende lasciare la residenza può farlo liberamente. L'intenzione di lasciare definitivamente la residenza va manifestata con un preavviso di almeno 15 giorni. In caso di mancato preavviso, viene trattenuta la quota di retta corrispondente ai 15 giorni di mancato preavviso. Al momento della dimissione verrà consegnata all'anziano una relazione contenente terapia, sintesi degli interventi terapeutico-riabilitativi in atto, delle sue necessità assistenziali e la documentazione clinica in possesso. In caso di dimissioni determinate da ritardati o non avvenuti pagamenti della retta, la Struttura si attiverà perché le stesse avvengano in forma assistita dai parenti più prossimi.

LA CONSERVAZIONE DEL POSTO

Per eventuali brevi periodi di rientro a casa o per degenze ospedaliere il posto viene conservato. La retta va comunque pagata per la conservazione del posto.

IL DECESSO

Perseguire la centralità dell'assistito nei processi di cura e assistenza significa riconoscere la dignità in ogni fase della malattia. Significa impegnarsi per prevenire e contrastare il dolore e la sofferenza; operare perché ogni persona possa ricevere i trattamenti necessari e una vicinanza empatica in qualunque condizione clinica, fino al termine della vita, anche attraverso la paliazione e il conforto fisico, psicologico, relazionale, spirituale e ambientale. Per questo, la Residenza ha adottato specifiche procedure interne al fine di consentire un'adeguata gestione dell'assistenza rivolta agli ospiti in fase terminale della vita.



L' INFORMAZIONE, I RECLAMI, LA SODDISFAZIO-NE DEL CLIENTE

L'INFORMAZIONE AGLI OSPITI E AI PARENTI

Gli ospiti ed i familiari sono informati, prima dell'ingresso, sulle modalità di funzionamento del servizio attraverso la consegna della presente Carta dei Servizi. Inoltre, all'interno della residenza viene costituito uno spazio stabile (bacheca) dove rendere visibili le informazioni inerenti l'organizzazione e le attività in programma. Ogni informazione inerente l'ospite può essere richiesta dai familiari autorizzati. Il Comitato di rappresentanza formato da ospiti e parenti è informato sulle attività complessive riguardanti la struttura. La Residenza ha adottato un sistema informativo interno con lo scopo di assicurare la raccolta, elaborazione ed archiviazione dei dati di struttura anche ai fini della verifica e miglioramento della qualità, garantendo nel tempo la necessaria informazione.

PRIVACY

In adempimento al D.Lgs. 196/03, la Rsa Armony garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti delle libertà fondamentali, nonché nella dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento

alla riservatezza e all'identità personale. Tutto il personale operante in struttura è informato sul comportamento da tenere in tema di trattamento dei dati personali e dei dati sensibili degli ospiti della residenza. La documentazione riportante i dati degli ospiti è conservata in luogo idoneo non accessibile a terzi non autorizzati

IL SEGRETO PROFESSIONALE E DI UFFICIO

Il personale della Rsa garantisce la riservatezza su dati sensibili di cui viene a conoscenza in virtù della propria attività professionale. Il segreto professionale vincola gli operatori a non divulgare informazioni sulla salute dei nostri residenti. Il personale della Rsa si impegna al segreto d'ufficio ovverosia a mantenere la riservatezza sui processi lavorativi/alle informazioni di cui venga a conoscenza nell'esercizio delle funzioni.

MODALITA' DI RECLAMO

La struttura garantisce agli utenti ai loro familiari, nonché agli organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. Gli utenti o gli altri soggetti sopra indicati possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalando il caso, verbalmente o per iscritto, al coordinatore della struttura. Tutte le segnalazioni sono appositamente registrate. I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente. Il Coordinatore risponde immediatamente all'utente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione. Qualora l'utente o gli altri soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengono soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Coordinatore di Struttura possono rivolgersi al Direttore della struttura.

LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Annualmente la Rsa provvede ad investigare il livello di gradimento del servizio erogato attraverso la diffusione di un questionario di rilevazione della soddisfazione dei residenti e familiari.

I risultati della rilevazione vengono resi noti.

GLI STRUMENTI E LA QUALITA' LA DOCUMENTAZIONE

La struttura adotta e tiene aggiornata la documentazione relativa agli ospiti ed alla vita comunitaria. La documentazione comprende la Cartella personalizzata dell'ospite (integrata con la cartella sanitaria), nonché tutta quella prevista dalla normativa regionale in tema di accreditamento.

LE PROCEDURE OPERATIVE

La Rsa, in ottemperanza al decreto del Presidente della Giunta Regionale 3 Marzo 2010, n. 29/R "Regolamento di attuazione della I.r. 28 dicembre 2009, n. 82", e compatibilmente alle competenze delle figure professionali operanti all'interno della struttura, ha adottato una serie di protocolli/procedure operative nei seguenti ambiti principali:

- Somministrazione farmaci;
- · Nutrizione;
- Prevenzione e trattamento delle lesioni da decubito;
- Gestione e controllo del dolore;
- · Gestione del fine vita;
- · Gestione della contenzione fisica;
- Cura del piede nei soggetti a rischio
- Riattivazione funzionale e/o riabilitativa individuale e di gruppo
- Mobilizzazione e mobilità
- Gestione incontinenza (cateterismo vescicale....)
- Gestione bagno assistito
- · Controllo del peso
- Prevenzione cadute
- Limitazione dell'uso del pannolone
- · Controllo del sonno
- Gestione eventi critici; gestione e controllo delle infezioni con attenzione particolare a quelle incrociate.

IL CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

I parametri prestazionali relativi ai singoli servizi ed alla struttura in genere, sia quelli indicati nella presente carta che quelli di cui alla procedura di accreditamento regionale, vengono valutati e registrati periodicamente dai singoli Responsabili e presentati alla Direzione per l'adozione del Piano di miglioramento.

In allegato A sono riportati gli indicatori di efficacia rilevati in base alla normativa in tema di accreditamento.

GLI STANDARD DI QUALITA'

Di seguito i principali standard di qualità definiti in base alla normativa in tema di accreditamento.

- Le modalità di gestione nella fase di ingresso e inserimento tengono conto della "storia di vita" e dei bisogni dell'utente e dei suoi familiari
- E' presente una procedura di raccordo con i servizi esterni per garantire la continuità del percorso assistenziale
- Nell'organizzazione del lavoro si osserva un turn over degli operatori il più possibile limitato per la continuità dell'assistenza
- E' istituita e costantemente aggiornata la cartella personalizzata dell'ospite che viene aperta al momento del suo inserimento in struttura
- E' redatto entro 45 giorni dall'inserimento un progetto interno, personalizzato per ogni utente che individua gli obbiettivi specifici di intervento, le prestazioni, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi
- E' individuato l'operatore responsabile del progetto
- Vengono effettuate verifiche almeno semestrali del progetto le quali sono partecipate e discusse con l'ospite e/o familiari.

ALLEGATO A GLI INDICATORI DI QUALITA' DELLA NOSTRA RSA

ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

- Numero utenti colpiti da lesioni traumatiche (incidenti) all'interno della struttura/numero utenti transitati nella struttura;
- Numero incidenti di contaminazione per gli operatori della struttura nell'ambito della gestione e manipolazione di materiali biologici/ monte orario annuale degli operatori con funzioni assistenziali;
- Numero incidenti avvenuti ad operatori della struttura nell'ambito della movimentazione dell'utente/monte orario annuale degli operatori con funzioni assistenziali;
- Numero operatori che hanno frequentato almeno un corso di formazione nell'anno/numero operatori,
- Numero soggetti esterni organizzati coinvolti nelle attività di animazione
- Numero verifiche progetti personalizzati/ Numero progetti personalizzati

ASSISTENZA, CURA E SOSTEGNO ALLA PERSONA

- Indice di turn over operatori
- Numero reclami inerenti il servizio di ristorazione (cibo) /Numero reclami
- Numero progetti personalizzati con obiettivi raggiunti/Numero progetti personalizzati elaborati
- Numero utenti che hanno sviluppato in struttura lesioni da decubito/ Numero utenti transitati nella struttura
- Numero utenti con lesioni da decubito guariti/ Numero utenti con lesioni da decubito
- Numero utenti che hanno sviluppato in struttura infezioni delle vie urinarie/ Numero utenti con catetere.

VALUTAZIONE, PARTECIPAZIONE, UMANIZ-ZAZIONE, ETICA

- Percentuale di risposta alle indagini di soddisfazione degli utenti
- Numero reclami inerenti il mancato rispetto degli impegni dichiarati nella carta dei servizi/ Numero reclami
- Numero attività di socializzazione e di animazione intraprese/ Numero attività di socializzazione e di animazione programmate;
- Numero di incontri effettuati annualmente dalla struttura con gli utenti in riferimento agli obiettivi generali del servizio;
- Numero di incontri effettuati annualmente dalla struttura con gli operatori in riferimento alla progettazione e all'erogazione del servizio.

COME SI ARRIVA ALLA RSA CENTRO DIURNO > "ARMONY"





Situata in zona Centralissima di Arezzo (adiacente alla stazione ferroviaria) Via Campo di Marte n. 20.

- > Treno: linea Firenze-Roma; Stazione ferroviaria di Arezzo. Uscendo dal retro stazione la Rsa si trova addiacente alla stessa.
- > Automobile: Dall' Autostrada Al uscire al casello Arezzo.

DATI IDENTIFICATIVI DELLA RSA "ARMONY" Gestita dal gruppo "Casa di Anna SRL"

Indirizzo: Via Campo di Marte n. 20 Arezzo

Telefono: 0575 912426 - 333 7795544 - 328 0734442

residencelacasadianna@gmail.com

residencelacasadianna.it Part. IVA: 02237690512

Direttore della RSA: Antonella Del Riccio
Coordinatore RSA: Vitantonio De Grisantis





residencelacasadianna.it