

INDICE

1. presentazione
 - a. la nostra missione
 - b. la storia
 - c. le caratteristiche della struttura
 - d. l'organizzazione interna
2. le politiche della struttura
 - a. la qualità della vita
 - b. autonomia della persona
 - c. risultati attesi
 - d. diritto di scelta
 - e. partecipazione/elogia della critica
 - i. la partecipazione interna
 - ii. la rappresentanza esterna
 - iii. le richieste verbali
 - iv. le richieste scritte
 - v. il reclamo
3. la tipologia delle prestazioni
 - a. l'alloggio
 - b. la sala da pranzo
 - c. i servizi offerti
 - d. servizi generali
 - e. attività ricreative
4. il costo della retta
5. il volontariato
6. la giornata tipo
7. modalità di accesso
8. procedure amministrative
9. contratti di riferimento - normativa
10. questionario di customer satisfaction

PRESENTAZIONE

1a – LA NOSTRA MISSIONE

La Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Guidotti trova la propria finalità nell'esigenza di fornire una risposta assistenziale a tutti coloro che, per i più svariati motivi, non siano in grado di gestire autonomamente la propria vita, non trovando un adeguato sostegno nell'ambiente familiare o nei presidi territoriali integrativi (assistenza domiciliare, comunità alloggio, centri diurni, etc.). Si tratta in prevalenza di soggetti anziani ultrasessantacinquenni, autosufficienti e non, ma anche di utenti di età inferiore non autosufficienti, anche in via transitoria, e di coloro che necessitano di una assistenza assidua per patologie che non richiedono prestazioni mediche a carattere continuativo.

Villa Guidotti è una struttura privata, convenzionata ASL e accreditata col SSR.

1b - LA NOSTRA STORIA

La struttura che ospita la RSA Villa Guidotti è uno storico albergo della Montagna Pistoiese la cui parte principale risale ai primi del Novecento, successivamente ampliato negli anni Cinquanta. Chiuso per oltre un decennio, la struttura è stata completamente ristrutturata nel 1991 e finalmente nel 1992 fu aperta –in attesa delle convenzioni con la ASL- come Centro Residenziale per Anziani; nel 1993 la definitiva trasformazione in RSA ed il raggiungimento delle Convenzioni. Nel 2005 una nuova ala è stata annessa alla struttura esistente, resa necessaria per l'inserimento di un ascensore di tipo montalettighe e la realizzazione di spazi tecnici e di servizio .

1c – CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La struttura è dotata di 31 camere: 15 doppie e 16 singole per un totale di 46 posti per non autosufficienti; un ampio salone corredato da 4 grandi vetrate che si affacciano sul parco costituisce la principale zona ricreativa di soggiorno per gli ospiti; le altre zone ricreative sono il bar, la saletta tv, due ampi nuclei/alloggio con tavoli, poltrone e due zone cucina; un lungo corridoio collega il salone principale alla sala da pranzo e alla palestra, al termine del corridoio è collocato il montalettighe per salire ai piani superiori dove sono tutte le camere.

La struttura è disposta su 4 livelli, oltre le zone tecniche riservate al personale che sono poste al piano più elevato. Gli spazi esterni sono notevolmente estesi: oltre alla zona di parco accessibile direttamente dal salone, la struttura è circondata da un parco disposto su tre livelli accessoriato con tavolini e panchine.

1d - ORGANIZZAZIONE INTERNA

La R.S.A. ha un responsabile che è tenuto a coordinare e controllare la gestione organizzativa della struttura in tutte le sue attività e assicurare il buon mantenimento della vita comunitaria.

Personale di assistenza diretta: aiuta l'ospite nelle sue esigenze quotidiane avendo riguardo alle sue necessità psico-fisiche, salvaguardando la costante igiene degli ospiti ed osservando in ogni caso i principi dell'attivazione; esplica il servizio di pulizia nella camere e nei locali destinati agli ospiti.

Detto personale opera all'interno di quanto previsto dal proprio contratto nazionale di lavoro.

Ore di assistenza diretta alla persona erogate dalla struttura: non inferiori a 34314 ore/anno, rapportate a 40 ospiti.

Attività infermieristica professionale: è assicurata al di fuori dell'attività di assistenza diretta, sulla base di criteri organizzativi coerenti con le esigenze assistenziali evidenziate dai medici incaricati dell'attività di diagnosi e cura degli ospiti.

Ore di attività infermieristica erogate dalla struttura: non inferiori a 4902 ore/anno rapportate a 40 ospiti.

Assistenza medica: l'assistenza di medicina generale è prestata da medici convenzionati ai sensi dell'art. 49 della L. 23/12/78 n° 833, i quali forniscono le seguenti prestazioni:

-controllo dello stato di salute dell'ospite;

-controllo delle condizioni igieniche e del controllo ambientale;

-indicazioni al personale infermieristico per l'effettuazione delle terapie, da annotare sul diario clinico;

-indicazioni al personale di assistenza diretta, con particolare riguardo alle peculiarità psichiche e fisiche di ciascun ospite;

-indicazioni circa il trattamento dietetico, da annotare nel diario clinico;

-collaborazione col personale per il mantenimento dei rapporti con la famiglia e l'ambiente esterno;

-tenuta di un apposito diario clinico sul quale sono annotati gli accertamenti diagnostici, le considerazioni cliniche, la terapia, le richieste di visite specialistiche, le relative indicazioni del consulente specialista;
-la predisposizione e l'attivazione di programmi individuali con carattere di prevenzione o riabilitazione e la loro verifica periodica;

-l'attivazione degli interventi riabilitativi.

Attività di Riabilitazione: le attività di riabilitazione a favore degli ospiti della R.S.A. sono assicurate attraverso le seguenti forme:

-trattamento presso i centri di riabilitazione attivi sul territorio, mediante idoneo accompagnamento;

-mobilizzazione, assicurata da tutto il personale di assistenza diretta, sulla base delle indicazioni date dai medici e dai terapisti;

-ginnastica libera nella palestra della R.S.A.

-terapia della riabilitazione con personale qualificato.

Ore di terapia della riabilitazione erogate dalla struttura: non inferiori a 1634 ore/anno rapportate a 40 ospiti.

Attività di Animazione: la R.S.A. assicura all'interno della struttura la presenza di animatori, aventi il compito di intervenire sui bisogni socio-relazionali degli ospiti, cioè sui bisogni affettivi, culturali, produttivi e di partecipazione alle scelte del vivere collettivo.

Ore di Animazione erogate dalla struttura: non inferiori a 1600 ore/anno rapportate a 40 ospiti.

Gli addetti in modo esclusivo ai servizi di supporto, quali la cucina, la lavanderia, i servizi generali e la manutenzione, non sono compresi nei parametri previsti dalla vigente normativa per l'assistenza diretta. Detto personale opera quindi secondo quanto previsto dal proprio contratto nazionale di lavoro.

LE POLITICHE DELLA STRUTTURA:

2a - LA QUALITA' DELLA VITA

Mantenere un importante livello di qualità della vita nella persona anziana è un obiettivo necessario e indispensabile per preservarla dalla fragilità dovuta dalla stessa età. A questo riguardo assumono un'importanza fondamentale gli stimoli che si riescono ad ottenere con azioni ed interessi specifici o collettivi durante le varie attività occupazionali che vengono svolte.

A tale scopo la RSA Villa Guidotti ha sottoscritto col Comune di S.Marcello P.se uno specifico accordo che tende attraverso due progetti (Progetto Anziani Fragili e Progetto RSA Villa Guidotti e Territorio) a sostenere e salvaguardare la salute e l'integrità psicofisica delle persone anziane, soprattutto nei primi stadi di fragilità.

2b – AUTONOMIA DELLA PERSONA

Autonomia è sinonimo di libertà, quindi ogni sforzo è teso alla massimizzazione dei livelli di autonomia delle singole persone. A questo proposito la struttura è stata resa idonea, attrezzata e dotata di tutti quegli accorgimenti che fanno sì che anche le persone con impedimenti o minorazioni di vario genere possano continuare a svolgere il maggior numero di attività possibili in maniera indipendente. Il lavoro di tutti gli operatori, a qualsiasi livello, è teso a mantenere il più alto livello di autonomia in ogni singola azione della vita quotidiana dell'ospite: dall'igiene personale all'alzarsi dal mangiare all'andare in bagno, il lavoro dell'operatore deve supportare e non sostituire l'azione dell'ospite. Solo così si può cercare di mantenere attiva una persona anziana, cercando di non fargli perdere alcuna abilità. In questa ottica è senza dubbio importante ogni stimolo esterno che l'ospite può ricevere ed è da incoraggiare l'uscita dalla struttura per brevi soggiorni a casa o dai propri cari.

2c – RISULTATI ATTESI

Attraverso l'utilizzo dei PAI si monitorizza l'effettivo avvicinamento ai risultati prefissati: siano essi di natura riabilitativa, infermieristica, assistenziale o di socializzazione-interazione; trattandosi di "traguardi" soggettivi, il raggiungimento degli stessi varia col variare dei soggetti; pertanto si è scelto di adoperare come metodo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli "indicatori" forniti a riguardo dalla Regione Toscana.

Saranno monitorati a parte i risultati relativi alla sperimentazione del Progetto Anziani Fragili.

2d - DIRITTO DI SCELTA

Consapevoli che l'anziano che entra nella RSA è una persona che porta con sé tutti i suoi diritti, siamo propensi a mantenere per ogni individuo il maggior livello di autonomia decisionale e di indipendenza sotto ogni possibile aspetto. In una residenza dove si svolge una vita comunitaria è ovvio che ci siano delle regole ed alcune indicazioni che vadano osservate con scrupolo per favorire la comune convivenza in un clima di serenità, per tutto ciò che attiene, invece, la sfera privata di ogni individuo, la libertà di azione deve essere massima. Ogni camera può essere personalizzata secondo le singole preferenze personali, la scelta del medico è libera, la scelta di un compagno/a di camera è libera -nei limiti imposti dalla gestione della vita comunitaria-, la scelta di specifici piani assistenziali di intervento è libera, la scelta delle attività occupazionali

è libera, ecc. Ogni ospite può scegliere, compatibilmente con il suo stato di salute, di muoversi liberamente all'interno della struttura o anche all'aperto, negli spazi verdi comuni e per chi è in grado anche all'esterno della struttura.

Ogni ospite ha il diritto di professare la propria fede religiosa; la direzione si adopera nei vari casi per favorire il proseguimento per ciascun ospite delle proprie pratiche religiose.

2d- PARTECIPAZIONE

La R.S.A. favorisce e promuove la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari all'organizzazione e alla verifica del buon funzionamento della struttura. A tale fine dovrà essere costituito un organismo di rappresentanza, eletto democraticamente in seno agli ospiti, con integrazione di familiari ed eventuali organismi di tutela degli ospiti.

L'organismo di rappresentanza realizza la partecipazione e la collaborazione degli ospiti e dei loro familiari all'organizzazione della vita comunitaria (orario, menù giornaliero, etc.), fornisce alla Direzione suggerimenti e proposte per la miglior realizzazione dei programmi, mantiene rapporti coi servizi socio-sanitari distrettuali, l'associazionismo ed il volontariato.

Riteniamo che una corretta attività di critica sia costruttiva e stimolante e che tenda alla realizzazione degli obiettivi prefissati, nel fare ciò gli ospiti od i loro rappresentanti possono esprimersi liberamente in forma orale o scritta – anche anonima consegnando nell'apposita cassetta-; i questionari di soddisfazione ed i moduli di reclamo verranno distribuiti ai familiari ed agli ospiti e saranno tenuti in grande considerazione durante le verifiche periodiche sul grado di qualità erogata dalla struttura . I risultati di dette verifiche saranno affissi in bacheca per la consultazione libera.

LA TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

3a – L'ALLOGGIO

Al momento dell'ammissione verrà assegnato ad ogni ospite un posto letto, un comodino ed un armadio guardaroba per le cose di sua proprietà.

L'ospite potrà:

- scegliere, compatibilmente con le possibilità della R.S.A., il proprio compagno di stanza;
 - arredare le pareti con fotografie e quadri e sistemare propri soprammobili, con l'assenso della direzione e dei propri compagni di stanza;
 - utilizzare propri apparecchi radio o televisori, (oppure quelli messi a disposizione dalla R.S.A.), senza disturbare gli altri ospiti; in ogni camera è presente un telefono collegato al centralino della RSA: l'ospite può in qualsiasi momento effettuare o ricevere telefonate.
 - soggiornare liberamente nella propria camera, ad esclusione del periodo destinato alle pulizie del locale.
- La biancheria del letto e del bagno viene cambiata con frequenza e comunque tutte le volte che sia necessario; per gli ospiti che hanno necessità particolari o che lo richiedano è possibile prevedere personalizzazioni.

3b – LA SALA DA PRANZO

Il trattamento alimentare risponde per qualità e quantità alle esigenze dietetiche dell'età, tenendo conto delle diverse abitudini, preferenze e necessità alimentari degli ospiti, nel rispetto delle tabelle dietetiche approvate dalla ASL.

La presenza della cucina interna alla struttura consente la massima flessibilità nei confronti di eventuali diete determinate dal medico, o da esigenze diverse.

I pasti vengono serviti nella sala da pranzo, dove ogni ospite potrà scegliere il proprio posto; eventuali eccezioni saranno concordate con la direzione.

Orario dei pasti:

colazione	08:00 – 09:30
pranzo	12:00
merenda	16:00
cena	18:00 - 19:00

I familiari e/o/ amici degli ospiti possono usufruire dei pasti della R.S.A. solo se concordati preventivamente con la direzione.

3c - I SERVIZI OFFERTI DALLA R.S.A.

La R.S.A. fornisce agli ospiti i seguenti servizi e prestazioni:

- alloggio*: con sistemazione in camera a due letti; l'eventuale richiesta della camera singola va concordata con la direzione.
- vitto*: colazione, pranzo, merenda e cena, secondo la tabella dietetica approvata dal Servizio di Igiene Pubblica della A.S.L.;
- assistenza tutelare*: aiuto per il bagno, vestizione e svestizione (con ovvio riguardo alla stagione ed alla temperatura esterna), cura della persona, nutrizione, deambulazione e quelle altre forme di sostegno necessarie per il normale svolgimento della vita quotidiana;
- assistenza amministrativa*: la R.S.A. svolge funzioni di riscossione delle pensioni e conseguente versamento della retta per conto dell'ospite, soltanto se ciò sia stato autorizzato per iscritto. In presenza di ospiti che si trovino in condizioni di salute tali da non poter esprimere la loro volontà e che siano privi di familiari, verrà fatto ricorso agli istituti tutelari previsti dalla legge.
- assistenza infermieristica*;
- assistenza medica generica e specialistica*, con particolare riferimento a quella geriatrica e psichiatrica, secondo le forme ed i regolamenti del S.S.N.;
- assistenza nell'approvvigionamento*, nella conservazione e nella somministrazione dei farmaci prescritti;
- animazione* e sostegno nelle attività ricreative, culturali e occupazionali.
- una piccola biblioteca situata al nucleo del secondo piano è a disposizione degli ospiti e viene incrementata ogni anno con nuovi volumi.
- i nuclei dei piani primo e secondo sono a disposizione di ospiti e familiari per incontri, colloqui, riunioni, ecc.

Inoltre sono a disposizione:

- servizio di lavanderia* *
- servizio di barbiere e parrucchiere* *
- servizio podologico* *

I servizi contrassegnati con * sono da considerarsi accessori al pagamento della retta.

3d -SERVIZI GENERALI

La R.S.A. mette a disposizione un servizio di guardaroba, lavanderia, rammendo e stireria che cura i cambi della biancheria personale, da bagno e da letto.

Il cambio degli indumenti personali avverrà ogni qualvolta le condizioni lo richiedano; la biancheria da letto verrà cambiata due volte la settimana, salvo tutti i casi particolari che richiedano maggiore frequenza.

3e - ATTIVITA' RICREATIVE CULTURALI E OCCUPAZIONALI

L'ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene opportuno, occupando il tempo in attività ricreative, culturali od occupazionali, spontaneamente scelte, o messe a disposizione dalla R.S.A..

A tal fine la R.S.A. organizza animazione ed iniziative ricreative utilizzando l'attrezzatura all'uopo predisposta.

Le attività saranno svolte nei locali a ciò destinati negli orari stabiliti dalla direzione.

L'ospite può frequentare liberamente gli ambienti messi a disposizione dalla R.S.A.

(sale di soggiorno, biblioteca, locali per le attività occupazionali, bar, sala TV, giardino, etc.) ed utilizzare l'attrezzatura ivi predisposta (libri e riviste, TV, radio, carte da gioco, materiali vari etc.).

Ogni ospite ha il diritto di mantenere le proprie pratiche religiose e la direzione si occuperà di renderlo possibile esaminando singolarmente le varie necessità/richieste.

4 – IL COSTO DELLA RETTA PER L'ANNO 2016

Quota sociale:	€50,95
Quota sanitaria:	€52,32
Retta Privata:	modulata secondo il diverso grado di autonomie residue

Gli utenti che accedono alla RSA Villa Guidotti tramite i Servizi Sociali della ASL o del Comune di competenza hanno a loro carico il costo della sola "quota sociale", che per l'anno 2016 è quantificata in € 50,95 (il costo della quota sociale può ulteriormente diminuire in conseguenza delle dichiarazioni isee presentate).

Gli utenti privati hanno la possibilità di avere certificate le prestazioni sanitarie sulle ricevute fiscali ai fini delle dichiarazioni 730 e simili.

5 - VOLONTARIATO

La R.S.A. favorisce e promuove la partecipazione del volontariato alla predisposizione ed alla realizzazione dei programmi di attività. Il responsabile delle attività assistenziali è il referente per i rapporti con i volontari. E' compito del Responsabile della struttura attivare tutte le iniziative ritenute necessarie per realizzare il migliore inserimento del volontariato all'interno della R.S.A.

Per quanto non previsto dal presente regolamento si rinvia alle disposizioni in materia emesse dallo Stato, dalla Regione Toscana ed ai relativi protocolli di convenzione con le A.S.L. ed EE. LL.

6 – LA GIORNATA TIPO

- Alle ore 07:00 iniziano la sveglia e le alzate degli ospiti; chi lo desidera può rimanere a letto più a lungo.
- L'igiene quotidiana viene svolta nel bagno della propria camera o per chi lo necessita in un bagno assistito; si concordano con gli utenti modalità e tempi.
- La colazione viene servita dalle ore 08:00 alle ore 09:30 in sala da pranzo e per chi lo necessita a letto, in entrambi i casi le operatrici assicurano adeguata assistenza nell'assunzione del pasto.
- Dalle 09:30 fino al pranzo vengono seguiti i singoli piani di lavoro: si cura la socializzazione fra e con gli ospiti, viene eseguito il programma giornaliero della terapia occupazionale e animazione, viene letto un giornale quotidiano, vengono eseguiti i singoli trattamenti infermieristici e riabilitativi, quando la stagione lo consente alcuni ospiti vengono accompagnati in giardino, viene servito da bere, viene curata l'igiene personale.
- Alle 11:45 gli ospiti vengono accompagnati in sala da pranzo e preparati per il pasto principale.
- Alle ore 12:00 viene servito il pranzo.
- Alle 13:00, terminato il pranzo, chi lo desidera viene accompagnato in camera per un riposo pomeridiano, generalmente fino alle ore 15:00.
- Dalle 15:00 alle 18:00 gli ospiti sono liberi di partecipare alle attività varie della terapia occupazionale, possono partecipare alle attività ludico motorie di gruppo o singole secondo i rispettivi piani di lavoro, quando la stagione lo consente alcuni ospiti vengono accompagnati in giardino, viene curata l'igiene personale.
- Alle ore 16:00 viene servita la merenda
- Alle ore 18:45 gli ospiti vengono accompagnati in sala da pranzo e preparati per la cena. (In inverno gli orari sono anticipati di mezz'ora).
- Alle ore 19:00 viene servita la cena (In inverno gli orari sono anticipati di mezz'ora).
- Dalle ore 20:00 gli ospiti vengono preparati per la notte; chi lo desidera può rimanere alzato più a lungo.
- Secondo le esigenze varie vengono accompagnati a letto gli altri ospiti.

7 – MODALITA' DI ACCESSO

Il nostro Ospite può arrivare alla residenza in seguito alla valutazione multidimensionale (UVM) del nucleo valutativo territoriale e, secondo quanto previsto dalla L.R 66/08, in possesso del piano assistenziale personalizzato (PAP) di cui la struttura ha il compito di curarne l'attuazione. L'ospite può anche fare richiesta di inserimento in struttura anche se non inserito nel percorso previsto dalla L.R 66/08; in tal caso l'equipe multidisciplinare composta dal personale della struttura provvede, dopo la raccolta dati in ingresso e un periodo di osservazione, all'elaborazione del piano assistenziale individualizzato (PAI), strumento fondamentale per la presa in carico dell'ospite.

In ogni caso l'ospite sarà inserito in struttura nei tempi richiesti compatibilmente con la disponibilità del posto. Per gli utenti privati, a seguito del periodo di prima valutazione, si può stabilire se ci sono i requisiti previsti per aderire al progetto "rsa e territorio- Anziani Fragili"; le modalità di accesso rimangono comunque invariate.

8 – PROCEDURE AMMINISTRATIVE

L'accoglienza viene svolta direttamente dal responsabile della struttura e dai suoi collaboratori.

Al momento dell'ingresso dovranno essere presentati i seguenti documenti:

- 1 Documento di riconoscimento;
- 2 Riconoscimento di invalidità;
- 3 Tessera sanitaria dell'ospite;
- 4 Documentazione della storia sanitaria dell'ospite;
- 5 Scorta dei farmaci in terapia o relative richieste mediche.

Per quanto riguarda gli effetti personali da portare con sé al momento dell'ingresso consigliamo di attenersi alla seguente lista:

- 1 min. 6 cambi di biancheria intima
- 2 min. 6 cambi di abbigliamento
3. porta protesi e relative pasticche per l'igiene orale
4. spazzola e pettine per capelli

Ogni capo dovrà essere cifrato con apposito numero fornito dalla struttura.

L'accoglienza avviene secondo una procedura che coinvolge le seguenti figure:

1. Infermiere Professionale: effettuerà l'aspetto sanitario dell'ospite, al fine di reperire tutte le informazioni sullo stato di salute
2. Coordinatore dell'assistenza, si prende cura degli aspetti di vita quotidiana dell'ospite e soprattutto delle abitudini e trasferisce le informazioni raccolte agli addetti all'assistenza diretta
3. L'addetto all'amministrazione si occupa dell'accettazione amministrativa in collaborazione con il familiare

In un momento successivo l'ospite verrà sottoposto ad una visita medica. IL MMG in collaborazione con l'equipe multidisciplinare si occupa dell'attuazione del PAP per gli ospiti che accedono in struttura tramite il percorso previsto dalla L.R 66/08. Per gli ospiti che accedono privatamente il PAI viene elaborato dal MMG e dall'equipe entro 45 giorni dall'ingresso in struttura.

In ogni caso il piano individualizzato, anche nelle successive verifiche periodiche, viene condiviso con il familiare di riferimento previo appuntamento.

9 – CONTRATTO DI LAVORO APPLICATO E NORMATIVA SULLA SICUREZZA

Il contratto di lavoro applicato ai nostri dipendenti e a quelli che la struttura ha inserito in appalto tramite la Cooperativa Il Borro è quello nazionale del settore: contratto ANASTE

Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare (HACCP)

La struttura in conformità con gli obblighi contenuti nel decreto legislativo 81/08 ha predisposto idoneo piano di emergenza per ciascuna zona della struttura ed assicurato la formazione del personale.