

CARTA^{DEI} SERVIZI DELLA RESIDENZA
RSA ospedaliera **TIONE**



S.T. GESTIONI

1. INTRODUZIONE	3
1.1. La Residenza Sanitaria Assistenziale ospedaliera (R.S.A.o.)	3
1.2. La Carta dei Servizi	3
2. LA RESIDENZA	4
2.1. La Storia	4
2.2. Disponibilità di posti	6
2.3. Come si entra in Residenza	6
2.4. Le stanze	7
2.5. Gli spazi comuni	7
2.6. Le attrezzature e le tecnologie sanitarie	8
2.7. I servizi	8
2.7.1. Servizi socio-sanitari	8
2.7.2. Servizi alberghieri	11
2.8. Il Personale	13
3. I RESIDENTI	13
3.1. La comunità residenziale	13
3.2. Le garanzie per il Residente	15
3.2.1. Gli indicatori e gli standard di qualità	15
3.2.2. Come ottenere informazioni	17
3.2.3. Reclami, lamentele, suggerimenti	18
3.3. Rappresentanza dei Residenti	19
3.4. I doveri del Residente e dei Familiari	19
3.5. Determinazione della retta	20

1 • INTRODUZIONE

1.1. LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE OSPEDALIERA (R.S.A.O.)

La *Residenza Sanitaria Assistenziale Ospedaliera* (R.S.A.o.) è una struttura contigua ad una struttura ospedaliera, nella quale, in forma residenziale, sono organizzati servizi socio-sanitari integrati a prevalente valenza sanitaria. Essa risponde a bisogni assistenziali derivanti da situazioni cliniche stabilizzate ma di notevole impegno, rispetto alle quali emerge la necessità di:

- ★ continuità terapeutica ed assistenziale al ricovero ospedaliero
- ★ supporto, seppur in forma ridotta, dei servizi sanitari ed assistenziali propri della struttura ospedaliera

I destinatari degli interventi di ST Gestioni sono *"anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, nonché persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche"* (DPGP 30/48 dd. 7/11/2000).

Più nel dettaglio, i beneficiari rientrano nella categorie di:

- a) utenti acuti della rete ospedaliera provinciale per la prosecuzione dei trattamenti in atto;
- b) utenti provenienti dal territorio, per situazioni clinico assistenziali di notevole impegno.

Per venire incontro ai bisogni degli ospiti, attraverso la propria Residenza Sanitaria Assistenziale Ospedaliera, ST Gestioni eroga:

- ★ assistenza sanitaria medica e infermieristica generale e specialistica, nonché trattamenti per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona;
- ★ riattivazione psico-sociale e prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
- ★ assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana; attività sociali.

1.2. LA CARTA DEI SERVIZI

L'obiettivo primario della Carta dei Servizi è quello di presentare la Residenza in relazione alle caratteristiche infrastrutturali, alle disponibilità di ricezione, ai servizi offerti ed agli standard di qualità assicurati.

I livelli di qualità garantiti vengono definiti da ST Gestioni e condivisi con un referente del distretto sanitario delle Giudicarie e Rendena, monitorati internamente e rivisti periodicamente. Con l'introduzione del sistema di gestione qualità UNI EN ISO 9001, alcuni di essi vengono misurati anche attraverso il giudizio diretto degli Utenti (rilevazione della soddisfazione degli utenti¹).

Nella formulazione dei contenuti della Carta dei Servizi è stato adottato il concetto di "Utenza allargata". Sono infatti considerati Utenti della Residenza Sanitaria Assistenziale Ospedaliera non solo gli Ospiti che vi risiedono (chiamati Residenti), ma anche i loro familiari.

La Carta dei Servizi vuole anche rappresentare uno strumento di comunicazione tra gli operatori della Residenza e i propri Utenti. In questo senso è stata pensata per essere uno strumento dinamico, che - in sinergia con il distretto sanitario delle Giudicarie e Rendena - viene verificata annualmente rispetto al mantenimento degli standard di qualità dichiarati, ivi compreso il giudizio degli utenti, ed all'aggiornamento dei nuovi obiettivi che si intendono perseguire.

1. Gli indicatori di qualità del servizio misurati nel corso della rilevazione della soddisfazione dell'utenza (che sarà effettuata in concomitanza con tutto il gruppo SPES nel corso del 2005) fanno riferimento ad aspetti quali - a titolo esemplificativo - gli aspetti umani e di relazione, la qualità percepita dei servizi, ecc.

2. LA RESIDENZA

Indirizzo
(R.S.A.o.)
Residenza Sanitaria
Assistenziale Ospedaliera
Via Ospedale n.8,
38079 Tione di Trento
telefono: 0465.331231
0465.331264
fax: 0465.331263
bruno.simoni@spestrento.it

www.spestrento.it



2.1. LA STORIA

Situata in una pertinenza dell'Ospedale di Tione la Residenza Ospedaliera si trova in Via Ospedale n.8, in un luogo facilmente accessibile sia in auto che a piedi.

Dal 2001 al 2004 la struttura è stata gestita sulla scorta di un rapporto tra Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (A.P.S.S.) ed il consorzio della cooperazione sociale trentina Con.Solida, nell'ambito di una prima fase di sperimentazione, cui la cooperativa sociale S.P.E.S. Trento ha preso parte fornendo il coordinamento generale sul piano amministrativo e tecnico.

Nel 2003, alla scadenza dei termini del rapporto tra A.P.S.S. e Con.Solida, S.P.E.S. Trento si è fatta promotrice di ST Gestioni, un Raggruppamento Temporaneo d'Impresa nato appositamente per partecipare al pubblico incanto di appalto triennale della struttura.

Nel 2004, la bontà del progetto e delle intenzionalità operative discusse in sede di gara hanno determinato la vittoria di ST Gestioni, successivamente trasformatosi in consorzio di cooperative sociali per valorizzare il contributo dei singoli soci ed ottimizzarne le sinergie.

Attualmente ST Gestioni fa parte del gruppo S.P.E.S. Trento ed è formata dai seguenti partner:

- ★ S.P.E.S. Trento, responsabile dei servizi amministrativi, direzionali, sanitari e socio-assistenziali;
- ★ Con.Solida, cui competono - tramite le cooperative associate - i servizi di lavanderia, pulizia e rifacimento letti;
- ★ S.O.S., cooperativa sociale fornitrice del servizio infermieristico.

ST Gestioni ha dato un notevole impulso alla riorganizzazione della struttura sul piano logistico-funzionale, per favorirne una gestione più efficace e potenziarne contestualmente la capacità di accoglienza ed il grado di confort generale.

La residenza è dislocata su di un unico piano (al secondo piano del presidio sanitario di Tione) e dispone di:

- ★ una palestra per il massaggio e le terapie individuali o di gruppo;
- ★ una saletta dedicata alle attività di animazione e di socializzazione;
- ★ un guardaroba;
- ★ una sala da pranzo ed una cucina;
- ★ una stanza per la cura della persona (servizi di parrucchiera ed estetista);
- ★ un bagno assistito per disabili (dotato di vasca assistita);
- ★ un bagno per il pubblico;
- ★ due spogliatoi per il personale;
- ★ l'ufficio amministrativo del direttore (cui competono anche funzioni informative e di accoglienza nei confronti di ospiti e famigliari);
- ★ le stanze dei residenti;
- ★ l'ambulatorio infermieristico.

Nello spazio retrostante la struttura v'è un comodo parcheggio per dipendenti e visitatori.

La R.S.A.o. si è dotata di due nuclei distinti sul piano fisico-spaziale, afferenti a pazienti con patologie, problematiche e bisogni omogenei e/o comunque compatibili fra loro.

Il primo nucleo (**nucleo A**) è destinato a 10 pazienti con problematiche riabilitative e neurologiche, con bisogni di recupero in fase post-acuzie.

Il secondo nucleo (**nucleo B**) accoglie invece 12 pazienti con patologie di tipo psico-geriatrico, cognitivo e/o in fase terminale.

Si segnala infine la posizione dell'infermeria, che - essendo decentrata e più prossima ai pazienti gravi e bisognosi di maggiore osservazione (nucleo B) - è in grado di garantire maggiore accuratezza e puntualità nell'assistenza, adattabilità al mutamento delle situazioni di bisogno, nonché funzionalità nella definizione dei carichi di lavoro.

2.2. DISPONIBILITÀ DI POSTI

La struttura dispone di 24 posti di letto di cui 22 negoziati per non-autosufficienti.

2.3. COME SI ENTRA IN RESIDENZA

L'ingresso in R.S.A.o. è regolato dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.) del Distretto Sanitario Territoriale competente. L'U.V.M. è un'équipe formata da: un Direttore Medico dell'Unità Operativa di Assistenza Territoriale o suo delegato, con funzioni anche di coordinamento; un Responsabile dei servizi socio-assistenziali o suo delegato; un Coordinatore del servizio infermieristico territoriale o suo delegato. Alle sedute dell'U.V.M. partecipa di diritto il medico di medicina generale della persona da valutare. Nel caso sia valutata una persona anziana l'U.V.M. viene integrata da un medico dell'U. Unità Operativa di Medicina Generale.

La durata del ricovero in R.S.A.o. è a termine e predefinita dall'U.V.M. con durata massima di 180 giorni prorogabili una sola volta per documentate esigenze sanitarie².

TRENTO
U.V.M. (Unità Valutativa Multidisciplinare)
Distretto delle Giudicarie e Rendena
c/o Unità Operativa
di Assistenza Territoriale
via Presanella, 36 - 38079 Tione (TN)
Tel. 0465.321000

2.4. LE STANZE

Le stanze sono in totale 14 di cui 4 singole e 10 doppie.

Ciascuna stanza dispone di:

- ★ bagno privato
- ★ sistema di chiamata
- ★ attacco TV e telefono
- ★ predisposizione per gas medicali (ossigenoterapia)
- ★ sistema di aspirazione centralizzato



² Per la tipologia di ospiti cui è riservato l'accesso si veda il par.1.1. "La Residenza Sanitaria Assistenziale ospedaliera (R.S.A.o.)".

2.5. GLI SPAZI COMUNI

Servizi residenziali

La struttura dispone di:

- ★ soggiorno
- ★ bagno assistito con vasca attrezzata
- ★ cucinetta di servizio
- ★ guardaroba biancheria pulita
- ★ deposito biancheria sporca
- ★ locale vuotatoio e lavapadelle
- ★ 2 locali deposito (materiale di consumo, ecc.)



Servizi sanitari e riabilitativi

- ★ ambulatorio infermieristico attrezzato
- ★ palestra attrezzata per cure fisioterapiche



Servizi comuni

- ★ saletta per attività di animazione e di socializzazione
- ★ locale ad uso parrucchiera ed estetista
- ★ ufficio amministrativo
- ★ sala da pranzo



2.6. LE ATTREZZATURE E LE TECNOLOGIE SANITARIE

Tutte le attrezzature di nuova acquisizione sono munite di certificazioni di garanzia che corrispondono alle vigenti normative in materia (ad esempio: marchio CE, rispondenza a norme UNI e/o ENI, ecc.) e di schede tecniche e di sicurezza in rispondenza alle norme sulla sicurezza. I criteri in base ai quali le attrezzature e le tecnologie sanitarie sono selezionate e acquistate vogliono garantire il miglior benessere della persona assistita e, contestualmente, fornire supporto all'operatore nell'espletamento delle prestazioni assistenziali.

La dotazione di attrezzature sanitarie risponde ai requisiti posti dalla Provincia Autonoma di Trento per l'esercizio di attività di R.S.A.o.

Le caratteristiche e la quantità delle principali attrezzature e tecnologie sanitarie presenti all'interno della Residenza sono riportate nella [TABELLA DELLE ATTREZZATURE E TECNOLOGIE SANITARIE](#) allegata.

Tale tabella viene aggiornata con riferimento alla costante acquisizione di nuove attrezzature.

2.7. I SERVIZI

2.7.1. SERVIZI SOCIO-SANITARI

■ Coordinamento sanitario e servizio medico

Il coordinamento sanitario e il servizio medico è effettuato da medici convenzionati con la struttura. Le visite mediche vengono effettuate quotidianamente presso l'ambulatorio della struttura o

presso le stanze, secondo un diario di visite e controlli programmati.

Il servizio comprende:

- ★ attività diagnosi, prevenzione, cura e mantenimento;
- ★ prescrizioni di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non eseguibili in struttura;
- ★ rilascio di certificati medici;
- ★ fornitura, a carico della struttura, di farmaci (presenti nel prontuario provinciale), parafarmaci e ausili per incontinenti.

Il servizio è effettuato dal medico che è presente dal lunedì al venerdì secondo un orario prestabilito. Il servizio notturno e festivo è coperto, per le urgenze, attraverso la guardia medica.

■ Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico consiste in:

- ★ pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico;
- ★ tenere ed aggiornare la cartella infermieristica,
- ★ collaborare con il personale di assistenza in merito alle attività di vita quotidiana dei residenti;
- ★ applicare il piano di cura predisposto dal medico, effettuando una corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;
- ★ educazione sanitaria alla persona in base alla patologia;
- ★ prevenzione sanitaria in genere.

Il servizio infermieristico è garantito 24,5 ore al giorno per 365 giorni anno.

■ Servizio di assistenza e cura alla persona

Il servizio si occupa delle attività di aiuto e assistenza ai Residenti.

Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione.

Il servizio di cura e assistenza consiste in:

- ★ attività di assistenza diretta alla persona;
- ★ attività di aiuto e sostegno alle attività di vita quotidiane, compreso l'aiuto nelle faccende personali e nelle relazioni sociali;
- ★ attività di sostegno e stimolo delle persone residenti attraverso il mantenimento e/o il recupero delle capacità residue.

Il servizio è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni anno.

■ Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)

Il servizio è realizzato da un terapeuta della riabilitazione (fisioterapista) che esegue, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, interventi rieducativi e riabilitativi che tendono a prevenire e ritardare la disabilità, nonché, ove possibile, a mantenere e/o rafforzare le capacità e le potenzialità residue del Residente.

Il servizio comprende:

- ★ riabilitazione neuro-motoria;
- ★ rieducazione ortopedica e funzionale;
- ★ cure fisiche e massaggi (presso l'ospedale di Tione);
- ★ utilizzo di apparecchi di terapia (presso l'ospedale di Tione);
- ★ terapia di socializzazione per gli anziani che si accostano al servizio;
- ★ ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue;
- ★ terapia informale rivolta ai pazienti dementi per il mantenimento di semplici attività (lavarsi, vestirsi, ecc.);

- ★ riabilitazione respiratoria semplice.

Il servizio è effettuato dal terapeuta della riabilitazione che è presente dal lunedì al venerdì secondo un orario prestabilito ed un programma esposto in bacheca.

■ Servizio di animazione sociale

Il servizio è realizzato da un animatore con il supporto del personale di assistenza e di volontari. Lo scopo è quello di gestire momenti ludico-ricreativi e di riattivazione psico-sociale al fine di:

- ★ incrementare la partecipazione a momenti di relazione e socializzazione;
- ★ stimolare i Residenti a gestire positivamente il proprio tempo libero;
- ★ prevenire il decadimento psico-fisico.

Il servizio di animazione sociale si esplica principalmente nelle seguenti attività:

- ★ attività ricreativo-culturali (lettura e ascolto, attività manipolative di gruppo o individuali, organizzazione di attività ludiche di gruppo, gite, ecc.);
- ★ attività di socializzazione e relazione (attività di gruppo, attività per incontro familiare-residente, gestione di recupero di storie di vita, ecc.);
- ★ attività educative e occupazionali (analisi e valutazione delle capacità psico-cognitive e capacità/potenzialità, ginnastica di gruppo, ecc.);
- ★ attività con e per il territorio (gestione delle relazioni esterne con associazioni, istituzioni, parrocchie, ...).

Il servizio è garantito nei giorni (sabato escluso) secondo un orario prestabilito ed un programma esposto in bacheca.

2.7.2. SERVIZI ALBERGHIERI

■ Servizio ristorazione

Il servizio ristorazione è fornito dall'A.P.S.S., che cura la preparazione dei pasti presso il presidio ospedaliero di Tione.

Orario dei pasti

COLAZIONE	8.00 - 9.00
MERENDA	METÀ MATTINA
PRANZO	12.00
MERENDA	METÀ POMERIGGIO
CENA	17.40

Il servizio erogato da ST Gestioni prevede attività di:

- ★ trasporto dei pasti in struttura
- ★ distribuzione e aiuto al pasto

La qualità del servizio è verificata dal Direttore della Residenza, a supporto ed in collaborazione con un referente del distretto sanitario delle Giudicarie e Rendena.

■ Servizi di cura della persona

All'interno della struttura vengono forniti servizi di estetista e parrucchiere, in un idoneo locale attrezzato e predisposto, mentre per gli ospiti non in grado di muoversi vengono effettuati presso la stanza degli stessi. I servizi sono garantiti direttamente dal personale o tramite apposite convenzioni con parrucchieri ed estetisti.

La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della struttura.

Il servizio di parrucchiere è organizzato in modo da erogare almeno 5 interventi settimanali (rivolti a tutta la comunità dei residenti), mentre il servizio di estetista prevede di norma che ogni residente possa beneficiarne ogni 15 giorni.

■ Servizio spirituale e religioso

Il servizio spirituale è garantito da un Ministro del Culto.

Momenti rilevanti del servizio sono:

- ★ celebrazione dei riti religiosi;
- ★ sostegno alla sofferenza fisica e spirituale;

- ★ accompagnamento alla morte;
- ★ partecipazione attiva alla comunità religiosa del territorio.

Il programma di animazione prevede una completa informazione sulle attività religiose, quotidiane e periodiche. Inoltre, laddove possibile, saranno mantenuti i contatti tra il Residente e la sua parrocchia di origine.

L'orario dei riti religiosi è affisso nella bacheca della Residenza.

■ Servizio di guardaroba e lavanderia

Il servizio di guardaroba e lavanderia viene coordinato da ST Gestioni che si avvale della collaborazione di un fornitore qualificato.

All'ingresso del Residente ogni singolo capo viene adeguatamente contrassegnato.

La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della Residenza.

Gli indumenti puliti vengono riconsegnati ai Residenti due volte alla settimana.

■ Servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia ambientale viene coordinato da ST Gestioni che si avvale della collaborazione di un fornitore qualificato.

Il servizio viene effettuato utilizzando prodotti biodegradabili e naturali, privi di fosfati ed impiegando attrezzature e macchinari nel rispetto della normativa vigente.

La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della Residenza.

La pulizia ordinaria dei locali è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di riposo degli ospiti. Quotidianamente vengono pulite le camere degli ospiti, i servizi igienici, i bagni assistiti e gli spazi comuni.

La pulizia periodica e la sanificazione vengono effettuate con cadenze diversificate, secondo un calendario prestabilito.

■ Servizi di supporto

All'interno della Residenza vengono effettuate una serie di servizi di supporto, ed in particolare:

- ★ servizio di manutenzione di immobili, spazi, impianti, attrezzature e arredi di proprietà della struttura, al fine di garantirne la piena efficienza; a cura dell'A.P.S.S.

- ★ servizio di segreteria (gestione posta in entrata ed in uscita, amministrazione, custodia valori, economato, ecc.); a cura del direttore della R.S.A.o.

I servizi di manutenzione sono coordinati e controllati dal Direttore della Residenza, a supporto ed in collaborazione con un referente del distretto sanitario delle Giudicarie e Rendena.

Il servizio di segreteria è attivo tutti i giorni in orario mattutino.

2.8. IL PERSONALE

Tutto il personale che opera all'interno della Residenza viene selezionato in base a precisi criteri di competenza ed esperienza al fine di garantire una buona qualità dei servizi socio-sanitari e residenziali.

Viene garantito il costante aggiornamento professionale attraverso un piano di formazione rivisto annualmente. In particolare è posta particolare attenzione all'aggiornamento professionale specifico in relazione alle mansioni svolte e alla relazione umana con i Residenti.

La dotazione organica risponde pienamente ai criteri e parametri definiti dalla Provincia Autonoma di Trento (P.A.T.) per le Residenze Sanitarie Assistenziali.



3. I RESIDENTI

3.1. LA COMUNITÀ RESIDENZIALE

Le Residenze Sanitarie Assistite Ospedaliere (R.S.A.o.) coniugano le esigenze di assistenza sanitaria con le esigenze di assistenza tutelare e alberghiera, occupandosi in prevalenza di cura, mantenimento e recupero di persone anziane e/o disabili in molti casi non autosufficienti dal punto di vista fisico, mentale e sociale e comunque non più assistibili presso il loro domicilio. L'assistenza fornita dalla struttura si basa su due concetti fondamentali:

- ★ la personalizzazione degli interventi per ciascun ospite, definiti e verificati attraverso uno specifico Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.)
- ★ l'erogazione dei servizi nell'ambito della comunità composta dai Residenti della struttura.

In questo senso, la personalizzazione delle prestazioni che viene garantita a ciascun Residente si inquadra sempre in una vita di relazioni e di regole di convivenza, che devono esistere per il benessere del Residente stesso.

Anche i familiari hanno un ruolo importante nella Comunità Residenziale, in quanto rappresentano un riferimento affettivo e sociale indispensabile per il mantenimento del benessere dei loro congiunti. La buona organizzazione delle attività e dei momenti privati e di socializzazione diventa dunque un aspetto fondamentale della qualità del servizio fornito dalla Residenza. Per questo motivo è stato previsto uno schema di giornata-tipo del Residente, che definisce lo svolgersi delle attività ordinarie nel corso della giornata.

giornata tipo del residente

ORARIO	ATTIVITÀ
07.00-10.30	Alzata, igiene personale, vestizione
08.00-09.00	Colazione
09.00-11.30	Attività di animazione Attività di riabilitazione Attività di cura della persona (bagno assistito - servizio estetista) Attività medico-sanitarie (visite specialistiche) Attività religiosa Assistenza diurna
12.00-13.00	Pranzo
13.00-14.00	Riposo pomeridiano
14.00-15.30	Alzata - igiene personale
15.00-15.30	Merenda
16.00-17.30	Attività di animazione Attività religiosa
16.00-17.00	Visite mediche
18.30-19.30	Cena
19.30-20.30	Preparazione per la notte
20.30-07.00	Riposo notturno Assistenza notturna

L'assistenza infermieristica viene erogata 24,5 h al giorno.

3.2. LE GARANZIE PER IL RESIDENTE

Al Residente che vive all'interno della struttura viene garantito:

- ★ Un'assistenza basata su un **piano di valutazione personalizzato**, rivisto periodicamente al fine di valutare i risultati ottenuti e di verificare le necessità di rivalutazione conseguentemente all'evolversi della situazione generale del Residente stesso;
- ★ Un'organizzazione dei servizi che risponde a precise regole di qualità certificate e riconosciute a livello internazionale (certificazione ISO 9000);
- ★ Una costante valutazione della qualità dei servizi attraverso standard e indicatori di qualità, al fine di acquisire elementi utili per il miglioramento dei servizi stessi;
- ★ Il diritto a segnalare reclami e malfunzionamenti che verranno presi in considerazione e verranno risolti nel più breve tempo possibile;
- ★ Il diritto ad ottenere, direttamente o per il tramite dei propri familiari, tutte le informazioni che lo riguardano, nel completo rispetto della riservatezza.

3.2.1. GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

Gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi sono utilizzati per dare dimostrazione concreta che gli impegni presi attraverso la Carta dei Servizi sono stati effettivamente soddisfatti.

Gli indicatori servono ad individuare caratteristiche e aspetti particolari dei servizi che la residenza fornisce. Gli standard servono a definire i reali livelli di qualità che sono garantiti.

Ad esempio, è ovvio che la qualità dei servizi socio-assistenziali dipende anche dal numero degli operatori (oltre che dalla loro professionalità e competenza) e dal tipo di attività che vengono svolte. Caratteristiche importanti dei servizi socio-assistenziali sono quindi la "quantità" ed il tipo di attività che vengono svolte dagli operatori. ST Gestioni misura questi aspetti facendo riferimento alla metodologia denominata PRN80 e adotta come indicatore il "Tempo di assistenza erogato per prestazioni specifiche". Lo standard riferito a questo indicatore è rappresentato dai "Minuti medi di assistenza garantiti per ciascun Residente". Sempre a titolo di esempio, nella tabella seguente sono riportati i valori dello standard rilevati per l'anno 2004 e il confronto con dei valori di riferimento.

Standard	Valore ideale PRN80	Valore effettivo Residenza	Valore standard P.A.T.
Minuti medi di assistenza giornalieri garantiti per ciascun Residente	202 min.	207 min.	125 min.

Note:

Valore ideale PRN80 Bisogno assistenziale rilevato ottimale (valore calcolato in base ai parametri del Metodo PRN80)

Valore effettivo Residenza Valore calcolato in base all'organico e ai servizi effettivamente erogati dalla Residenza

Valore Standard P.A.T. Valore Garantito in base ai parametri assistenziali definiti dalla Provincia Autonoma di Trento

Dal confronto tra i tre valori si evince che la residenza dedica mediamente all'assistenza socio-sanitaria per singolo Residente un tempo leggermente superiore a quello idealmente necessario e decisamente superiore a quello definito come standard qualitativo minimo dalla Provincia Autonoma di Trento.

Contrariamente alla prassi, il PRN 80 ideale è inferiore a quello effettivo poiché il parametro infermieristico previsto dalle direttive provinciali per la RSA.o., prevedendo una presenza attiva

dell'infermiere 24 ore su 24, risulta decisamente più alto e con ciò va ad incrementare il dato generale relativo alla prestazione assistenziale.

Di fatto ST Gestioni - in collaborazione con la cooperativa S.O.S. - eroga giornalmente un servizio infermieristico di 24,5 h (24 h più 15' per le consegne giornaliera e notturna).

Gli indicatori e gli standard che sono riportati nell'allegata TABELLA DEGLI INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI sono stati definiti in relazione a tre aspetti fondamentali dell'erogazione del servizio:

- ★ gli **aspetti strutturali**, per garantire gli Utenti rispetto all'adeguatezza delle risorse umane, sia in termini di numero che di competenze possedute, e all'idoneità delle risorse strumentali (spazi, ambienti, attrezzature, ecc.);
- ★ gli **aspetti di funzionamento**, per garantire gli Utenti rispetto alle modalità di erogazione dei servizi (come il servizio viene fornito);

Come accennato, con l'introduzione del sistema di gestione qualità secondo la Norma UNI EN ISO 9001 viene considerato anche un terzo aspetto:

- ★ la **soddisfazione degli utenti**, per misurare l'effettivo livello di gradimento dei destinatari dei servizi³.

3.2.2. COME OTTENERE INFORMAZIONI

Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che l'Utente si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico.

La tabella seguente fornisce indicazioni in merito.

Quali informazioni	A chi chiedere	Quando chiedere
Aspetti organizzativi e amministrativi	Direttore della Residenza	In orario di ufficio, dalle 8,00 alle 12,00
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Medico (Coordinatore Sanitario)	Durante l'orario di servizio previo appuntamento
Aspetti sanitari e socio-assistenziali	Responsabile Tecnico Assistenziale (R.T.A.)	Durante l'orario di servizio
Aspetti sanitari	Infermiere	In orario diurno
Aspetti legati all'assistenza quotidiana	Responsabile Tecnico Assistenziale (R.T.A.)	Durante l'orario di servizio
Aspetti legati alla riabilitazione funzionale e agli ausili (carrozine, girelli, ecc.)	Terapista della riabilitazione (fisioterapista)	Durante l'orario di servizio dalle 8,00 alle 11,30

Inoltre, all'interno della Residenza, le informazioni di tipo generale sono divulgate anche attraverso la bacheca, sulla quale sono affisse tutte le comunicazioni; le informazioni di tipo sanitario vengono fornite direttamente al Residente o al familiare da lui indicato nell'assoluto rispetto della privacy. Le comunicazioni dirette ai Residenti o ai familiari riferite ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa ed afferenti il servizio vengono trasmesse dal Direttore della Residenza. Le comunicazioni afferenti ad aspetti di natura contrattuale (es.variazione retta alberghiera) vengono invece gestite direttamente dall'A.P.S.S.

Oltre al colloquio diretto, possono anche essere utilizzati il telefono, la lettera e la posta elettronica. In ogni caso, ogni operatore che riceva una richiesta di qualsiasi tipo, se non in grado di rispondere direttamente indirizza verso la persona competente.

3. Per motivi tecnici, i risultati connessi alla rilevazione della soddisfazione degli utenti (effettuata ogni due anni nell'ambito della rilevazione generale del gruppo SPES) saranno riportati nella tabella degli indicatori allegata alla Carta dei Servizi dell'anno 2006.

3.2.3. RECLAMI, LAMENDELE, SUGGERIMENTI

La Direzione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione in base a quanto stabilito dal sistema qualità della cooperativa ST Gestioni. In questo senso, vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione e, in caso di reclamo scritto, a rispondere sempre in forma scritta entro 15 giorni dal ricevimento.

In merito alla gestione dei reclami, il sistema qualità prevede i seguenti passi:

- ★ valutazione preliminare del reclamo da parte del Direttore che decide sulla fondatezza o infondatezza del reclamo e, se necessario, contatta il mittente entro un massimo di 48 ore dal ricevimento della comunicazione;
- ★ nel caso in cui, successivamente alla valutazione preliminare, il reclamo risultasse fondato, il problema viene assegnato alla persona competente all'interno della Residenza per la risoluzione;
- ★ la persona che ha in carico il problema definisce e attiva tutte le azioni idonee a risolverlo. L'impegno rimane comunque quello di risolvere tutti i problemi segnalati/evidenziati nel più breve tempo possibile.

Le segnalazioni possono essere depositate nell'apposita cassetta posta all'interno della Residenza. Tutti i reclami pervenuti vengono inoltre esaminati dal responsabile qualità e dalla Direzione di ST Gestioni, nell'ambito delle attività di analisi dei dati previste dal sistema qualità della cooperativa.

3.3. RAPPRESENTANZA DEI RESIDENTI

Contrariamente alle altre case del gruppo SPES, l'elevata turnazione dei Residenti (e dei relativi Parenti) caratterizzante la Residenza Sanitaria Assistenziale Ospedaliera non permette l'istituzione del Comitato per il Coordinamento del Servizio (C.C.S.), un vero e proprio organo di rappresentanza dei Residenti con importanti funzioni consultive e propositive rispetto alla pianificazione delle attività.

Il coinvolgimento dei Parenti viene comunque garantito da incontri periodici, coordinati dal Direttore della struttura con il supporto del RTA e di un coordinatore sanitario. Tali riunioni si prefiggono il duplice scopo di informare i parenti sull'andamento delle attività e di raccoglierne criticità, nonché suggerimenti propositivi per migliorare gli aspetti organizzativi ed in generale la qualità del servizio.

Il verbale della riunione viene redatto dal DUO ed affisso nella bacheca della Residenza.

3.4. I DOVERI DEL RESIDENTE E DEI FAMILIARI

La residenza è anche una comunità in cui la libertà dei singoli trova un limite nella necessità di garantire l'armonia dei rapporti tra i Residenti e una efficace erogazione dei servizi da parte del personale.

In particolare, viene richiesto a ciascun Residente l'impegno a:

1. Adottare un comportamento responsabile verso gli altri Residenti e collaborare con il personale della Residenza, compatibilmente con il proprio stato di benessere psico-fisico
2. Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura
3. Concordare e comunicare eventuali uscite dalla struttura, nelle modalità stabilite.

Ai parenti dei Residenti viene richiesto l'impegno a:

1. Evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri Residenti della struttura, nonché collaborare con il personale per una efficace erogazione dei servizi
2. Rispettare gli ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno della struttura
3. Comunicare al Direttore della Residenza tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del Piano di Assistenza Individualizzato del proprio congiunto

4. Concordare con il Direttore della Residenza eventuali uscite dalla struttura, qualora il proprio congiunto non sia in grado di farlo autonomamente.



3.5. DETERMINAZIONE DELLA RETTA

La retta della R.S.A.o. ha due componenti: la retta alberghiera e la retta sanitaria.

L'importo della retta alberghiera giornaliera viene stabilito di anno in anno dall'A.P.S.S. ed è interamente a carico del Residente. Nei casi in cui quest'ultimo non sia in grado di pagare con propri redditi interviene il Comune (o altra amministrazione) di provenienza ad integrazione totale o parziale della retta.

L'importo della retta alberghiera giornaliera viene comunicato dall'A.P.S.S. al familiare di riferimento del Residente mediante lettera.

La retta alberghiera può essere pagata:

- ★ con disposizione di addebito automatico (previa autorizzazione all'Istituto di Credito da parte del Residente);
- ★ accredito diretto della retta alberghiera su conto corrente intestato a ST Gestioni

La retta sanitaria è invece a carico del Servizio Sanitario Provinciale per gli ospiti residenti in Provincia di Trento. Per gli ospiti fuori provincia interviene il Servizio Sanitario della zona di provenienza.



Gruppo SPES
Direzione generale
Via del Commercio 78 Trento
tel. 0461 402080
fax 0461 402065
www.spestrento.it
e-mail: info@spestrento.it