

La Carta dei Servizi

Gentile Lettore,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere l'organizzazione interna della RSA "Sole di Gallura", la tipologia e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, gli impegni e i programmi futuri, nonché le procedure a Sua tutela rispetto ad eventuali disservizi o comportamenti che potrebbero condizionare la fruibilità delle prestazioni.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti e facilitare il lavoro del nostro personale anche grazie alla Sua cortese collaborazione. Da parte nostra assicureremo il massimo impegno affinché ciò avvenga nel migliore dei modi.

A tale proposito alleghiamo alla presente il modulo "Segnalazioni e Suggerimenti", disponibile anche presso *l'Ufficio Relazioni con il Pubblico / Reception* della struttura, da utilizzare per segnalare situazioni più o meno critiche e per fornire spunti di miglioramento del servizio.

Oltre al presente documento La invitiamo a prendere visione del Regolamento Interno e della Dichiarazione di Responsabilità ed Impegno che Le verranno fornite presso l' Ufficio Area Sociale.

Con l'augurio che i servizi offerti possano essere di Suo gradimento la ringraziamo per la Sua gradita collaborazione.

Cordiali saluti

Per la Cooperativa "La Fenice"

Per la RSA "Sole di Gallura"

Il Direttore Generale della RSA

Responsabile Area Sociale

Gianfranco Nizzardo

Fiorella Casabona

Indice

La Carta dei Servizi.....	2
La RSA “Sole di Gallura”: uno spazio di salute	5
La RSA “Sole di Gallura”: la gestione	7
<i>Cos’è una RSA</i>	7
<i>Come lavora la RSA “Sole di Gallura”</i>	7
La RSA “Sole di Gallura”: Principi guida della RSA	7
<i>Eguaglianza</i>	7
<i>Imparzialità</i>	8
<i>Continuità</i>	8
<i>Diritto di scelta</i>	8
<i>Partecipazione</i>	8
<i>Efficacia ed efficienza</i>	9
La RSA “Sole di Gallura”: I valori e gli obiettivi strategici	9
<i>Massimizzazione della qualità della vita:</i>	9
<i>Interventi assistenziali e terapeutico riabilitativi personalizzati</i>	9
<i>Valorizzazione delle capacità residue</i>	9
<i>Lavoro per obiettivi e risultati</i>	9
<i>Formazione continua del personale</i>	10
<i>Apertura al territorio</i>	10
La RSA “Sole di Gallura”: Le nostre risorse	11
<i>Le risorse infra-strutturali</i>	11
<i>Area destinata alla residenzialità</i>	11
<i>Gli spazi di condivisione</i>	12
<i>Uffici relazioni con il pubblico URP)/Reception</i>	13
<i>Uffici</i>	13
<i>Le risorse umane</i>	13
La RSA “Sole di Gallura”: Il Servizio.....	15
<i>Tipologia di utenti</i>	15
La RSA “Sole di Gallura”: La richiesta di inserimento in struttura.....	16
<i>Requisiti generali</i>	15
<i>Punto Unico di Accesso (PUA)</i>	15

<i>L'Unità di Valutazione Territoriale (UVT).....</i>	<i>17</i>
<i>La RSA “Sole di Gallura”: L'accoglimento in struttura.....</i>	<i>18</i>
<i>Informazioni generali.....</i>	<i>18</i>
<i>Ufficio dell'area sociale-amministrativa.....</i>	<i>18</i>
<i>Area sanitaria- Medico di struttura.....</i>	<i>18</i>
<i>La RSA “Sole di Gallura”: La tipologia di servizi offerti (servizi di base).....</i>	<i>19</i>
<i>Servizi aggiuntivi.....</i>	<i>20</i>
<i>La RSA “Sole di Gallura”: L'organizzazione del lavoro interna alla struttura.....</i>	<i>21</i>
<i>L'Unità di Valutazione Interna (UVI).....</i>	<i>21</i>
<i>La definizione del Piano Assistenziale Individuale (PAI).....</i>	<i>21</i>
<i>La RSA “Sole di Gallura”: La vita di comunità.....</i>	<i>22</i>
<i>Le attività quotidiane</i>	<i>23</i>
<i>La RSA “Sole di Gallura”: I costi.....</i>	<i>25</i>
<i>Retta giornaliera.....</i>	<i>25</i>
<i>La RSA “Sole di Gallura”: Riferimenti normativi.....</i>	<i>27</i>
<i>La carta dei servizi.....</i>	<i>26</i>
<i>Normativa Regionale in materia di Residenza Sanitaria Assistenziale.....</i>	<i>28</i>
<i>Allegati: Modulo per segnalazioni e suggerimenti.....</i>	<i>29</i>

RSA Sole di Gallura: Uno spazio di salute

Uno spazio di salute è un posto dove ci si sente accolti, dove i volti sono familiari e le domande trovano una risposta. È quel luogo dove ci si sente a proprio agio e dove si trova lo stimolo per affrontare i momenti difficili. Tradizionalmente questo luogo è identificato nella propria casa accanto alla propria famiglia.



Ma accade talvolta che la propria casa diventi un “*non spazio di salute*” perché non più in grado di dare risposte a esigenze di tipo specialistico. Risposte che solo un’*équipe* integrata e composta da professionisti delle diverse discipline (geriatri, infermieri, operatori socio-assistenziali, fisiatristi, educatori.) possono fornire in maniera adeguata a chi affronta un particolare momento della propria vita.

Può accadere inoltre che, in seguito a situazioni di salute particolarmente difficili, si vada incontro a ricoveri presso strutture ospedaliere. Ricoveri che, per loro definizione, sono limitati nel tempo. Il momento di passaggio dall’ospedale alla propria casa non sempre è semplice se non si è preparati a fare fronte a esigenze altamente impegnative da un punto di vista qualitativo e quantitativo.

Qui si inserisce l’idea che spiega la funzione della Residenza Sanitaria Assistenziale “Sole di Gallura”: uno spazio di salute in cui una grande famiglia di specialisti accompagna chi vi si avvicina aiutandolo **professionalmente** con prestazioni altamente specialistiche e **umanamente** con il conforto e i suggerimenti dell’esperienza.

La RSA riconosce l’importanza del nucleo familiare dell’ospite, supportando i familiari di riferimento nelle interazioni relazionali, curando gli aspetti psicologici e fornendo un concreto aiuto nella definizione di pratiche sociali ed amministrative.

Molto più semplicemente la RSA “Sole di Gallura” è quel luogo di socializzazione dove incontrare persone che chiedono e persone che danno. È un punto di incontro tra professionisti, volontari, giovani e semplici frequentatori che mettono a disposizione competenze, disponibilità e entusiasmo per rendere questa realtà il più possibile aperta e familiare a coloro che la vivono giornalmente.

RSA Sole di Gallura: La gestione

Cos'è una RSA

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) sono strutture residenziali finalizzate a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, di recupero funzionale e di inserimento sociale, ma anche di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale, a utenti affetti da malattie croniche o da patologie invalidanti, non autosufficienti e non assistibili a domicilio, e che pur tuttavia non necessitano di ricovero in strutture ospedaliere o di riabilitazione globale, come da Deliberazione N. 25/6 del 13.6.2006.

Come lavora la RSA "Sole di Gallura"

L'RSA "Sole di Gallura" è una struttura accreditata dalla Regione Sardegna per 120 posti letto. E' convenzionata con l'ASL n. 2 di Olbia e con i Servizi Sociali del medesimo Comune, interagisce inoltre con tutte le altre Asl e Servizi Sociali della Regione.

La RSA "Sole di Gallura" ha aperto le sue porte il 1 Aprile del 2004, la proprietà dell'immobile è di pertinenza dell'INAIL, mentre attualmente la gestione della struttura è affidata alla Asl n. 2 di Olbia e il servizio socio assistenziale è di competenza della Società Cooperativa Sociale "La Fenice".

"La Fenice" Società Cooperativa Sociale ha iniziato e porta avanti con successo il percorso di certificazione nel campo della Qualità secondo lo standard internazionale UNI EN ISO 9001:00 nell'ambito dei servizi socio-sanitari e assistenziali rivolti ad anziani e disabili e nella gestione di servizi destinati alla persona in genere.

RSA Sole di Gallura: Principi guida

Eguaglianza

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti (ospiti e familiari), garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.

L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti.

Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La RSA Sole di Gallura fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

La RSA Sole di Gallura fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24.

Diritto di scelta

La RSA Sole di Gallura fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'ospite a favore di una logica che vede la *relazione di cura* come sostegno alla persona in condizione di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite.

Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'utente alla prestazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La RSA "Sole di Gallura" fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'ospite nella realizzazione dei piani individualizzati, coinvolgendo e informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra utenti e la struttura si sviluppi un rapporto di crescita reciproca.

Il diritto alla partecipazione viene garantito attraverso la presenza di un **Comitato dei familiari**, sede preposta alla discussione delle strategie ottimali per il miglioramento del servizio.

Infine, gli utenti possono accedere ad informazioni che li riguardano nel rispetto dei regolamenti in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, nonché in materia di protezione dei dati personali.

Efficacia ed Efficienza

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

La RSA “Sole di Gallura” fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all’ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

RSA Sole di Gallura: Valori e obiettivi strategici

Massimizzazione della qualità di vita

La RSA “Sole di Gallura” intende garantire all’ospite una qualità della vita il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

Interventi assistenziali e terapeutico-riabilitativi personalizzati

La RSA “Sole di Gallura” definisce e aggiorna, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l’ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell’evoluzione socio-sanitaria dell’ospite (P.A.I.).

Valorizzazione delle capacità residue

Nell’elaborazione dei piani assistenziali individualizzati si perseguono livelli di salute ottimali nell’ottica dell’approccio multidimensionale alla persona cercando di conservare, ripristinare o sviluppare le capacità funzionali residue dell’ospite.

Lavoro per «obiettivi e risultati»

La metodologia di intervento sull’ospite è coerente ad una tipologia di organizzazione del lavoro

che, sulla base di precisi obiettivi, punta al conseguimento di risultati di salute per l'ospite. Viene superata, quindi, l'organizzazione "per mansioni" a favore di un approccio lavorativo di tipo progettuale.

Formazione continua del personale

La RSA "Sole di Gallura" garantisce una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale.

Apertura al territorio

La RSA "Sole di Gallura" si configura come un'organizzazione strettamente collegata ai servizi presenti sul territorio (sociali, domiciliari, sanitari, ecc.) e come una realtà sociale aperta e dinamica che oramai rappresenta una realtà insostituibile del nostro tessuto sociale sia per i servizi che svolge sia per il ruolo di collante sociale e di partecipazione alla programmazione pubblica delle politiche sociali che gli è ampiamente riconosciuto dalle istituzioni.

La struttura, infatti, ospita ad oggi varie associazioni, impegnate in differenti settori socio assistenziali, alle quali ha dato la possibilità di avere una sede operativa come punto di riferimento strutturale.

- A.V.O.
- Soccorso Sardo
- A.C.A.T.
- Associazione Alzheimer Olbia
- Genesys
- Cooperativa ONLUS Sa Domu
- Consorzio Imprese di Comunità ONLUS

Alcune tra queste, nello specifico Soccorso Sardo e Associazione Volontari Ospedalieri (AVO), oltre che svolgere la loro attività all'esterno, collaborano attivamente con il personale della nostra RSA offrendo un importante contributo nell'assistenza agli ospiti residenti.

RSA Sole di Gallura: Le Nostre Risorse

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Sole di Gallura” è situata al centro di Olbia. Tale dislocazione, in linea con la filosofia del servizio e con il concetto più ampio di spazio di salute, favorisce la relazione fra gli ospiti e la comunità sociale della città, evitando situazioni di emarginazione e di eccessiva istituzionalizzazione.

Le risorse infrastrutturali

Il fabbricato, con ampio giardino, è suddiviso in maniera funzionale:

- Parcheggi.
- Piano interrato: palestra, cappella, sala morgue, magazzini, uffici, spogliatoi, depositi.
- Piano terra: Ufficio Relazioni con il Pubblico/Reception, bar, ufficio di servizio sociale, uffici amministrativi, sala riunioni, giardino.
- Piano primo: camere di degenza, sala soggiorno - pranzo, ambulatorio medico, ufficio psicologa, bagni assistiti, depositi.
- Piano secondo: camere di degenza, soggiorno - pranzo, ufficio professionisti, infermeria, bagni assistiti, depositi.
- Piano terzo: camere di degenza, infermeria.

La struttura inoltre è dotata di 4 ascensori, scale di emergenza e tutti gli ambienti sono conformi alla normativa inerente l'abbattimento delle barriere architettoniche.

L'Area destinata alla residenzialità

L'Area destinata alla residenzialità è suddivisa in due nuclei. Le stanze di degenza sono doppie, dotate di antibagno, servizi igienici, di impianto di condizionamento autonomo, spazioso balcone, tv, telefono e sistema di chiamata acustico e visivo.

La suddivisione in nuclei garantisce all'ospite residente una più elevata personalizzazione dell'assistenza ed assicura un maggiore rispetto della personalità ed univocità di ciascun individuo.

La finalità principale dell'organizzazione per nuclei è la creazione di uno spazio riconducibile psicologicamente al concetto di casa all'interno del quale l'area privata delle camere e dei servizi igienici da

un lato e quella più pubblica dei servizi di nucleo, dall'altro, siano riconoscibili come zona notte e zona giorno di uno spazio abitativo.

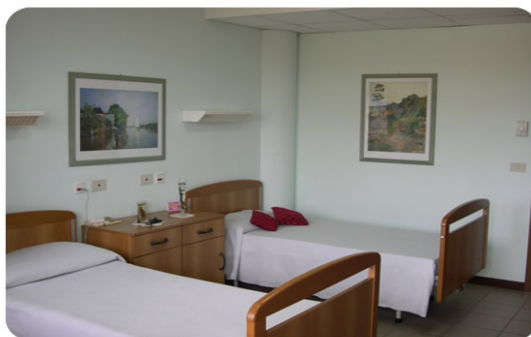
All'interno della Rsa sono presenti i seguenti nuclei:

Al Piano Primo:

1. *Nucleo ospiti con problemi cognitivi (demenze senili, morbo di Alzheimer, disturbi comportamentali)*
2. *Nucleo ospiti con patologie psichiatriche stabilizzate*

Al Piano Secondo:

3. *Nucleo riabilitazione per ospiti affetti da patologie invalidanti (sclerosi multipla, morbo di Parkinson) o temporaneamente non autosufficienti a causa di eventi traumatici (riabilitativi post-ictus e post-trauma)*
4. *Nucleo Alta Intensità (ospiti lungodegenti, neurovegetativi, terminali).*



Gli spazi di condivisione

Gli spazi di condivisione comprendono tutti gli ambienti nei quali è possibile creare occasioni di socializzazione. In particolare:

- Sale da pranzo/soggiorno: ciascun piano è dotato di sala da pranzo/soggiorno dove gli ospiti si riuniscono per i pasti, laboratori tematici, incontri con i familiari, attività ricreative, educative e di animazione sociale.
- Cappella: nella cappella, sita all'interno della struttura, si svolge la Santa Messa tutti i giorni alle ore 17.30. La celebrazione è aperta, oltre che agli ospiti e ai famigliari, a tutti coloro che hanno il piacere di parteciparvi.

- Sala relax: la sala relax è un ambiente di incontro e di socializzazione costituito da angolo bar, reception, salotto, spazio attività ricreative. È aperto dal lunedì al sabato.
- Giardino: il giardino protetto è a disposizione degli ospiti e dei visitatori con fontana e ampi spazi fioriti che consentono di svolgere attività di animazione all'aperto.



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)/Reception

L' U.R.P./Reception, posto all'ingresso della struttura, ha il compito di fornire informazioni a chi accede o contatta telefonicamente l'RSA. Rappresenta il primo momento di contatto con la struttura e ha la funzione di indirizzare le varie richieste agli uffici competenti.

Gli uffici

La Direzione Generale è sita nel piano seminterrato; gli Uffici Amministrativi, l'Ufficio di Servizio Sociale, il Responsabile della Qualità e il Responsabile dell'Area Amministrativa - Finanziaria si trovano al piano terra. L'Area Sanitaria, in un'ottica di vicinanza e tempestività dell'intervento, è dislocata fra il primo e il secondo piano in due distinti ambulatori medici.

Le risorse umane

Fra le peculiarità che contraddistinguono la qualità dei servizi erogati all'interno della RSA "Sole di Gallura" riteniamo di fondamentale importanza l'attenzione per l'umanizzazione e la personalizzazione dell'assistenza. Ciò significa che al di là della "dimensione oggettiva" di applicazione del modello organizzativo attraverso i piani di lavoro e le procedure operative adottate, poniamo attenzione anche a

quella “dimensione soggettiva”, che, a cominciare dalle rilevazioni positive dell’ospite e dei familiari, determina maggiormente il grado di soddisfazione del cliente.

Il giudizio di qualità di una prestazione, infatti, indica il “come” l’assistenza viene erogata, che insieme al “quanto”, costituiscono gli indicatori di funzionamento del servizio complessivamente svolto dai nostri lavoratori. La formazione rappresenta uno degli strumenti più idonei a favorire il cambiamento e la trasformazione dei servizi in una logica che vede il concetto di **qualità totale** come il traguardo imprescindibile di qualsiasi servizio socio-sanitario-assistenziale e meta assoluta delle linee operative della RSA “Sole di Gallura”.

In allegato riportiamo l’organigramma della struttura indicante il personale che opera a stretto contatto con l’utente secondo un obiettivo di miglioramento e mantenimento costante della qualità del servizio.

La RSA Sole di Gallura: Il Servizio

Tipologia di utenti

La RSA “Sole di Gallura” ospita, temporaneamente o permanentemente, in linea con quanto previsto dalla normativa regionale vigente in materia, persone anziane e adulti in condizione di non autosufficienza parziale o totale e con un alto livello di fragilità. In particolare, le problematiche di competenza della RSA possono essere riferite a persone con:

- problemi fisici (ortopedici in fase di stabilizzazione dopo episodio acuto, dopo fratture, interventi di protesi, ecc.; neurologici in fase di stabilizzazione dopo episodio acuto di ictus cerebrale, lesioni neurologiche traumatiche o neurochirurgiche, malattie degenerative del sistema nervoso, ecc.; broncopneumopatici in fase di stabilizzazione dopo episodio acuto, interventi di lobectomia, interventi di pneumonectomia, ecc.; cardiologici in fase di stabilizzazione dopo episodio acuto, dopo infarto del miocardio, angina pectoris, scompenso cardiaco, ecc.; polipatologici in pazienti provenienti dall’ospedale dopo un evento acuto, ma in fase di stabilizzazione o in precedenza seguiti in Assistenza Domiciliare Integrata con aggravamento del quadro clinico; affetti da sindrome ipocinetica);
- problemi psichici (demenze ivi comprese quelle senili; patologie psichiatriche stabilizzate in cui predomina una disabilità derivante da comorbidità di tipo internistico/geriatrico);
- problemi sociali (esigenza di temporaneo sollievo per i familiari e/o per le persone che si prendono cura dell’assistito non autosufficiente o dove il contesto socio- ambientale sia temporaneamente compromesso e comunque tale da impedire l’assistenza a domicilio della persona non autosufficiente);
- problemi globali (esigenza di cure palliative in malati oncologici o in altri malati terminali; pazienti con necessità di assistenza sanitaria ad alta intensività non ospedaliera).

RSA Sole di Gallura: La richiesta di inserimento in struttura

I requisiti generali

I requisiti richiesti perché si possa inoltrare richiesta di inserimento in RSA sono i seguenti:

- età adulta (o fase della vita di prevalente interesse geriatrico) e tipo di patologia (geriatriche, neurologiche, psichiatriche invalidanti, purché stabilizzate);
- condizioni sanitarie connotate da comorbidità, severità e instabilità clinica, non tali da richiedere cure intensive ospedaliere;
- sensibile perdita dell'autosufficienza nelle attività della vita quotidiana e necessità di assistenza sociosanitaria continuativa e costante;
- necessità di proseguimento di trattamenti riabilitativi in fase estensiva qualora non si configuri l'indicazione per un centro di riabilitazione globale a ciclo continuativo;
- condizioni socio- familiari ed ambientali che non consentono la permanenza al domicilio sia pure con il supporto dei servizi domiciliari e semi-residenziali;
- necessità di assistenza tutelare comprensiva del mantenimento dei contatti sociali e di programmi di animazione.

Il Punto Unico di Accesso (PUA)

La richiesta d'inserimento in RSA deve essere inoltrata al Punto Unico di Accesso del Distretto ASL di competenza (i moduli per la richiesta di inserimento da indirizzare al PUA sono anche reperibili presso l'Ufficio Accoglimenti della RSA "Sole di Gallura"). Si tratta di un servizio che assicura all'utente unitarietà di accesso ai servizi sociosanitari, un percorso assistenziale personalizzato e continuità delle cure. Ad Olbia la sua sede è in viale Aldo Moro, al piano terra dell'ospedale San Giovanni di Dio.

Il PUA riceve, analizza la domanda di intervento assistenziale e offre risposte di carattere socio- sanitario alla persona non autosufficiente o a un suo familiare. La richiesta può essere fatta dal soggetto interessato e/o dai suoi familiari, dal medico di medicina generale che ha in cura il paziente, dall'Unità Operativa Ospedaliera presso cui la persona si trova ricoverata, dal Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza o da altre strutture territoriali residenziali in cui il soggetto non autosufficiente sia momentaneamente ospitato.

L'Unità di Valutazione Territoriale (UVT)

La domanda inoltrata al PUA viene sottoposta all'Unità di Valutazione Territoriale operante presso il Distretto ASL di competenza il cui responso costituisce il presupposto per l'inserimento degli ospiti in RSA.

L'UVT è una *équipe* multiprofessionale composta da una commissione di base (medico di assistenza distrettuale e un operatore sociale dell'Azienda Usl o di uno dei Comuni del Distretto di riferimento) che si avvale, costantemente e regolarmente, di figure mediche e operatori sanitari con specializzazione nelle discipline connesse alla tipologia del paziente da valutare. Essa valuta, in accordo con la persona e/o la sua famiglia, la tipologia del bisogno e la necessità di inserimento in RSA anche in considerazione dell'offerta di servizi della rete socio-sanitaria territoriale.

Qualora l'utente sia già ospitato in una struttura ospedaliera la richiesta va effettuata almeno quattro giorni prima della dimissione programmata, con obbligo per l'UVT di esprimere un parere entro tre giorni dalla richiesta. Nel caso in cui l'utente provenga dal proprio domicilio o da altra struttura residenziale territoriale invece l'UVT si pronuncia entro 10 giorni dalla richiesta.

L'UVT, nello specifico, assolve alle seguenti funzioni:

- individua al suo interno il *case manager* del singolo assistito, per la gestione dello stesso nel percorso di rete;
- analizza la domanda di intervento assistenziale e valuta, anche presso il proprio domicilio la persona non autosufficiente secondo modalità multidimensionali;
- formula un programma assistenziale personalizzato, anche tenuto conto delle esigenze dell'interessato e delle condizioni familiari e relazionali, definendo i tempi di permanenza in RSA (compresi tra i 30 giorni e i 12 mesi consecutivi, salvo i casi previsti dalla normativa) e la previsione di massima del successivo percorso di rete per l'assistito.
- verifica e controlla, con programmi adeguati, la qualità dell'assistenza erogata all'interno della RSA, mediante l'individuazione e l'utilizzo di specifici indicatori di efficacia ed efficienza;
- si esprime sull'eventuale proposta di prosecuzione del ricovero inoltrata dall'Unità di Valutazione Interna della RSA (presentata almeno quindici giorni prima della scadenza del termine del piano di assistenza);
- provvede, in accordo con l'Unità di Valutazione Interna dell'RSA, alla dimissione dell'assistito dalla struttura, garantendo il coordinamento con il Punto Unico d'Accesso per assicurare la continuità del percorso di cura e avviare il successivo inserimento dell'utente in un percorso assistenziale alternativo dei servizi socio-sanitari (ADI, rientro a domicilio, inserimento in residenza socio- assistenziale o altro presidio della rete).
- Individua il profilo assistenziale dell'ospite.

RSA Sole di Gallura: L'accoglimento in struttura

Informazioni generali

Tutte le informazioni generali sui servizi offerti dalla RSA “Sole di Gallura” e sulle modalità degli accoglimenti in struttura sono fornite dall' U.R.P., che può essere contattata telefonicamente al numero 0789/090386 o presentandosi direttamente in struttura.

Per informazioni più dettagliate ci si può rivolgere alla Responsabile dell'Area Sociale e Amministrativa.

L'Ufficio dell'Area Sociale – Amministrativa

L'Ufficio dell'Area Sociale e Amministrativa è il servizio preposto al ricevimento dell'ospite e dei suoi familiari: provvede a dare tutte le informazioni di cui gli stessi necessitano. Presso questo ufficio sono reperibili i moduli da indirizzare all'ASL di provenienza per la richiesta di inserimento in RSA. Le richieste di inserimento vengono valutate dal Direttore Sanitario di intesa con il Direttore Generale dopo aver consultato l'Unità di Valutazione Interna.

Gli inserimenti sono sempre subordinati al ricevimento del verbale compilato dalla UVT.

In caso di urgenza ha facoltà di decidere il Direttore Sanitario.

Al momento dell'inserimento il Responsabile dell'Area Sociale sottopone all'ospite/famigliare la “Dichiarazione di responsabilità e impegno”, che regola gli accordi con la struttura. In questa fase, viene consegnato il numero di contrassegno da cucire su tutta la biancheria e l'abbigliamento che sarà introdotto in struttura.

L'Ufficio Area Sociale garantisce il seguente orario:

LUNEDI	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
9:00 – 13:00	9:00 - 13:00	9:00 - 13:00	9:00 - 13:00	9:00 - 13:00
		15.00 – 17.00	15:00 – 17:00	

Area Sanitaria- Medico di struttura

L'ospite e i famigliari incontrano il medico di struttura che valuta sia le condizioni generali dell'ospite, sia la documentazione clinica , al fine di formulare un'ipotesi di piano assistenziale terapeutico adeguato. Durante il colloquio verranno raccolte all'interno della “cartella personale dell'utente” informazioni sullo stato cognitivo-comportamentale dell'ospite e sulle sue abitudini e preferenze (particolarmente importanti nei casi di persone con demenza e disorientamento o disturbi comportamentali); questo momento rappresenta

un' opportunità di conoscenza reciproca, di scambio di informazioni e di aspettative riguardo il progetto assistenziale e riabilitativo.

Nei primi giorni, i familiari vengono invitati a rimanere in struttura nelle ore diurne per favorire l'ambientamento del proprio caro. Per i familiari si suggerisce un colloquio con la nostra assistente sociale al fine di rendere il più agevole possibile il nuovo inserimento.

RSA Sole di Gallura: La tipologia dei servizi offerti (i servizi di base)

Nell'intento di assolvere al meglio alle sue funzioni e nell'ottica di un approccio unitario e globale all'ospite, la RSA "Sole di Gallura" garantisce una serie di servizi:

- Assistenza sanitaria:
 - ✓ *assistenza medica generale* (assistenza sanitaria di base con livelli di intervento sanitario di media-bassa intensità erogata dal Medico di struttura) e *specialistica* (consulenze geriatriche, neurologiche, fisiatriche, cardiologiche e prestazioni di diagnostica strumentale e di laboratorio, necessarie alla formulazione e alla verifica del Piano Assistenziale Individuale dell'ospite per la gestione e il monitoraggio delle sue patologie di base) correlate alla tipologia e allo stato di gravità degli ospiti. L'erogazione dell'assistenza medica generale non comporta la cancellazione dell'ospite dall'elenco del proprio medico di medicina generale;
 - ✓ *assistenza infermieristica* garantita nell'arco delle 24 ore;
 - ✓ *assistenza riabilitativa:* prestazioni fisioterapiche e di riabilitazione neuromotoria finalizzate al miglioramento/mantenimento/consolidamento delle abilità acquisite;
 - ✓ *assistenza psicologica:* supporto socio-relazionale individuale;
 - ✓ *consulenza e controllo dietologico;*
 - ✓ *assistenza farmaceutica* (riferita all'erogazione delle specialità medicinali, farmaci generici e prodotti galenici relativi alle patologie presentate dal soggetto ospite e all'erogazione dei dispositivi e del materiale di consumo necessari alla somministrazione dei medicinali) e *assistenza protesica e integrativa* (ausili per

stomie, ausili per prevenzione e trattamento lesioni cutanee, cateteri vescicali ed esterni, , presidi per l'incontinenza).

- Assistenza sociale:
 - ✓ *assistenza alla persona e di tipo tutelare* (per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana in vista del mantenimento/miglioramento del grado di autonomia della persona);
 - ✓ *riattivazione psico- sociale* (svolta attraverso attività di animazione ludico-ricreativa in vista del mantenimento/miglioramento delle capacità cognitive e mediante integrazione e raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine).
- Assistenza alberghiera: Risponde alle esigenze di vitto, alloggio, igiene degli ambienti e lavaggio della biancheria con esclusione dell'abbigliamento (servizio aggiuntivo).
- Assistenza religiosa: supporto spirituale e funzioni religiose quotidiane celebrate nella cappella dell'RSA.
- Supporto alla famiglia: costituzione di un comitato famigliari e ospiti, supporto relazionale all'interno di gruppi di auto e mutuo aiuto.

I servizi aggiuntivi

Oltre ai servizi di base sopraelencati, la RSA "Sole di Gallura" garantisce alcuni servizi aggiuntivi a disposizione degli ospiti e dei loro famigliari, non inclusi nella retta:

- Trasporto: i trasporti all'esterno per visite specialistiche o per il disbrigo delle pratiche sociali (ad esempio il ritiro della pensione) può essere richiesto e prenotato presso l'infermeria;
- Estetista e parrucchiere: il servizio è garantito da collaboratori esterni e può essere prenotato presso l'U.R.P.

RSA Sole di Gallura: L'organizzazione del lavoro interna alla struttura

Le attività sanitarie e sociali sono svolte garantendo un approccio unitario e globale al paziente sia nel momento della valutazione multidimensionale del bisogno, sia nella fase dell'erogazione degli interventi socio-sanitari. Il rapporto con l'ambito territoriale di riferimento è ricercato attraverso il coinvolgimento dei nuclei familiari e parentali, degli enti locali e delle associazioni che si occupano di assistenza agli anziani e ai disabili.

L'Unità di Valutazione Interna (UVI)

L'Unità di Valutazione Interna della RSA "Sole di Gallura" è una *équipe* multiprofessionale composta da professionisti che lavorano a diretto contatto con gli ospiti. In linea con quanto previsto dall'attuale normativa, l'UVI svolge le seguenti funzioni:

- presa in carico globale dell'ospite all'interno della struttura;
- individuazione di un *case manager* quale operatore di riferimento per la gestione di ogni singolo ospite (sia all'interno della struttura sia successivamente, al momento della dimissione in coordinamento con il *case manager* della UVT);
- formulazione e gestione di un progetto personalizzato per ogni singolo ospite;
- valutazione continua della persona ricoverata secondo modalità multidimensionali;
- interrelazione periodica con l'UVT riguardo l'andamento del progetto e i risultati conseguiti fino alla dimissione (nel caso di modifiche del livello assistenziale sanitario e/o sociale sopraggiunte nel corso del ricovero presso la RSA, l'UVI è tenuta ad inoltrare richiesta di una nuova valutazione multidimensionale all'UVT. La stessa potrà confermare o modificare il profilo assistenziale proposto);
- proposta all'UVT di soluzioni alternative per il passaggio dell'utente ad altre forme di assistenza.

La definizione del Piano Assistenziale Individuale (PAI)

Per assolvere al meglio a queste funzioni i professionisti presenti in UVI definiscono un Piano Assistenziale Individuale per ogni singolo ospite al fine di esplorare in maniera sistematica le diverse problematiche che determinano la valutazione globale della persona non autosufficiente.

Il PAI è lo strumento che permette di focalizzare gli obiettivi dell'intervento assistenziale ed è composto dai diversi progetti individuali elaborati da ciascuna area professionale coinvolta nel

processo riabilitativo (area della autonomia funzionale, situazione clinica, area cognitivo-mentale e sociale). Gli operatori coinvolti nella stesura dei singoli progetti sono: il Direttore Sanitario, Direttore Generale, il Responsabile dell'Area Sociale, lo Psicologo, i Responsabili di Nucleo, il Coordinatore Infermieristico, il Coordinatore degli Educatori, il Coordinatore dei Fisioterapisti, il Coordinatore dei servizi ed eventuali altri professionisti coinvolti a seconda delle esigenze.

I professionisti pervengono alla stesura del PAI solo dopo aver avuto una prima conoscenza personale dell'ospite e di eventuali familiari e aver preso visione della documentazione clinica e del verbale di inserimento compilato dall'UVT (e/o scheda medica di inserimento redatta dal medico di medicina generale dell'ospite). Raccolti i dati necessari alla valutazione multidimensionale si procede in sede di UVI alla compilazione del PAI. In questa sede sarà individuato anche il *case manager* di riferimento.

Il *case manager* ha la gestione globale dell'ospite, ne conosce la storia clinica e le motivazioni che hanno portato all'inserimento in RSA; è una figura professionale che rappresenta l'unico punto di riferimento interno ed esterno dell'organizzazione che ha l'obbligo di rapportarsi con tutte le istituzioni ed attori sociali del caso (case manager dell'UVT, Unità Operative Ospedaliere, Servizi Sociali Comunali, Familiari, Associazioni di Volontariato etc.) in una logica di "problem solving".

I singoli progetti compongono il PAI.

Il medico di struttura del singolo ospite monitorizza la stesura dei progetti dell'ospite e ne supervisiona, verifica e controlla l'attuazione.

RSA Sole di Gallura: La vita di comunità

Giornata tipo

La quotidianità in RSA è scandita da varie attività che danno un ordine e una consequenzialità temporale alle giornate dei nostri ospiti.

MATTINA: L'ora delle alzate è organizzata in base alle esigenze di ciascuno con l'intenzione di assecondare quanto più possibile il risveglio naturale dell'ospite. Gli operatori forniscono assistenza nel momento dell'igiene e della vestizione con l'obiettivo di far sì che l'ospite possa mantenere le sue autonomie residue e collabori fin dove può alle attività.

Dopo la colazione e per tutta la mattinata le varie figure professionali (infermiere, Oss, fisioterapista, psicologo, educatore) svolgono le attività predisposte nei Progetti Assistenziali Individualizzati.

POMERIGGIO: Dopo il riposo pomeridiano e la merenda il pomeriggio è dedicato in prevalenza alle attività educative di gruppo, ai laboratori e alle uscite. Per gli ospiti allettati continuano le attività predisposte nei Progetti Assistenziali Individualizzati.

NOTTE: Quando lo richiedono gli ospiti vengono accompagnati nelle loro camere e preparati per andare a letto. Nelle stanze possono disporre della televisione e di una lampada per la lettura.

L'assistenza socio-sanitaria ed infermieristica è garantita nell'arco delle 24 ore.

PASTI: I pasti sono consumati nelle sale mensa (salvo problematiche particolari) secondo un menù giornaliero stabilito da un medico specialista e valutato sulla base delle specifiche esigenze di ogni ospite.

Gli orari sono i seguenti:

Colazione	dalle ore 8.00 alle ore 9:00
Pranzo	dalle ore 12:00 alle ore 12:45
Spuntino pomeridiano	dalle ore 16:00 alle ore 16:30
Cena	dalle ore 19:00 alle ore 19:45

ORARIO VISITE: Gli ospiti possono ricevere visite durante tutto l'arco della giornata nel rispetto della vita di comunità ed evitando, possibilmente, che tali visite si sovrappongano con i pasti, l'igiene quotidiana e i riposi degli ospiti.

La Direzione favorisce la partecipazione degli ospiti alla vita della comunità esterna anche attraverso iniziative svolte in collaborazione con le Associazioni, i Gruppi di volontariato, le Scuole, ecc.

Criteria di organizzazione delle attività ricreative

I servizi della struttura sono a disposizione indistintamente per tutti gli Ospiti. Il personale curerà che essi ne usufruiscano, incoraggiandoli e facilitandoli in ogni modo.

Le iniziative ricreative e di tempo libero possono essere aperte alla partecipazione di parenti ed amici degli ospiti e di tutte le persone desiderose di parteciparvi.

Le attività quotidiane

- Progetti Assistenziali Individualizzati:

Attraverso processi di valutazione multidimensionale (es. autonomia nelle attività quotidiane, tono dell'umore, livello di socializzazione) e multidisciplinare (es. geriatria, fisioterapia, logopedia, psicologia), l'équipe di Unità Valutativa Interna (UVI) individua i bisogni socio-sanitari dell'ospite, definendo per ciascuno un progetto personalizzato (piani assistenziali e terapeutico-riabilitativi individualizzati). Numerose

attività progettuali vengono predisposte per il recupero, il mantenimento o il rallentamento della perdita delle abilità residue:

- attività volte al ripristino di abilità relative alla vita quotidiana, in particolare progetti per il recupero delle autonomie di base, quali per esempio, la continenza, l'igiene e l'alimentazione in autonomia;
- attività riabilitative della mobilità e/o della deambulazione;
- progetti volti alla gestione dei disturbi comportamentali;
- stimolazione di funzioni cognitive (linguaggio, percezione, attenzione e memoria, R.O.T., attività di memory training);
- attività occupazionali che coinvolgono l'ospite a partire dalle sue attitudini e dai bisogni rilevati.

- attività socio-educative e animative:

La finalità educativa della RSA poggia sul concetto di animazione inteso come risveglio dei desideri, delle aspirazioni e delle attese, come riequilibrio fra il “fare” presente e il “fare” passato. Le strategie elaborate dalle nostre educatrici fanno da collante fra la riattivazione e il sostegno delle abilità residue dell'ospite e la valorizzazione delle sue esperienze pregresse, delle sue abitudini e della sua cultura di appartenenza. L'obiettivo consiste nel migliorare la qualità della vita degli ospiti residenti, i quali trovano così modo di esprimersi, di essere attivi, capaci di scelte e di decisioni, aperti ad un futuro che non per forza deve generare ansia, ma che può essere accompagnato da progetti, anche se piccoli, e soprattutto vissuto con serenità.

Quotidianamente gli ospiti sono impegnati in:

Attività di orientamento spazio-temporale:

- Lettura del quotidiano
- Laboratorio dei ricordi
- Socio-terapia
- Uscite in città

Attività manuali:

- Laboratorio di espressione artistica (pasta di sale, decoupage, pittura)
- Laboratorio di ricamo e cucito

Terapia occupazionale:

- Giardinaggio
- Cura del sè
- Cura degli spazi vitali privati e comuni



La RSA Sole di Gallura: I Costi

Retta giornaliera

La retta giornaliera di ospitalità secondo le disposizioni regionali attualmente in vigore (DGR del 13/06/2006, n° 25/6), è stabilita in € 128.00 € o 118.00 € a seconda dei profili assistenziali individuati dalla U.V.T., di cui il 50 % rappresenta la quota socio – alberghiera a carico dell'ospite o del Comune di residenza a seconda dei casi e l'altro 50 % rappresenta la quota a carico dell'Azienda Sanitaria.

Per quanto riguarda la quota socio-alberghiera, la stessa deve essere così quantificata:

1. quota socio – alberghiera per ospiti ad alta intensità assistenziale: **€ 64.00 più Iva al 4% giornaliera.**
2. quota socio – alberghiera per ospiti a media intensità assistenziale: **€ 59.00 più Iva al 4% giornaliera.**

In caso di inserimento effettuato in attesa di valutazione da parte dell' Unità di Valutazione Territoriale di residenza, l'onere della retta a carico dell'ospite o del referente comprende sia la quota socio – alberghiera, fino ad un massimo di 64.00 € al giorno, sia quella sanitaria pari a 59.00 € o 64.00 € giornaliera a seconda del profilo ospite individuato.

Eventuali deroghe relative alle quote socio–alberghiere possono essere disposte esclusivamente dal Direttore Generale

In caso di inserimento effettuato con l'integrazione da parte dei Servizi Sociali del Comune di residenza, l'ospite o il referente, è comunque obbligato a versare la quota di contribuzione utenza stabilita dal Comune stesso.

Nel caso in cui dovesse cambiare il profilo assistenziale dell'ospite individuato dall'UVT, si farà riferimento a quanto previsto nella normativa (D.G.R. n. 25/6 del 13.06.2006) con conseguente cambio della quota socio-alberghiera.

Le rette sono definite ed esplicitamente controfirmate dall'ospite o dal suo familiare nella "Dichiarazione di responsabilità e impegno" e devono essere versate anticipatamente entro il 10 del mese di riferimento.

In caso di assenza temporanea dell'utente per ricovero ospedaliero o per visita in famiglia, la quota socio - alberghiera è così rideterminata:

- a. Dal 1° al 5° giorno di assenza, la quota è pagata, in ogni caso, per intero.
- b. Dal 6° al 10° giorno viene decurtato dalla quota il 30% dell'importo giornaliero
- c. Dall'11° giorno in poi viene decurtato dalla quota il 50% dell'importo giornaliero.

L'accoglienza in struttura è subordinata al versamento di un deposito cauzionale infruttifero di € 700.00 che verrà restituito all'ospite al momento della dimissione.

Riferimenti Normativi

La Carta dei Servizi

- L. 7 Agosto 1990 n° 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”.
- Decreto del Presidente della Repubblica del 28 Novembre 1990 “Regolamento per il recepimento delle norme risultanti dalla disciplina prevista dall’accordo del 6 Aprile 1990 concernente il personale del comparto del Servizio Sanitario Nazionale, di cui, all’art. 6 del Decreto del Presidente della Repubblica del 5 Marzo 1986 n° 68”.
- Circolare del Ministero della Sanità 100/SCPS/3 5697 del 31 Ottobre 1991 “Iniziativa per l’attuazione nel Servizio Sanitario Nazionale delle norme della Legge 7 Agosto 1990 n° 241 mirante al miglioramento dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 Ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”.
- Decreto Legge del 12 Maggio 1995 n° 163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle Pubbliche Amministrazioni”.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 Maggio 1995 “Schema generale di riferimento – Carta dei servizi Pubblici Sanitari”.
- Legge del 11 Luglio 1995 n° 273 “Conversione in legge del Decreto Legge del 12 Maggio 1995 n° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle Pubbliche Amministrazioni”.
- Legge 8 Novembre 2000 n° 328 “Legge Quadro per la realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali”.

Normativa Regionale in materia di Residenze Sanitarie Assistenziali

- Delibera della Giunta Regionale del 22 Maggio 2001 n° 17/14 “Linee di indirizzo concernenti l’organizzazione ed il funzionamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali operanti nella Regione Sardegna”.
- Delibera della Giunta Regionale del 24 Luglio 2001 n° 25/34 “Modifiche alla deliberazione della Giunta Regionale n° 17/14 del 22 Maggio 2001: Linee di indirizzo concernenti l’organizzazione ed il funzionamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali operanti nella Regione Sardegna”.
- Delibera della Giunta Regionale del 22 Maggio 2002 n° 10/24 “ Integrazione deliberazione Giunta Regionale del 22/05/2001 – Residenze Sanitarie Assistenziali.
- Delibera della Giunta Regionale del 25 Febbraio 2003 n ° 6/63 “ Requisiti Residenze Sanitarie Assistenziali. Integrazione deliberazione Giunta Regionale del 22/05/2001 – Residenze Sanitarie Assistenziali.
- Delibera della Giunta Regionale del 28 Novembre 2003 n ° 44/30 “Residenze Sanitarie Assistenziali. Disposizioni integrative deliberazione Giunta Regionale del 22/05/2001 – Residenze Sanitarie Assistenziali
- “Piano Regionale dei Servizi Sociali e Sanitari” approvato con Deliberazione della Giunta Regionale 4/21 del 10 Febbraio 2005.
- Legge Regionale 23 Dicembre 2005 n. 23 “ Sistema integrato dei servizi alla persona. Abrogazione della legge regionale n. 4 del 1998 Riordino delle delle funzioni socio – assistenziale”.
- Delibera della Giunta Regionale del 21/02/2006 n ° 7/5 “Istituzione del punto unico di accesso ai servizi alla persona e delle Unità di Valutazione Territoriale”
- Delibera della Giunta Regionale n° 25/6 del 13/06/2006 “ Linee di Residenze Sanitarie Assistenziali”.
- Legge Regionale 28 Luglio 2006, n. 10 “ Tutela della salute e riordino del servizio sanitario della Sardegna. Abrogazione della legge regionale 26 gennaio 1995, n. 5.”

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il _____ sottoscritto/La _____ sottoscritta
(**Cognome**) _____ (**Nome**) _____,

residente in Via _____ n° _____ provincia
di _____,

in qualità di (indicare la **parentela**) _____ del Sig./della Sig.ra

accolto/accolta presso la RSA "Sole di Gallura"

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

Data _____

Firma _____

Il presente modulo va inserito nelle cassetture portalettere collocate all'ingresso della struttura.

La Direzione si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.

ORGANIGRAMMA RSA "SOLE DI GALLURA" – Dicembre 09

