



R.S.A.- Residenza Sanitaria Assistita
Casa di cura Morana S.R.L.

CARTA DEI SERVIZI



REV. 11 DEL 29/06/2020



 R.S.A. - Residenza Sanitaria Assistita
Casa di cura Morana S.R.L.

Lettera di benvenuto

Gentile Signore/a

l'opuscolo che le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza Sanitaria Assistita "Casa di cura Morana S.r.l."

Si tratta di un documento che le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la R.S.A si propone per rispondere in modo sempre migliore ai bisogni ed alle aspettative degli ospiti e dei familiari.

Tuttavia la carta dei servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che le viene offerto perchè lei possa contribuire allo sviluppo del Progetto Sanitario e Assistenziale che la riguarda.

A lei e ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe di cura: la invitiamo quindi ad offrirci i suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi.

La R.S.A. si impegnerà a venire incontro alle sue esigenze ed a garantirle un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti della Residenza, perchè questo è lo scopo del nostro lavoro.

1 PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISITTA

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1 Eguaglianza
- 2.2 Imparzialità
- 2.3 Continuità
- 2.4 Efficienza ed efficacia
- 2.5 Soddisfazione del cliente
- 2.6 Partecipazione
- 2.7 Diritto di scelta
- 2.8 Riservatezza e privacy
- 2.9 Sicurezza dei lavoratori
- 2.10 Sicurezza antincendio
- 2.11 Tutela dell'ambiente
- 2.12 Responsabilità di Impresa

3 MISSIONE

4 INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA

- 4.1 Ubicazione
- 4.2 Struttura R.S.A.
- 4.3 Modalità di accesso alla struttura
 - 4.3.1 In convenzione
 - 4.3.2 A pagamento

- 4.4 Ospiti che possono accedere alla struttura
- 4.5 Gestione della lista d'attesa
- 4.6 Documentazione da presentare all'atto dell'ingresso
- 4.7 Cosa portare
- 4.8 Farmaci - presidi - ausili
- 4.9 L'assistenza durante il soggiorno
- 4.10 Giornata tipo
- 4.11 Orario visite
- 4.12 Dimissione
- 4.13 Richiesta copia cartella clinica

5 SERVIZI OFFERTI

- 5.1 Assistenza medica
- 5.2 Assistenza infermieristica
- 5.3 Attività riabilitativa
 - 5.3.1 Fisioterapista
 - 5.3.2 Terapista occupazionale
 - 5.3.3 Psicologa
 - 5.3.4 Logopedista
 - 5.3.5 Animatrice
- 5.4 Visite specialistiche
- 5.5 Assistenza sociale
- 5.6 Caregiver
- 5.7 Ristorazione

- 5.8 Lavanderia
- 5.9 Pulizia degli ambienti
- 5.10 Parrucchiere, barbiere, podologo
- 5.11 Assistenza religiosa
- 5.12 Bar

6 IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

- 6.1 I Meccanismi di tutela e verifica
- 6.2 Reclami
- 6.3 Indagini sulla soddisfazione degli utenti ricoverati
- 6.4 Sistema di qualità

1 PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

La Residenza Sanitaria Assistita "Casa di cura Morana s.r.l." è ubicata in Marsala (TP) nella Via Trapani, 161. La R.S.A. iscritta all'albo regionale di cui al decreto presidenziale 25/10/99 giusta d.i.g. n. 00465 dell'8 aprile 2002, per complessivi 79 posti letto ha stipulato apposita convenzione con l'Asp di Trapani, in data 6 dicembre 2006, per 92 posti letto di cui 30, per anziani non autosufficienti e disabili e 19 per anziani affetti da Alzheimer. Nell'anno 2007 ha ottenuto l'accreditamento giusto D.A. del 30.11.2007 pubblicato nel suppl. ord. n. 2 alla Gazzetta Ufficiale della Regione Siciliana n. 59 del 21.12.2007.

La Residenza offre ospitalità e assistenza ad anziani non autosufficienti non curabili a domicilio, portatori di patologie geriatriche e neurologiche stabilizzate nonché a persone adulte in condizioni di difficoltà. Sono previste ospitalità di sollievo alla famiglia. Fornisce accoglienza, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale e relazionale, realizzando la massima integrazione fra interventi sociali e sanitari.

L'ente ha come obiettivo fondamentale la salvaguar-

dia e la valorizzazione della persona nella sua globalità. Al momento dell'ingresso, la struttura avrà cura di accogliere la persona con il suo patrimonio di vita, la sua storia e le sue relazioni, così da garantire nel tempo risposte adeguate e personalizzate ai bisogni ed alle aspettative dei singoli utenti. Ciò perchè la malattia cambia a secondo del soggetto e può essere vissuta in maniera totalmente differenziata in rapporto alla persona, in rapporto allo stato mentale, in rapporto alla sua filosofia di vita, alla sua concezione esistenziale, alla sua fede religiosa o alla sua visione laica, alla sua accettazione psicologica del male e del bene, del dolore e della gioia.

In una visione della vita attenta all'uomo si è consapevoli che, anche se la malattia si iscrive nel corpo a partire da questo epicentro la sofferenza abbraccia tutta la vita del paziente e, quindi, occorre prendersi cura in toto del malato anzichè limitarsi a curare la malattia.

Il ricovero è sempre un fattore di stress psicologico in quanto comporta perdita di riferimenti, di ritmi di vita abituali, del contatto su sè stessi. Chi entra in una struttura sanitaria porta con sè paura ed aspettative; a questo si aggiungono la mancanza di privacy e di familiarità con l'ambiente, condizione che può

generare stati di ansia e difficoltà di ambientamento. La struttura si adopera per garantire agli ospiti -nel pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale- un elevato livello di assistenza tutelare e di prevenire perdite ulteriori d'autonomia, per mantenere e recuperare, ove possibile, le capacità psichiche, fisiche, affettive e relazionali del soggetto. Permane come finalità dell'ente, qualora le condizioni dell'ospite lo consentano, favorire un progetto riabilitativo che permetta il rientro dell'ospite al proprio domicilio.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi agli utenti e ai cittadini da parte della nostra struttura avviene nel rispetto di alcuni principi fondamentali: tali principi, che valgono indistintamente per ciascun servizio e per ciascuna prestazione, da un lato prevedono il rispetto delle normative vigenti, dall'altro esprimono i valori ai quali l'azienda ispira la propria azione.

2.1 Eguaglianza

L'eguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione; gli ospiti della residenza sanitaria assistita ricevono la medesima assistenza a prescindere

dere dall'ideologia politica, dal credo religioso o dallo stato sociale ed economico dagli stessi rappresentato.

2.2 Imparzialità

I comportamenti degli operatori sanitari ed amministrativi sono ispirati ad evitare atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

2.3 Continuità

Delle prestazioni, della semplificazione dei percorsi di accesso ai servizi e regolarità nel rispetto delle leggi vigenti. Tutte le risorse sono impegnate ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo i disagi dell'utenza anche nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, imputabili a cause di forza maggiore, ed erogare prestazioni sanitarie in modo coordinato tra i vari reparti.

2.4 Efficienza ed efficacia

Efficacia delle prestazioni raggiunta attraverso la ricerca e la formazione permanente degli operatori. Efficienza dell'organizzazione perseguita mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono l'uso ottimale delle risorse umane ed economico

finanziarie.

2.5 Soddisfazione del cliente

Intesa come piena rispondenza ai bisogni espressi dagli utenti, qualità del processo di miglioramento continuo avviato, rivolta sia alle modalità di erogazione sia alla valutazione dei risultati.

2.6 Partecipazione

La R.S.A. garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

2.7 Diritto di scelta

L'utente può scegliere liberamente sul territorio la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

2.8 Riservatezza e privacy

A tutela del corretto trattamento dei dati personali è stato nominato un responsabile del trattamento dei dati personali conformemente alla legge nazionale 341/99 nella persona del Geom. Natale Parrinello ed

in applicazione al GDPR - UE 2016/679 sulla privacy, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui pazienti.

2.9 Sicurezza dei lavoratori

La R.S.A. persegue l'obiettivo di assicurare condizioni di sicurezza e salute sul luogo di lavoro conformi alle prescrizioni del Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81 riguardante la tutela della salute e la sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro.

2.10 Sicurezza antincendio

La R.S.A. è dotata di adeguati presidi antincendio (estintori portatili, impianto rilevazione fumi, idranti) conformi alle attuali disposizioni di legge. Il piano di emergenza e di evacuazione prevede l'intervento del personale che ha partecipato ai corsi di formazione per assistere e guidare gli utenti. Le uscite di sicurezza sono individuate da luci di emergenza di sufficiente intensità e da cartellonistica di sicurezza per l'indicazione dei percorsi di esodo.

2.11 Tutela dell'ambiente

La R.S.A. riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle

norme europee in merito al rilascio ed allo smaltimento dei rifiuti.

Inoltre, si è dotata di un impianto fotovoltaico volto a ridurre il consumo di carburanti fossili ed alla riduzione di emissioni di anidride carbonica.

2.12 Responsabilità di Impresa

La R.S.A. si è dotata di un modello di organizzazione e gestione conforme ai precetti del D. Lgs.321/01 al fine di prevenire i reati in esso previsti.



3 MISSIONE

“L’invecchiamento della popolazione”, come esordisce l’allegato n.1 riguardante i requisiti delle R.S.A. del decreto presidente regione siciliana del 25-10-1999, rappresenta un fenomeno in espansione che ha determinato radicali ripensamenti delle strategie socio-sanitarie con uno stimolo verso nuovi modelli assistenziali.

La percentuale di popolazione anziana, già mediamente del 16% nella precedente statistica, secondo le proiezioni dell’Istat tenderà ad aumentare.

È cresciuta di conseguenza la condizione di bisogno assistenziale degli anziani per l’aumento in percentuale delle epidemiologie geriatriche. In particolare di patologie che espongono i soggetti anziani a rischio di gravi disabilità funzionali e psichiche.

Questa nuova condizione sociale richiede un cambiamento nella metodologia di approccio alla salute, così come indicato dalla O.M.S., che comporta la necessità di considerare la salute, non solo in termini nosologici, bensì funzionali, mirati cioè al mantenimento e al recupero dell’autonomia, all’indipendenza e qualità della vita.

Emerge, quindi, il dato che l’identificazione dei biso-

gni deve basarsi su una valutazione multidimensionale che tenga conto di tutti gli aspetti che possano interferire con il benessere della persona.

Le residenze sono state pensate come risposta a questo bisogno emergente di cura fisica unita al recupero integrale della persona.

In questo contesto, facendo sue le prospettive ora esposte, si colloca la Residenza “Casa di Cura Morana s.r.l.” che pone a fondamento della sua attività la visione della centralità della persona e della dignità della vita umana.

Con questa finalità l’ente ha inteso intraprendere questa attività pensata prevalentemente come attività di servizio rivolta alla fascia di persone in stato di bisogno sanitario e assistenziale.

I metodi di lavoro adottati mirano a valorizzare le singole competenze, a rispettare le autonomie, a coinvolgere le responsabilità nella logica del dialogo. Curare le persone colpite da demenza rappresenta, per la nostra società, un problema epocale, per il gravoso impegno delle forze coinvolte (Sanitarie, Sociali, Politiche ed Istituzionali), nonché una sfida di carattere culturale, antropologico ed etico.

In particolare, la malattia di Alzheimer costituisce, secondo le stime, la drammatica condizione della metà

delle demenze negli over 65. Oggi è possibile alleviare le sofferenze delle persone colpite da demenza e la R.S.A. rappresenta il luogo privilegiato per dare una risposta alle necessità della famiglia, sollevandola dal pesante obbligo di assistenza, e del malato, che riceverà tutte quelle attenzioni utili al miglioramento della qualità della vita.



4 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA



4.1 Ubicazione

La Residenza Saniatria Assistita è situata a Marsala (TP) in Via Trapani n. 161

Tel. **0923980066** – fax **0923737913**

e-mail: info@rsamorana.it

www.rsamorana.it

La struttura è fornita di 45 stanze di cui 32 doppie, 4 triple e 4 quadruple.

Tutte le camere sono dotate di bagno con doccia o vasca, impianto di climatizzazione, telefono, televisione ed illuminazione naturale.

Inoltre dispone di 41 letti ospedalieri muniti di materasso antidecubito in poliuretano.

4.2 Struttura della R.S.A.

L'edificio della R.S.A. si sviluppa su quattro piani ed è suddiviso secondo la seguente ripartizione:

Piano terra:

- Accettazione
- Sala visita
- Soggiorno polivalente
- Podologo
- Barbiere
- Camera mortuaria
- Angolo bar

Primo piano:

- Stanze di degenza dalla 101 alla 115 (con nucleo di Alzheimer)
- Terapia occupazionale
- Studio medico
- Palestra
- Infermeria
- Locale riabilitazione
- Soggiorno e sala pranzo Alzheimer
- Cappella

Piano secondo:

- Stanze di degenza dalla 201 alla 218
- Psicologo
- Assistente Sociale
- Infermeria

Piano terzo:

- Stanze di degenza dalla 301 alla 318
- Infermeria

4.3 Modalità di accesso alla struttura

4.3.1 In convenzione

L'ammissione dei pazienti al programma di assistenza nella R.S.A. può avvenire esclusivamente mediante valutazione effettuata dall'unità valutativa multidimensionale (uvm), di norma, del distretto di residenza dell'assistito. La valutazione, mediante l'utilizzo della svama, può avvenire in ambito territoriale od ospedaliera, qualora il paziente ricoverato in struttura ospedaliera sia in procinto di essere dimesso (dimissione protetta). La valutazione territoriale può essere avviata su richiesta del paziente o dei suoi familiari previa compilazione del certificato del proprio medico di base attestante le condizioni che necessitano il ricovero, o su richiesta del comune di residenza, nella figura dell'assistente sociale, in accordo con il medico di base dell'assistito. La valutazione in sede ospedaliera, invece avviene, su proposta del medico dell'unità operativa che ha in carico il paziente, ad opera dell'uvm integrata dal medico specialista dell'ospedale.

In entrambi i casi l'uvm, qualora autorizzasse l'ingresso in R.S.A., procederebbe alla redazione del piano assistenziale individualizzato (pai) che dovrà contenere:

- Il programma delle attività e delle prestazioni che dovranno essere attuate all'interno della R.S.A.

- La terapia farmacologica
- I presidi e gli ausili necessari
- I tempi di permanenza in R.S.A.

(max 12 mesi consecutivi e di norma non inferiori a 30 giorni)

- I tempi di verifica

4.3.2 A pagamento

Il ricovero presso la R.S.A. può avvenire in regime privatistico attraverso la corresponsione di un importo determinato dalla direzione in base ai seguenti parametri:

- Patologia del paziente
- Tipo di assistenza
- Durata del ricovero

4.4 Ospiti che possono accedere alla struttura

La residenza nello specifico, è autorizzata dalla A.S.P. di Trapani al ricovero di:

- 1) anziani non autosufficienti
- 2) anziani affetti da alzheimer
- 3) portatori di patologie geriatriche
- 4) portatori di patologie neurologiche
- 5) disabili fisici e psichici

4.5 Gestione della lista d'attesa

Ciascun distretto sanitario gestisce una propria lista

d'attesa, nelle more della creazione del sistema centralizzato per il governo delle R.S.A. in grado di assicurare il monitoraggio dei posti R.S.A. pubblici e privati e di gestire una lista d'attesa provinciale. La priorità di accesso verrà determinata secondo la gravità delle patologie del paziente acclarata dal punteggio risultante da un'apposita scheda di valutazione.

4.6 Documentazione da presentare all'atto dell'ingresso

Al momento dell'accesso in struttura l'ospite deve presentare:

- Documento di riconoscimento
- Codice fiscale
- Eventuale esenzione ticket
- Documentazione sanitaria

4.7 Cosa portare

Pigiama, indumenti intimi, pantofole, vestaglia, tuta, altri vestiti per il cambio e tutto quanto può servire per la cura della persona (spazzolini, dentifricio, assorbenti igienici, etc.).

4.8 Farmaci – presidi – ausili

I farmaci prescritti all'interno del piano assistenziale individualizzato (pai) sono forniti dall'asp alla R.S.A.

Gli ulteriori farmaci occorrenti saranno a carico degli ospiti o dei loro familiari. I presidi e gli ausili sanitari necessari per la somministrazione dei farmaci e quelli previsti all'interno del progetto assistenziale individualizzato (pai) saranno acquisiti dalla R.S.A. direttamente dal servizio farmaceutico dell'azienda sanitaria territoriale con oneri a carico di quest'ultimo.

4.9 L'assistenza durante il soggiorno

Il Medico Responsabile coordina il percorso di assistenza e cura, verifica la qualità del servizio e ne promuove il miglioramento continuo mediante protocolli di procedura, riunioni e corsi di formazione del personale. L'Assistenza medica è garantita dalla presenza quotidiana, ad eccezione delle notti e dei festivi nei quali è prevista la reperibilità del medico.

Il servizio di Fisiokinesi terapia dispone di una palestra attrezzata in cui si alternano più operatori per sei giorni la settimana.

Il servizio di Animazione-Terapia occupazionale è strutturato in modo che gli ospiti, in rapporto alle proprie capacità e volontà, esprimano i propri interessi con attività manuali e la partecipazione a programmi culturali, sociali e di svago ed incontri esterni. L'attività assistenziale e tutelare si avvale del con-

tributo di addetti all'assistenza che provvedono alla cura della persona, accudendo l'ospite durante l'intero arco della giornata, assicurandone l'igiene personale, l'idratazione, l'assistenza durante il pasto con eventuale somministrazione degli alimenti e rispondendo ai suoi bisogni quotidiani, nel rispetto della dignità della persona e della privacy.

4.10 Giornata tipo

Dalle ore 07:00 viene garantita l'alzata a cura del personale addetto all'assistenza che provvede all'igiene intima e personale dell'ospite, con vestizione e preparazione alla colazione.

Dalle ore 07:30 dispensa della colazione a cura di tutto il personale in servizio, somministrazione terapia farmacologica ed esecuzione di indagini diagnostiche. Dalle ore 09:00 alle ore 12:00 gli ospiti vengono fatti accomodare o accompagnati a partecipare alle seguenti attività:

- Bagni programmati
- Trattamenti riabilitativi
- Trattamenti sanitari di tipo infermieristico
- Controlli e visite mediche programmate
- Controlli e visite mediche all'esterno
- Colloquio psicologo

Dalle ore 12:15 pranzo

Dalle ore 13:30 alle ore 14:30 riposo pomeridiano.

Dalle ore 14:30 attività di animazione di gruppo e uscite programmate

- Controlli e visite
- Somministrazione terapie farmacologiche
- Trattamenti riabilitativi.

Dalle ore 18:15 cena.

Dalle ore 19:00 alle ore 21:00 trasferimento nelle camere per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario; terapie farmacologiche.

Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati dal personale addetto all'assistenza e dall'infermiere di turno il quale provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza ed al cambio posture.

4.11 Orario visite

Gli ospiti della R.S.A. possono essere visitati dai familiari dalla domenica al venerdì, dalle ore 11 alle ore 12 e dalle ore 14 alle ore 18, il sabato dalle ore 14 alle ore 18. In situazioni di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, con sistemazione a pagamento. È possibile contattare telefonicamente il proprio familiare ricoverato attraverso il centralino della R.S.A. dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

4.12 Dimissione

La dimissione dell'ospite avviene al raggiungimento degli obiettivi prefissati dal piano di assistenza individualizzato (pai) o su richiesta dell'interessato, in accordo con la commissione dell'unità valutativa multi-dimensionale. La dimissione è accompagnata da una relazione clinica sulle condizioni psico-fisiche, con particolare riferimento al percorso assistenziale-riabilitativo seguito ed alla terapia consigliata al domicilio accompagnata dalla copia originale degli esami eseguiti e dai referti delle visite specialistiche praticate, al fine di consentire una continuità dell'assistenza a domicilio o presso altre strutture.

4.13 Richiesta copia cartella clinica

Dopo le dimissioni l'utente potrà, previo pagamento dei relativi diritti, richiedere presso l'ufficio accettazione copia della cartella clinica.

La suddetta documentazione dovrà essere ritirata personalmente ai sensi del regolamento UE 2016/679 GDPR o tramite delega scritta.

5 SERVIZI OFFERTI

La Residenza Sanitaria Assistita "Casa di cura Morana s.r.l." offre i seguenti servizi:

5.1 Assistenza medica

L'assistenza medica si pone come finalità il mantenimento e il recupero dello stato di benessere e dell'autonomia funzionale degli ospiti attraverso:

- La periodica verifica dello stato di salute e funzionale mediante scale validate (barthel, mmse, adl, iadl, etc..)
- La gestione delle patologie acute intercorrenti
- La richiesta, previo consulto con il medico curante, e l'esecuzione degli accertamenti strumentali e/o delle consulenze specialistiche che si rendono necessarie
- L'attivazione di eventuali ricoveri ospedalieri
- La compilazione, la gestione e l'aggiornamento periodico della cartella clinica di ogni ospite

5.2 Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica si esplica attraverso la:

- Partecipazione ed identificazione dei bisogni di salute della persona e la formulazione dei relativi obiettivi tramite la compilazione della cartella infermieristica e della relativa modulistica
- Corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche mediche e somministrazione delle terapie mediche e relative registrazioni
- Collaborazione con gli altri operatori alla gestione del paziente non autosufficiente nelle autonomie di

base (igiene, vestizione, pasti)

- Annotazione degli abituali prelievi di competenza (pa, tc, glicemia, diuresi,...) e la conservazione di tutta la documentazione clinica
- Registrazione delle consegne e delle osservazioni eseguite durante il servizio
- Compilazione della "scheda piaghe" quando attivata dal medico
- Collaborazione con il medico nelle varie attività di reparto
- Rilevazione e registrazione delle condizioni generali del paziente
- Assistenza alla somministrazione delle diete, dando le indicazioni necessarie agli addetti.
- Vigilanza delle temperature ambientali nei luoghi frequentati dai pazienti

5.3 Attività riabilitativa

Il servizio di riabilitazione attua interventi specifici, sia individuali che di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli ospiti.

Gli interventi riabilitativi, decisi e programmati in equipe, sono prevalentemente:

- Attività motoria di gruppo

- Trattamenti riabilitativi psichici individualizzati
- Trattamento riabilitativo fisioterapico individualizzato
- Terapia di orientamento alla realtà
- Attività prassico-manuali
- Attività grafico-manuali
- Terapia occupazionale
- Assistenza durante i pasti agli ospiti con gravi problemi di degustazione o con limitazioni funzionali degli arti superiori
- Animazione
- Attività di prevenzione e cure
- Logopedia

Le predette attività sono svolte da:

5.3.1 Fisioterapista

Il fisioterapista è l'operatore abilitato a svolgere in via autonoma, o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori, e di quelle viscerali conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia, congenita o acquisita. Il suo intervento avviene in équipe con altri professionisti sanitari, come il logopedista, il terapista occupazionale, il medico, il neurologo, il cardiologo, lo pneumologo, il neuropsichiatra, etc.

5.3.2 Terapista occupazionale

Il terapista occupazionale opera nell'ambito della prevenzione, cura e riabilitazione dei soggetti affetti da malattie e disordini fisici sia con disabilità temporanee che permanenti utilizzando attività espressive, manuali rappresentative, ludiche, della vita quotidiana.

L'obiettivo principale è quello di ricondurre la persona disabile, tenendo conto dell'età, della gravità della malattia e della prognosi, ad una condizione di massima autonomia, ed indipendenza possibile.

L'autonomia non è solo aiutare la persona a muoversi, vestirsi o mangiare da sola, ma anche metterla in grado di scegliere, decidere della propria vita, organizzarsi, rifiutare, assumersi responsabilità e doveri, desiderare, avere interessi per sé. Nell'ambito dei propri compiti il terapista occupazionale provvede alla scelta e alla personalizzazione di ausili e attrezzature speciali, aiutando il paziente ad abituarsi al loro uso mediante la partecipazione in attività reali e individuando, qualora fosse necessario, eventuali modificazioni dell'ambiente di vita.

5.3.3 Psicologa

La psicologa esplica la propria attività mediante:

- Somministrazione di test di valutazione psicologica e cognitiva
- Formulazione progetti riabilitativi
- Programmazione attività riabilitative
- Gestione delle attività riabilitative esplesate in seno alla struttura
- Psicoterapie individuali
- Coinvolgimento delle famiglie in riferimento alla riabilitazione dei pazienti
- L'intervento, ove possibile, sulle dinamiche familiari
- Progettazione di attività formative, visite domiciliari.

5.3.4 Logopedista

Il logopedista è il professionista che esercita nei confronti dei singoli individui attività dirette alla prevenzione, alla cura, alla riabilitazione e alle procedure di valutazione funzionale, delle patologie del linguaggio e della comunicazione umana in età evolutiva, adulta e geriatrica. L'attività del logopedista è volta all'educazione e alla rieducazione di tutte le patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e degli handicap comunicativi. In riferimento alla diagnosi, elabora anche in equipe

multidisciplinare, il bilancio logopedico volto all'individuazione e al superamento del bisogno di salute, pratica autonomamente attività terapeutiche per la rieducazione funzionale delle disabilità comunicative e cognitive, utilizzando terapie logopediche di abilitazione e di riabilitazione della comunicazione e del linguaggio orale e scritto. Inoltre propone l'adozione di ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia.

5.3.5 Animatrice

L'animatrice finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'ospite ed alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività sono di gruppo o individuali, in base agli interessi ed alle capacità residue del paziente e prevedono attività ludico-creative e attività di socializzazione degli ospiti all'interno della struttura, visione film, recita di poesie, canti, karaoke, preparazione dolci e pasta fresca, racconti storici e religiosi...

5.4 Visite specialistiche

Il paziente, secondo le esigenze emergenti dal percorso terapeutico, sarà sottoposto a visite specialistiche all'interno o all'esterno della struttura, al fine di farlo progredire nel cammino riabilitativo ed evitare le

complicanze delle patologie di base. Le modalità saranno concordate di volta in volta nel rispetto delle diverse necessità.

5.5 Assistenza sociale

L'assistenza sociale all'interno della R.S.A. svolge i seguenti compiti:

- Contatti con i servizi sociali della A.S.P.
- Organizzazione, riscossione pensioni
- Monitoraggio situazione economica del paziente
- Contatti costanti con le figure parentali del paziente
- Organizzazione delle uscite dei pazienti
- Partecipazione alle riunioni di equipe e organizzazione di progetti formativi
- Incontri settimanali con gli animatori referenti
- Ideazione e supervisione articoli e relazioni animatori referenti
- Operatività per tutto quello che concerne le esigenze dei pazienti (cura del lato estetico, uscita finalizzata all'acquisto di quanto necessario etc..)
- Contatti con il medico di base per richiesta di presidi sanitari e visite mediche ove non sia disponibile un familiare di riferimento
- Rapporti con enti, associazioni, A.S.P.
- Supervisione a vario livello delle attività quotidiane

ove siano coinvolti pazienti

- Organizzazione delle principali festività in comunità
- Collaborazione con le varie equipe dell'A.S.P. in riferimento alla riabilitazione dei pazienti.

5.6 Caregiver

Il counselor della R.S.A. Morana svolge una funzione di sostegno ai familiari e/o caregiver attraverso l'accoglienza, l'ascolto attivo, l'informazione e l'educazione. Al momento dell'ingresso di un nuovo ricovero il counselor procede, attraverso colloqui anche telefonici, alla valutazione dei bisogni di counselor dei familiari e/o caregiver.

A seguito dei colloqui, il counselor informa il medico Responsabile della R.S.A. circa la necessità di avviare un percorso di counseling, partecipando, in caso di attivazione del servizio, alle riunioni di equipe che si svolgono periodicamente.

Attraverso incontri individuali o di gruppo si offre ai familiari la possibilità di parlare dei problemi vissuti quotidianamente, per prevenire o per superare l'isola-



mento che si è venuto a creare a causa della malattia. Gli incontri di gruppo, almeno 6/7 persone, sono rivolti ai familiari e/o caregiver di pazienti in una fase di malattia “intermedia”, ovvero post-diagnostica, ma non avanzata.

Questa scelta discende dal sostenere il ruolo del familiare e/o caregiver in un momento in cui vi è un arruolamento importante, ma non si sono ancora verificate particolari condizioni di gravità che possano determinare una difficoltà consistente a staccarsi dal proprio caro per partecipare al gruppo o richiedere un eventuale sostegno individuale per accompagnare decisioni cruciali. Finalità del lavoro è quella di sottrarre i familiari e/o caregiver alla solitudine del ruolo, consentendo loro di confrontarsi con altre esperienze e di esprimere dubbi, difficoltà, incertezze, speranze, soluzioni creative, nonché di sostenerli nell’adattamento a nuove condizioni relazionali determinate dalla malattia e dalla sua evoluzione, al fine di evitare arruolamenti eccessivi o burn-out dolorosi.

5.7 Ristorazione

Il servizio è affidato ad una società esterna. Il controllo sui servizi resi è costante e quotidiano al fine di garantire il miglior trattamento possibile agli ospiti

della struttura. Nel rispetto delle eventuali prescrizioni dietetiche, agli ospiti è assicurata quotidianamente la possibilità di scelta tra le diverse pietanze offerte.

5.8 Lavanderia

Presso la R.S.A. è operante un servizio di lavanderia esterna per la biancheria personale degli ospiti.

5.9 Pulizia degli ambienti

L’espletamento del servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti è affidato ad una società esterna che garantisce il grado di sanificazione ed igiene previsto dalla normativa vigente. Il personale addetto al servizio di pulizia e sanificazione è addestrato al corretto utilizzo dei prodotti e delle attrezzature ed è informato circa le operazioni e le metodologie di intervento.

5.10 Parrucchiere, barbiere, podologo

Sono disponibili, su richiesta dell’interessato, servizi a pagamento di:

- Barbiere
- Parrucchiere
- Podologo

I rispettivi tariffari sono disponibili presso l’accettazione.

5.11 Assistenza religiosa

Gli utenti di fede cattolica possono usufruire di una cappella ove viene celebrata la santa messa nei giorni e negli orari stabiliti. Per i pazienti di culto non cattolico e laddove sia richiesta un'assistenza spirituale, il medico responsabile prenderà accordi con i rappresentanti di altre religioni.

5.12 Bar

Il servizio bar è aperto agli ospiti ed ai loro familiari dal lunedì al sabato dalle 7:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00. Inoltre, all'interno della R.S.A. sono collocati distributori automatici di bevande e snack.



6 IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La R.S.A. “Casa di Cura Morana s.r.l.” fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona. Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell’ospite.

AREE CRITICHE	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	
Accesso alla struttura	Semplicità e chiarezza delle informazioni	Completezza delle informazioni	Presenza di un punto informazioni e segnaletica	
Segnalazione di servizi	Facilità di effettuazione dei reclami	Procedura di formalizzazione dei reclami	Presenza di una cassetta raccolta reclami	
	Tempestività nel recepimento della segnalazione	Frequenza nella raccolta ed elaborazione dei reclami	Settimanale	
Relazioni con il pubblico	Riconoscibilità personale	Livello di visibilità del cartellino	Utilizzo da parte del personale di un cartellino di riconoscimento	
Verifica soddisfazione utenti	Soddisfazione utenti e livello di gradimento dei servizi	Sistematicità della verifica e grado di soddisfazione	Diffusione, raccolta ed elaborazione di un questionario con periodicità annuale.	
Esistenza di un sistema di verifica interna del rispetto degli standard qualità	Grado di affidabilità del sistema di definizione aggiornamento degli standard di qualità	Esistenza di un sistema interno di verifica del rispetto degli standard di qualità espressi dalla presente Carta	Effettuazione di una verifica ispettiva interna con periodicità annuale	
Rispetto della Privacy	Tutela alla riservatezza	Diffusione di prassi di tutela della riservatezza	IN ENTRATE Predisposizione di un modulo con cui viene richiesto al paziente il livello consentito di diffusione delle notizie richieste	IN USCITA Impegno a garantire il livello di riservatezza previsto dalla legge

6.1 Meccanismi di tutela e verifica

Impegno prioritario della direzione della R.S.A. è la costante verifica dell'efficacia assistenziale riabilitativa ed il miglioramento degli standard qualitativi attraverso l'analisi degli indicatori i cui risultati costituiscono lo strumento per il miglioramento continuo.

6.2 Reclami

Tutti i cittadini e le associazioni di volontariato o di tutela dei diritti, accreditate presso la regione o presso le Aziende Sanitarie, possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami, entro 15 giorni dalla data del disservizio, contro qualsiasi atto o comportamento che possano limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

I cittadini possono esercitare il proprio diritto mediante:

- Il modulo predisposto in accettazione e disponibile su richiesta
- segnalazione telefonica al numero **0923980066**
fax **0923737913**

e-mail: info@rsamorana.it

Il responsabile della qualità provvederà a fornire risposta all'interessato entro 15 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

6.3 Indagini sulla soddisfazione degli utenti ricoverati

Poco prima della dimissione dei pazienti, viene consegnato un questionario su cui esprimere la soddisfazione o le eventuali carenze riscontrate durante la degenza.

Il questionario compilato viene restituito al personale dell'accettazione o infermieristico in fase di dimissione o inserito nelle apposite cassette "soddisfazione utente" predisposte presso l'ingresso.

La R.S.A. analizzerà le risposte dei questionari per le successive considerazioni e quindi per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

6.4 Sistema qualità

La residenza sanitaria assistita Casa di Cura Morana svolge la propria attività in base ad un sistema di gestione della qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 allo scopo di orientare, monitorare e rendere il servizio erogato più vicino ai bisogni ed alle rispettive aspettative dei cittadini.

Sono attive procedure per la raccolta dei suggerimenti, osservazioni o reclami da parte dell'utente, familiari ed operatori.

Impegno prioritario della direzione sanitaria del-

la R.S.A. Casa di Cura Morana è la costante verifica dell'efficacia delle terapie eseguite ed il miglioramento degli standard qualitativi attraverso il calcolo di indicatori i cui risultati costituiscono lo strumento per il miglioramento continuo.



R.S.A.- Residenza Sanitaria Assistita
Casa di cura Morana S.R.L.

VIA TRAPANI, 161 - 91025 MARSALA (TP)
TEL. 0923 980066 FAX 0923 737913

WWW.RSAMORANA.IT

