

REGIONE DEL VENETO



ULSS8
BERICA

UNITA' OPERATIVA SEMPLICE DISABILITA' ULSS 8 BERICA

Carta dei Servizi

RSA Azzurra

INDICE

1. Definizione e obiettivi della struttura residenziale a gestione diretta	p.4
2. Mission della RSA	p.4
3. Organizzazione e servizi offerti	p.4
4. Sede	p.5
5. Destinatari e modalità di accesso	p.5
6. Personale e coordinamento	p.6
7. Collegamento alla rete dei servizi e Formazione del personale	p.7
8. Assistenza sanitaria	p.8
9. Assistenza farmacologia	p.8
10. Informazioni sanitarie	p.9
11. Accertamenti sanitari in ingresso	p.9
12. Ricoveri ospedalieri	p.9
13. Programmazione generale	p.10
14. Programmazione personalizzata	p.10
15. Collaborazione con i Centri Diurni	p.10
16. Rapporti con gli ospiti e le famiglie	p.11
17. Partecipazione degli ospiti e delle famiglie	p.11
18. Rapporti con le associazioni, i volontari, il territorio	p.12
19. Tirocini professionali	p.12
20. Disposizioni per la sicurezza	p.13
21. Privacy	p.13
22. Retta	p.13
23. Documentazione	p.13
24. Alimentazione e servizio mensa	p.14
25. Pulizia locali	p.14
26. Biancheria e vestiario	p.14
27. La tutela dei diritti dell'utenza	p.14
28. Recapiti ed indirizzi	p.15

La presente Carta dei Servizi, relativa alla Struttura Residenziale per persone con disabilità in età adulta, afferenti U.O.S. Disabilità e alla U.O.C. Disabilità Non Autosufficienza si richiama nei suoi principi generali alla Carta dei Servizi dell'Azienda ULSS 8 "Berica", consultabile e scaricabile dal sito www.aulss8.veneto.it.

La stessa Carta dei Servizi Aziendale comprende i seguenti obiettivi a favore della cittadinanza:

- ▶ RISPETTARE IL TEMPO DEL CITTADINO, riducendo al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi e i tempi di visita e contatto tra utente e familiari;
- ▶ RISPETTARE LA DIGNITÀ DELL'UTENTE, trattandolo come soggetto degno di fiducia, instaurando con lui un rapporto tale da limitarne i disagi, mettendolo in condizione di esprimere i bisogni e offrendo la massima riservatezza;
- ▶ INFORMARE CORRETTAMENTE E CHIARAMENTE, su tutto ciò che concerne i servizi e i programmi rivolti alla persona, fornendo le notizie e la documentazione necessaria;
- ▶ PROMUOVERE AZIONI DI PREVENZIONE E MANTENIMENTO DI CONDIZIONI DI BENESSERE, con particolare riferimento alle condizioni di salute e ai cambiamenti della persona nel tempo
- ▶ CURARE ED ASSISTERE SENZA ALTERARE LE ABITUDINI DI VITA dei pazienti oltre quanto strettamente necessario, facilitando il contatto con familiari e amici;
- ▶ METTERE GLI UTENTI IN CONDIZIONE DI DECIDERE consapevolmente, anche attraverso figure di tutela e rappresentanza, in merito alla propria salute, alla cura della persona e alla propria vita;
- ▶ RIPARARE EVENTUALI MANCANZE arrecate in tempi brevi e in maniera adeguata;
- ▶ ASSUMERE LA "CENTRALITÀ DELLA PERSONA" quale metodologia di approccio nelle attività e programmi della struttura.

La Direzione si impegna ad assumere ogni iniziativa che possa risultare proficua al miglioramento del rapporto con gli utenti e con le famiglie.

1. Definizione e obiettivi della struttura residenziale

La RSA dell'Azienda ULSS 8 Berica è un'unità di offerta residenziale a favore di persone con disabilità in età adulta. La stessa è una struttura territoriale che afferisce al Distretto Socio Sanitario ed è collocata all'interno dell'Unità Operativa Semplice Disabilità, alla U.O.C Disabilità Non Autosufficienza, secondo quanto previsto dall'Atto Aziendale.

L'unità d'offerta "RSA per persone con disabilità" fa riferimento alla definizione e agli standard previsti dalla L.R. n. 22/2002 e dal successivo regolamento di cui alla D.G.R. n.84/2007.

L'obiettivo generale consiste nel fornire a persone adulte con disabilità ed elevato grado di dipendenza, l'assistenza necessaria a garantire loro una adeguata qualità di vita e l'espressione di una propria soggettività.

2. Mission della RSA

La Mission della RSA consiste nel favorire la salute ed il benessere psico-fisico della persona adulta con disabilità grave e gravissima, in condizioni di non autosufficienza, attraverso programmi personalizzati di assistenza socio-sanitaria ed educativa, al fine di garantire un'adeguata qualità di vita della persona accolta in comunità. Tali programmi personalizzati vengono definiti secondo i bisogni rilevati con lo strumento di valutazione multidimensionale SVAMDI.

La struttura assume tale impegno favorendo:

- la possibilità per la persona di esprimersi e comunicare
- il sostegno e lo sviluppo di sé, della propria personalità
- la creazione di un ambiente relazionale e comunitario sereno.

Le strategie di sviluppo che la RSA intende adottare sono:

- elevata integrazione tra interventi sociali, educativi e sanitari nei programmi rivolti alla persona
- sviluppo e il mantenimento delle autonomie degli ospiti, sulla base dell'osservazione e delle esperienze quotidiane
- programmazione personalizzata
- modalità di accoglienza flessibili e diversificate
- formazione continua del personale sulla disabilità
- connessione con la rete dei servizi per la Disabilità in età adulta e distrettuali.

La relazione educativa tra operatori e utenti è instaurata nel rispetto della soggettività delle persone.

La RSA è organizzata in modo comunitario, per rispondere alle esigenze di cura, assistenza e relazione degli ospiti, proponendo per quanto possibile un ambiente di tipo familiare.

Le attività di cura della persona e della sua salute sono legate ad attività per il benessere psico-fisico e relazionale, di tipo educativo, relazionale, ricreativo, con particolare attenzione alle attività che favoriscano l'integrazione e l'inclusione sociale.

3. Organizzazione e servizi offerti

La RSA Azzurra è una struttura residenziale finalizzata a fornire accogliimento e prestazioni di natura sociale, sanitaria, educativa e assistenziale a persone con grave disabilità.

La RSA Azzurra offre accoglienza residenziale nella giornata intera (24 ore), per tutti i giorni della settimana e tutto il periodo dell'anno.

Il servizio prevede una capacità ricettiva di n.24 posti letto.

La struttura offre:

- servizio alberghiero
- servizio di cura della persona
- assistenza socio-sanitaria
- attività educative, ricreative, motorie, di integrazione sociale
- attività di integrazione e inclusione sociale
- assistenza infermieristica
- assistenza medica di base

L'assistenza e la consulenza psicologica e sociale sono fornite dall'Unità Operativa Disabilità.

Altre prestazioni medico specialistiche sono fornite tramite i servizi dell'Azienda ULSS.

Le modalità di accoglienza offerte sono:

- di tipo residenziale, con un nucleo stabile di ospiti residenti a tempo pieno;
- temporanea programmata, per periodi di tempo concordati, al fine di permettere alla persona con disabilità di vivere un'esperienza esterna al nucleo familiare e alla famiglia di godere momenti di sollievo dal carico assistenziale quotidiano;
- di pronta accoglienza in caso di situazioni di emergenza sociale della persona o della famiglia, con lo scopo di assicurare una immediata tutela della persona e/o sostenere i familiari durante eventi particolarmente critici.

La diversificazione delle forme di accoglienza è programmata per dare risposta ai vari bisogni dell'utenza e delle famiglie.

La gestione delle accoglienze tiene presente le caratteristiche e le esigenze del gruppo residenziale, ricercando soluzioni di flessibilità organizzativa e tutelando condizioni di agio per tutti gli ospiti.

4. Sede

La RSA Azzurra è collocata in una tranquilla zona residenziale, in località Maglio di Sopra a Valdagno, in prossimità di un campo sportivo, negozi, scuole e sedi parrocchiali. E' collegata al centro cittadino da autobus urbani e si trova a breve distanza dalla fermata della rete di trasporto pubblico provinciale. L'ospedale, il Pronto Soccorso e la sede distrettuale più vicini si trovano a tre chilometri circa di distanza.

Lo stabile è di recente costruzione, appositamente destinato alla struttura residenziale e al Centro Diurno per persone con disabilità e dispone di area verde circostante.

5. Destinatari e modalità di accesso

La RSA è destinata a persone disabili non autosufficienti in condizioni di gravità documentata (I.C. superiore all'85% e condizione di gravità dell'Handicap ai sensi della L.104/92).

Possono essere accolte persone con disabilità fisica, psichica, sensoriale o associata, di età compresa tra i 18-64 anni.

L'accoglienza residenziale presuppone che la persona non sia assistibile a domicilio e che necessiti di assistenza continuativa in struttura idonea.

La richiesta di accesso alla struttura può avvenire esclusivamente da parte dell'interessato¹ e/o dal rappresentante legale dello stesso.

¹ *Laddove sussistano i presupposti clinici per un'amministrazione di sostegno, una curatela o l'interdizione, i familiari dell'ospite, qualora non abbiano già provveduto, devono attivare, entro sei mesi dall'ingresso in struttura, le procedure per la nomina di un Amministratore di Sostegno o tutore, dandone comunicazione alla struttura e all'assistente sociale di riferimento.*

Tale richiesta va redatta su apposito modulo, disponibile presso gli uffici della U.O.S. Disabilità, allegando i seguenti documenti:

- ultimo verbale accertamento invalidità civile ai sensi della L.118/78 rilasciato dall'apposita Commissione Medica con percentuale superiore all'85%
- verbale accertamento stato di handicap ai sensi della L.104/92, dichiarante la gravità dell'handicap
- scheda Svamdi con definizione profilo di gravità.

A seguito della richiesta, l'UOS Disabilità, convoca l'U.V.M.D. per la valutazione del caso.

L' U.V.M.D.:

- valuta l'appropriatezza della proposta
- assegna l'impegnativa di residenzialità secondo i criteri di cui alla D.G.R.V n.4589 del 28/12/2007 in base al profilo di gravità determinato sulla base della scheda Svamdi
- formula un progetto socio-assistenziale e concorda le modalità e i tempi di accesso alla struttura o posiziona la persona in lista di attesa.

Le dimissioni o eventuali trasferimenti ad altre strutture avvengono per sopraggiunti limiti di età (≥ 65 anni) o per la modificazione dei bisogni della persona.

Le dimissioni vengono comunque stabilite in sede di UVMD.

I familiari dell'ospite o la stessa persona con disabilità, qualora non abbiano già provveduto, devono attivare le procedure per la nomina di un tutore, o di un amministratore di sostegno, dandone comunicazione all'Azienda ULSS.

L'ingresso nel modulo residenziale stabile comporta il cambio del medico e il ricorso al medico di medicina generale della struttura.

6. Personale e coordinamento

Le figure professionali che operano all'interno della RSA sono quelle previste dalla Legge n.22 del 2002 e dal successivo regolamento di cui alla D.G.R. n.84/2007.

L'attività di coordinamento è affidata alle seguenti figure professionali:

1. Coordinatore educativo responsabile delle seguenti attività:

- progettazione, realizzazione e verifica della programmazione educativa annuale
- definizione e verifica dei Progetti Personalizzati degli ospiti
- programmazione e realizzazione degli incontri periodici con le famiglie per la condivisione dei Progetti stessi, in collaborazione con le altre figure professionali
- promozione di nuove progettualità e metodologie di carattere educativo.

Tali attività vengono svolte in collaborazione con l'educatore referente della RSA.

2. Coordinatore infermieristico responsabile delle seguenti attività:

- progettazione, realizzazione e verifica della programmazione generale del servizio
- gestione del personale
- promozione e programmazione della formazione del personale
- promozione di percorsi di sviluppo e condivisione del coordinamento
- gestione dei rapporti con le famiglie in collaborazione con le tutte le figure professionali
- gestione degli aspetti organizzativi del servizio
- definizione e verifica dei piani attività
- gestione dei rapporti con la rete dei servizi aziendali e territoriali

- progettazione, realizzazione e verifica delle procedure sanitarie e organizzative interne
- promozione e realizzazione di attività relative al Sistema di Gestione della Sicurezza, in collaborazione con alcune figure professionali
- approvvigionamento delle risorse materiali e ausili
- gestione delle figure di supporto in collaborazione con altre figure professionali referenti.

Oltre al coordinatore educativo ed infermieristico della struttura, le figure professionali presenti sono:

- educatori
- infermieri
- operatori socio sanitari
- medico
- psicologo
- assistente sociale

Il rapporto tra operatori/utenti viene stabilito secondo quanto previsto dalla L.R. 22/02 e dalla DGR 84/07 e in base ai profili di gravità e non autosufficienza definiti dalla scheda SVAMDI.

E' costantemente presente presso la struttura il personale operatore socio sanitario organizzato in turni per garantire un'assistenza continuativa, diurna e notturna.

Nelle fasce orarie diurne dalle ore 7 alle ore 20 è presente un infermiere su tutti i sette giorni settimanali. Un medico di medicina generale è incaricato presso la struttura con accessi giornalieri (escluso i giorni festivi) per un totale di circa 7 ore settimanali.

Il programma socio-educativo e i programmi personalizzati sono a cura dell'equipe della struttura e concordati con la famiglia.

Gli stessi programmi vengono realizzati anche in collaborazione con l'annesso Centro Diurno, volontari e associazioni.

La RSA si avvale anche della collaborazione di professionisti incaricati per particolari ambiti sanitari e/o per specifici progetti.

Nella RSA il coordinamento della struttura è favorito anche dal lavoro integrato di un gruppo composto da: coordinatore, educatore, infermieri e 3 OSS.

Lo stesso gruppo si riunisce mensilmente e ha il compito di:

- garantire l'indirizzo tecnico agli operatori
- promuovere e valutare la qualità dei servizi
- promuovere attività integrate con i centri diurni
- raccordare i servizi sociali, educativi e sanitari
- curare la collaborazione con le famiglie, la comunità locale e il volontariato.

Il gruppo di lavoro della RSA si riunisce in riunioni d'equipe ogni due-tre settimane per la discussione dei casi, la riorganizzazione di aspetti organizzativi del servizio e l'organizzazione delle attività, al fine di garantire una migliore qualità del servizio.

7. Collegamento alla rete dei servizi e formazione del personale

La RSA è collegata a tutti i servizi del Distretto Socio-Sanitario, per seguire la persona nei percorsi di continuità assistenziale ed educativa.

Frequenti sono i rapporti anche con altri servizi dell'Azienda ULSS e principalmente con il Dipartimento Salute Mentale e con il servizio odontoiatrico distrettuale.

La formazione del personale della RSA viene effettuata:

- con percorsi di aggiornamento specifici per gli operatori della U.O.S. Disabilità
- con corsi di formazione promossi dall'Azienda ULSS o esterni
- corsi di aggiornamento e retraining su aspetti legati alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Le tematiche della formazione sono focalizzate principalmente su:

- metodologie e tecniche per la grave disabilità e le disabilità complesse
- metodologie relazionali
- aspetti sanitari
- temi legati alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
- lavoro di equipe e lavoro integrato.

8. Assistenza sanitaria

Per le prestazioni di medicina di base è incaricato un medico di Medicina Generale presso la struttura, che effettua visite programmate giornaliere, con orario settimanale di circa sette ore, e altre visite in caso gli ospiti necessitino di visite ulteriori.

Durante le ore notturne dalle 20 alle 8 per ogni evenienza il personale fa riferimento al Servizio di Guardia Medica e di Pronto Soccorso.

In caso di visite specialistiche, la loro organizzazione per gli ospiti residenziali è a carico della struttura con eventuale supporto dei familiari disponibili. E' tuttavia richiesta la presenza di un familiare o del tutore legale, durante la visita, qualora debbano essere prese decisioni riguardanti la salute dell'ospite, in merito al percorso diagnostico-terapeutico.

La famiglia è comunque libera di scegliere uno specialista di sua fiducia e di provvedere personalmente all'effettuazione delle visite: in tal caso è tenuta a trasmettere, al medico di medicina generale della struttura, i referti e le indicazioni date dallo specialista consultato, al fine di provvedere all'eventuale variazione del piano terapeutico in atto. Per ogni altra evenienza sanitaria la struttura fa riferimento al servizio di Guardia Medica e di Pronto Soccorso.

In caso di ricovero ospedaliero urgente e non programmato, il personale della struttura provvede ad informare tempestivamente i familiari, anche in orario notturno, salvo diverse disposizioni da parte della famiglia.

Nel caso sia necessaria assistenza durante il ricovero, questa sarà a cura della famiglia stessa.

In caso di ricovero ospedaliero vengono fornite al personale sanitario informazioni utili sulle condizioni di salute dell'ospite, sulle caratteristiche comportamentali e copia della documentazione sanitaria depositata presso la struttura comprendente le terapie farmacologiche in atto.

Il ricovero programmato può avvenire nel presidio ospedaliero individuato dalla famiglia e più vicino alla propria residenza.

Il personale della struttura, per garantire l'assistenza agli altri ospiti, non è autorizzato a lasciare il posto di lavoro durante i turni serali, notturni e festivi per assistere l'ospite ricoverato. In alcuni casi particolari, il coordinatore infermieristico può organizzare l'assistenza presso la struttura ospedaliera in attesa dell'arrivo della famiglia.

9. Assistenza farmacologica

La terapia farmacologica degli ospiti viene prescritta dal medico della struttura o dal medico specialista. La preparazione dei farmaci viene effettuata dall'infermiere secondo la prescrizione che viene riportata e conservata nella cartella clinica personale dell'ospite ed in apposito registro di consultazione.

La somministrazione dei farmaci di norma viene effettuata dall'infermiere, in alcuni casi, per esigenze sanitarie specifiche degli ospiti, l'assunzione dei farmaci già preparati in contenitori nominativi, viene effettuata dal personale OSS.

Presso la struttura sono state formulate procedure di assistenza in caso di: crisi di agitazione psico-motoria, crisi epilettiche, somministrazione di farmaci, chiamata della Guardia medica e del Pronto Soccorso, ipertermia, gestione del diabete mellito, improvviso decesso dell'ospite.

10. Informazioni sanitarie

Prima dell'inserimento è necessario consegnare al coordinatore della struttura certificati medici, documenti e informazioni che consentano al personale di raccogliere tutte le informazioni necessarie sulle condizioni fisiche, psichiche dell'ospite, in particolare eventuali problemi di salute:

- presenza di malattie
- terapie eventuali in corso
- allergie
- diete alimentari.

Nel caso di accoglienze programmate va consegnato al personale infermieristico il piano terapeutico della persona compilato e firmato dal MMG.

Il piano terapeutico deve essere aggiornato dal medico ogni qual volta avvengano cambi di terapia farmacologica e consegnato tempestivamente al personale sanitario della struttura.

11. Accertamenti sanitari in ingresso

Prima dell'inserimento in struttura o contestualmente all'accoglienza è necessario accertare l'eventuale presenza di malattie contagiose, a tutela della salute del nuovo ospite e delle altre persone residenti, anche attraverso l'esecuzione di esami ematochimici e/o colturali.

Qualora vi sia il sospetto della presenza di patologie infettive, si informa la famiglia e, se necessario, si provvede all'eventuale isolamento sanitario interno alla struttura, secondo prescrizione medica. L'isolamento segue delle linee generali tenute anche in ambiente ospedaliero o in qualsiasi altro luogo di convivenza prolungata di più persone, e si conclude non appena superata la fase di rischio.

Per inserimenti programmati, gli accertamenti vengono richiesti preventivamente ai familiari.

12. Ricoveri ospedalieri

Nel caso l'ospite debba essere ricoverato in ospedale, sarà cura dei familiari garantire l'assistenza durante il ricovero.

In caso di ricovero ospedaliero saranno fornite comunque al personale medico e sanitario informazioni sullo stato di salute dell'ospite e sulle terapie farmacologiche in corso, nonché copia della documentazione clinica depositata presso la struttura. Verranno fornite, inoltre, indicazioni sulle caratteristiche comportamentali e personali dell'ospite, al fine di garantire una migliore qualità nell'assistenza alla persona.

Il ricovero ospedaliero programmabile potrà avvenire nel presidio ospedaliero individuato dalla famiglia e più vicino alla propria residenza.

13. Programmazione generale

La programmazione generale della RSA viene aggiornata annualmente tenendo conto della verifica relativa all'anno precedente.

La programmazione generale prevede la definizione di obiettivi generali e specifici del servizio e la descrizione delle attività socio-assistenziali, educative e sanitarie rivolte a favore degli ospiti.

La programmazione generale viene condivisa e verificata annualmente con le famiglie.

Le attività comprendono la cura della persona, la salute, le attività educative, ricreative, ludico motorie e di socializzazione, con l'indicazione degli obiettivi per ogni tipo di attività. Durante il giorno gli utenti sono impegnati in attività ricreative, di socializzazione, di rilassamento o di stimolazione dolce. Sono previste uscite sul territorio e la partecipazione a manifestazioni ludico-culturali, feste interne o esterne alla struttura.

La programmazione generale è oggetto di verifica e controllo dei risultati, secondo gli indicatori individuati nella programmazione stessa.

14. Programmazione personalizzata

Successivamente alla presa in carico dell'utente e dopo aver effettuato un periodo adeguato di osservazione della persona, gli operatori referenti procedono a realizzare il Progetto Personalizzato, al fine di rispondere in modo adeguato e puntuale ai bisogni evidenziati tenendo conto della valutazione SVAMDI. Tutti i dati relativi all'utente e al progetto personalizzato vengono aggiornati ed inseriti nella cartella individuale, regolarmente conservata presso il servizio.

La programmazione personalizzata comprende dati relativi alle seguenti aree:

- cura e igiene personale
- salute
- alimentazione
- corpo e movimento
- espressione creativa
- comunicazione e relazione
- autonomia personale e sociale
- integrazione e inclusione sociale

Il Progetto Personalizzato viene redatto e verificato con la collaborazione di tutte le figure professionali referenti, condiviso con i familiari/tutori, e, se possibile, con l'ospite stesso.

La programmazione personalizzata è oggetto di verifica e controllo dei risultati, secondo gli indicatori individuati nella programmazione stessa.

15. Collaborazione con i Centri Diurni

La collaborazione con i Centri Diurni costituisce un'opportunità di confronto e crescita professionale per gli operatori e per gli ospiti di ampliamento delle offerte relative ad attività socio educative e relazionali, quali:

- partecipazioni a uscite,
- frequenza ai laboratori,
- realizzazione di progetti con le scuole del territorio

- realizzazione di feste e incontri con la comunità locale,
- iniziative legate alla presenza di volontari,
- partecipazione ad attività di carattere ludico-motorio, ricreativo o culturale.

16. Rapporti con gli ospiti e le famiglie

Per le persone accolte in struttura è favorito e garantito il mantenimento dei rapporti con le loro famiglie, attraverso:

- orari di visita durante le fasce orarie 10-12 e 16-18, oppure in orari flessibili concordati con il servizio, secondo le necessità particolari delle famiglie e/o degli ospiti
- rientro in famiglia durante i fine settimana o in periodi scelti dalla famiglia.
- promozione di iniziative e di incontri sia individuali che collettivi per favorire una relazione positiva tra RSA e famiglie
- contatti telefonici frequenti con la famiglia per gli aggiornamenti del caso.

Per ogni esigenza relativa al proprio congiunto, il familiare può contattare il coordinatore o un suo sostituto incaricato.

Al di fuori di quanto programmato, gli ospiti e l'amministratore di sostegno o tutore segnalano il rientro a domicilio in qualunque momento, preferibilmente con un preavviso di almeno un giorno. La comunicazione e la programmazione dei rientri nei periodi relativi alle festività sono auspicabili con un preavviso di 7 giorni.

I familiari o gli amici degli ospiti hanno libero accesso alla struttura, tuttavia è preferibile che gli incontri vengano effettuati al di fuori della stanza da letto, in ambienti collettivi di svago e di soggiorno, al fine di salvaguardare la privacy degli altri ospiti.

L'accesso alla camera del proprio congiunto va concordato con il personale che terrà conto delle esigenze dell'altro ospite presente nella stessa stanza.

Poiché durante la giornata gli ospiti sono impegnati in attività, anche all'esterno della struttura, nel caso di visite senza preavviso è possibile che l'incontro con il proprio congiunto non avvenga nell'immediato. L'ospite può uscire dalla struttura o permanere in compagnia dei familiari, persone amiche e volontari anche senza la presenza del personale della struttura, con apposita segnalazione scritta al coordinatore, siglata dall'amministratore di sostegno o del tutore.

Per i rientri in famiglia è richiesto il rispetto dei seguenti orari:

- partenza dalla struttura: 9.30 –11.30 16.00-18.00
- rientro in struttura: 10.00- 11.30 17.00 – 20.00

Per particolari necessità dei familiari o dell'ospite è possibile concordare anche orari diversi, previa richiesta.

E' favorita, inoltre, la partecipazione delle famiglie alle scelte e alle iniziative che caratterizzano la struttura, con incontri periodici programmati. In occasione di tali incontri i familiari sono invitati ad esporre suggerimenti e nuove proposte al fine di migliorare la qualità del servizio.

17. Partecipazione degli ospiti e delle famiglie

E' favorita la piena partecipazione della persona con disabilità alle attività e alle scelte che riguardano la vita nella comunità, ricercando appropriati mezzi espressivi e linguaggi che favoriscono la comunicazione, l'espressione della propria personalità e volontà, gusti, preferenze. E' sostenuta la possibilità di crescita e realizzazione della persona, di costruzione della propria soggettività e di mantenimento della propria individualità nell'ambiente comunitario.

L'espressione della volontà personale dell'ospite, in caso di difficoltà, è mediata o integrata dalle persone che lo rappresentano (familiare, amministratore di sostegno, tutore).

E' favorita la partecipazione delle famiglie alle scelte e alle iniziative che caratterizzano la realizzazione e lo sviluppo della struttura, nonché la programmazione delle attività, con incontri tra tutti i familiari, il personale e i responsabili della struttura.

Per le persone accolte nella RSA i rapporti con le famiglie sono favoriti attraverso:

- incontri programmati per la condivisione del progetto personalizzato con tutte le figure coinvolte;
- incontri allargati con tutti i familiari per la presentazione delle attività e raccolta di eventuali proposte da inserire nella programmazione generale;
- promozione di iniziative e di incontri comunitari per tutti i familiari.

Periodicamente la soddisfazione degli utenti e dei familiari relativamente al servizio, viene raccolta dai colloqui individuali, ma soprattutto con indagini strutturate, prevedendo la somministrazione e la restituzione di questionari di gradimento.

18. Rapporti con le associazioni, i volontari, il territorio

E' favorita la collaborazione con associazioni, gruppi di volontariato che sono attivi nel territorio per la realizzazione di iniziative che favoriscono l'integrazione e l'inclusione sociale degli ospiti nella comunità territoriale.

La struttura potrà organizzare:

- uscite nel territorio a scopo culturale, educativo o ricreativo;
- iniziative all'esterno, aperte alla cittadinanza o alle associazioni a scopo di informazione e di sensibilizzazione sui temi della disabilità;
- iniziative di carattere ludico-motorio e culturale presso strutture attrezzate pubbliche o private;
- feste, incontri e attività varie.

E' favorita la collaborazione con associazioni, gruppi di volontariato che sono attivi nel territorio per la realizzazione di iniziative che favoriscono l'integrazione e l'inclusione sociale degli ospiti nella comunità territoriale. E' prevista la presenza di un gruppo di volontari, formalmente autorizzati alla frequenza dalla Azienda Ulss e la cui presenza è definita da un specifico programma e segnalata su apposito registro. I volontari prestano attività diversificate, a favore degli ospiti, sia all'interno che all'esterno della struttura. La presenza di volontari è coordinata da un gruppo referente, presidiato dal coordinatore della struttura. Con il gruppo di volontari vengono effettuati periodici incontri di formazione allo scopo di armonizzare la loro collaborazione con gli orientamenti e le finalità della struttura: la loro partecipazione alle attività viene effettuata sulla base di attitudini personali e di una disponibilità oraria soggettiva che tenga conto dei bisogni dell'utenza.

Tale collaborazione costituisce una possibilità di migliorare il servizio offerto agli ospiti, aumentare le attività educative, incrementare le opportunità socio-educative e di integrazione, ferme restando le prestazioni di natura professionale che competono al personale della struttura.

19. Tirocini professionali

Presso la struttura vengono accolti tirocinanti delle scuole di qualifica corrispondente alle figure professionali presenti in struttura (operatore socio-sanitario, educatore, infermiere) o proposti dal centro per l'impiego sulla base di apposite convenzioni tra

scuole, Provincia e Azienda Ulss.

I tirocinanti operano sotto la supervisione del personale della struttura, secondo quanto previsto dal loro programma formativo e dalle convenzioni stipulate. Durante il tirocinio sono previsti degli incontri formativi e di sensibilizzazione sui temi dell'inclusione delle persone con disabilità.

20. Disposizioni per la sicurezza

L'Azienda ULSS 8 "Berica" ha attivato il Servizio di Prevenzione e Protezione con nomina di un medico responsabile. Sono redatti il Documento di Valutazione dei Rischi, il Protocollo per emergenza incendi e per la gestione delle situazioni di emergenza, il Piano di evacuazione. Il personale viene inviato ad appositi corsi per la prevenzione e il comportamento in caso di incendi, per il primo soccorso.

Periodicamente il personale è soggetto a visite ed accertamenti per la sorveglianza sanitaria.

In un ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio, il personale della RSA viene coinvolto in attività riguardanti il Sistema della Gestione della Sicurezza sia con il servizio Prevenzione Protezione, sia con attività interne.

21. Privacy

Tutta la documentazione relativa all'utente è depositata presso la RSA secondo la normativa vigente nel rispetto del D.L. sulla Privacy n.196/2003 e s.m.i. La riservatezza di tali documenti e di ogni altra informazione relativa all'ospite è tutelata. I familiari e l'ospite che desiderano informazioni e comunicazioni si rivolgono al Referente o agli operatori referenti del progetto personalizzato, che possono rispondere in modo completo ed esaustivo alle loro richieste ed osservazioni.

Il personale della struttura non è autorizzato a dare informazioni e risposte sugli utenti a persone diverse dai familiari, amministratori di sostegno o tutori, e dagli operatori dei servizi di riferimento, eccetto nei casi di chiamata della Guardia Medica, del Pronto Soccorso e di ricovero ospedaliero.

22. Retta

La retta giornaliera, adeguata dal 1 gennaio 2022 è pari a Euro 144 complessivi, ripartiti nella misura del 50%, pari a Euro 72 a titolo di impegnativa di residenzialità a carico dell'Azienda Ulss (quota sanitaria), e per altrettanti Euro 72, a titolo di quota sociale/alberghiera a carico dell'ospite che ha facoltà di chiedere un contributo al Comune di residenza in caso di insufficiente capacità reddituale.

Per le accoglienze programmate la retta è riferita all'intera giornata (h24).

23. Documentazione

Presso la RSA sono depositati i seguenti documenti:

- carta dei servizi
- programmazione generale e verifica
- cartella clinica e personale dell'utente
- progetto personalizzato e verifica
- regolamento e percorsi operativi
- procedure relative per la gestione delle emergenze, Piano Emergenza e DVR, SGS
- procedure per aspetti sanitari, di sicurezza e/o organizzativi
- menu' e schede registrazione HACCP
- turnistica del personale e fascicolo personale degli operatori

- registro presenze ospiti, operatori e volontari e registro delle uscite quotidiane
- modulistica varia
- verbali incontri e riunioni
- elenco attività formative svolte
- piano pulizie.

I familiari sono invitati a prendere visione di tutta la documentazione a loro dedicata e rivolgersi, per qualsiasi chiarimento, al Coordinatore della struttura ed operatori di riferimento.

24. Alimentazione e servizio mensa

Il servizio mensa è affidato dalla Azienda Ulss ad una ditta esterna che propone un menu' estivo e un menu' invernale che ruotano nelle quattro settimane. I menu settimanali sono visionabili presso la struttura e vengono regolarmente consegnati alle famiglie.

Per gli ospiti con esigenze particolari, vengono seguite diete particolari e programmi di alimentazione individualizzata.

Il servizio colazione è gestito direttamente dal personale della RSA con il supporto di adeguata apparecchiatura fornita dall'azienda esterna incaricata, mentre i pasti vengono consegnati quotidianamente e rigenerati attraverso l'utilizzo di un carrello scaldavivande.

25. Pulizia locali

Il servizio di pulizia dei locali è affidato dalla Azienda Ulss ad una ditta esterna e segue piani attività specifici depositati presso il servizio.

26. Biancheria e vestiario

La RSA Azzurra dispone di tutto il necessario per l'igiene personale e la biancheria del letto e della casa.

L'ospite porta con sé effetti personali, indumenti, biancheria personale e quanto altro possa essergli utile e gradevole durante la permanenza in struttura.

La famiglia rimane comunque libera, se lo desidera, di gestire autonomamente il lavaggio della biancheria.

E' comunque necessario numerare tutta la biancheria personale per evitare eventuali smarrimenti. Il lavaggio della biancheria e degli indumenti è affidato ad una ditta esterna.

Il lavaggio effettuato è di tipo industriale e risponde ad esigenze igienico sanitarie, pertanto è raccomandabile non inserire nel corredo dell'ospite indumenti con fibre particolarmente delicati quali lana e seta, che potrebbero venire danneggiati.

27. La tutela dei diritti dell'utente

Oltre a quanto indicato nel paragrafo "Partecipazione degli ospiti e delle famiglie", chi desidera segnalare eventuali criticità può ricorrere alle modalità generali previste dall'Azienda ULSS 8 "Berica" per la tutela dei propri utenti, di seguito riportate.

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente l'Azienda ULSS 8 "Berica" ha adottato un apposito regolamento, denominato Regolamento di pubblica tutela, reperibile sul sito urp.arz@aulss8.veneto.it, nel quale sono disciplinate le modalità di esercizio del diritto

di tutela del cittadino utente, da seguire qualora questi si veda negata o limitata la fruibilità delle prestazioni a causa di disservizio. E' riconosciuta agli utenti, ai parenti o affini, nonché agli organismi di volontariato o di tutela dei diritti, accreditati presso la Regione Veneto o presso l'Azienda ULSS 8 "Berica", la facoltà di presentare osservazioni, denunce o reclami, da presentare all'ufficio preposto, contro gli atti o comportamenti che negano o limitano il diritto alle prestazioni. L'ufficio preposto è l'URP, Ufficio Relazioni con il Pubblico.

28. Recapiti e indirizzi

U.O.S. Disabilità

via Sauro n. 9
36070 TRISSINO - VI
Tel. 0444 708330 Fax 0444 708242
e-mail disabili@aulss8.veneto.it

RSA Azzurra

Via Ferrighi n. 3 - 36078 VALDAGNO VI
Tel. 0445 414181 - Fax 0445 426714
e-mail azzurra@aulss8.veneto.it

URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

Arzignano - via dei Mille 2 bis
36071 ARZIGNANO - VI
Tel. 0444 479580 - Fax: 0444 47-9615
e- mail urp.arz@ulss8.veneto.it