

Regione del Veneto

Azienda Unità Locale
Socio Sanitaria



Carta dei Servizi

Carta dei Servizi
RSA Azzurra

INDICE

1. Introduzione	p.3
2. Gli obiettivi di fondo della Carta dei servizi	p.3
3. Le finalità della RSA Azzurra (mission)	p.4
4. Organizzazione e servizi offerti	p.5
5. Destinatari e modalità di accesso	p.6
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. Programmazione generale	p.8
11. Collaborazione con il CEOD Azzurra	p.9
12. Prima accoglienza	p.9
13. Informazioni sanitarie	p.10
14. Accertamenti sanitari in ingresso	p.10
15. Programmazione individualizzata	p.10
16. Rapporti con gli ospiti e le famiglie	p.11
17. Partecipazione degli ospiti e delle famiglie	p.11
18. Ricoveri ospedalieri	p.12
19. Retta	p.12
20. Rapporti con le associazioni, i volontari, il territorio	p.13
21. Tirocini professionali	p.14
22. Volontari in servizio civile regionale e nazionale	p.14
23. Disposizioni per la sicurezza	p.14
24. Informazioni e riservatezza	p.14
25. Documentazione in uso presso la RSA	p.15
26. Alimentazione e mensa	p.15
27. Biancheria e vestiario	p.15
28. Sede	p.16
29. La tutela dei diritti dell'utente	p.16

1. Introduzione

La Carta dei Servizi rappresenta un'importante opportunità per migliorare la qualità dei servizi e per lavorare in un'ottica di progettualità condivisa con i cittadini destinatari dei servizi. Essa costituisce l'esito di un percorso che ha come scopo quello di mettere al centro del lavoro dell'Ente l'utente con disabilità e la sua famiglia.

La Carta dei Servizi può essere definita come un patto preventivo che un ente fa con i propri utenti circa le prestazioni erogate e il servizio reso, cui corrisponde un impegno economico diretto o indiretto da parte dell'utente e dei cittadini.

E' un documento che impegna l'ente erogatore che lo adotta e ha lo scopo di generare un miglioramento della qualità del servizio offerto e mira quindi ad incidere sui rapporti tra soggetti erogatori di servizi pubblici o privati, gli utenti, i cittadini .

E' un documento che tutti possono consultare. Esso specifica e dichiara quali servizi offre la struttura, con quali caratteristiche e garanzie e con che esiti.

La carta dei servizi è un patto tra un Ente e i cittadini secondo i seguenti principi informativi:

- ▶ imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- ▶ piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- ▶ definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'Ente rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- ▶ organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti degli utenti;
- ▶ ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

La presente Carta dei Servizi è relativa alla Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) Azzurra e si richiama nei suoi principi generali alla Carta dei Servizi dell'Azienda ULSS 5 "Ovest Vicentino", consultabile e scaricabile dal sito www.ulss5.it.

2. Gli obiettivi di fondo della Carta dei Servizi

Gli obiettivi di fondo individuati dalla Carta dei Servizi generale dell'Azienda ULSS 5 si applicano anche alla RSA Azzurra e sono i seguenti:

- ▶ 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.

3. Le finalità della RSA Azzurra (mission)

L'obiettivo generale che la struttura intende perseguire è favorire la salute e il benessere della persona all'interno della comunità, individuando in persone con disabilità grave e condizioni di non autosufficienza, in età compresa tra i 18 e i 64 anni, la propria tipologia di utenza.

Il risultato generale da raggiungere è quello di fornire a persone adulte con elevato grado di dipendenza l'assistenza necessaria a garantire loro una adeguata qualità di vita e l'espressione di una propria soggettività.

La struttura assume tale impegno e ricerca, tramite specifiche attività:

- 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 del servizio che la RSA intende adottare sono:

- elevata integrazione tra interventi sociali, educativi e sanitari nei programmi rivolti alla persona
- apprendere dall'esperienza e sviluppare competenze
- formazione continua e aggiornamento sulla disabilità grave
- programmazione personalizzata

- connessione con la rete dei servizi per la disabilità in età adulta e distrettuali
- modalità di accoglienza flessibili e diversificate.

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, con finalità, per la persona, di fare un'esperienza esterna alla famiglia e fuori del proprio ambito di vita, e per i familiari di favorire momenti di sollievo e di riposo dal carico assistenziale quotidiano
- di pronta accoglienza in caso di situazioni di emergenza della persona o della famiglia, con lo scopo di assicurare una immediata tutela della persona e sostenere i familiari durante eventi particolarmente critici.

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 di tutti gli ospiti, ricreando per quanto possibile un ambiente di tipo familiare. Le attività di cura della persona e della sua salute sono integrate da attività dedicate al benessere psicologico e relazionale: attività educative, ricreative, iniziative per l'integrazione e il tempo libero, opportunità di relazione e scambi sociali.

4. Organizzazione e servizi offerti

La Residenza Sanitaria Assistenziale Azzurra è una struttura residenziale dell'Azienda ULSS 5 Ovest Vicentino, gestita direttamente. Essa fa parte dell'Unità Operativa Semplice Disabilità in Età Adulta e dell'Unità Operativa Complessa Cure Primarie, che sono strutture organizzative del Distretto Socio Sanitario.

La struttura fa riferimento alla definizione e agli standard individuati dalla LR. 22/2002 e successive modifiche e integrazioni, alla tipologia di struttura "RSA per persone con disabilità"

La RSA Azzurra è una struttura residenziale finalizzata a fornire accoglienza 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 numero massimo di posti letto è 24.

E' annesso un servizio di Centro Educativo Occupazionale Diurno, con un programma autonomo.

Sono previste forme di collaborazione tra i due servizi, residenziale e diurno, per le attività socio-educative.

La struttura offre:

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

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

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

L'organizzazione della struttura prevede le seguenti forme di accoglienza:

- accoglienza residenziale, che costituisce il nucleo stabile degli ospiti della struttura (ventuno posti letto)
- accoglienza semiresidenziale: accoglienza diurna all'interno della fascia 7.00 –

- 20.00, dal lunedì al sabato
- servizio di pronta accoglienza in caso di necessità urgente di accoglimento (un posto letto)
- servizio di accoglienza temporanea nel caso di ospitalità per brevi periodi, programmabile a seconda delle esigenze della persona e della famiglia (due posti letto).

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.

5. Destinatari e modalità di accesso

La struttura è destinata a persone con disabilità in condizioni di gravità, in carico all'Unità Operativa Disabilità in Età Adulta.

Essa accoglie persone con disabilità fisica, psichica, sensoriale o associata, in età adulta (18 – 64 anni).

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

Per particolari progetti e in via temporanea possono essere accolte, su proposta dei servizi territoriali, anche persone minori di 18 anni.

L'accesso alla struttura è richiesto dall'utente. Qualora questi sia impossibilitato a farlo personalmente, la domanda sarà fatta dalle persone che lo rappresentano (familiare, amministratore di sostegno, tutore).

L'inserimento avviene su proposta dell'Unità Operativa Disabilità in Età Adulta con valutazione dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale, attivabile presso il distretto di residenza dell'utente.

Per i servizi di pronta accoglienza e altri progetti temporanei l'accesso avviene sempre su richiesta dell'utente, della famiglia o del tutore e su proposta dell'Unità Operativa Disabilità in Età Adulta.

L'accettazione è disposta dalla Direzione del Distretto Socio Sanitario, sentito il Responsabile dell'Unità Operativa Disabilità in Età Adulta, l'Incaricato di vigilanza e il Coordinatore della struttura.

I familiari dell'ospite maggiorenne o la stessa persona con disabilità, qualora non abbiano già provveduto, devono attivare, entro sei mesi dall'ingresso in struttura, 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

Il personale è costituito da 24 operatori socio sanitari (qualifiche regionali OAA operatore addetto all'assistenza, OTA operatore tecnico assistenziale, o OSS operatore socio sanitario), 2 educatori a 24 ore settimanali, 4 infermieri a tempo pieno e un medico di medicina generale.

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

Lo standard complessivo degli operatori socio sanitari è di 1:1, mentre lo standard operativo giornaliero in fascia oraria diurna varia da 1:3 a 1:5.

Nelle fasce orarie diurne dalle ore 8 alle ore 21 è presente un infermiere su tutti i sette giorni settimanali. In caso di assenza di una o due infermiere l'orario assicurato è dalle ore 8 alle ore 15, fascia oraria in cui è più importante la presenza infermieristica.

Un medico di medicina generale è incaricato presso la struttura per tutti gli ospiti residenziali stabili.

Il programma socio-educativo e i programmi personalizzati sono a cura di personale educatore incaricato presso la struttura e realizzati con la collaborazione dell'annesso CEOD, di volontari e associazioni, e con il ricorso a professionisti incaricati per specifici progetti.

Le attività di pulizia sono affidate ad ente esterno.

La Direzione dei Servizi Sociali affida ad un operatore individuato tra il personale della RSA l'incarico di Coordinatore della struttura, che è responsabile della programmazione integrata delle attività, dei turni del personale e dell'organizzazione generale della struttura.

Il coordinamento della struttura è dato inoltre dal lavoro integrato di un gruppo composto dal personale infermiere, educatore, dal medico e da un rappresentante del personale OSS, e si riunisce settimanalmente.

Il Coordinatore e il gruppo di coordinamento hanno il compito di:

- garantire l'indirizzo tecnico agli operatori
- promuovere e valutare la qualità dei servizi
- raccordare i servizi sociali, educativi e sanitari
- curare la collaborazione con le famiglie, la comunità locale e quanti operano a titolo volontario presso la struttura.

Il personale della RSA al completo si riunisce una volta alla settimana, compatibilmente con le necessità del riposo degli operatori in turno, per aggiornarsi sulle condizioni degli ospiti, coordinarsi e organizzare le attività, affrontare argomenti ed esigenze particolari, nell'ottica di lavorare con modalità di gruppo e migliorare la qualità del servizio.

La programmazione generale della struttura è a cura del gruppo di coordinamento, con la consultazione di tutto il personale

I Responsabili della RSA Azzurra e della sua programmazione sono individuati nel Responsabile dell'Unità Operativa Disabilità in Età Adulta e nel Direttore dell'Unità Operativa Complessa Cure Primarie, che sono strutture organizzative del Distretto Socio Sanitario.

7. Collegamento alla rete dei servizi e Formazione del personale

La RSA Azzurra è collegata ai servizi della rete Disabilità Età Adulta e delle Cure Primarie, 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, gli specialisti neurologi, pneumologi, la nutrizione artificiale, i centri dialisi, i reparti di medicina.

Il collegamento ai servizi della rete Disabilità Età Adulta avviene tramite riunioni interne di coordinamento e iniziative comuni di formazione.

La formazione del personale della RSA viene effettuata:

- con iniziative specifiche rivolte al personale interno
- con supervisione e percorsi di aggiornamento rivolti agli operatori della Disabilità Età Adulta
- con corsi di formazione individuali promossi dall'Azienda ULSS o esterni.

Le tematiche della formazione sono focalizzate principalmente su:

- metodologie e tecniche per la grave disabilità e le disabilità complesse
- metodologie relazionali

- aspetti sanitari e sicurezza
- lavoro di equipe e lavoro integrato.

8. Assistenza sanitaria

Per le prestazioni di medicina generale è incaricato un medico di base presso la struttura, che effettua accessi giornalieri programmati e altre visite in caso di malattia dell'ospite.

La struttura garantisce l'assistenza medica per un'ora al giorno, per i controlli quotidiani della salute degli ospiti e a chiamata, in caso di malesseri nell'arco della giornata, dalle ore 8 alle ore 20. Al di fuori di tale fascia oraria si ricorre al servizio di Guardia Medica, anche nel caso di ospiti in accoglienza temporanea, che mantengono il proprio medico di base. In tale evenienza, sarà cura della struttura consegnare al familiare la documentazione sugli accertamenti effettuati, da riportare al proprio medico curante.

Per evenienze maggiori, che richiedono un tempestivo intervento, la struttura fa riferimento al Pronto Soccorso.

L'organizzazione di visite specialistiche prescritte per gli ospiti residenziali è a carico della struttura. E' tuttavia richiesta anche la presenza di un familiare o del tutore durante la visita qualora debbano essere prese decisioni importanti riguardanti la salute dell'ospite.

La famiglia è libera di scegliere in alternativa uno specialista di sua fiducia e di provvedere personalmente all'effettuazione della visita. In questi casi i familiari sono tenuti a trasmettere al medico della struttura i referti e le indicazioni date dallo specialista consultato.

9. Assistenza farmacologica

La terapia farmacologica degli ospiti viene prescritta dal medico della struttura o dal medico specialista.

La preparazione dei farmaci da somministrare viene effettuata dall'infermiere secondo la prescrizione medica depositata in cartella.

La somministrazione dei farmaci di norma viene effettuata dall'infermiere.

Nelle fasce orarie in cui non è presente la figura infermieristica, l'assunzione dei farmaci per via orale, rettale o percutanea, già preparati in contenitori nominativi dal personale infermieristico e su prescrizione del medico, sarà effettuata a cura degli operatori socio sanitari.

Il personale di assistenza dispone di un protocollo di comportamento da applicare in caso di emergenza sanitaria e per la somministrazione farmacologica.

Il medico della struttura si assume la responsabilità della somministrazione del farmaco con una prescrizione scritta.

10. Programmazione generale

La programmazione generale della struttura viene aggiornata annualmente e viene articolata secondo il periodo estivo e invernale. Essa contiene gli elementi generali dell'organizzazione della struttura, delle iniziative previste, della collaborazione con i volontari e delle attività rivolte agli ospiti. La programmazione generale viene sottoposta annualmente al parere delle famiglie.

Le attività comprendono la cura della persona, la salute, le attività educative, ricreative, sportive e di socializzazione, con l'indicazione degli obiettivi per ogni tipo di attività. Durante il giorno gli utenti accolti sono impegnati in attività ricreative, di socializzazione,

di rilassamento o di stimolazione dolce (attività musicali e corporee, acquaticità, manipolazione, passeggiate).

Nei fine settimana sono previste uscite sul territorio e la partecipazione a manifestazioni culturali, sportive, feste interne o esterne.

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

11. Collaborazione con il CEOD Azzurra

La collaborazione con il CEOD costituisce un'opportunità per gli ospiti di ampliamento delle offerte relative alle attività socio-educative, quali:

- partecipazione a uscite;
- frequentazione dei laboratori;
- realizzazione di feste e incontri con la comunità locale;
- iniziative legate alla presenza di volontari;
- partecipazione ad attività interne od esterne promosse dal CEOD, di carattere sportivo, ricreativo, culturale.

La partecipazione degli ospiti residenziali a tali attività viene effettuata secondo una programmazione concordata tra i due servizi.

La partecipazione degli ospiti residenziali ad attività comuni avverrà di norma con la presenza degli operatori della struttura residenziale, salvaguardando i rapporti operatori/utenti previsti e privilegiando il lavoro in piccolo gruppo.

La programmazione individualizzata per ciascun ospite potrà prevedere anche l'inserimento dell'utente per alcune attività presso il servizio diurno con la sola presenza degli operatori del CEOD, sempre mantenendo adeguati standard operatori/utenti.

12. Prima accoglienza

L'inserimento della persona è concordato con gli operatori dell'Unità Operativa Disabilità Età Adulta che hanno in carico la situazione. Essi hanno il compito, assieme agli operatori della RSA, di raccogliere tutta la documentazione e le informazioni utili per favorire la conoscenza e l'accoglimento della persona. Gli operatori provvedono inoltre a fornire alla persona e ai familiari notizie sulla struttura, i servizi offerti e indicazioni per favorire il più possibile un positivo inserimento.

L'accoglienza è preceduta da colloqui con la persona e con i familiari, da eventuali momenti di osservazione presso altri servizi in cui la persona è inserita o a domicilio, da visite presso la struttura e se necessario da brevi periodi di osservazione e ambientamento.

Per assicurare una positiva esperienza di accoglienza, nel momento del primo inserimento è di massima importanza la collaborazione degli ospiti e dei familiari, e l'aiuto che essi possono dare nel segnalare tutto quanto ritengono opportuno per la salute e la rispondenza del servizio ai bisogni dell'ospite.

La collaborazione e lo scambio reciproco di informazioni sono necessari anche durante i momenti successivi di verifica tra il personale, l'ospite e i familiari.

E' cura della struttura tenere conto delle indicazioni degli ospiti e dei familiari e di aggiornarli periodicamente sull'inserimento e l'evoluzione della situazione.

Nel momento in cui è stato concordato un inserimento, i familiari sono invitati a contattare telefonicamente il Coordinatore della Struttura e concordare un colloquio o una visita per l'accoglimento dell'ospite nel nuovo ambiente.

13. Informazioni sanitarie

Prima dell'inserimento è utile consegnare al Coordinatore della Struttura certificati medici, documenti e informazioni che consentano al personale di conoscere le condizioni fisiche e psichiche dell'ospite, e segnalare gli eventuali problemi di salute da tenere sotto controllo.

In particolare vanno segnalati:

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

In caso di terapia continuativa o temporanea in corso è necessario presentare al personale la prescrizione medica chiara e leggibile, senza la quale il personale non è autorizzato alla somministrazione. Nel caso di accoglienze temporanee programmate, che si susseguono a distanza l'una dall'altra, la prescrizione va aggiornata e ripresentata, anche in assenza di variazioni della terapia.

14. Accertamenti sanitari in ingresso

Prima dell'accoglimento in struttura o, se non possibile, nel momento dell'inserimento, è necessario accertare l'eventuale presenza di malattie contagiose, a tutela della salute del nuovo ospite e delle altre persone residenti.

Per inserimenti programmati, gli accertamenti vengono richiesti ai familiari. In caso di pronta accoglienza e di impossibilità temporale, il personale sanitario della struttura dispone per esami chimici e fisici del sangue, urine e feci.

Qualora vi sia il sospetto della presenza di patologie infettive, potrebbe rendersi necessario un isolamento sanitario interno alla struttura, prescritto dal medico. 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.

15. Programmazione individualizzata

Dopo il primo periodo di ambientamento e osservazione, viene effettuata per ogni ospite una programmazione individualizzata, per rispondere alle esigenze che variano da persona a persona. Tutti i dati relativi all'ospite e al suo programma personale sono conservati nelle cartelle individuali.

La programmazione è relativa alle seguenti aree:

- cura e igiene personale
- salute
- alimentazione
- attività motoria
- comunicazione e relazione
- attività socio-educative
- autonomia personale e sociale
- rapporti con la famiglia, gli amici, il territorio.

La programmazione viene effettuata dagli operatori della struttura, con la collaborazione degli operatori territoriali o di specialisti, dei familiari dell'ospite, e, quando possibile, dell'ospite stesso.

La programmazione personalizzata è oggetto di verifica e controllo dei risultati, secondo gli indicatori individuati nella programmazione stessa.
In sede di programmazione, si concordano i successivi incontri di verifica.
Per alcuni utenti la programmazione personalizzata prevede la frequenza di centri diurni esterni.

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 sufficientemente ampi e personalizzabili, particolarmente nelle fasce pomeridiano-serali e durante i week-end;
- rientro dell'ospite in famiglia durante i fine settimana o nei periodi delle festività in base alle esigenze e alle possibilità della persona e dei familiari;
- promozione di iniziative e di incontri comunitari.

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

Il servizio residenziale è continuativo. Il rientro dell'ospite in famiglia può essere programmato con una cadenza o secondo un calendario concordati.

Al di fuori di quanto programmato, i familiari possono chiedere un rientro in qualunque momento con un preavviso di almeno un giorno. La comunicazione e la programmazione dei rientri è necessaria soprattutto nei periodi relativi alle festività e nel periodo estivo.

I familiari o gli amici degli ospiti hanno libero accesso alla struttura.

Poiché durante la giornata gli ospiti sono impegnati in attività, anche esterne alla struttura, è opportuno che i familiari preavvisino telefonicamente del proprio arrivo, concordando l'orario.

I familiari hanno libero accesso agli ambienti collettivi di svago e di soggiorno e alla camera del loro congiunto.

L'ospite può uscire dalla struttura in compagnia di familiari, persone amiche, volontari, senza la presenza del personale della RSA, se concordato con i familiari e l'ospite stesso, all'interno della programmazione personalizzata.

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

- partenza dalla struttura: tra le 9 e le 10.00
- rientro in struttura: tra le 9 le 10.00 e tra le 17 e le 18.

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

E' consigliato programmare il proprio arrivo in modo che nel momento della partenza o del rientro dell'ospite sia possibile un colloquio tra i familiari e il Coordinatore della struttura.

Nel corso dell'anno, in occasione di festività e di iniziative particolari, vengono organizzati momenti di incontro comunitario allargato per tutti i familiari, con la partecipazione degli ospiti, del personale, di volontari e di associazioni.

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 comunitaria e personale, 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, sarà 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 periodici tra tutti i familiari, il personale e i responsabili della struttura, sia in riferimento alla programmazione generale che personalizzata.

Per le riunioni con tutti i familiari l'incontro viene comunicato alle famiglie con invito scritto recante l'ordine del giorno.

Il familiare che desiderasse inserire nuovi argomenti o proposte per la discussione, può contattare telefonicamente il Coordinatore della struttura, così come può richiedere un incontro apposito.

E' previsto minimo un incontro all'anno con tutti i familiari per la verifica delle attività in vista della nuova programmazione.

Gli incontri individuali con i familiari sono concordati in relazione alle verifiche programmate o a evenienze che si presentano nel corso dell'inserimento, anche su richiesta dei familiari.

La soddisfazione dei familiari relativamente al servizio reso viene rilevata, oltre che dai colloqui individuali, da questionari periodicamente proposti.

Ospiti e familiari sono invitati a comunicare qualunque difficoltà o disagio relativi all'operato o all'ambiente della struttura direttamente al Coordinatore o ai Responsabili, che sono disponibili a dialogare e ad affrontare insieme ogni problema dovesse verificarsi, ricercando le opportune soluzioni con modalità collaborative e concordate.

18. Ricoveri ospedalieri

In caso di ricovero ospedaliero imprevisto e non programmato, il personale della struttura provvederà ad informare tempestivamente i familiari, anche in orario notturno, salvo diversa disposizione da parte del familiare stesso.

Nel caso sia richiesta un'assistenza durante il ricovero, questa sarà a cura della famiglia.

L'Unità Operativa Disabilità in Età Adulta è disponibile a collaborare, su richiesta, con la famiglia per l'organizzazione dell'assistenza e per il reperimento di risorse in loco.

In caso di ricovero ospedaliero saranno fornite al personale medico e sanitario copia della documentazione clinica depositata presso la struttura, informazioni sullo stato di salute dell'ospite e sulle terapie farmacologiche in corso e indicazioni sulle caratteristiche comportamentali e personali dell'ospite.

Dovendo garantire l'assistenza agli altri ospiti il personale della struttura non è autorizzato a lasciare il posto di lavoro durante i turni serali, notturni e festivi.

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

19. Retta

La retta per il servizio residenziale e per le altre forme di accoglienza viene stabilita annualmente con apposito provvedimento dell'Azienda ULSS. La retta è ripartita in una quota sanitaria, a carico della regione, e in una quota sociale, a carico della persona con disabilità, secondo criteri stabiliti dalla normativa regionale.

Per l'accoglienza in struttura è richiesta, a garanzia della copertura degli oneri derivanti, l'impegnativa da parte dell'Amministrazione comunale di residenza. L'Amministrazione comunale stabilisce, in base al proprio regolamento e alle disposizioni normative, l'importo che la famiglia e l'utente dovranno versare e l'eventuale compartecipazione alla spesa da parte del Comune.

La struttura dispone di una retta di presenza e una retta di assenza.

L'ospite che rientra in famiglia è assente dalla struttura e viene pertanto applicata la retta per assenza. L'ospite è considerato assente anche nel caso di ricovero ospedaliero, soggiorni di vacanza o altri programmi non organizzati direttamente dalla struttura residenziale.

In caso di assenza per ricovero ospedaliero la Regione non riconosce la quota sanitaria.

L'ospite è considerato assente se la partenza o il rientro nel giorno concordato non ha compreso la consumazione del pranzo e della cena.

Si considera presente l'ospite che ha usufruito di almeno un pasto principale (pranzo o cena).

La registrazione delle presenze e delle assenze avviene su apposito registro depositato presso la struttura e visionabile, su richiesta, dal familiare.

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

E' favorita la collaborazione con associazioni, gruppi, singoli volontari che sono attivi nel territorio, per la realizzazione di iniziative a favore della struttura, del benessere e dell'integrazione degli ospiti. La struttura organizza o partecipa a:

- uscite nel territorio a scopo culturale, educativo o ricreativo;
- iniziative all'esterno al fine di informare e sensibilizzare la cittadinanza sulla struttura e i servizi offerti;
- iniziative di carattere sportivo presso strutture attrezzate pubbliche o private;
- feste, incontri e attività varie, aperti alla cittadinanza e alle associazioni, in sede o fuori sede.

E' prevista la presenza di persone volontarie che possono prestare la loro attività a favore della struttura o degli ospiti, sia all'interno che durante le uscite.

All'interno della struttura opera un gruppo di volontari che da vari anni collabora alle varie attività con gli ospiti, a fianco del personale. La presenza di volontari è coordinata da un operatore incaricato.

Con i volontari vengono effettuati periodici incontri di formazione, sensibilizzazione o formazione allo scopo di armonizzare la loro collaborazione con gli orientamenti e le finalità della struttura.

La presenza e le attività svolte dai volontari sono concordate all'interno di un programma. La collaborazione di ciascun volontario o di piccoli gruppi di volontari avviene sulla base della disponibilità e delle attitudini personali.

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

Alcuni volontari sono disponibili ad accompagnare autonomamente in passeggiate o brevi uscite gli ospiti proposti dalla struttura. In tal caso viene richiesto il consenso dei familiari, che sottoscrivono il programma di uscite.

Per i volontari l'ULSS prevede una copertura assicurativa in caso di infortunio e responsabilità civile.

21. Tirocini professionali

Presso la struttura vengono accolti allievi in tirocinio professionale delle scuole di qualifica corrispondente alle figure presenti in struttura (operatore socio sanitario, infermiere, educatore) tramite apposite convenzioni tra la Scuola e l'Azienda ULSS.

I tirocinanti operano sotto la supervisione del personale della struttura, secondo quanto previsto dal loro programma di tirocinio e dalla convenzione.

Nell'accoglienza dei tirocinanti sono tenuti presenti criteri di: durata e periodo di tirocinio, numero di tirocinanti compresenti, monitoraggio da parte della Scuola.

In caso di richieste eccedenti le possibilità di accoglimento, viene data precedenza ai tirocinanti inviati dai corsi gestiti dall'Azienda ULSS.

22. Volontari in servizio civile regionale e nazionale

L'Azienda ULSS 5 presenta annualmente dei progetti per Volontari in Servizio Civile nell'ambito della disabilità in età adulta, in corrispondenza dei bandi ministeriali e regionali.

In caso di approvazione e finanziamento dei progetti, possono essere accolti presso la RSA Azzurra Volontari in Servizio Civile Nazionale o Regionale, che collaborano con la struttura secondo quanto previsto dalle convenzioni vigenti.

I volontari sono dotati di un proprio piano di lavoro e sono presenti in struttura secondo un orario concordato. Per essi sono previsti appositi percorsi di formazione generale sul volontariato civile e i servizi alla persona e momenti formativi specifici sulla disabilità.

23. Disposizioni per la sicurezza

L'Azienda ULSS 5 ha attivato il Servizio di Prevenzione e Protezione con nomina di un medico responsabile. Per la RSA è stato redatto il Documento di valutazione dei rischi, il Protocollo per emergenza incendi e il Piano di evacuazione. Il personale viene inviato ad appositi corsi per la prevenzione e il comportamento in caso di incendi e per il primo soccorso.

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

24. Informazioni e riservatezza

La documentazione individuale in uso presso la struttura è la seguente:

- programmi personalizzati
- protocolli sanitari individualizzati
- cartelle individuali
- registro presenze ospiti
- consegne operatori.

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 di carattere sanitario si rivolgono al medico o al personale infermieristico della RSA, che possono rispondere in modo completo ed esaustivo alle loro richieste ed osservazioni. Per ogni altro tipo di informazione l'ospite e i familiari possono rivolgersi ai propri operatori di riferimento.

Il personale della struttura non è autorizzato a dare informazioni e risposte sugli ospiti a persone diverse dai familiari o tutori, e dagli operatori del servizio di riferimento, eccetto nei casi di chiamata della Guardia Medica, del Pronto Soccorso e di ricovero ospedaliero, come previsto dal regolamento della struttura.

Nell'ambito delle attività educative e di integrazione, verranno date agli operatori esterni e ai volontari le indicazioni utili per la comprensione dei bisogni e un adeguato rapporto con l'ospite, all'interno di quanto previsto dai programmi personalizzati.

25. Documentazione in uso presso la RSA

La struttura è dotata della seguente documentazione:

- regolamento interno
- programma generale, aggiornato annualmente, con l'indicazione delle attività socio sanitarie, educative e animative
- protocolli sanitari generali
- protocollo di collaborazione tra Dipartimento Salute Mentale e Unità Operativa Disabilità Età Adulta.

Questi documenti sono consegnati ai familiari nel momento dell'ingresso in RSA e forniscono le linee generali di organizzazione e di funzionamento della comunità residenziale. I familiari sono invitati a prenderne visione e a rivolgersi, per qualsiasi problema o chiarimento, al Coordinatore della Struttura o al proprio operatore di riferimento (assistente sociale, psicologo).

A supporto dell'attività operativa presso la RSA sono depositati e periodicamente aggiornati i seguenti documenti:

- Piani di lavoro e turnistica personale
- Piano pulizie
- Elenco volontari e registrazione presenze volontari
- Elenco operatori, titoli di studio e qualifiche
- Elenco attività formative svolte (individuali e in struttura) aggiornato all'anno in corso
- Programma attività con i volontari.

26. Alimentazione e mensa

Il servizio colazione è gestito direttamente dalla RSA, mentre per il pranzo e la cena i pasti sono prelevati dal servizio mensa dell'Azienda ULSS in idonei contenitori.

Il menu settimanale è visionabile presso la struttura. Per gli ospiti che ne necessitano vengono predisposte diete particolari e programmi di alimentazione individualizzata. Sono applicati quando necessario protocolli per la nutrizione artificiale.

27. 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.

Per effetti particolari quali apparecchiature elettriche, elettroniche o oggetti di dimensioni ingombranti, si invita a consultare il Coordinatore della struttura.

Al lavaggio della biancheria e degli indumenti provvede la RSA; è lasciata al familiare la facoltà, se lo desidera, di provvedere direttamente.

Ogni effetto personale va numerato o segnato con le iniziali dell'ospite, in modo chiaro e leggibile, per evitare eventuali smarrimenti, sia che il lavaggio venga effettuato tramite la struttura, sia che se ne faccia carico la famiglia.

Il servizio di lavanderia e stireria è svolto prevalentemente con affidamento esterno e in parte direttamente dalla struttura.

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

28. 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 nuova costruzione, appositamente destinato a comunità e centro diurno per persone con disabilità e dispone di area verde circostante. La struttura è stata aperta nel 1999.

29. 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 5 per la tutela dei propri utenti, di seguito riportate.

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente l'Azienda ULSS N° 5 Ovest Vicentino (VI) ha adottato un apposito regolamento, denominato Regolamento di pubblica tutela, reperibile sul sito www.ulss5.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 N° 5 Ovest Vicentino (VI), 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.

RSA Azzurra

via Ferrighi 3 - 36078 Valdagno VI

telefono 0445 414181 fax 0445 426714

e-mail azzurra@ulss5.it

URP Ufficio relazioni con il Pubblico

via Trento 4 - 36071 Arzignano VI

tel. 0444 479580

e-mail urp@ulss5.it