



- Manuale di gestione
- Procedure
- Modulistica ed extra

CARTA SERVIZI – GIARDINO SUI LAGHI - GANZIRRI

MOD 740 B

Mission e valori

Eurogestioni SpA, titolare della RSA Giardino sui laghi, eroga servizi di assistenza sociosanitaria residenziale, per soggetti non autosufficienti in regime di convenzione con il SSR.

L'Organizzazione opera in regime di convenzione con il SSR della regione Sicilia, Assessorato Regionale della Sanità, nell'ambito del quale attua gli indirizzi regionali in materia e rispetta i vincoli e le norme che ne regolamentano l'attuazione.

L'Organizzazione, al fine di garantire un servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate, persegue i propri obiettivi focalizzando l'attenzione sulla centralità della persona.

I principi di riferimento sono così definiti:

- centralità della persona e personalizzazione dell'assistenza
- adeguatezza degli interventi sociosanitari e assistenziali
- standard di qualità del servizio erogato e monitoraggio della qualità percepita
- rispondenza agli indirizzi di programmazione della regione Sicilia.

I valori su cui si fonda l'operato della Organizzazione sono i seguenti:

Uguaglianza, imparzialità, diritto alla scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La finalità è quella di consentire al paziente di vivere il proprio ricovero in ambiente sereno, familiare, ove sia possibile raggiungere il migliore livello di vita possibile sia sul piano fisico che sul piano funzionale e sociale, avendo quindi come priorità la restituzione del paziente al proprio contesto abitativo e/o familiare.

Nel dettaglio, possiamo così esplicitare la nostra mission:

1. Promuovere la vitalità e lo sviluppo delle persone residenti sollecitandole ove possibile, a riprendere, mantenere e coltivare passioni ed interessi, valorizzando l'immagine individuale dell'anziano e la sua storia personale;
2. Far sentire le persone uniche ed importanti, stimolandole ad avere cura di sé stesse, prestando attenzione ai servizi di igiene e cura della persona;
3. Garantire a tutti la possibilità di scegliere come vestirsi e curarsi secondo le proprie abitudini;
4. Prestare attenzione alle capacità residue delle persone residenti, valutando con attenzione le potenzialità ed i livelli di autonomia;
5. Progettare e realizzare interventi individualizzati e di piccolo gruppo finalizzati a recuperare e riattualizzare le capacità pratiche ed operative dei residenti, in base alla loro storia personale, alle loro attitudini ed ai loro desideri, integrandoli nelle attività di vita quotidiana della struttura e valorizzando la loro capacità e il loro desiderio di fare e dando risalto e valore all'esito delle loro attività;
6. Proporre attività di animazione del quotidiano che partano dai suggerimenti, dai desideri e dalle esperienze delle persone residenti, che siano varie e qualificate, che sollecitino la possibilità di scelta e la partecipazione attiva secondo le proprie capacità e favoriscano le relazioni e la riflessività, oltre a stimolare le capacità motorie;
7. Facilitare le relazioni tra gli anziani residenti nella struttura, creando le condizioni per il formarsi di nuove amicizie ed affetti, dando spazio alla conversazione in piccoli gruppi, offrendo ritagli di tempo auto gestito;
8. Promuovere la presenza in RSA di figure significative per gli anziani residenti, favorendo la loro visita e la loro permanenza permettendo altresì il rientro in famiglia in tutte le occasioni possibili;
9. Valorizzare la memoria, la storia di vita, la personalità e la ricchezza di relazioni degli anziani residenti, promuovendone una conoscenza rispettosa ed interessata e riconoscendo nella persona lo spessore di ciò che è stata nella vita;
10. Garantire a tutte le persone anziane la possibilità di riflessione e raccoglimento, predisponendo a tale scopo idonei spazi, anche di culto, e rendendoli facilmente accessibili anche individualmente, con l'offerta discreta ma regolare di un supporto e di un'assistenza religiosa a richiesta che sappia farsi carico di eventuali istanze religiose diverse;
11. Dare all'ambiente residenziale un aspetto accogliente, caldo, adatto alle necessità ed alle patologie dei residenti senza essere forzatamente sanitario, rifiutando i modelli dell'ospedale e dell'albergo per avvicinarsi il più possibile al modello della casa;
12. Garantire la vicinanza al verde a tutte le persone residenti;
13. Valorizzare lo strumento del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), facendolo diventare il mezzo e l'occasione di una effettiva individualizzazione e personalizzazione dell'assistenza e non solo un adempimento burocratico obbligatorio per il rispetto dei requisiti di tipo sanitario e assistenziale;
14. Responsabilizzare gli operatori affinché sappiano riconoscere la persona descritta nel P.A.I., prima ancora della patologia e del problema, persona con tutta la sua storia, le sue caratteristiche le sue potenzialità, facendo in modo che anche i suoi cari partecipino da protagonisti a tale riconoscimento;
15. Diffondere a tutti gli operatori la consapevolezza dell'importanza della relazione in ogni attività di servizio o di cura, anche quando sembra non esserci più capacità di percezione o di risposta da parte dell'anziano residente, aumentando la capacità, individuale e dell'équipe, di riflettere sugli effetti delle proprie scelte e strategie relazionali e dei propri comportamenti, per



- Manuale di gestione
- Procedure
- Modulistica ed extra

CARTA SERVIZI – GIARDINO SUI LAGHI - GANZIRRI

MOD 740 B

migliorare la propria capacità di fare della sensibilità relazionale uno strumento ed uno stile di assistenza e cura.

Attenzione focalizzata sul cliente e sulle parti interessate

RSA Giardino sui laghi si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica il proprio servizio per soddisfarle appieno.

In particolare:

1. Attenzione focalizzata sul cliente- offerta di servizi centrati sulla persona e sulle sue fragilità; rispetto integrale della carta dei servizi e del codice etico; rispetto dei familiari e partecipazione attiva ai bisogni della persona in cura
2. Partecipazione attiva delle persone – informazione e condivisione degli obiettivi per migliorare la qualità dei servizi offerti

RSA Giardino sui laghi rispetta le leggi, le direttive, i regolamenti, i protocolli e le procedure previste dal diritto nazionale, dal Sistema Sanitario Nazionale e Regionale, dal contesto di riferimento.

Come accedere alla RSA

Le RSA sono strutture residenziali che, dal punto di vista sanitario-assistenziale, dipendono in maniera diretta dalla ASP5 di Messina. E' pertanto la stessa ASP5, attraverso le **Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM)**, ubicate presso i locali di via del Vespro, a valutare l' idoneità del paziente rilasciando parere favorevole al ricovero in nucleo RSA od in nucleo Alzheimer.

Il percorso burocratico preliminare al ricovero prevede le seguenti tappe:

- **se il paziente si trova nella propria residenza**

Presentazione, al distretto ASP competente, dei moduli *RSA 1* ed *RSA 2* debitamente compilati. I suddetti moduli sono disponibili presso lo stesso ufficio ASP, presso la nostra struttura o presso i medici di medicina generale. Il modulo *RSA 1* deve essere compilato dal medico di famiglia, mentre il modulo *RSA 2* deve essere compilato dai familiari di riferimento. L'ufficio ASP disporrà quindi l'effettuazione di una valutazione multidimensionale dell'interessato alla presenza del medico di medicina generale.

- **se il paziente è ospedalizzato**

Richiesta via fax da parte di un medico del reparto ospedaliero in cui il paziente è ricoverato, sia all'ufficio UVM dell'ASP sia alla RSA prescelta.

Ottenuto il parere favorevole al ricovero in RSA (o nucleo Alzheimer) da parte della commissione UVM dell'ASP, è opportuno prendere contatto preventivo con la struttura al fine di visionare i locali di degenza ed i servizi. Sono inoltre da definire e concordare con gli uffici ASP le modalità di adempimento degli obblighi amministrativi connessi al ricovero. La normativa regionale prevede il **ricovero completamente gratuito per il nucleo Alzheimer**; nel nucleo RSA i primi 60 giorni sono gratuiti mentre dal 61°giorno l'utente deve corrispondere alla ASP5 una quota proporzionale al proprio reddito (D.A. 25/01/2013 in GURS 01/03/2013).

L'assistenza sanitaria

La struttura garantisce un'assistenza medica assidua.

La normativa vigente, accogliendo gli accordi di categoria tra i medici di medicina generale e l'ASP, prevede che il paziente ricoverato all'interno di questo tipo di strutture mantenga il medico di famiglia come titolare dell'assistenza medica e garante della salute del paziente stesso. Il medico di famiglia è pertanto il responsabile della terapia ordinaria e mantiene la prerogativa di prescrivere farmaci e di richiedere esami strumentali, di laboratorio e consulenze specialistiche. A tal fine il medico di medicina generale concorda degli accessi programmati. I medici della struttura provvedono a vigilare sulla esecuzione delle terapie prescritte, a valutare giornalmente il decorso clinico del paziente ed a concordare con il medico di famiglia le eventuali iniziative mediche da intraprendere.

La struttura garantisce la presenza continua, diurna e notturna, di personale infermieristico ed ausiliario qualificato, responsabile dell'esecuzione delle terapie prescritte e della vigilanza sulle condizioni degli ospiti.

Approvvigionamento dei farmaci

Il Settore Farmaceutico dell'ASL 5 provvede all'erogazione dei farmaci concedibili (fascia A) e dei presidi per gli aventi diritto. I farmaci a pagamento (fascia C) non sono erogati dalla farmacia ASL, e pertanto devono essere acquistati e forniti dai familiari dell'ospite

Assistenza sociale

La struttura garantisce anche un servizio di assistenza sociale.

L'assistente sociale, dott.ssa G. Mannino, presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00, garantisce una comunicazione chiara e costante con la famiglia del paziente e segue le eventuali pratiche a carattere assistenziale. Dopo il ricovero l'assistente sociale raccoglierà i dati socio-ambientali del paziente, e sarà inoltre a disposizione per eventuale domanda di invalidità civile e di accompagnamento (benefici economici con il conferimento della pensione o dell'assegno, vantaggi quali concessioni di



- Manuale di gestione
- Procedure
- Modulistica ed extra

CARTA SERVIZI – GIARDINO SUI LAGHI - GANZIRRI

MOD 740 B

protesi, ausili e presidi cui l'utente ha diritto).

Servizio di riabilitazione

La struttura offre un servizio di fisioterapia gestito da personale qualificato, in stretta collaborazione con i medici della struttura. La palestra ed i locali per la riabilitazione sono forniti di tutti i macchinari previsti per il recupero delle attività funzionali e motorie. I fisioterapisti effettuano trattamenti per i pazienti affetti da patologie neurologiche, ortopediche, geriatriche, respiratorie e patologie invalidanti in genere. Gli operatori di questo settore hanno una conoscenza specifica delle problematiche inerenti la riabilitazione nelle affezioni del sistema nervoso centrale e periferico, avvalendosi di competenze settoriali e della conoscenza di alcune delle metodiche neuro riabilitative (Bobath).

Personale paramedico

Nella struttura operano h24 infermieri professionali che, in stretta collaborazione con il personale medico, provvedono alla corretta gestione delle patologie di ogni paziente. Nella struttura operano inoltre operatori socio-sanitari qualificati che si alternano con turnazioni regolari, tali da assicurare una presenza costante nei nuclei, 24 ore su 24. In particolare sono impegnati a garantire all'ospite un'accurata igiene personale e degli ambienti, l'assistenza durante l'alimentazione e lo svolgimento delle attività quotidiane atte anche a favorire la vita di relazione.

Animazione

L'attività di animazione viene svolta da personale qualificato tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 9:30 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00. Le animatrici organizzano l'attività settimanale nel rispetto delle caratteristiche e delle possibilità degli ospiti. Le iniziative hanno l'obiettivo di offrire stimoli sempre più vari che risvegliano gli interessi e la partecipazione degli ospiti. A questo scopo ci si avvale di interventi diversificati in funzione dei vari gradi di partecipazione (attività ludiche, terapia occupazionale, momenti ricreativi).

Servizio cucina

Il servizio cucina è interno alla struttura e, ove necessario, provvederà all'elaborazione di menù personalizzati in base alle specifiche esigenze dell'ospite. Il servizio comprende la colazione, il pranzo, lo spuntino pomeridiano e la cena.

Servizio reception

Il centralino - reception è sempre attivo; i pazienti possono essere contattati attraverso il cellulare di reparto. Per rispetto degli ospiti e del personale, salvo casi eccezionali, le telefonate vengono smistate esclusivamente di giorno e al di fuori degli orari dei pasti e del riposo pomeridiano. La segreteria è aperta tutte le mattine, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:30.

Orario di visita

A seguito dell'emergenza sanitaria COVID i familiari possono incontrare gli ospiti della struttura solo previo appuntamento, rispettando tempi e modalità previsti dalla direzione sanitaria.

Permessi di uscita

A seguito dell'emergenza sanitaria COVID, sono sospesi i permessi di uscita degli ospiti se non per motivi strettamente necessari su autorizzazione della direzione sanitaria (visite di controllo, esami strumentali o consulenze non eseguibili in struttura).

Data approvazione

23/05/2023