

**RESIDENZA SANITARIA
ASSISTENZIALE
“SAN BENIGNO”
BERBENNO VALTELLINA (SO)**

**PROTOCOLLO OPERATIVO
per la gestione dei Posti Privati
presso la R.S.A. Casa San Benigno**

PROTOCOLLO OPERATIVO

art. 1 - Oggetto e finalità del servizio

Il presente protocollo operativo definisce la modalità di gestione del "Posto Privato" attivato presso la R.S.A. "San Benigno", di proprietà della CONGREGAZIONE DELLE FIGLIE DI SANTA MARIA DELLA DIVINA PROVVIDENZA, nell'ambito della realizzazione di un sistema di interventi e servizi sociali sul territorio e oltre.

Il Posto Privato offre una risposta ai crescenti bisogni delle persone anziane, con problemi di carattere socio-sanitario che non possono rimanere al proprio domicilio, come pure nei casi in cui devono essere dimesse da strutture ospedaliere e il rientro al domicilio non risulta praticabile in quanto i familiari sono nell'impossibilità di assicurare un'adeguata assistenza.

Il Posto Privato è un servizio di tipo residenziale, al quale sono destinati n.08 posti letto gestiti come "Posti privati" con soggiorni di durata illimitata, disciplinati dal presente Protocollo.

La gestione del Posto Privato si ispira ai principi generali previsti dalla Carta dei Servizi della R.S.A "San Benigno"

Chiunque lo desideri può visitare la struttura e prendere visione dei servizi offerti.

art. 2 - Organizzazione del servizio

Ai Posti privati sono destinate n° 02 camere a due letti e 04 camere a un letto ubicate al Primo e Secondo piano della struttura.

Nella gestione del Posto Privato viene garantita l'applicazione degli standard di personale previsti per l'autorizzazione al funzionamento delle R.S.A. dalla D.G.R. 12618/2003 e degli altri requisiti organizzativi e gestionali previsti per le Unità d'offerta sociosanitarie dalla vigente normativa regionale.

Il Posto Privato si avvale dell'organizzazione gestionale, dell'organico e dello Staff operativo della R.S.A. Casa "San Benigno" mediante personale qualificato secondo le prescrizioni previste dalla vigente normativa della Regione Lombardia per le Unità d'offerta sociosanitarie .

art. 3 - Ammissioni al servizio

Di norma hanno titolo all'ammissione al Posto Privato le persone ultrasessantacinquenni, che si trovano in situazione di bisogno di assistenza socio-sanitaria e riabilitativa, compatibili con i livelli sanitari-assistenziali garantiti dallo standard gestionale di autorizzazione prescritto per le R.S.A., disposto dalla Regione Lombardia.

Art. 4 - Presentazione delle domande

La domanda di ingresso al Posto Privato deve essere presentata, su apposito modulo, dall'interessato, da un familiare o da altro soggetto (amministratore di sostegno, tutore) presso la Segreteria della Casa "San Benigno".

La persona che sottoscrive la domanda di ammissione deve dichiarare sull'apposito modulo di aver letto il presente Protocollo e di accettare tutte le norme ivi contenute.

L'Incaricato alla gestione del Posto Privato esamina la completezza della domanda, e fissa l'appuntamento con la persona interessata e/o con i familiari e con i componenti dell'Equipe socio-sanitaria della Casa per le ulteriori informazioni necessarie alla valutazione della richiesta di inserimento.

Art. 5 - Valutazione delle domande

L'esame delle domande ricevute sarà effettuato dall'Equipe Socio Sanitaria della Casa che verifica le condizioni di non autosufficienza e di gravità socio-sanitaria dell'anziano attraverso la Valutazione Multidimensionale, avvalendosi eventualmente della collaborazione dell'U.V.G. distrettuale e dei Servizi Sociali dell'ASL di competenza.

L'Equipe socio-sanitaria della Casa è composta dal Direttore della Casa, nella persona della Superiora pro-tempore, dal Direttore Sanitario, dalla Coordinatrice e dalle Segretarie.

La Valutazione Multidimensionale delle domande avviene considerando:

- a) il grado di non autosufficienza e del bisogno sociale attraverso il questionario compilato dal medico di base della persona richiedente il ricovero.;
- b) la presenza di eventuali situazioni di eccezionalità o di situazioni socio sanitarie complesse da tenere in considerazione.

L'Equipe potrà anche valutare la non ammissione della domanda nel caso in cui risulti una incompatibilità delle esigenze socio-sanitarie del richiedente con le disponibilità del servizio per i Posti Privati.

Art. 6 - Costituzione della lista di ammissione

L'Equipe socio-sanitaria della Casa , sulla scorta delle informazioni contenute nella valutazione effettuata, definisce le priorità di inserimento dei richiedenti da inserire nel Posto Privato.

Nella predisposizione delle liste di inserimento, verranno applicati nell'ordine i seguenti criteri di priorità:

- a) valutazione delle residenza dell'utente:
 - residenza nel distretto di Sondrio;
 - residenza nella Provincia di Sondrio;
 - residenza fuori dalla Provincia di Sondrio;
- b) Valutazione del bisogno socio-sanitario dell'utente:
 - presenza di situazioni di eccezionalità o di situazioni sanitarie complesse misurata su tre gradi di priorità: bassa – media - alta;

Le liste vengono aggiornate successivamente alla presentazione e valutazione di nuove domande o in occasione di nuove ammissioni.

L'accettazione dell'accesso ai Posti Privati compete alla Direzione della Casa , nella persona della Superiora, sulla base della valutazione effettuata dall'Equipe socio-sanitaria.

Art. 7 - Accettazione della proposta di ingresso e accoglienza

La proposta di ingresso viene comunicata dalla Casa all'interessato o al soggetto che ha presentato la domanda di ammissione con comunicazione telefonica, annotata sulla domanda dall'Incaricato alla gestione delle ammissioni al Posto Privato.

Da tale proposta decorre il termine di un giorno per l'accettazione dell'ingresso. La mancata accettazione della proposta di ingresso entro tale termine configura il comportamento concludente di rinuncia all'ammissione.

In caso di impossibilità a reperire telefonicamente i soggetti di cui al precedente punto, verrà interpellato altro nominativo. La domanda del candidato ir reperibile, non sarà comunque cancellata.

Contestualmente all'accettazione della proposta di ammissione l'interessato o il familiare di riferimento assume l'impegno al pagamento della retta in via anticipata, decorrente dalla data di accettazione del ricovero.

L'ingresso effettivo nel Posto Privato deve avvenire nel giorno stabilito. Il mancato ingresso entro il termine stabilito, configura la rinuncia all'ingresso. In questo caso di rinuncia all'ingresso, espressa o tacita, la relativa domanda verrà cancellata dalla lista d'attesa.

L' accoglienza, la presa in carico dell'Ospite avvengono secondo le modalità descritte nei relativi protocolli presenti presso la Casa.

Al momento dell'ammissione è importante venga consegnata alla Casa tutta la documentazione sanitaria del nuovo Ospite e forniti gli effetti personali richiesti.

Art. 8 - Durata della degenza

Nel caso di rientro al proprio domicilio o di trasferimento in altra struttura si chiede un preavviso di almeno 15 giorni.

Art. 9 - Prestazioni e servizi previsti

L'inserimento nel Posto Privato dà diritto ad usufruire (secondo quanto elencato nella Carta dei Servizi della RSA) dei seguenti servizi residenziali, compresi nella retta:

- Servizio infermieristico: Il personale infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni in materia infermieristica e assistenziale mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dal proprio Medico di Base, l'effettuazione di medicazioni, prelievi etc.;
- Servizio di riabilitazione: Il servizio attua interventi specifici, sia attraverso trattamenti individuali che mediante attività motoria di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli Ospiti;
- Servizio assistenziale: Il servizio è svolto dagli operatori socio-assistenziali (A.S.A.e O.S:S.) i quali si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base

della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilitazione, deambulazione etc.;

- Servizio di animazione e di terapia occupazionale: Il servizio finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani, allo stimolo della capacità di rapporto sociale ed alla prevenzione del decadimento cognitivo;
- Servizio di ristorazione: Il menù viene stabilito dal Direttore sanitario della Casa e tiene conto delle esigenze nutrizionali delle persone anziane, senza trascurare le preferenze ed i gusti degli Ospiti;
- Servizio lavanderia e guardaroba: il servizio comprende il lavaggio della biancheria piana da letto ed il lavaggio degli indumenti e della biancheria personale dell'Ospite;
- Servizio pulizie: La Casa provvede con un proprio servizio alla pulizia degli ambienti di vita degli Ospiti e di tutti degli spazi collettivi;
- L'Ospite inserito al Posto Privato mantiene la propria residenza anagrafica.

Art. 10 - Prestazioni e servizi esclusi

L'ospite inserito al Posto Privato, non ha diritto alle seguenti prestazioni e servizi:

- assistenza medico-generica, che rimane a carico del proprio Medico di Base;
- assistenza farmaceutica che rimane in carico del Servizio Sanitario Regionale;
- forniture degli ausili per l'incontinenza necessari all'Ospite (eventualmente a carico del Servizio Sanitario Regionale se concesso);
- forniture degli ausili di deambulazione e carrozzine personali (eventualmente a carico del Servizio Sanitario Regionale se concesso);

L'interessato o i suoi familiari o referenti sono tenuti a provvedere personalmente alla ricetta medica dei farmaci, degli accertamenti clinici, delle visite specialistiche, che si rendessero necessarie durante la permanenza al Posto Privato.

Non sono inoltre comprese nella retta le spese per le seguenti prestazioni che non vengono erogate dalla Casa :

- visite e prestazioni di natura specialistica e relativo trasporto e accompagnamento;
 - spese di assistenza al di fuori della struttura;
 - soggiorni, vacanze e uscite non organizzate dalla struttura;
 - chiamate telefoniche esterne personali e uso dei distributori di bevande;
 - spese di carattere personale .
-
- Servizio parrucchiere-barbiere e di manicure-pedicure: Il servizio viene svolto presso la R.S.A., mediante personale esterno alla struttura, che rilascerà regolare ricevuta fiscale.

Art. 11 - Orari di visite ed uscite degli Ospiti

Sono previste delle limitazioni nell'accesso ai reparti durante gli orari di alzata/messa a letto e cura dell'Ospite e di pulizia delle camere, nonché durante i pasti.

Dalle ore 20.00 alle ore 8.00 generalmente non sono consentite visite se non per ragioni particolari e previa autorizzazione rilasciata dal Direttore sanitario.

La Casa è una struttura "aperta". Gli Ospiti pertanto possono liberamente uscire previa comunicazione al personale infermieristico.

Art. 12 - Retta di degenza

La retta di degenza a carico degli Ospiti verrà determinata annualmente con provvedimento del Consiglio Direttivo della Casa. Ogni mutamento di retta, viene comunicato individualmente all'Ospite interessato o al familiare di riferimento.

La retta comprende i servizi espressamente riportati nel presente Protocollo.

Le rette in vigore sono riportate in allegato alla Carta dei Servizi della Casa.

La retta deve essere pagata anticipatamente entro il 10 di ogni mese di riferimento, mediante versamento bancario sul conto corrente della Casa San Benigno i cui estremi verranno comunicati al momento dell'ammissione.

Nel caso di assenze temporanee dalla struttura, a qualsiasi titolo ed anche per ricovero ospedaliero, il contraente è tenuto al pagamento per intero della retta mensile determinata a carico dell'Ospite. In caso di decesso la retta viene determinata in base alle effettive giornate di copertura del posto letto.

Annualmente agli Ospiti viene rilasciata una dichiarazione, secondo le modalità prescritte dalle vigenti disposizioni regionali (DGR n° 26316 del 21 marzo 1997), attestante la composizione della retta e le quote di essa relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie erogate. Tale dichiarazione può essere utilizzata ai fini fiscali.

Art. 13 - Dimissioni

In caso di trasferimento al proprio domicilio o in altra struttura, viene rilasciata dalla Casa lettera di dimissioni con elencate le patologie e la terapia in corso e vengono consegnati gli eventuali medicinali in uso da parte del paziente. Inoltre viene rilasciata la cartella infermieristica con i bisogni socio-assistenziali e copia del P.A.I. adottato, nonché la cartella fisioterapica dei trattamenti effettuati.

In caso di accertate gravi incompatibilità delle esigenze dell'Ospite e dei suoi familiari con la struttura, dopo aver valutato le problematiche, la Direzione potrà provvedere alle dimissioni dell'Ospite.

Art. 14 - Verifica della soddisfazione

La Casa effettua la rilevazione della soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari, attraverso questionari da sottoporre agli interessati una volta all'anno, rispettando l'anonimato del compilatore.

I risultati di tali rilevazioni vengono esaminati e discussi dagli organi decisionali e di gestione della struttura, vengono comunicati ad altri organi e posti in bacheca all'ingresso della Casa.

Art. 15 - Ufficio relazioni con il pubblico e segnalazioni

Al fine di curare il rapporto tra i cittadini/utenti e la Casa, è presente in R.S.A. l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che ha il compito di agevolare la richiesta di informazioni sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sulla organizzazione della struttura, di fornire la modulistica della Casa e di favorire la partecipazione dell'Ospite al miglioramento della qualità dei servizi.

Eventuali segnalazioni, suggerimenti, reclami o comunicazioni, potranno pertanto essere presentate verbalmente o con nota scritta tutti i giorni, in orario d'ufficio, al Responsabile delle relazioni con il pubblico, presso gli Uffici di Segreteria o in apposita urna, attraverso una specifica scheda. Lo stesso Ufficio si impegna ad attivare i competenti servizi, per verificare la segnalazione e fornire una risposta entro il tempo massimo di 5 giorni dal ricevimento della segnalazione.