Anni Azzurri KOS group

Anni Azzurri Rezzato

CARTA SERVIZI

SERVIZIO DI CURE INTERMEDIE RESIDENZIALI

Ultima revisione: Gennaio 2024

La Carta dei Servizi: Cos'è

La *Carta dei Servizi* è un documento del tutto diverso dalle pubblicazioni che siamo abituati a vedere, perché vuole essere uno strumento ambizioso di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con le *Anni Azzurri*, al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti ai pazienti e ai loro Familiari.

Si tratta di uno strumento previsto dalla normativa regionale vigente e finalizzato a dare la massima trasparenza ai principi che ispirano l'organizzazione complessiva della *Residenza*, alle strutture operative, ai servizi erogati, agli standard qualitativi che caratterizzano l'attività degli operatori, agli impegni di miglioramento rispetto alle esigenze dei pazienti.

Nella realizzazione della presente *Carta dei Servizi* si è voluto cogliere l'occasione per iniziare a sviluppare un'ampia riflessione sull'organizzazione e sulle peculiarità della *Residenza*, coinvolgendo progressivamente Responsabili, Operatori, Pazienti, Familiari.

L'augurio è che in tal modo si possa favorire lo sforzo convergente di tutti per la migliore fruizione dei servizi offerti e la massima soddisfazione personale.

Kos Care Srl.

L'Amministratore Delegato

Dott. Giuseppe Vailati

Il Direttore

Dott. Vito Nicola Mastromarino

La società Kos Care

Kos Care S.r.l. nasce nel 2017 dalla fusione per incorporazione di due società operanti da oltre vent'anni quali Residenze Anni Azzurri ed Istituto di Riabilitazione Santo Stefano già facenti parte del gruppo Kos Spa.

Kos Care è una società leader nella gestione di strutture sanitarie, socio sanitarie, in regime residenziale, semi residenziale, poliambulatori presenti in diverse regioni d'Italia.

La sede legale di Kos Care S.r.l. è a Milano in via Durini 9, l'Amministratore Delegato e Direttore Generale è il Dott. Enrico Brizioli, il Direttore Regionale Lombardia per la parte socio sanitaria è il Dott. Alessandro Contini.

Per alcune strutture Kos Care. ha affidato la gestione totale dell'unità d'offerta, con il c.d. contratto di global service, a Cooperative specializzate nella gestione dei servizi socio sanitari, rimanendo in capo alla Società l'accreditamento ed i relativi contratti, e i rapporti con le istituzioni. Kos Care per queste u.d.o. ha nominato un referente interno che ha il compito di monitorare costantemente l'andamento gestionale della struttura.

Alcuni servizi possono essere dati in appalto a società esterne (ristorazione/servizi generali/manutenzione).

La definizione dell'unità d'offerta socio sanitaria cure intermedie

Le cure intermedie costituiscono una tipologia di unità d'offerta nella rete socio sanitaria che, con tempistiche definite, è in grado di prendere in carico, assistere in regime di degenza, orientare ed accompagnare l'utente fragile e portatore di bisogni complessi in area assistenziale, clinica e sociale.

Svolgono funzioni di assistere l'utente per completare l'iter di cura, portandolo al miglior stato di salute e benessere possibile, con l'obiettivo di reinserirlo nel proprio contesto di vita o di accompagnarlo alla risposta più appropriata al suo bisogno.

L'utente di cure intermedie è un soggetto che per il suo recupero e/o il raggiungimento di un nuovo compenso finalizzati alla dimissione verso il proprio domicilio o a luoghi di protezione socio sanitaria (altre unità d'offerta della rete) richiede degli interventi specifici nella sfera sanitaria ed assistenziale, che non possono essere erogati al domicilio o in ospedale.

I punti cardine delle unità d'offerta di Cure Intermedie sono:

- Garantire un nodo di forte integrazione nella rete sociosanitaria regionale;
- Rafforzare il collegamento con la domiciliarità;
- Prevedere ruolo e funzioni del care manager.

A chi è rivolto il servizio di Cure Intermedie

Le unità di offerta sociosanitarie di cure intermedie possono accogliere utenti direttamente dal domicilio, dall'ospedale o da tutti gli altri nodi della rete, di norma nella fase di stabilizzazione a seguito di un episodio di acuzie o di riacutizzazione.

Non rientrano nell'unità d'offerta cure intermedie, ma costituiscono criteri di esclusione:

- Le patologie psichiatriche attive;
- Le condizioni per cui sono già previsti interventi specifici specializzati (come ad esempio le persone in stato vegetativo permanente, gli affetti da SLA ecc.);

- Le condizioni di instabilità in corso o non completamente superate;
- Le acuzie non risolte;
- Le diagnosi incomplete o in corso di definizione.

Profili di cura e modello assistenziale

Il sistema adottato per la classificazione degli interventi di assistenza, di riattivazione e recupero funzionale, di cura e di sostegno sociale in regime di ricovero nelle strutture intermedie è articolato in profili di cura. Il rilievo dei bisogni dell'utente e l'assegnazione dei profili di cura viene effettuata tramite un'apposita scheda unica di invio e valutazione compilata sulla base di criteri e strumenti standardizzati, validati e di ampia diffusione in ambito clinico.

La durata massima del periodo di ricovero, a seconda del profilo di cura, va da 40 giorni ai 60 giorni. Nei casi di fragilità sociale riconosciuta, considerate le possibili ricadute sullo stato di salute dell'utente, è prevista la possibilità di prolungare la degenza di 15 giorni oltre le soglie indicate.

Accesso e presa in carico

Per l'accesso alle Cure Intermedie, i soggetti abilitati (medico ospedaliero, Medico di medicina generale, medico di unità d'offerta socio-sanitaria) compilano la richiesta di ricovero su ricettario regionale e la scheda unica di invio e valutazione.

L'unità di cure intermedie provvede all'inserimento dell'utente in lista d'attesa, se ne risulta appropriato il ricovero, e, quindi a programmarne l'ingresso.

Nel momento in cui si attiva il servizio il Direttore o l'Assistente sociale della struttura contatta la persona o i suoi familiari e l'ospedale di riferimento per definire le modalità.

E' in questa occasione che vengono fornite le ultime informazioni necessarie, l'elenco dei documenti necessari da presentare il giorno dell'ingresso e in cui vengono concordati il giorno e l'ora di inizio del servizio.

Si precisa che il paziente mantiene il suo medico di medicina generale per la prescrizione degli esami. Sarà cura del personale della struttura interloquire con il Medico di base per dette prescrizioni di concerto alla famiglia.

Gli ausili di incontinenza vengono forniti dalla struttura.

Lista d'attesa

L'attivazione del servizio di Cure Intermedie è vincolata dalla disponibilità di posti letto. L'eventuale collocazione nella lista d'attesa prende in considerazione sia il criterio dell'urgenza che quello cronologico quindi la data di presentazione della domanda.
Si accorda la precedenza ai residenti nella ATS di Brescia.

Accoglienza e orientamento

Il Direttore di struttura o l'Assistente Sociale, la Coordinatrice dei servizi Infermieristici e la Coordinatrice dei Servizi Assistenziali accolgono il paziente e i suoi familiari al suo arrivo in struttura avendo cura di:

- Accompagnare la persona nella stanza assegnata e assistendola nei primi momenti di ambientazione;
- Spiegare l'organizzazione consegnando l'organigramma del reparto;
- Presentare il personale di riferimento;
- Mostrare l'ubicazione dei vari servizi;
- Spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);

- Individuare il famigliare di riferimento per lo scambio informativo e per la presa in carico della continuità delle cure ospedaliere e/o territoriali.

Il giorno dell'ingresso viene fatto un colloquio di presa in carico con l'Assistito e i suoi familiari in presenza di tutte le figure dell'equipe multidisciplinare della struttura: Medico, Coordinatrice dei servizi infermieristici, Coordinatrice dei servizi assistenziali, Fisioterapista per raccogliere informazioni utili per offrire fin da subito un'adeguata assistenza e per effettuare la valutazione multidimensionale del bisogno e la stesura del progetto individuale.

Sempre il giorno del ricovero il Direttore o la Responsabile URP o l'Assistente sociale si occuperanno di far sottoscrivere all'Utente o al familiare di riferimento il contratto dei servizi alberghieri facoltativi e il consenso al trattamento e provvederanno al ritiro di copia dei documenti personali.

Dimissioni

Al termine del periodo stabilito dal profilo di cura la persona viene dimessa dal servizio di Cure Intermedie. La dimissione è gestita in forma accompagnata. L'equipe predispone una lettera di dimissione con indicati gli obiettivi raggiunti durante il percorso ed eventuali suggerimenti di prosecuzione dell'assistenza. Qualora necessario si garantisce l'accompagnamento verso altri servizi territoriali, in accordo con la rete socio sanitaria.

Informazioni sulla struttura

Anni Azzurri "Rezzato" è una struttura socio sanitario-assistenziale.
Sorge nella verde località di Virle a Rezzato, in una posizione ideale per chi ama la tranquillità, ma facilmente raggiungibile dal cuore della città di Brescia.
Presso la struttura è presente un reparto di 17 posti letto dedicati alle Cure Intermedie (Dgr 3383 del 10.04.2015) **situato al piano terra nucleo Azzurro.**
Al piano terra della Residenza troviamo i seguenti servizi a disposizione dell'Utente:
La reception, il bar, la hall con distributore di bevande fredde e snack, la sala pranzo di piano e il soggiorno dedicato al reparto con TV, lo studio medico e l'infermeria. Al piano -1 troviamo i seguenti servizi a disposizione dell'Utente: la Direzione, gli Uffici Amministrativi, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), la palestra, il parrucchiere, l'estetista, la sala culto, la sala polivalente, il ristorante centrale.
Inoltre, sempre al piano -1 in area riservata sono ubicati tutti i locali ad uso del personale e ai vari servizi.
E' presente una grande cucina attrezzata con aree e depositi di pertinenza
Camere da letto. Le camere sono comode e confortevoli, singole, doppie o triple, sono tutte dotate di servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza, aria climatizzata, televisore e telefono privato. L'arredo delle camere con caratteristiche idonee alle esigenze dei pazienti risulta funzionale e sobrio. Le camere sono provviste di sistema di allarme sonoro e visivo per garantire al paziente un pronto intervento in caso di richiesta.
Sala da pranzo. Nel reparto di cure intermedie è ubicata una sala da pranzo confortevole e accogliente.
Sala Polivalente. Al piano terra e al piano -1 vi è uno spazio dedicato alle diverse attività di animazione che quotidianamente vengono proposte agli Utenti.
Inoltre:

- **locale bagno assistito** con attrezzature conformi alla normativa vigente
- **locale medico/infermieristico**
- **locale di servizio e controllo**
- **tisaneria**
- **locale depositi ausili**
- **depositi vari**

La Residenza è circondata da un ampio parco attrezzato.

Orari di visita

Gli Utenti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti durante l'arco della giornata liberamente dalle ore 8,00 alle ore 20,00. L'accesso che maggiormente rispetta il sereno espletamento delle attività generali e quindi l'accesso ai piani di degenza è dalle ore 10,00 alle ore 19,30.

Servizi offerti

Il ricovero di cure intermedie è finanziato dalla regione Lombardia quindi **gratuito** per il Cittadino.

La Residenza garantisce interventi di natura sanitaria necessari a mantenere la stabilità delle malattie croniche e a prevenire le riacutizzazioni e fornisce agli ospiti un attento e curato Servizio Alberghiero.

L'assistenza medica è garantita nell'arco delle 24 ore tramite fasce orarie di presenza e reperibilità.

L'attività infermieristica è garantita sulle 24 ore, l'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione delle terapie, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento ed il recupero della salute.

Le attività motorie e riabilitative degli ospiti si svolgono sotto il controllo medico e ad opera di fisioterapisti diplomati che impostano programmi per il recupero e la rieducazione funzionale. Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche; propone l'adozione di protesi ed ausili.

Le attività di terapia occupazionale vengono garantite al fine di recuperare o mantenere le competenze della vita quotidiana delle persone con disabilità cognitive, fisiche, psichiche tramite attività specifiche e con addestramento del caregiver.

L'attività socio-assistenziale ospiti è svolta sulle 24 ore da operatori A.S.A. (Ausiliari Socio-Assistenziali) e O.S.S. (Operatori Socio-Sanitari) titolati e riguarda tutte quelle attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona: mobilizzazione, igiene personale e idratazione.

Assistenza psicologica e sociale

Obiettivo dell'intervento psicologico è il recupero e/o mantenimento del benessere psicologico ed emotivo del paziente e della sua rete famigliare, a seguito di un evento critico che determina spesso un cambiamento significativo della situazione complessiva.

L'assistente sociale si occupa di agevolare l'ingresso in struttura del paziente attraverso la presa in carico nella fase d'accoglienza e di gestire il rientro al domicilio, laddove possibile, con l'adeguata attivazione dei vari servizi sul territorio o di individuare un'altra soluzione idonea ai bisogni del paziente in sinergia con Caregiver e servizi in carico.

Servizio di Care management

L'assistente sociale e lo Psicologo a seconda dei bisogni prevalenti del paziente e della sua rete famigliare, svolgono la funzione di care-management del paziente per garantire un punto di riferimento interno durante la fase di presa in carico e ricovero e garantire la continuità del *prendersi cura* anche successivamente alla dimissione.

I compiti del Care manager relativi alla presa in carico del paziente ricoverato in cure intermedie sono i seguenti:

- Conoscenza e valutazione del paziente;
- Contatto telefonico con il Caregiver di riferimento e organizzazione di un primo colloquio conoscitivo in struttura;
- Raccolta della storia precedente l'evento indice e bisogni emergenti sia del paziente che della rete famigliare;
- Spazio d'ascolto finalizzato a raccogliere i dubbi, le preoccupazioni ed eventuali difficoltà del paziente e della rete famigliare;
- Accompagnamento del paziente e del Caregiver durante tutto il periodo di ricovero e supporto nella definizione e organizzazione del progetto dimissorio;
- Lavoro di rete con il territorio attraverso contatti periodici e costanti con i servizi al fine di garantire una presa in carico globale del paziente durante il ricovero

Servizio di addestramento al Caregiver

Il servizio di cure intermedie offre la possibilità di una formazione personalizzata presso il reparto, grazie alla collaborazione delle Coordinatrici dei servizi infermieristici e assistenziali, infermieri, fisioterapisti. In particolare:

- Addestramento per l'esecuzione dell'igiene personale;
- Formazione sulla mobilizzazione mirata alla prevenzione di lesioni da decubito;
- Corretta assistenza nell'alimentazione;
- Gestione e cura del paziente al domicilio.

Le attività di animazione

Le attività di animazione dedicate ai pazienti delle cure intermedie, prevedono, oltre che a un coinvolgimento nel piano educativo rivolto a tutti gli ospiti ricoverati in RSA (il piano strutturato nella programmazione annuale), un'unica attenzione mirata nel quotidiano verso i soli pazienti del reparto.

Ristorazione

La produzione degli alimenti avviene all'interno della struttura nel rigoroso rispetto delle norme sul HACCP.
I pasti vengono serviti nella sala da pranzo dedicata al primo piano.

Servizi di pulizia

Quotidianamente e al bisogno viene garantita la pulizia della camera e settimanalmente e al bisogno il cambio della biancheria piana.

Servizi extra a carico dell'utente (differenza alberghiera)

La struttura ha previsto la quotazione di ***€ 19,59 giornalieri*** **(€ 34,59 in camera singola)** per servizio di parrucchiera mensile (qualsiasi trattamento), servizio podologo mensile, caffè ai pasti, tv lcd, servizio etichettatura biancheria personale, lavaggio biancheria personale e servizio di guardaroba, telefono in camera e telefonate verso l'esterno.
Detta compartecipazione verrà regolamentata all'atto dell'ingresso attraverso apposito contratto di ospitalità (valevole solo per l'intera durata di permanenza presso la struttura come cure intermedie).

Sono a carico dell'utente anche gli eventuali trasporti per visite ed esami specialistici.

Organigramma / Persone di riferimento

Direttore Gestionale Dott. Vito Nicola Mastromarino	**Direttore Sanitario** Dott. Renzo Polotti	**Medico di Reparto** Dott. Baruch Avezov	**Coordinatrice infermieristica** Valbona Zani	**Coordinatrice assistenziale** Enrica Rizzardi
Fisiatra Dott.ssa Silvia Ceriani	**Responsabile Fisioterapisti** Giuliano Ceselini	**Educatrici professionali** Rosanna Perni Elisabetta Fiameni	**Assistente Sociale** Dott.ssa Gilda Rino **URP** Matilde Abrami	**Psicologo** Dott. Stefano Berti

Contatti:

Anni Azzurri "Rezzato"

Via Vaifro Sberna 4/6

25086 Rezzato (BS)

Telefono 030.25971

Fax 030.2791112

Sito: www.anniazzurri.it

Mail: residenzarezzato@anniazzurri.it

Persone di riferimento per informazioni:

URP **Matilde Abrami** **Tel.: 030/25971**	**Assistente sociale** **Gilda Rino** **Tel: 030/25971**

Come raggiungerci:

Anni Azzurri RSA Rezzato è ubicata in via Sberna n.4/6, località Virle Treponti, comune di Rezzato (BS).

La struttura è facilmente raggiungibile:

- con la statale n.11 Padana Superiore (Brescia a Verona). Imboccare la S.S. 45 Bis Gardesana occidentale, svoltare la 1° strada a sinistra (Via Zanardelli), e ancora la 1° a sinistra (Via Leonardo da Vinci, superata la Caserma dei Carabinieri, la 1° a destra è Via Sberna
- con l'Autostrada A 4, uscita Brescia Est, direzione Rezzato, alla rotonda tenere la destra imboccare la S.S. 45 Bis Gardesana occidentale, svoltare la 1° strada a sinistra (Via Zanardelli), e ancora la 1° a sinistra (Via Leonardo da Vinci, superata la Caserma dei Carabinieri, la 1° a destra è Via Sberna
- La Residenza è inoltre servita da mezzi del trasporto pubblico
- S.I.A. linea Brescia Rezzato Virle Treponti, ogni 30 minuti con partenza da Brescia Stazione, Porta Cremona, Porta Venezia.

Consenso informato

E' compito dei medici della Residenza informare l'Utente ed i familiari dei benefici e degli eventuali rischi "connessi" ai trattamenti sanitari a cui i primi potrebbero essere sottoposti.

Tutela della privacy

All'atto dell'ingresso viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del REGOLAMENTO (UE) 2016/679 ("GDPR"). Inoltre, il personale Anni Azzurri è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli Utenti.
L'informazione sulle condizioni di salute dell'Utente è un suo diritto, il personale sanitario si rende disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari all'Utente e/o Familiari nel rispetto della privacy.

Codice etico

Il Codice etico è stato adottato da Kos Care per comunicare a tutti i soggetti cointeressati i principi di deontologia aziendale cui Anni Azzurri fa costante riferimento nell'esercizio delle sue attività imprenditoriali. La consultazione può essere effettuata presso la nostra reception oppure sul nostro sito internet www.anniazzurri.it

Riconoscimento degli operatori sanitari e di assistenza

Tutti i collaboratori indossano divise differenziate da pantalone e bordo di casacca colorato di colori differenti (blu per gli infermieri, arancione per gli operatori di assistenza, grigio per i fisioterapisti, bordeaux per l'educatrice).
Tutti gli operatori sanitari e di assistenza sono dotati di cartellino di riconoscimento con nome ed iniziale del cognome, qualifica e fotografia.

Miglioramento e partecipazione

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei servizi offerti.

Reclami, segnalazioni ed apprezzamenti

Gli utenti e i familiari che intendono esprimere una insoddisfazione o un apprezzamento sul servizio erogato possono farlo compilando l'apposita scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti istituita presso la reception.

È compito della Direzione adottare i provvedimenti del caso. La Direzione, fatta eccezione per le situazioni che richiedono un contatto immediato con la famiglia risponderà ai reclami scritti entro i 15 gg. successivi al ricevimento della lamentela.

Questionario di soddisfazione

A circa 10 gg dalla dimissione durante il colloquio di predimissione il Caremanager consegna al paziente o al familiare di riferimento un questionario di soddisfazione in cui è richiesto di esprimere in forma anonima la valutazione riguardo il periodo di ricovero presso la struttura.

I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.