

#### **4.3 – Segretariato sociale e ufficio relazioni con il pubblico (URP)**

La segreteria dell'Ente svolge a richiesta servizio di segretariato sociale in favore degli utenti e familiari della RSA.

Offre e mantiene un servizio di relazioni con il pubblico (URP) negli orari d'ufficio allo scopo di dare informazioni precise e dettagliate ad Ospiti e visitatori.

#### **4.4 -Servizio telefonico**

L'utente può ricevere telefonate dall'esterno che l'URP provvede a dirottare sull'apparecchio interno del nucleo dove è accolta la persona desiderata o tramite i vari portatili a disposizione del personale. Sono possibili anche videochiamate organizzate dal servizio di animazione.

#### **4.5 I presidi sanitari e gli ausili.**

La Fondazione provvede, direttamente o tramite l'ASST, alla fornitura a tutti gli ospiti della RSA di:

- farmaci
- prodotti per l'alimentazione enterale (pappe, integratori alimentari)
- presidi per l'incontinenza (pannoloni, cateteri, ecc.)
- presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito (materassi e cuscini antidecubito, medicazioni)
- ausili per la deambulazione ed il movimento (deambulatori, tripodi, carrozzelle).

Restano a carico dell'utente le protesi (occhiali, dentiere, protesi acustiche, ecc.) non fornite gratuitamente dall'ASST.

Per rendere operativi tali servizi ci si avvale di:

- n. 77 dipendenti (pari a 64,42 FTE – full time equivalent);
- n. 4 liberi professionisti;

Sono invece esternalizzati i seguenti servizi:

- servizio di ristorazione;
- servizio di guardia medica notturna e festiva;
- servizio di ortopedia.

Tutto il personale in servizio nella RSA è dotato di **cartellino di riconoscimento** riportante fotografia, nome, cognome e qualifica dell'operatore che può essere sostituito dall'etichetta con le generalità stampata sulla divisa.

La RSA di Manerbio ha attivato altresì convenzioni con dei CFP per lo svolgimento di tirocini per ASA e OSS; con Istituti d'Istruzione superiore della zona per convenzioni di alternanza; nonché con varie Università per lo svolgimento di attività formative relative ai corsi di Laurea in Infermieristica e Fisioterapia oltre che per i Master di primo livello clinici e in Management e funzioni di Coordinamento.

#### **4.6 – Servizi Amministrativi e tecnici**

La corretta attività di gestione dell'Ente è garantita da:

- n. 1 Direttore Generale (pari a 1 FTE) il quale assolve alle funzioni di legalità e garanzia dei procedimenti amministrativi e svolge l'attività di gestione necessaria per l'attuazione degli indirizzi programmatici fissati dal Consiglio di Amministrazione;
- n. 2 impiegate (pari a 1,76 FTE) che coadiuvano il Direttore Generale nelle attività amministrative e nei rapporti con il pubblico (gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00);
- n. 1 manutentore (pari a 1 FTE) che si occupa delle piccole manutenzioni ordinarie dello stabile e delle relative attrezzature nonché della gestione del magazzino.

#### **4.7 – Servizio medico**

Il servizio di assistenza medica all'interno della Fondazione viene svolto attualmente da 2 medici di cui uno con mansioni di Responsabile Sanitario. Il monte ore medio settimanale garantito è di 62 ore (pari a 1,63 FTE).

Ogni Ospite della RSA è affidato alle cure del medico il quale, oltre a provvedere alla sua accoglienza ed alla definizione del piano terapeutico, ne garantisce una valutazione periodica e in tutti i casi di necessità.

Per ogni Ospite viene compilato un fascicolo sanitario (FASAS) che raccoglie tutte le informazioni utili alla cura della persona, i referti degli esami effettuati ed il "diario" delle visite e degli altri interventi sanitari eseguiti. I medici si rendono disponibili ad interfacciarsi con i familiari negli orari di presenza in struttura dopo le ore 10.00 del mattino.

Il servizio è garantito dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.00 alle ore 14.00 il sabato. Nelle fasce orarie coperte dal servizio di guardia medica (notturne, prefestive, festive) il servizio è organizzato e gestito direttamente e autonomamente dalla Fondazione, in federazione con altre 2 RSA limitrofe.

La RSA è inoltre convenzionata con l'ASST del Garda per prestazioni specialistiche di ortopedia ed ha un contratto a rapporto libero professionale con un cardiologo.

Gli specialisti sono a disposizione degli Ospiti della RSA al bisogno.

#### **4.8 – Servizio infermieristico**

Il servizio è garantito 24 ore su 24. Le unità dipendenti operanti sono 9 (pari a 7,86 FTE) di cui:

- 1 Coordinatrice Infermieristica
- 8 infermieri di cui 3 a tempo parziale

Ai dipendenti si aggiungono 3 liberi professionisti.

L'infermiere prende in carico l'Ospite all'ingresso e al variare dei suoi bisogni; procede alla osservazione, registrazione dei dati e alla loro elaborazione, alla stesura del PI e del PAI e alla compilazione delle scale di valutazione e della documentazione socio assistenziale e sanitaria. Gestisce la farmacoterapia ed effettua medicazioni, prelievi di campioni biologici, rilevazione dei parametri vitali, alimentazione e assistenza nella somministrazione dei pasti compresa la nutrizione enterale e la gestione di ausili di vario tipo (per incontinenza, mobilitazione ecc).

#### **4.9 – Servizio di assistenza di base (ASA) e di supporto agli infermieri (OSS)**

Il servizio viene erogato ininterrottamente 24 ore giornaliere. Le unità operanti sono 25 A.S.A e 22 OSS (pari a 40,47 FTE).

Gli operatori della Fondazione garantiscono a tutti gli Ospiti, in rapporto alle loro condizioni di autonomia, la supervisione, l'aiuto o l'intervento sostitutivo nelle attività di base della vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, utilizzare i servizi igienici, provvedere alle funzioni fisiologiche, mangiare, muoversi nell'ambiente).

L'entità, i tempi e le modalità dell'intervento assistenziale offerto ad ogni Ospite sono definiti dal gruppo di lavoro, nell'ambito del Progetto Individuale (P.I.), in rapporto alle capacità funzionali della persona, alle sue condizioni sanitarie ed alle sue esigenze personali.

In particolare la struttura provvede:

- all'igiene della persona ed al cambio degli eventuali presidi per l'incontinenza ad orari stabiliti (3/4 cambi giornalieri) ed ogni volta ve ne sia la necessità;
- all'alzata dal letto quotidiana, mattina e pomeriggio, di tutte le persone che non abbiano bisogno di rimanere a letto;
- all'esecuzione del bagno o della doccia con cadenza settimanale (quotidianamente viene sempre assicurata un'igiene accurata);
- alla cura delle estremità (taglio delle unghie, cura dei calli, toelette dei piedi);
- alla personalizzazione dell'abbigliamento;
- all'accompagnamento – a piedi o in carrozzella – delle persone non in grado di muoversi autonomamente nell'ambiente;
- alla sorveglianza ed alla compagnia agli Ospiti.

A supporto dell'attività infermieristica gli OSS erogano, oltre all'assistenza di base tipica dell'ASA sopra descritta, prestazioni di tipo sanitario (medicazioni semplici, rilevazione dei parametri vitali, gestione dei rifiuti speciali, decontaminazione e preparazione del materiale di medicazione da inviare alla Centrale di Sterilizzazione, registrazione di quanto di competenza, ecc.).

#### **4.10 – Servizio di fisioterapia**

Il servizio funziona dalle ore 08.00 alle 15.00 dal lunedì al venerdì e oltre a svolgere la normale attività istituzionale all'interno della Casa di Riposo, è in grado di fornire prestazioni fisioterapiche anche ad utenti esterni ed al servizio di RSA Aperta.

Le unità operanti sulla RSA sono 4 di cui un Responsabile del Servizio (pari a 2,94 FTE).

Il fisioterapista provvede alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'Ospite; collabora con le altre figure professionali nella valutazione multidimensionale con lo scopo dell'attuazione dei Progetti Individuali (P.I.) e dei Piani Assistenziali Individuali (P.A.I.), e in particolare collaborano con loro per uniformare le modalità di mobilitazione e di postura al letto degli Ospiti.

Vi sono inoltre 2 unità a tempo parziale esclusivamente operanti sul servizio di fisioterapia agli utenti esterni e sulla RSA Aperta (pari a 1,32 FTE) dalle ore 08.30 alle ore 18.30.

Le prestazioni erogate consistono in: rieducazione funzionale, neuromotoria, rieducazione posturale, linfodrenaggio distrettuale, massoterapia, pompaggio e trazioni manuali graduate, neurotaping, oltre alle terapie fisiche quali ultrasuonoterapia, elettrostimolazione, tens, ionoforesi, marconiterapia, tecarterapia, laserterapia, magnetoterapia. Si effettua anche la rieducazione fisioterapica domiciliare.

#### **4.11 - Servizio di animazione e stimolazione cognitiva**

Il servizio di animazione funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 16.30; mentre il sabato dalle ore 8.00 alle 12.00.

Le unità operanti sono 2 educatrici e 1 animatrice (pari a 1,58 FTE).

L'attività di animazione si concretizza in:

- **SOCIALIZZAZIONE E ATTIVITA' LUDICHE:** momenti della giornata in cui gli ospiti si possono rapportare in modo sereno con i propri familiari e con gli operatori della RSA, lettura e commento del giornale, giochi di società (tombola, cruciverbone, battaglia navale, oca ecc...), pomeriggi musicali, attività di gruppo, feste di calendario (festa all'aperto, Natale), incontri con bambini.
- **STIMOLAZIONE MOTORIA E COGNITIVA:** attività di psicomotricità e ginnastica di gruppo, attività di orientamento spazio/temporale, conversazione, utilizzo di mediatori (coperta multifunzione, cuccioli per attività tattile e sensoriale), pet therapy.

#### **4.12 – Servizio di parrucchiere e barbiere**

E' attiva una convenzione per il servizio di parrucchiere che garantisce la sua presenza con una media di due accessi settimanali.

Agli uomini viene garantito il taglio dei capelli mentre alle donne il taglio e la messa in piega dei capelli ogni 6 settimane.

Vi è la possibilità di richiedere servizi extra a pagamento.

#### **4.13 – Servizio di ristorazione**

Il servizio funziona giornalmente ad orari prestabiliti ed è attualmente affidato ad una ditta esterna la quale per la produzione dei pasti utilizza la cucina dell'Ente.

Tutta la fase di preparazione e distribuzione dei pasti è garantita, come qualità, dalle norme procedurali HACCP.