



L'ACCOGLIENZA
E L'INSERIMENTO
DELL'ASSISTITO IN RSA:
Presidiare e gestire il processo.

3 Aprile 2013



OBIETTIVI

- Favorire la conoscenza e la condivisione, delle procedure di accoglienza ed inserimento dell'assistito, utilizzate nei principali setting assistenziali.
- Promuovere l'adozione di chiare, univoche procedure, presso le principali unità di offerta della rete dei servizi e nello specifico presso una RSA.
- Predisporre una procedura per il presidio del delicato processo di accoglienza e inserimento dell'assistito in RSA.

GRIGLIA DI ANALISI

- Riflettendo sulla tua esperienza in qualità di Infermiere, Tutor o Infermiere Coordinatore:

- **Chi?**
- **Con quali strumenti?**
- **Con quale tempistica?**



accompagna l'assistito durante il percorso di accoglienza, inserimento, presso una RSA o altra unità di offerta della rete dei servizi socio-sanitari.

- Descrivi inoltre con un aggettivo il tuo vissuto riguardo:
 - **Il momento dell'accoglienza,**
 - **La funzione di Tutor di uno o più assistiti.**



LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La RSA è sostanzialmente “un presidio che offre a soggetti non autosufficienti, anziani e non, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non curabili a domicilio, un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare e alberghiera, modulate in base al modello assistenziale adottato dalle regioni e province autonome” (DPR 14.1.1997).



COSA PUO' OFFRIRE UNA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Per la Società Italiana di Geriatria e Gerontologia (SIGG) tale presidio è una struttura del territorio destinata ad accogliere, per ricoveri temporanei o a tempo indeterminato, gli anziani non autosufficienti, cui deve offrire:

- una sistemazione residenziale con una connotazione il più possibile domestica, organizzata in modo da rispettare il bisogno individuale di riservatezza e di privacy e da stimolare al tempo stesso la socializzazione tra gli anziani accolti;



COSA PUO' OFFRIRE UNA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

- tutti gli interventi medici, infermieristici e riabilitativi necessari a prevenire e curare le malattie croniche e le loro riacutizzazioni; nonché gli interventi volti a recuperare e sostenere l'autonomia dei degenti;
- una assistenza individualizzata, orientata alla tutela ed al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali ed alla promozione del benessere.
- può attuare modalità elastiche di ricovero (ricoveri temporanei, ricoveri notturni);



COSA PUO' OFFRIRE UNA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

- può essere utilmente sede di più servizi (semiresidenziali, residenziali) con obiettivi simili, ma diversificati, esprimendo capacità di assistenza e cure di tipo specifico (unità speciali di cura per dementi o per stati vegetativi);
- può assicurare apertura al territorio dei propri servizi (palestre, mensa, sale convegno o teatro), in modo da farne anche un centro erogatore di servizi, migliorando anche la propria immagine presso la comunità locale.



TARGET ASSISTITI IN RSA

- età di interesse geriatrico (di norma ≥ 65 anni, ma ormai le età medie si avvicinano e spesso superano gli 80 anni);
- perdita dell'autosufficienza nelle attività della vita quotidiana;
- condizioni sanitarie caratterizzate da comorbidità, severità ed instabilità clinica, tali da non richiedere cure intensive ospedaliere;
- condizioni sociali che non consentono la permanenza al domicilio sia pure con il supporto dei servizi domiciliari e semi-residenziali;
- necessità di assistenza tutelare comprensiva del mantenimento dei contatti sociali e di programmi di animazione e socializzazione.



QUALITA'

- “La misura in cui i servizi sanitari prestati, aumentano la probabilità di ottenere risultati sperati, a livello individuale o di popolazione, secondo le possibilità offerte dalle conoscenze disponibili, entro vincoli imposti dalle risorse presenti”.
(Brook, Lohr, 1985)
- “La capacità di un prodotto di rispondere completamente agli scopi per i quali è stato progettato e costruito, al più basso costo possibile”. (Ahannu Vuori)
- “Grado in cui, un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti”. (Norma UNI EN ISO 9000:2005)



QUALITA'

- “Conformità a requisiti di riferimento standard, definiti di volta in volta da società scientifiche, da norme di legge, da indirizzi regionali, da gruppi o commissioni sulla qualità”.
(Crosby 1979)
- “Grado in cui i servizi sanitari per individui o popolazioni, aumentano la probabilità di esiti desiderati di salute e diminuiscono la probabilità di esiti indesiderati, alla luce delle attuali conoscenze e delle risorse disponibili”.
(Institute of Medicine)
- “Assenza di difetti nei processi assistenziali, riscontrati dagli stessi operatori che svolgono i processi (qualità interna), o dai destinatari dell'intervento o dell'azione” (qualità esterna).



ACCOGLIENZA = QUALITA'?

- L'accoglienza può essere considerata un indicatore di qualità di una azienda erogatrice di servizi sanitari-assistenziali?
- L'accoglienza può essere considerata un indicatore di qualità dell'assistenza infermieristica erogata?

GLI ELEMENTI DELL'ACCOGLIENZA

STRUTTURA	PROCESSO	ESITO (OUTCOME)
Elementi che qualificano la struttura orientata ad accogliere	In cosa si esprime il processo di accoglienza	Conseguenze, risultati, esiti che l'accoglienza produce su:
SPAZI E TEMPI	CONTENUTI: raccolta dati iniziale ed in itinere, orientamento assistito, percorsi accoglienza differenziati, informazione assistito	INFERMIERE: aumento dati raccolti, migliore presa in carico, maggiore soddisfazione, minori problematiche gestionali, relazionali
RISORSE UMANE DEDICATE O DISPONIBILI	INTERAZIONE CON ALTRE FIGURE	ASSISTITO: maggior orientamento, soddisfazione, prevenzione di disagi o problemi, prevenzione di complicità
ORGANIZZAZIONE, BUROCRAZIA, PROTOCOLLI, PROCEDURE	PROCESSI ORGANIZZATIVI E MODELLI DI LAVORO	FAMILIARI E/O ALTRI CARE GIVERS, STAKE-HOLDER: soddisfazione, risparmio di risorse

MANODOPERA



MATERIALI



ACCOGLIENZA DELL'ASSISTITO



MACCHINE



METODI



COS'E' L'ACCOGLIENZA?

- Processo di inserimento e integrazione dell'assistito.
- Processo di conoscenza reciproca.
- Percorso di presa in carico globale della persona assistita.



PERCHE' GESTIRE L'ACCOGLIENZA?

- Perchè l'anziano da assistere è una persona fragile.
- Perchè la qualità dell'accoglienza può influenzare l'aspettativa di vita dell'assistito.
- Perchè è un processo che coinvolge una moltitudine di soggetti: interni ed esterni.



QUESTIONI APERTE

- La gestione delle liste di attesa e la comunicazione all'assistito dell'imminente inserimento.
- Le visite preventive presso la RSA d'interesse ("giornate d'apertura al pubblico").
- La "visita" domiciliare, ospedaliera, nel momento del pre-ingresso.
- La preaccoglienza.
- L'accoglienza (primo giorno).



QUESTIONI APERTE

- Il coinvolgimento dei familiari e/o volontari o altri care-givers.
- La presa in carico: prima settimana.
- La presa in carico: primo mese.
- La figura dell'Infermiere Tutor.
- La predisposizione di check-list per l'autovalutazione delle procedure adottate.



PROCEDURA

- Modo specificato per svolgere un'attività o un processo (Procedura scritta o documentata). (Norma UNI EN ISO 9000:2005).
- E' un documento organizzativo che definisce condizioni e modalità per l'esecuzione di attività tra loro correlate, identificando le responsabilità e le interfacce delle funzioni coinvolte.



PROCEDURA

- Documento scritto che descrive l'insieme di azioni professionali finalizzate ad un obiettivo.
- Definisce chi fa che cosa, come, dove, quando, perché, e chi è responsabile.
- Dettagliata descrizione degli atti e/o tecniche da compiere e può essere contenuta nel protocollo.



PROTOCOLLO

- E' una particolare procedura riferita ad attività e comportamenti sanitari di tipo tecnico, diagnostico, terapeutico, riabilitativo e assistenziale.
- Schema di comportamento predefinito e vincolante.
- Documento condiviso che definisce obiettivi, regole e azioni da compiere".
- Sequenza predefinita di comportamenti diagnostici e terapeutici delineati con precisione.

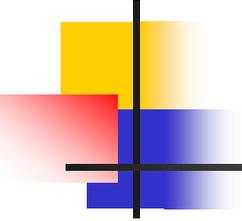


LAVORO DI GRUPPO

Mandato:

Predisposizione di una procedura di accoglienza e inserimento di un assistito presso una RSA o altra unità di offerta della rete dei servizi, definendo:

- Scopo ed obiettivi.
- Destinatari e relative responsabilità (chi è coinvolto, chi è responsabile di che cosa).
- Modalità di gestione e relativa tempistica (come, quando).
- Ulteriori strumenti (check-list) di autovalutazione o fogli informativi, schede intervista, altro.



GRAZIE, PER L'ATTENZIONE!!!

