

	DOCUMENTO PER LA GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI CON I FAMILIARI O ADS PER EVENTO CRITICO	ANZ.RSA.RS27	
		Data: 25.10.2022 Rev. 00	Pag. 1 di 5

ANZ.RSA.RS27

LISTA DI DISTRIBUZIONE

N°	FUNZIONE	NOME	FIRMA
1	Direttore Generale	D.ssa Chiara Bucalossi	
2	Coordinatore Infermieristico	D.ssa Angelica Lionetti	
3	Uff. Socio- residenziale	Sara Puccinelli	

0	25/10/2022	1ª Emissione		
Rev	Data	Causale	Revisione e Verifica	Approvazione
			RGQ	Direttore Generale

 <p>Centro Residenziale Matteo Remaggi AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA</p>	<p>DOCUMENTO PER LA GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI CON I FAMILIARI O ADS PER EVENTO CRITICO</p>	<p>ANZ.RSA.RS27</p>	
		<p>Data: 25.10.2022 Rev. 00</p>	<p>Pag. 2 di 5</p>

INDICE

1. OBIETTIVO.....	Pag. 3
2. DEFINIZIONE “EVENTO CRITICO”.....	Pag. 3
3. EVENTI CRITICI IN RSA.....	Pag. 3
4. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ.....	Pag. 4
5. PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE.....	Pag. 4

	DOCUMENTO PER LA GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI CON I FAMILIARI O ADS PER EVENTO CRITICO	ANZ.RSA.RS27	
		Data: 25.10.2022 Rev. 00	Pag. 3 di 5

1. OBIETTIVO

- Informare in modo tempestivo e corretto familiari e/o ADS
- Mantenere sempre aggiornati familiari e/o ADS.
- Ridurre il rischio del mancato passaggio di informazioni alle figure professionali interessate.

2. DEFINIZIONE “EVENTO CRITICO”

Per evento critico, si intendono tutti quegli eventi che esulano dall’ordinario, e che, per essere risolti, richiedono l’attivazione di processi di adattamento.

Un evento critico pone la famiglia, gli Ospiti e il personale dell’RSA, di far fronte alla necessità di riorganizzazione delle risorse e le modalità relazioni e comunicative, e quindi a nuovi compiti da dover svolgere.

3. EVENTI CRITICI IN RSA

- Cambiamenti repentini di salute dell’Ospite;
- Nuove visite specialistiche da effettuare in urgenza;
- Cadute accidentali, con o senza invio in PS;
- Invii in PS per riposizionamento presidi medicali (SNG, CVC, PICC, CV);
- Decesso;
- Insorgenza di disturbi comportamentali e/o di problematiche legate alla convivenza all’interno della comunità.

4. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

	Direttore	Medico	Coord. Infermieristico	Coord. Socio- res.	Infermiere	OSS	Fisioterapisti
Informare il familiare o ADS in caso di decesso	I	C	A	A	R	I	I
Informare il familiare o ADS in caso di visita	I	I	A	A	R	I	N/C
Informare il familiare o ADS in caso di caduta accidentale	I	I	A	A	R	I	C
Informare il familiare o ADS in caso di invii in PS	I	C	A	A	R	I	I
Informare il familiare o ADS in caso di cambiamenti della salute	I	C	A	A	R	I	I
Informare il familiare o ADS in caso di decesso	I	C	A	A	R	I	I

	DOCUMENTO PER LA GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI CON I FAMILIARI O ADS PER EVENTO CRITICO	ANZ.RSA.RS27	
		Data: 25.10.2022 Rev. 00	Pag. 4 di 5

familiare o ADS in caso di disturbi comportamentali che comportano variazioni nella gestione ordinaria							
--	--	--	--	--	--	--	--

Leggenda: R (Responsabile) C (Coinvolto) I (Informato) A (Supervisione)

5. RISORSE STRUMENTALI

Per le comunicazioni ai familiari in via di urgenza, dovrà essere privilegiato il contatto telefonico, seguito dall'annotazione dell'avvenuta conversazione all'interno della Cartella Socio – sanitaria dell'Ospite.

Per le comunicazioni che non necessitano di immediato riscontro e/o che debbano essere accompagnate da documentazione scritta, si predilige l'invio di una e-mail, con seguente annotazione all'interno della Cartella Socio – sanitaria dell'Ospite.

L'invio della comunicazione scritta risulta necessario anche in caso di irreperibilità telefonica dell'AdS e/o familiare dell'Ospite.

6. SOGGETTI AVENTI DIRITTO ALLA RICEZIONE DELLE INFORMAZIONI

Il personale individuato come responsabile della presente procedura provvederà a fornire informazioni:

- all'Amministratore di Sostegno dell'Ospite, provvisorio o definitivo;
- in sua assenza al familiare firmatario del Contratto di ingresso.

All'interno della Cartella Utente, nella sezione Anagrafica contatti dei familiari e dei rappresentanti legali degli Ospiti è specificato l'ordine di chiamata.

7. AZIONI

Come esplicitato nel precedente punto 4 l'individuazione e la gestione dell'evento critico è di pertinenza del personale infermieristico, il quale ha l'onere di contattare, nei modi esposti al punto precedente e in tempi ragionevolmente brevi – e comunque non oltre il termine del proprio turno lavorativo –, l'Amministratore di Sostegno o, in sua assenza, il familiare di riferimento dell'Ospite, al fine di informarlo dell'evento.

La gestione delle attività informative comprende anche il successivo periodico aggiornamento dei soggetti coinvolti circa l'evoluzione dell'evento, qualunque essa sia, fino alla sua risoluzione.

Il passaggio di informazioni con i restanti membri dell'equipe socio – sanitaria è garantita dall'utilizzo della Cartella socio – sanitaria integrata, a disposizione di ogni figura professionale.

Ogni informazione riferita all'evento, anche in fase successiva, deve esservi annotata.

Questo assicura un flusso informativo corretto e costante e garantisce che le informazioni che vengono restituite ai familiari/Amministratori di Sostegno siano aggiornate e pertinenti.

In caso si renda necessario l'intervento di altre figure professionali nell'offerta di informazioni, il Coordinamento Infermieristico, cui compete la supervisione del processo, provvederà al loro coinvolgimento, nei modi e nei tempi ritenuti opportuni.

	DOCUMENTO PER LA GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI CON I FAMILIARI O ADS PER EVENTO CRITICO		ANZ.RSA.RS27	
			Data: 25.10.2022 Rev. 00	Pag. 5 di 5

8. INDICATORI, MONITORAGGIO E VERIFICA

Il monitoraggio e la verifica di quanto contenuto nel presente documento è a carico del Coordinamento Infermieristico e Socio – Residenziale che, ogni anno, entro il 31 dicembre, ne riferiscono alla Direzione.

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DENOMINATORE	INDICATORE NUMERATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS27	I familiari/ Amministratori di Sostegno, vengono informati in tempi congrui sugli eventi occorsi agli Ospiti	Partecipazione delle famiglie e rappresentati legali	Numero di eventi occorsi critici agli Ospiti	Numero delle comunicazioni sugli eventi critici occorsi entro le fine del turno di lavoro.	Anno in cui viene effettuata la verifica	Diari degli Ospiti/ segnalazioni	=100%