

SOMMARIO

INTRODUZIONE	2
PRESENTAZIONE E MISSION DELLA STRUTTURA	3
<i>La Storia</i>	3
<i>Natura giuridica della Casa di Riposo</i>	3
<i>Presentazione della struttura e destinatari</i>	3
<i>Mission</i>	4
<i>Come raggiungere la struttura</i>	5
<i>Organizzazione degli spazi</i>	6
DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE	6
<i>Assegnazione della camera</i>	8
<i>Tipologia delle camere residenziali</i>	8
<i>Piani assistenziali individualizzati</i>	8
<i>Orari di visita</i>	9
<i>Rientri a casa e uscite</i>	9
<i>Dimissioni</i>	9
STAFF OPERATIVO	9
<i>Staff dirigenziali ed operativi</i>	9
<i>Staff operativo RSA Pontecurone e RSA Castelnuovo Scrivia</i>	9
<i>Modalità di coinvolgimento dei volontari</i>	12
SERVIZI: INFORMAZIONI GENERALI E SPECIFICHE	12
<i>Servizi Offerti</i>	12
<i>Giornata tipo</i>	15
INFORMAZIONI RELATIVE ALLA RETTA	15
SISTEMA DI QUALITA'	16
<i>Standard di qualità dei servizi erogati :indicatori di qualità e modalità di verifica</i>	16
<i>Formazione</i>	17
<i>Strumenti di verifica e di informazione</i>	17
DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI, CRITERI DI TUTELA	17
<i>Diritti degli ospiti</i>	17
<i>Doveri degli ospiti</i>	18
<i>La gestione dei dati e tutela della Privacy</i>	18
<i>Assistenza familiare</i>	19
<i>Reclami</i>	19



INTRODUZIONE

Gentile Signore/ra,

Il presente documento costituisce la "**Carta dei Servizi**" delle Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.) di Pontecurone e Castelnuovo Scrivia. Esso rappresenta un importante punto di partenza per il raggiungimento di obiettivi significativi, quali l'erogazione dei servizi assistenziali, secondo le modalità previste dalla normativa nazionale e regionale, a favore di anziani autosufficienti e non autosufficienti.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento utile ad avvicinare gli Ospiti alla Direzione, favorire la loro partecipazione alla vita delle Strutture e tutelarli da eventuali inadempienze. Le R.S.A. si impegnano a fornire un Servizio di Qualità,, a renderlo trasparente ed adeguato alle esigenze degli Ospiti individuando gli strumenti di tutela del cittadino.

La carta dei Servizi Vuole inoltre essere una guida per gli Anziani e le loro famiglie allo scopo di conoscere e utilizzare i servizi offerti dalle Strutture e proporre suggerimenti volti al miglioramento dei servizi stessi.

PRESENTAZIONE E MISSION DELLA STRUTTURA

La Storia

La **RSA di Pontecurone** è stata fino agli anni '50 un ospedale e fino agli anni '80 sede del distretto ASL. Nel 1988 è stato parzialmente ristrutturato e riaperto come Casa Protetta con 15 posti letto che sono poi aumentati fino a un massimo di 34. Negli anni 1999/2000 la struttura è stata nuovamente interessata da un'importante opera di ristrutturazione che ha comportato l'adeguamento agli attuali 28 posti letto.

La **RSA di Castelnuovo Scrivia** in passato era un reparto di lungo degenza dell'ospedale di Tortona, ubicato nell'ala opposta del vecchio ospedale G.E. Balduzzi. Dall'anno 1989 il reparto è stato trasformato in casa protetta con 34 posti letto. Tra il 2000 e il 2001 l'edificio del vecchio ospedale Balduzzi è stato ampliato dall'ASL AL. Nel corso dell'anno 2001 la Casa Protetta da 34 posti letto è stata adeguata a 30 posti letto ed è stata nuovamente trasferita nel nuovo ampliamento dove è rimasta fino ad oggi.



RSA Pontecurone



RSA Castelnuovo Scrivia

Natura giuridica della Casa di Riposo

Ex casa protetta trasformata in RSA - pubblica

Presentazione della struttura e destinatari

Le R.S.A. di Pontecurone e Castelnuovo Scrivia sono Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani autosufficienti e non autosufficienti che non sono assistibili a domicilio.

Caratteristica peculiare delle Strutture è la residenzialità che ***non sostituisce, ma integra*** la rete delle Strutture Sanitarie già esistenti e preposte alla cura (ospedali, case di cura, ecc.). I trattamenti riabilitativi cui sono deputate le R.S.A. sono prevalentemente quelli di mantenimento dello stato di equilibrio, con l'obiettivo di prevenire possibili aggravamenti e il decadimento funzionale.

Le Residenze Sanitarie Assistenziali sono destinate ad accogliere ogni tipologia di utenza:

- ☺ **persone parzialmente non autosufficienti** (media intensità di assistenza socio-sanitaria);

- ☺ **persone non autosufficienti** (consistente livello di assistenza sanitaria);
- ☺ **persone gravemente non autosufficienti** (elevato livello di assistenza sanitaria).

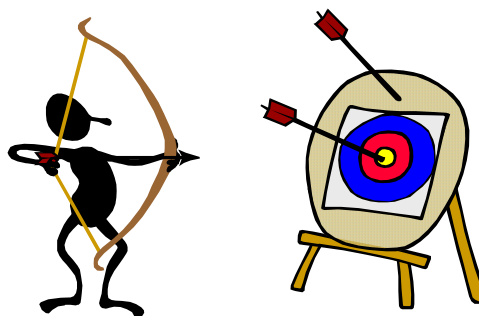
Possono coesistere quindi diverse tipologie di Ospiti, con differenti esigenze socio-sanitarie e che richiedono diverso impegno assistenziale.

Le R.S.A. offrono servizi di assistenza infermieristica, socio-sanitaria, riabilitativa e ricreativa. L'organizzazione per moduli consente l'accoglimento nelle Strutture di Ospiti con problematiche diverse salvaguardando le esigenze di riservatezza e, allo stesso tempo, offrendo occasioni di socializzazione spontanea.

Le Persone anziane ospitate in Struttura presentano condizioni fisiche e psichiche particolari, che devono essere comprese nella loro complessità, al fine di dar loro una risposta adeguata. E' quindi irrinunciabile pervenire ad un'approfondita conoscenza di ciascuno. Diventa pertanto fondamentale il dialogo e il rapporto di trasparenza.

Mission

La Mission delle RSA di Pontecurone e RSA di Castelnuovo Scivria è erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana autosufficiente, non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali. L'erogazione dei servizi offerti dalla Casa di Riposo viene effettuata nel rispetto dei seguenti principi:



Eguaglianza: il personale si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica, ecc...)

Imparzialità: tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli ospiti.

Continuità: tutte le prestazioni svolte dal personale sono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

Umanità: gli operatori si rivolgono agli ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

Partecipazione: la partecipazione alle prestazioni del servizio offerto è garantita all'ospite o suo familiare mediante l'invito a formulare proposte o suggerimenti per migliorare il servizio. La Direzione si impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni e alle proposte formulate e annualmente prende in esame le valutazioni dell'ospite o suo familiare circa la qualità del servizio reso.

Efficacia ed efficienza: la Direzione si impegna a raggiungere obiettivi di efficacia e di efficienza garantendo agli ospiti le seguenti funzioni: Informazione, Tutela, Partecipazione.

Tali funzioni sono assicurate dal Direttore della struttura la cui attività è rivolta all'esterno (fornendo informazioni all'utenza) e all'interno (per la valutazione dei servizi erogati).

Informazione: assicura all'ospite o suo familiare la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti

Tutela: viene realizzata sia attraverso le iniziative dirette del Direttore della struttura che riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione sia attraverso il Regolamento che definisce le procedure di accoglienza e le procedure da seguire per le segnalazioni ed i reclami.

Partecipazione: viene realizzata attraverso:

- ◇ un sistema di iniziative atte a rendere la struttura un luogo dove le Associazioni presenti sul territorio possano svolgere attività, spettacoli e feste.
- ◇ un'associazione di volontariato presente all'interno della struttura.
- ◇ progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'ospite
- ◇ rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'ospite e dei suoi familiari ed esame delle segnalazioni e dei reclami proposti dall'ospite.

L'obiettivo fondamentale è provvedere ad un'assistenza di qualità, nel rispetto della dignità della persona, che faccia risaltare i valori della solidarietà e della mutualità.

Come raggiungere la struttura

RSA di Pontecurone



RSA Catelnuovo Scrivia



Organizzazione degli spazi

La R.S.A. di Pontecurone dispone di 28 posti residenziali disposti su due piani:

- al pian terreno si trovano l'ingresso, l'ufficio amministrativo, la sala predisposta per la fisioterapia
- al primo piano sono presenti la cucina di nucleo, sette camere doppie di cui tre con adiacente bagno, una camera singola con adiacente bagno;
- al secondo piano sono presenti l'infermeria, la cucina di nucleo, una camera doppia con adiacente bagno, tre camere doppie e due camere triple;
- in ogni piano è presente un salotto predisposto per l'intrattenimento degli ospiti e l'organizzazione delle attività ricreative;
- vi è inoltre un'area all'aperto con annesso piccolo giardino.



La R.S.A. di Castelnuovo Scrivia dispone di 30 posti residenziali disposti su due piani:

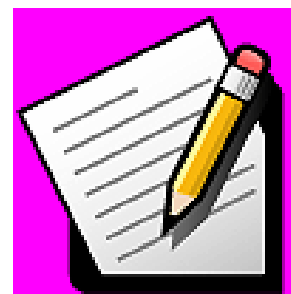
- al pian terreno si trovano l'ingresso, l'ufficio amministrativo, l'infermeria, il refettorio e la sala predisposta per le attività ricreative;
- al primo piano sono presenti la cucina di nucleo, sette camere doppie con adiacente bagno e una camera singola;
- al secondo piano sono presenti la sala predisposta per la fisioterapia, la cucina di nucleo e 8 camere di cui 7 doppie e una singola con adiacente bagno.
- é presente inoltre un'area all'aperto con annesso porticato e piccolo giardino.



DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE

Per poter accedere alle strutture è necessario che vengano soddisfatti i seguenti punti:

1. Primo colloquio con i parenti e/o l'Ospite (a seguito dell'accettazione della domanda di inserimento redatta su apposito modulo);
2. Visita alla Struttura da parte dell'Ospite e dei suoi familiari;
3. Firma del contratto, nel quale vengono sottoscritti gli impegni in relazione al regolamento ed alle condizioni economiche
4. Effettivo momento di ingresso



Il richiedente, o il suo garante, è tenuto a:

- ✧ consegnare una *copia del documento d'identità, del codice fiscale, la tessera sanitaria, eventuale certificato di esenzione ticket sanitario, eventuale attestato di invalidità, eventuali piani terapeutici;*

- ✧ *comunicare i nominativi e i recapiti dei familiari di riferimento in caso di necessità;*
- ✧ *consegnare documentazione sanitaria;*
- ✧ *comunicare il nominativo del medico curante e la terapia al momento in atto con relativa posologia.*

Il **percorso di accoglienza e ingresso** si struttura nei seguenti momenti:

- ◆ *accordo sulla tempistica di inserimento:* gli inserimenti avvengono preferibilmente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.30, ma si cercherà di agevolare la famiglia se ci fossero problemi legati ai nostri orari o giorni di accoglienza;
- ◆ *preparazione all'accoglienza da parte della Struttura Residenziale:* questa fase comprende la preparazione della camera e del letto che verranno assegnati all'Ospite, l'individuazione dell'Operatore dell'assistenza che accoglierà l'Ospite e che sarà la sua figura di riferimento all'interno della Residenza;
- ◆ *Assolvimento delle pratiche amministrative di ingresso:* l'Ospite e i suoi familiari, al momento dell'inserimento, incontreranno il Responsabile della Struttura al quale consegneranno la seguente documentazione: documento di identità valido, tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket, codice fiscale, cartella clinica più recente e/o relazione del parente sulle condizioni generali dell'Ospite, prescrizione dei farmaci in uso;
- ◆ *Ingresso:* gli Operatori preposti all'accoglienza dell'Ospite nella fase di inserimento sono il Responsabile della Residenza, l'infermiera/e professionale, l'animatrice, l'Operatore addetto all'assistenza. Quest' ultimo avrà la funzione di "tutor personale", figura importante poiché sarà responsabile di specifiche competenze dirette all'Ospite durante il periodo di permanenza in Struttura. Egli infatti entrerà in contatto con il nucleo familiare, supervisionerà il guardaroba, provvederà all'accompagnamento nelle varie attività ed igiene completa.
- ◆ *Corredo:* l'Ospite deve essere fornito di biancheria e vestiario personale in base ad una dotazione personale che è riportata nel modulo "corredo indicativo di biancheria". Ogni capo di vestiario personale dovrà essere contrassegnato con un numero assegnato dalla Struttura. Tutta la biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, tovagliato, ...) viene fornito dalla Struttura.

Al momento dell'ingresso il richiedente potrà mantenere il proprio medico curante se questi si dichiara disponibile a recarsi in Struttura in caso di chiamata, altrimenti dovrà provvedere ad una nuova scelta tra i professionisti disponibili sul Territorio.

Assegnazione della camera

L'assegnazione della camera viene effettuata dalla Direzione della struttura. A tal fine sarà tenuto conto della volontà degli ospiti e degli elementi emersi dalla valutazione complessiva di ingresso, nonché di eventuali affinità o incompatibilità esistenti nel condividere la camera con altri ospiti, delle esigenze di servizio e della disponibilità di camere e posti letto. In ogni caso sarà tenuta in considerazione ogni esigenza o richiesta dell'ospite.



Con l'ingresso dell'ospite nella residenza inizia un periodo di prova, della durata di un mese, finalizzato a valutare l'adattabilità dell'ospite alla vita comunitaria e il suo positivo inserimento. Il trasferimento dell'ospite ad un'altra stanza potrà avvenire in casi di effettiva necessità, su disposizione della Direzione, di norma sentiti i famigliari e con il consenso dell'interessato.

Tipologia delle camere residenziali



Le case di riposo dispongono di camere da letto singole e doppie. Le camere hanno uno spazio disponibile di circa 10 mq per le singole e 20 mq per le doppie.

Ogni camera dispone di letti tutti dotati di comandi elettrici, luci notturne, luci di emergenza e segnaletica sonora. Quasi tutte le camere dispongono di servizi igienici attrezzati per gli ospiti non autosufficienti ed alcune sono dotate di presa per il televisore e si presentano arredate con abbinamenti di colori tenui e idonei ad un clima di serenità e tranquillità.

Piani assistenziali individualizzati

L'equipe multidisciplinare si riunisce periodicamente e per ogni ospite definisce un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) per rilevare i bisogni dell'ospite e prevedere un progetto di mantenimento e/o recupero delle sue capacità cognitive funzionali e motorie.

Questa modalità rappresenta l'effettiva presa in carico della persona anziana, nella totalità e complessità dei suoi bisogni di salute e assistenziali, nel tentativo di arrivare a definire le corrette e più opportune modalità di erogazione dell'assistenza, mirata a rispondere in modo preciso e puntuale alle esigenze dell'anziano, a conoscerne la dinamica delle condizioni, a favorire l'autonomia il più a lungo possibile. Il PAI viene controllato e verificato periodicamente tenendo conto dell'evoluzione delle esigenze, dei problemi e dei bisogni. Viene modificato dall'équipe multidisciplinare ogni qualvolta la situazione lo renda necessario.

Una volta elaborato, il PAI viene portato all'attenzione dell'ospite e/o famigliari che lo richiedono, per un coinvolgimento nella definizione degli obiettivi.

Anche i famigliari possono partecipare alla riunione multidisciplinare.

Orari di visita

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire tutti i giorni, nel rispetto della tranquillità degli ospiti durante gli orari dei pasti e del riposo pomeridiano.

Rientri a casa e uscite

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con famigliari e/o amici sono consentiti in qualsiasi momento. Si richiede, per motivi organizzativi, un preavviso di 24 ore, con indicazione degli eventuali accompagnatori e un riferimento telefonico. All'atto dell'uscita va compilato un modulo per la responsabilità di presa in carico dell'ospite.

Dimissioni

Le dimissioni dalla Struttura avvengono per volontà dell'Ospite oppure qualora la famiglia ed i servizi territoriali siano in grado di fornire un'assistenza adeguata. E' consentito inoltre il rientro a domicilio per brevi periodi previo accordi con il Responsabile della Struttura ed il Personale sanitario.

Qualora si ravvisasse l'impossibilità di portare a compimento il progetto di assistenza concordato per ogni singolo Ospite, in quanto il soggetto si ponesse come elemento disgregante dello stesso, si dovranno ricercare soluzioni alternative adeguate.

STAFF OPERATIVO

Staff dirigenziali ed operativi

Lo staff direzionale e amministrativo della Cooperativa Sociale Anteo opera sia rispetto ad attività ordinarie sia in caso di attivazione di progetti speciali, di interventi o attività particolari, di azioni di comunicazione e promozione.

L'azione dell'intero staff è a supporto del Direttore di Struttura per garantire la funzionalità del servizio.

Staff operativo RSA Pontecurone e RSA Castelnuovo Scrivia

Le due RSA dispongono di personale specializzato, ciascuno secondo le proprie competenze specifiche. Gli orari di ricevimento e di presenza in struttura delle varie figure professionali sono appesi nella bacheca della Casa di Riposo.

Nel rispetto delle dotazioni minime di organico previste dalle vigenti normative, le varie professionalità che operano all'interno della struttura sono:

- Direttore di struttura
- Impiegato amministrativo e addetto all'accoglienza
- Medici di Medicina generale
- Infermieri
- Operatori Socio Sanitari
- Fisioterapista

- Animatore
- Personale ausiliario e personale di cucina

Direttore di struttura

E' responsabile della programmazione e organizzazione delle attività che si svolgono all'interno della struttura e del loro coordinamento con gli altri servizi di zona (ASL, Comune, Servizi Sociali, Strutture ospedaliere, ecc.) al fine di istituire una rete efficiente ed efficace per garantire una miglior assistenza agli ospiti. Si occupa di coordinare il personale dell'équipe (pianifica i turni di lavoro e partecipare alle riunioni PAI), di gestire e controllare le erogazioni delle attività e l'applicazione di corrette procedure di intervento all'interno della struttura (supervisiona le attività di manutenzione della casa e le attività di segreteria), di curare i rapporti con gli ospiti e i loro parenti. Il Direttore di struttura è a disposizione di parenti e familiari in caso di necessità o all'insorgenza di specifiche problematiche. La sua presenza si articola in base alle esigenze; riceve su appuntamento e opera presso la struttura con un incarico a tempo parziale.

Medici di base

L'assistenza medica è garantita in base alle necessità degli ospiti, il medico di base accede alla struttura in maniera programmata una volta ogni due settimane. Svolge le seguenti prestazioni: visite e/o controlli di medicina generale; prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate; richiesta di visite specialistiche ed eventuali proposte di ricoveri ospedalieri. Le visite specialistiche non prescritte dal medico di base, sono a carico dell'ospite.



Infermiere



L'infermiere opera in stretta collaborazione con il medico: partecipa alla identificazione dei bisogni di salute dell'anziano in struttura; pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico; garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche; agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali per l'espletamento delle funzioni e si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto; prenota le visite specialistiche prescritte agli Ospiti; collabora con tutta l'équipe socio-sanitaria alla stesura del progetto individuale di assistenza (PAI). E' presente in struttura tutti i giorni dal lunedì

alla domenica per complessive 12 ore al giorno per la RSA di Castelnuovo Scrivia e 11,2 per la RSA di Pontecurone. Nelle ore notturne il servizio è garantito dalla guardia medica e per i casi urgenti il riferimento è il 118.

Operatore Socio Sanitario (OSS)

Il personale OSS si occupa di tutte le attività di assistenza socio sanitaria e di sostegno alla persona (igiene e cura della persona, mobilizzazione e posture, alimentazione, vigilanza sul sonno e riposo, vigilanza sullo stato di benessere psico-fisico), del riordino, della pulizia e della sanificazione dell'ambiente di vita degli ospiti e dell'igiene della persona. Collabora con tutte le altre figure professionali nella programmazione e realizzazione dei **Piani Assistenziali Individualizzati**.

In particolare l'OSS svolge: interventi rivolti all'assistenza diretta della persona, interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona (riordino e



pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite) e Interventi di protezione della persona (controllo e sorveglianza dell'ospite, anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale (citofoni, campanelli, pannelli telematici con comando a distanza, rilevatori). Le attività di assistenza, sono garantite sulle 24 ore, e sono finalizzate a una buona qualità di vita dell'anziano ospite.

Fisioterapista

Il fisioterapista offre prestazioni riabilitative e rieducative che tendono a prevenire e ritardare le disabilità, nonché a mantenere le capacità residue della persona. Opera sia nel locale adibito a palestra sia nelle camere da letto degli ospiti. Il fisioterapista esegue attività individuali e di gruppo e interventi di riabilitazione neuro-motoria, rieducazione ortopedica e funzionale; terapie di socializzazione degli anziani che si accostano al servizio; ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue e terapia rivolta a pazienti con demenza finalizzata al mantenimento delle attività quali vestirsi, alimentarsi. E' presente in struttura dal lunedì al sabato per circa 20 ore alla settimana.



Animatore



Presso le Case di Riposo sono presenti laboratori di manualità, pittura e grafica; laboratorio ludico (es. gioco delle carte, cruciverba, dama, tombola); feste di ricorrenze di calendario (i compleanni vengono festeggiati una volta al mese con invito di parenti ed amici), ricorrenze Natalizie e Pasquali; laboratorio di lettura. L'Animatore è presente in struttura per un totale di 10 ore alla settimana.

Il numero di operatori presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro ed il relativo titolo professionale:

RSA PONTECURONE

Turni	Numero operatori	Titolo
M (07.30-13.30)	1	Infermiere
P (15.00-20.10)	1	
G (07.30 - 13.00 17.30 - 20.00)	1	OSS
M (07.00 - 14.00)	2	
P (14.00 - 22.00)	2	
N (22.00 - 07.00)	2	

RSA CASTELNUOVO SCRIVIA

Turni	Numero operatori	Titolo
M (07.30 - 13.30)	1	Infermiere
P (13.00 - 17.00/18.00 - 20.00)	1	
G (08.00 - 12.30 17.30 - 20.30)	1	OSS
M (07.00 - 14.00)	2	
M (08.00 - 12.30)	1	
P (14.00 - 22.00)	2	
N (22.00 - 07.00)	2	

Modalità di coinvolgimento dei volontari

I volontari possono essere reperiti tra le associazioni di volontariato presenti nel territorio o tra persone conosciute ancora non impegnate nel servizio, ma sensibili alle problematiche umane e sociali. Ogni volontario deve essere iscritto ad una associazione che provvede a fornire tutte le coperture assicurative previste dalle vigenti norme. La Cooperativa stipula con ognuna delle associazioni di volontariato con cui collabora idonea convenzione che definisce i termini della collaborazione in atto. (Legge quadro sul volontariato 266 del 11/08/1991 e successive modifiche)

SERVIZI: INFORMAZIONI GENERALI E SPECIFICHE

Le Case di Riposo offrono servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno. Le caratteristiche del modello organizzativo attuato presso la struttura sono:

- ◇ Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini familiari.
- ◇ Presenza per ciascun ospite di una cartella sanitaria compilata e costantemente aggiornata dalle infermiere e dal medico di base.
- ◇ Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite, compilato dall'equipe multiprofessionale che lavora in struttura.
- ◇ Modalità di lavoro in equipe.
- ◇ Presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori, presenza di protocolli operativi.
- ◇ Presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente.

Servizi Offerti

I servizi offerti sono i seguenti:

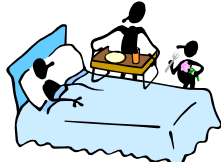
Servizio infermieristico
Servizio di assistenza all'ospite
Servizio fisioterapico
Assistenza medica
Servizio di animazione
Servizio di ristorazione
Servizio di lavanderia
Servizio di pulizia e sanificazione dell'ambiente
Servizio di gestione denaro ospiti
Assistenza religiosa
Servizio di camera ardente
Servizio di manutenzione

SERVIZIO INFERMIERISTICO



Nelle Strutture è previsto il servizio infermieristico come da Legge Regionale di riferimento. Compito degli infermieri è la cura sanitaria della Persona: somministrazione terapie orali e iniettive, medicazioni, redazione di tutti i documenti sanitari necessari. L'infermeria è dotata delle attrezzature previste dalle normative sanitarie.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'OSPITE



L'utente è seguito da un gruppo di operatori, in possesso di titolo professionale ADEST/OSS, in base ai requisiti stabiliti dalla Legge Regionale 41/95. Gli Operatori devono garantire l'assistenza e la tutela dell'utente nelle diverse attività quotidiane.

SERVIZI FISIOTERAPICO



E' attivo inoltre un Servizio di fisioterapia, sotto la supervisione di una fisioterapista presente in Struttura dal lunedì al sabato, che si occupa della valutazione, del recupero funzionale, della riabilitazione e della verifica degli ausili. Organizza attività motorie di gruppo e/o individuali.

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica viene garantita dall'intervento dei medici di base che operano nella Struttura.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE



L'animazione della giornata tende a soddisfare il bisogno di ciascuno individuo ponendo attenzione alle esigenze di tipo relazionale dell'utente attraverso momenti di socializzazione quasi "spontanea" tra gli Ospiti stessi, con parenti e conoscenti, con gruppi di associazioni di volontariato, promuovendo delle uscite all'esterno, in funzione sia del recupero psicofisico sia per prevenire uno

stato di emarginazione.

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie ed assistenziali, e promuove, in stretta collaborazione con tutte le figure professionali presenti nelle Strutture, progetti animativi, socializzanti, culturali e ricreativi, al fine di mantenere attivi gli Ospiti e prevenire il decadimento psico-fisico. Tale servizio aiuta l'Ospite a sviluppare o ad estendere i propri interessi e ad occupare il tempo libero organizzando attività occupazionali e ricreative diverse.



Il servizio di animazione comprende:

- laboratori manuali e creativi;
- attività grafico - pittoriche;
- attività musicali;
- attività di gioco;
- incontro con ospiti di altre Strutture
- feste a tema, feste di compleanno, ricorrenze particolari;
- attività rivolte all'esterno della Struttura: uscite al mercato, gite.



Importante è quindi la figura dell'animatore che, al fine di ottimizzare l'intervento in relazione alle capacità dell'Ospite, deve sapere sviluppare la fiducia ed il rispetto reciproco, incoraggiare le espressività creative, stimolare gli interessi ed incoraggiare i rapporti interpersonali.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti sono preparati nella cucina della Casa di Riposo "Balduzzi". Eventuali diete personalizzate dovranno essere prescritte dal medico curante.

Giornalmente viene effettuata la prenotazione del pasto sulla base del menù in vigore (approvato dalla ASL AL): ciò consente all'Ospite di scegliere tra le portate previste i piatti più graditi. Giornalmente, inoltre, viene effettuata la prenotazione del pasto sulla base del menù in vigore.

L'orario dei pasti è il seguente: colazione a partire dalle ore 7.30, pranzo con inizio alle ore 12, merenda alle ore 16 e cena con inizio alle ore 18.



SERVIZIO DI LAVANDERIA



Il lavaggio, la stiratura ed il riordino della biancheria personale degli Ospiti, viene garantita dagli operatori della Struttura, previa apposizione di una cifra di riconoscimento su ogni singolo capo comunicata prima dell'inserimento. Il lavaggio della biancheria piana viene effettuata presso una ditta esterna specializzata.

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELL'AMBIENTE

E' il Servizio quotidiano di pulizia e sanificazione degli spazi di vita degli Ospiti e dei loro ambienti comuni.

SERVIZIO DI GESTIONE DENARO OSPITI

Gli Ospiti possono depositare delle somme di denaro presso il Servizio Amministrativo, da utilizzare per sostenere le piccole spese personali.

ASSISTENZA RELIGIOSA

E' assicurata dal Parroco del Paese. Si garantisce, inoltre, il rispetto e la libertà di culto di tutte le religioni.

SERVIZIO DI CAMERA ARDENTE

In caso di decesso dell'Ospite nelle R.S.A. le Residenze provvederanno immediatamente a darne comunicazione ai parenti. Viene inoltre messa a disposizione la camera mortuaria.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il personale tecnico della Cooperativa e altre ditte specializzate garantiscono il funzionamento e la manutenzione degli impianti di riscaldamento, elettrici ed idraulici e delle attrezzature.



Giornata tipo

- ✚ Dalle 7.00 alle 7.30 colazione
- ✚ Dalle 7.30 alle 10.30 alzata degli ospiti e accompagnamento nella sala comune
- ✚ Dalle 10.30 alle 12.00 gli ospiti che lo desiderano sono impegnati nelle attività di animazione o fisioterapia
- ✚ Dalle 12.00 alle 13.00 pranzo
- ✚ Verso le 13.00 riposo pomeridiano.
- ✚ Dalle 14.30 alle 17.30 si riprendono le attività di fisioterapia o animazione nei giorni in cui è previsto il servizio.
- ✚ Dalle 17.30 il personale OSS accompagna gli ospiti nel salone mensa per cenare
- ✚ Dalle 18.00 alle 18.30 cena
- ✚ Dalle 19.30 gli ospiti vengono messi a letto .
- ✚ Nelle ore notturne le OSS svolgono lavoro di vigilanza.

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA RETTA

L'importo della retta è fissata dal Consiglio di Amministrazione quale organo competente per Statuto.

Sono **a carico dell'ospite** e non compresi nel costo della retta eventuali ticket relativi alla spesa farmaceutica, fornitura di pannoloni, esami diagnostici ect. e di quant'altro, ai sensi della normativa vigente.

L'importo della retta dovuta va versata entro 10 giorni dal ricevimento dell'apposito avviso di pagamento. In caso di mancato pagamento, trascorsi 90 giorni dal sollecito scritto, verranno presi i provvedimenti del caso, non esclusa l'azione legale. Come provvedimento estremo si potrà, infine, se ritenuto opportuno, procedere alle dimissioni dell'ospite.

L'Ospite o il suo garante è tenuto al pagamento della retta il cui corrispettivo giornaliero è quello in vigore al momento dell'ingresso, fissato nell'estratto del contratto e sottoscritto dalle parti.

La retta di soggiorno può subire, nel tempo, una variazione in base alle convenzioni stipulate con l' A.S.L., o alle esigenze assistenziali mutate rispetto a quelle riscontrate e valutate al momento dell'ingresso dell'Ospite presso la Struttura. Conformemente a quanto prescritto dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 17 del 30 marzo 2005, la variazione del grado di autosufficienza e dei relativi bisogni è formalizzata adeguando il Piano di Assistenza Individuale. Nel caso di Ospiti ricoverati in virtù delle convenzioni fra la Struttura e l'ASL, la variazione dei bisogni è comunicata a cura dell'UVG.

La retta è comprensiva di assistenza tutelare, assistenza infermieristica, attività riabilitativa, attività ricreative, soggiorno, vitto, riscaldamento, servizio di lavanderia, servizi generali.

Non sono invece incluse nella tariffa residenziale e pertanto risultano a totale carico dell'utente:

- ✧ capi di abbigliamento comprese le calzature;
- ✧ piccole spese quotidiane (sigarette ed altri generi di conforto personale) ;
- ✧ parrucchiere;
- ✧ cure estetiche (escluse quelle prescritte nel progetto individuale e nel P.A.I., nonché quelle prescritte dal medico per esigenze sanitarie);
- ✧ eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;
- ✧ parcelle per consultazioni personali di professionisti;
- ✧ prestazioni relative ai trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche;
- ✧ i pasti e le bevande consumate dai visitatori dell'Ospite;
- ✧ quant'altro non contemplato nel presente regolamento, ai sensi della normativa vigente.

SISTEMA DI QUALITA'

Standard di qualità dei servizi erogati :indicatori di qualità e modalità di verifica



Le RSA di Pontecurone e Castelnuovo Scrivia si impegnano a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e attraverso la gestione dei reclami.

Il controllo del servizio viene effettuato coerentemente con quanto

previsto dal Sistema Gestione Qualità a norma ISO 9001:2000 adottato dalla Cooperativa.

Per la valutazione del servizio vengono adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

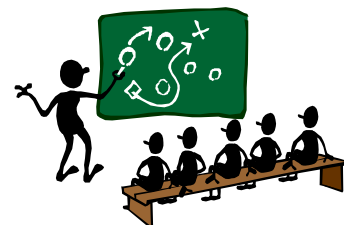
Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- standard assistenziali garantiti nella struttura rispetto ai minutaggi minimi di legge emanati dalla Regione Piemonte
- rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- rispetto dei termini in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi

Nell'ambito del miglioramento continuo della qualità, Anteo effettua nelle case di riposo il monitoraggio di alcuni indicatori di qualità, tra i più importanti:

Formazione

La Cooperativa organizza periodicamente corsi interni di aggiornamento, formazione e addestramento per tutto il personale in servizio presso la Residenza e ne favorisce la partecipazione a corsi di formazione organizzati da altre Agenzie.



Strumenti di verifica e di informazione



E' prevista la periodica somministrazione di questionari di gradimento e soddisfazione rivolti a ospiti, familiari, operatori, volontari. La Residenza ha scelto di adottare il presente documento come fondamentale strumento di informazione e trasparenza dei servizi resi.

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI, CRITERI DI TUTELA

Diritti degli ospiti

La Struttura garantisce all'Ospite il rispetto dei suoi diritti, della sua riservatezza, della sua personalità considerando il suo patrimonio culturale, religioso e politico.

La Direzione non assume alcun tipo di responsabilità civile, penale o assicurativa per furto, incendio o danneggiamenti circa le cose di proprietà dell'Ospite se non per fatti dovuti a cause di servizio e di pertinenza della stessa Residenza e non risponde dei valori in denaro e preziosi che l'Ospite tenga presso di sé.

Doveri degli ospiti

Il comportamento dell'Ospite deve essere ispirato a criteri di rispetto della dignità personale e della collettività.

Per sopravvenute esigenze della vita comunitaria, difficoltà di coabitazione tra Ospiti occupanti la stessa camera, o per mutate condizioni fisiche dell'Ospite stesso, la Direzione può disporre il trasferimento in stanza diversa da quella assegnata al momento dell'accoglienza.

I parenti e i cointeressati devono collaborare al buon andamento dei servizi tramite comportamenti positivi ed azioni congrue con le finalità della Struttura, secondo le direttive specifiche impartite dalla Direzione della Residenza.

La gestione dei dati e tutela della Privacy

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli ospiti si è previsto:

- un'informazione completa e l'accordo dell'ospite e/o del familiare rispetto alle cure prestate e alle attività svolte.
- l'identificabilità di tutto il personale in servizio, attraverso il cartellino di identificazione che riporta nome, cognome, qualifica e fotografia.
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (D.Lgs. 196/2003)
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzata alla tutela dell'ospite.

Finalità del trattamento dei dati

I dati da Lei forniti, o acquisiti nell'ambito della Sua permanenza presso la struttura, sono trattati secondo le seguenti finalità:

- svolgimento dell'attività sanitaria e socio-assistenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzata alla gestione del progetto assistenziale individuale, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'ospite, al recapito in farmacia delle ricette mediche per il prelievo di farmaci
- elaborazione dei dati al fine della redazione delle scritture contabili obbligatorie, redazione di documenti fiscali e amministrativi riguardanti cessioni di beni, prestazioni di servizi o simili, inserimento e aggiornamento

della nostra anagrafe dei clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge

- eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza

Assistenza familiare

Il parente che desidera un'assistenza privata aggiuntiva deve richiedere il permesso alla Direzione. Tutti coloro che svolgono assistenza privata a pagamento o gratuita (volontari) per conto dei famigliari dovranno osservare le seguenti indicazioni:

- ⇒ Hanno il divieto di effettuare prestazioni medico-infermieristiche e non devono interferire in alcun modo con l'attività del nucleo
- ⇒ Possono svolgere le seguenti funzioni solo su esplicita indicazione del personale infermieristico di reparto: igiene personale, ausilio nell'alimentazione del paziente, sorveglianza, aiuto nella deambulazione, altre attività non sanitarie
- ⇒ Hanno l'obbligo di allontanarsi dalle stanze di degenza negli orari riservati alle visite mediche o quando vengano effettuati interventi di carattere sanitario
- ⇒ Hanno il divieto di manipolare attrezzature e materiali sanitari del nucleo, di utilizzare letti di degenza che risultino liberi
- ⇒ Devono osservare la riservatezza di quanto vengono a conoscenza in occasione dell'assistenza. In particolare hanno il divieto di divulgare a chiunque informazioni sanitarie riguardanti il paziente assistito e ulteriori informazioni riguardanti altri pazienti.
- ⇒ Hanno inoltre il divieto di somministrare alimenti che non rientrino fra quelli previsti dal reparto per l'alimentazione del paziente

Reclami

E' possibile inoltrare alla Direzione segnalazioni e reclami inerenti qualsiasi problematica rilevata dall'ospite o dal famigliare prima, durante e dopo l'inserimento. Le segnalazioni sono utilizzate per ottimizzare il servizio e intraprendere azioni volte al miglioramento. Esse possono essere inoltrate:

- ✧ di persona o telefonicamente alla Responsabile di Struttura
- ✧ con lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Responsabile di Struttura o consegnata a mano.

Le comunicazioni vengono esaminate dalla Direzione che provvede a fornire una risposta nel più breve tempo possibile.



"...Ricorda sempre che, anche nella mia giovinezza, già avevo un briciolo di vecchiaia; ora conservo l'entusiasmo di quei giorni, ma a essi aggiungo la saggezza e l'esperienza che solo la maturità può dare. Questo è il segreto dell'esistenza che allontana dalla vecchiaia. Saper invecchiare è il capolavoro della vita, è un frutto della sapienza e della bontà che siamo stati capaci di raccogliere lungo il tragitto del nostro essere mortali. Il segreto è non spegnere gli entusiasmi, il sorriso, l'attenzione per ciò che ci circonda, l'amore per l'umanità e per la natura. Gli anziani sono bambini che crescono all'indietro, e ogni uomo è un mondo meraviglioso che ha conosciuto la voce della Vita, e illumina coloro che lo circondano".

da "Il fiume della vita" di Romano Battaglia