

CASA DI RIPOSO ORFANELLE
VIA TANA N. 5
CHERI

«CARTA DEI SERVIZI»



La Casa di Riposo Orfanelle è un I.P.A.B. (ISTITUZIONE PUBBLICA DI ASSISTENZA E BENEFICIENZA),

L'Ente ha sede in Chieri, Via Tana n. 5.

Il numero di telefono è 011-947.23.77, il numero di fax 011-947.23.77. L'indirizzo e-mail è il seguente: orfanelle@libero.it.

La struttura è ubicata nel centro storico di Chieri ed è raggiungibile con i seguenti trasporti pubblici: linea 30 da Torino-Pino, linea 1 urbana, ferrovia da Torino - Moncalieri - Trofarello.



La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del D.l.P..C.M. 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nel D.P. C. M. del 27 gennaio 1994. Principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale

Principio dell'eguaglianza e rispetto

Dall'articolo n° 3 della Costituzione Italiana comma 2° discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini. All'interno della nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo però non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascun ospite. La vita nella Struttura è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

Principio dell'Imparzialità e Obiettività

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza. Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana. Per ogni ospite è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali.

Diritto di Scelta

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di «spazio di autodeterminazione» e «auto decisione» all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

Principio di Partecipazione

La persona è il protagonista del nostro servizio ed è a lui che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi della Casa di Riposo, creando una continua relazione tra Struttura e familiari.

E' sempre garantita la corretta informazione e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

Principio di Efficacia ed Efficienza

Sia il criterio di efficacia - verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti - che di efficienza - il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi - sono intrinseci nelle attività della Struttura. L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

MISSION

Gli obiettivi principali della Struttura sono così riassunti

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata secondo le necessità.
- Ricerca di ottimali livelli di salute.
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano.
- Approccio globale alla persona con interventi mirati.
- Formazione del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale.

Razionalizzazione delle spese. Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove alla ricerca della migliore tecnica, si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire il massimo servizio di qualità possibile.

LA STRUTTURA

L'Utenza

La struttura in possesso di autorizzazione definitiva al funzionamento rilasciata dall'Asl To 5 è in grado di accogliere in forma residenziale 48 anziane, di cui 32 non autosufficienti. Le viene garantito un servizio di Centro Diurno integrato che può ospitare 10 anziani affetti dal morbo di Alzheimer, oltre ad un servizio di ospitalità diurna.

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura organizzativa è la seguente:

L'Amministrazione

L'Ente è retto da un Consiglio di Amministrazione, composto da cinque membri. Questi restano in carica per cinque anni. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

Il Direttore

Il Direttore è il Responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Istituto e come tale adotta con determine tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno. Il Direttore è inoltre Responsabile del Servizio prevenzione e protezione, Responsabile igiene alimentare, Responsabile del sistema HACCP, responsabile privacy e responsabile gestione qualità.

Il Personale

Le professionalità presenti nella struttura sono costituite da:

- Assistenza Sanitaria, assicurata dai medici di medicina generale convenzionati con l'ASL;
- Assistenza Infermieristica, assicurata da infermieri con attestato di qualifica professionale in regime di libera professione;
- Assistenza Tutelare, assicurata da operatori socio-sanitari, con attestato di qualifica professionale, in parte dipendenti dell'ente e in parte dipendenti della cooperativa a cui è stato assegnato l'appalto del servizio;
- Fisioterapia, assicurata un fisioterapista con attestato di qualifica professionale con rapporto di collaborazione;
- Animazione, assicurata da animatore con la collaborazione degli operatori;
- Supporto psicologico assicurato da psicologa con rapporto di collaborazione.

Il gruppo di lavoro, formato da personale qualificato, risponde ai bisogni degli anziani della Casa di Riposo e del Centro Diurno con la massima professionalità. E' rappresentato da:

- area amministrativa: n° 2 unità
- area infermieristica: n°4 unità
- area riabilitazione: n° 3 unità
- area psicologica: n° 2 unità
- area socio-assistenziale: n° 15 unità
- area animazione: n° 2 unità
- area cucina e servizi ausiliari: n° 7 unità

IL VOLONTARIATO

Sono state stipulate apposite convenzioni con le associazioni di volontariato, Solidarietà per la Verde Età e Avo che operano all'interno della struttura, sia la Casa di Riposo che il Centro Diurno attraverso una significativa presenza di volontari

I volontari e gli obiettori operanti presso la Casa di Riposo, costituiscono un valido ausilio per la struttura.

I volontari, oltre a intrattenimento e compagnia degli ospiti, si occupano anche, su richiesta della Direzione, dell'accompagnamento degli ospiti presso le sedi ospedaliere per le visite specialistiche, qualora non possano essere accompagnati dai parenti solo e dell'aiuto ai pasti per le persone non autosufficienti; alcuni volontari si occupano infine del giardino, di piccoli lavori di manutenzione o di incombenze relative agli uffici.

La struttura partecipa ai bandi del Ministero per i progetti per il Servizio Civile Volontario attraverso la Provincia; il servizio prestato dai volontari del servizio civile è quello previsto dai vari progetti attuati annualmente.

Quando l'Ente usufruisce dell'assegnazione di alcuni LSU, essi vengono utilizzati, a seconda della tipologia della loro assegnazione, in appoggio al personale di assistenza, pulizia o per lavori di manutenzione.

Orario di apertura dell' Ufficio di Direzione

L'Ufficio di Direzione è aperto al pubblico dalle ore 9,30 alle ore 13,30 e dalle ore 14,30 alle 18,00 dal lunedì al venerdì.

Gli ospiti ed i loro famigliari possono rivolgersi a tale ufficio per presentare osservazioni, reclami, proposte .

Orario Visite Esterne

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici dalle ore 9,30 alle ore 19,00. E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e alle necessità assistenziali e di cura degli altri ospiti.

COME SI ACCEDE AI SERVIZI

Modalità di richiesta di ospitalità

Per l'accesso nella Casa di Riposo nel NUCLEO RAA per autosufficienti e per il nucleo RAF per non autosufficienti in regime privato deve essere inoltrata la domanda di accoglimento redatta su appositi moduli e presentata presso la segreteria dell'Ente dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 18,00.

A tale richiesta dovrà essere allegata:

- scheda medica, da compilarsi a cura del medico di base dell'anziano;

Nel momento in cui la Struttura è in grado di accogliere la persona anziana, questi o, in sua vece un familiare, dovrà sottoscrivere un impegno di spesa prestampato e consegnare in segreteria i documenti che saranno indicati.

Per l'accesso NUCLEO RSA CONEVZIONATO la richiesta deve essere presentata al Segretariato Sociale del Consorzio Socio Assistenziale del Chierese in Chieri,.

Per l'accesso al CENTRO DIURNO INTEGRATO PER ANZIANI AFFETTI DAL MORBO DI ALZHEIMER la richiesta deve essere presentata al Segretariato Sociale del Consorzio Socio Assistenziale del Chierese in Chieri.

TIPOLOGIA DEI NUCLEI E DELLE CAMERE

▪ NUCLEO RSA per anziane non autosufficienti

Un nucleo è collocato al Piano terreno Ala Consorzio interno giardino e può ospitare 13 anziane in camere a tre letti con servizio.

Un nucleo è collocato al Piano primo Ala Consorzio - via Tana interno giardino e può ospitare 10 anziane in camere a due letti con servizio.

Le camere del nucleo sono così suddivise :

- ✓ Piano terra n° 3 camere triple con bagno
n° 1 camera a quattro letti con bagno
- ✓ Primo Piano: n° 5 camere doppie con bagno

▪ NUCLEO RAA per anziane autosufficienti

Il nucleo è collocato al primo e secondo piano e può ospitare 25 anziane, 15 in camere singole e 10 in camera doppia.

L'ospite può arredare e personalizzare la propria stanza con arredi e piccoli oggetti (fotografie, soprammobili, etc.)

- ✓ Primo Piano:
 - n° 7 camere singole con bagno esterno
 - n° 4 camere doppie con bagno esterno
 - n° 1 camera doppie con bagno
- ✓ Secondo Piano: n° 7 camere singole con bagno

L'arredo delle camere è funzionale alle esigenze di persone anziane ed è composto da: letto, comodino, armadio, poltrona o sedia e tavolo.

Ogni camera è dotata di un impianto rilevazione fumi, campanello di chiamata per ogni letto, e presa per collegamento TV e telefono.

Nella propria stanza ogni ospite può collocare piccoli arredi, mobili e altri oggetti personali, compatibilmente con gli spazi in uso (se in convivenza con altro ospite) e con l'ampiezza del vano in accordo con la Direzione, compatibilmente anche alle esigenze del servizio.

I locali dedicati ai servizi di vita collettiva sono costituiti da:

- saloncini ad ogni piano con televisore, poltrone e distributore di bevande (piano terreno);
- n. 1 sala pranzo in ogni piano con televisore;
- n. 1 palestra
- n. 1 chiesa per le funzioni religiose.
- giardino attrezzato

NUCLEO DI CENTRO DIURNO PER ANZIANI AFFETTI DA MORBO DI ALZHEIMER

Il nucleo è collocato al Piano terreno Ala Via Orfane interno giardino, può ospitare giornalmente sino a 10 anziani.

SERVIZIO DI OSPITALITÀ DIURNA

Prevede la fruizione durante la giornata dei vari servizi presenti in Struttura (mensa, fisioterapia, ginnastica dolce, assistenza infermieristica e tutelare). Il servizio è garantito dalle ore 7,00 alle ore 20,00 di tutti i giorni, concordabile di massima secondo le singole esigenze.

PRESTAZIONI EROGATE A FAVORE DEGLI OSPITI

Vengono garantite agli ospiti della struttura prestazioni a carattere sanitario, assistenziale ed alberghiero .

Le prestazioni e i servizi erogati agli ospiti del nucleo RAF sono svolti da personale qualificato "Operatori socio-sanitari" (O.S.S.) e sono le seguenti:

SERVIZI ASSISTENZIALI E SANITARI

1 - Aiuto nelle attività della persona su se stessa, in qualsiasi momento della giornata, compresa la notte, quali:

- alzata dal letto
- igiene personale
- aiuto per il bagno
- aiuto alla vestizione
- aiuto durante i pasti
- aiuto nell'assunzione dei pasti
- corretta deambulazione
- aiuto per la mobilitazione
- aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, nutrirsi, camminare o simili
- tenuta in ordine degli effetti personali
- accompagnamento nei locali adibiti per le varie attività
- preparazione per il riposo pomeridiano e notturno
- pulizia, ordine dell'ambiente di vita, degli arredi e dell'attrezzatura dell'ospite
- controllo e sorveglianza a protezione della persona
- promozione e mantenimento del massimo grado di autonomia, attraverso mobilitazione sia attiva che passiva, cambiamento della postura, coinvolgimento negli atti di vita quotidiana
- rapporti con le famiglie e all'esterno

Sono individuati dei referenti dell'assistenza responsabili dell'attuazione delle attività di assistenza alla persona; devono operare in stretta collaborazione con il personale infermieristico.

2 — Assistenza infermieristica

- pianifica, effettua e valuta l'intervento assistenziale e infermieristico
- aggiorna la cartella del piano individuale di assistenza
- eroga prestazioni professionali individuali ed in collaborazione con altri operatori
- supervisiona il personale di assistenza secondo il piano di attività di assistenza integrata all'ospite, applica correttamente le prescrizioni diagnostico-terapeutiche

3 — Assistenza medica, attraverso i diversi medici di base che forniscono le prestazioni previste dall'accordo collettivo in vigore comprese le prestazioni di particolare impegno professionale:

- le certificazioni ed ogni altra prestazione di competenza ,
- E' inoltre assicurata la consulenza specialistica dei medici specialisti, secondo le necessità degli ospiti. Le visite specialistiche richieste dal medico curante verranno effettuate nelle strutture preposte, in caso fosse necessario il trasferimento dell'ospite per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, sarà cura della segreteria provvedere ad organizzare il trasporto, i cui costi sono a carico dell'ospite.
- I farmaci e i presidi sanitari richiesti dai medici curanti vengono forniti agli ospiti direttamente dalla Struttura tramite le farmacie convenzionate con il SSN. La spesa per la farmacia è a carico dell'ospite.

5 - Servizio di riabilitazione. Tale servizio sarà reso in relazione alle necessità degli ospiti e su indicazione di un medico curante
Per le attività di riabilitazione è a disposizione una palestra attrezzata .

La Struttura predispone le pratiche relative alla prima richiesta all'ASL di appartenenza dei presidi e ausili sanitari e di deambulazione e della domanda di riconoscimento/aggravamento dell'invalidità.

Sono escluse dalle prestazioni e servizi forniti dal personale dipendente della struttura l'accompagnamento dell'ospite in caso di ricovero in ospedale e a casa di cura e/o visite specialistiche ed esami

PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

Vengono messi a disposizione degli ospiti i seguenti servizi:

1 - Servizio di ristorazione

La Casa di Riposo prepara internamente i pasti con proprio personale. Il servizio ristorante viene effettuato nei seguenti orari:

*Colazione dalle ore 8,00 alle ore 9,30 circa

*Idratazione ore 10,30

*Pranzo dalle ore 11,30 alle ore 12,30 circa

*Merenda ore 16

*Cena dalle ore 18,30 alle ore 19,30 circa.

I pasti vengono preparati sulla base di tabelle approvate dall'A.S.L. di competenza ed idonee dal punto di vista dietetico e nutrizionale, anche per esigenze particolari; sono previsti menù settimanali invernali ed estivi, i suddetti menù sono esposti nei refettori Il menù è articolato con cadenza settimanale, mensile e stagionale su sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi. Il menù è strutturato sotto il controllo di una dietista e con la presenza di menù personalizzati e diete speciali a seconda delle necessità per particolari patologie o intolleranze.

I pasti vengono serviti dal personale addetto all'assistenza,

E' possibile per gli anziani esterni e parenti consumare pranzo o cena presso la Struttura

2- Servizio di pulizie II servizio di pulizie è affidato a ditta esterna - cooperativa di servizi, comprende la pulizia delle camere e dei locali comuni svolta in orari compatibili con il normale svolgimento delle attività senza recare disturbo agli ospiti.

3 - Servizio di lavanderia e stireria

II servizio di lavanderia è svolto all'interno della struttura da personale di cooperativa che provvede al lavaggio e alla stiratura della biancheria piana e del vestiario personale che non necessita di essere lavato a secco, si provvede a piccoli lavori di rammendo.

II ritiro della biancheria sporca e la consegna di quella pulita viene svolto dal personale.

SERVIZI VARI

1 - Attività ricreative. Sono previsti durante la giornata momenti di ricreazione ed occupazione vari che comprendono diverse attività atte alla socializzazione in modo da impegnare gli ospiti secondo le loro esperienze ed attitudini. La programmazione di tali attività è curata da personale qualificato, con la collaborazione del personale addetto all'assistenza tutelare e si svolgerà tutti i giorni in orari prestabiliti e coordinati con le altre occupazioni degli ospiti, sia al mattino che al pomeriggio.

L'ospite ha a disposizione un apposito locale dove svolgere le attività occupazionali, lo stesso locale sarà adibito anche a sala TV e a sala lettura dove può trovare a sua

disposizione: libri giornali e riviste. Attività ricreative. Fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, e vengono organizzate in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel paese (mercato, festa patronale ecc.).

2 - Parrucchiere Il servizio viene messo a disposizione degli ospiti un giorno alla settimana, in caso di necessità previo accordo anche in altri giorni della settimana, le tariffe sono esposte.

3 - Servizio di podologia. Il servizio è a disposizione degli ospiti per prestazioni aggiuntive alle necessità previste dai piani assistenziali e assolte da personale qualificato.

4 - Servizio telefonico. Il servizio telefonico è garantito dal centralino, possibile ricevere telefonate dall'esterno con comunicazione telefonica direttamente in camera dalle ore 9,30 alle 12,00 e dalle ore 14,30 alle 18,00. La Segreteria della Struttura provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico dell'ospite desiderato. Sono a disposizione degli ospiti apparecchi portatili nei piani per la ricezione e un apparecchio per le telefonate al piano terra. E' possibile la ricezione in camera attraverso il telefono presente in ciascuna stanza. Al primo piano è disponibile, inoltre, un telefono pubblico con funzionamento a monete.

5 - Distribuzione posta. La posta viene distribuita giornalmente agli ospiti salvo diverse disposizioni impartite dai familiari.

6 - Servizio bar. E' a disposizione degli ospiti e dei parenti in visita, un servizio bar, tramite distributore di bevande calde e bibite.

7 - Servizio di onoranze funebri La Struttura è dotata di una camera mortuaria nella quale trasferire l'ospite deceduta. Compete esclusivamente ai familiari del deceduto la scelta, dell'impresa di onoranze funebri a cui affidare la vestizione, la composizione della salma e le varie incombenze di carattere amministrativo. Il personale è diffidato dal fornire consigli o suggerimenti in proposito.

8 - Centralino di portineria. E' previsto un servizio sette giorni su sette.

9 - Servizio amministrativo. Svolge tutte le pratiche amministrative, compresa la contabilità, il servizio cassa e custodia valori.

ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA

Le attività che si svolgono all'interno della Struttura sono articolate in modo da assecondare e rispettare i ritmi e le scadenze temporali degli ospiti nell'arco della giornata, orientando in tal senso le prestazioni di assistenza ed i servizi di supporto forniti dal personale.

La giornata tipo della Struttura segue in generale i seguenti orari e attività:

ore 7,00 - 8,00 - risveglio, alzata, vestizione, igiene personale

ore 8,00 - 9,00 - colazione nelle sale da pranzo o a letto

ore 9,00 - 12,00 - attività varie: animazione, fisioterapia, prestazioni infermieristiche, visite

ore 12,00-12,45 - pranzo ore 12,45 - 15,00 - riposo, attività libere

ore 15,00 - 18,30 - attività varie: animazione, merenda, fisioterapia, prestazioni infermieristiche, visite

ore 18,45-19,30 - cena

ore 19,30 - 21,00 - preparazione per il riposo

ore 22,00 - 7,00 - riposo notturno

Per lo svolgimento delle attività varie la Struttura mette a disposizione degli ospiti locali comuni quali Cappella, sala da pranzo, soggiorni polifunzionali, palestra, cortile, giardino.

L'Ospite che si dedica ad attività occupazionali all'interno della Struttura, deve far uso di attrezzature che non pregiudichino la sicurezza personale.

Le attività occupazionali possono essere a fini personali o svolte a favore dell'ente, in questo caso l'apporto collaborativo sarà a titolo gratuito e autorizzato dalla Direzione.

Servizio Lavanderia

La Struttura offre un servizio di lavanderia interna in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammento della biancheria personale delle ospiti. Gli indumenti di ogni ospite devono essere identificati con apposita etichetta. Il lavaggio meccanico dei capi di biancheria intima e della biancheria piana è compreso nella retta.

L'assistenza religiosa

Agli ospiti è garantita assistenza religiosa nel rispetto della propria fede.

Il servizio religioso è garantito da un sacerdote presso la Cappella con la messa prefestiva del sabato alle ore 17,30.

PRESTAZIONI COMPRESSE E PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA

Le prestazioni comprese nella retta sono differenziate a seconda della tipologia dell'ospite e nel rispetto di quanto previsto dal DGR 17/2005

PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE	OSPITI RAA	OSPITI RSA PRIVATI	OSPITI RSA
Alloggio e servizi generali	SI	SI	SI
Ristorazione: colazione, pranzo, cena	SI	SI	SI
Pulizie ambientali	SI	SI	SI
Lavanderia piana	SI	SI	SI
Lavanderia capi ospiti	SI con limiti	SI con limiti	SI con limiti
Assistenza alla persona	NO	SI	SI
Assistenza infermieristica	NO	SI	SI
Fisioterapia	NO	SI	SI
Animazione	SI	SI	SI
Parrucchiere	NO	NO	SI con limiti

- spese telefoniche (gli ospiti possono utilizzare i telefoni della struttura solo in caso di effettiva urgenza) - in qualsiasi momento gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno; la segreteria provvederà a smistare le telefonate ai vari piani.
- parrucchiere per trattamenti al di fuori del taglio capelli una volta al mese capelli;
- lavanderia capi che richiedono programmi di lavaggio particolari non presenti in struttura;
- cure estetiche al di fuori di quelle previste dal SSN;
- trasporti per esigenze personali;
- farmaci di fascia C e ticket per farmaci;
- bevande da distributore esterno.

Il costo delle prestazioni suddette è determinato direttamente dall'ente preposto al servizio.

Norme relative al pagamento della retta

Agli ospiti non autosufficienti convenzionati con l'ASL compete il pagamento della sola retta alberghiera. La quota sanitaria viene corrisposta direttamente dall'ASL.

Per gli ospiti inseriti nei nuclei e RAA e RSA F privati non in convenzione la retta è a totale carico dell'ospite.

L'importo della retta da pagare per gli ospiti non in convenzione, suddivisa per tipologia di nucleo RSA, RAA è determinata con apposito atto deliberativo ed esposta nella bacheca della struttura.

Le rette tengono conto sia dei servizi offerti sia della condizione abitativa.

La retta stabilita deve essere corrisposta entro il 5 di ogni mese, a mezzo di bonifico bancario, secondo le modalità previste dal Contratto di Ospitalità.

Qualora la retta non sia corrisposta saranno avviate le procedure per la dimissione dell'ospite, inoltre la Casa di Riposo promuoverà azione legale per il recupero delle somme dovute.

ASSISTENZA PRIVATA

La Struttura garantisce totalmente l'assistenza alla Persona, secondo il nucleo di inserimento e pertanto non vengono richiesti interventi integrativi di assistenza.

Qualora l'ospite o i parenti desiderino un'ulteriore assistenza privata, soprattutto per compagnia o per uscite all'esterno della Casa di Riposo, è obbligatorio darne preventiva comunicazione formale alla Direzione indicando il ruolo della persona e dichiarando di essere informati che l'Amministrazione è del tutto estranea all'instaurarsi di eventuali rapporti di lavoro subordinato; nel qual caso incombe sul datore di lavoro l'obbligo di provvedere alle assicurazioni sociali e di adeguarsi alla normativa fiscale.

STANDARD DI QUALITA'

Lavoro per Progetti Individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa l'equipe interna, definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.
Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

Formazione del Personale

Tutto il personale che lavora nella Struttura è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

All'interno della Struttura vengono organizzati corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Sistemi Informativi Scritti

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale raccolti nei nuclei in appositi contenitori sono: protocolli, procedure, linee guida ,circolari piano di assistenza individualizzato, piano di lavoro.

In ambulatorio sono a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali ed i verbali delle riunioni .

HACCP (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)

E' stato elaborato il manuale previsto dal regolamento Europeo 852/04, mettendo in atto un sistema di controllo sul processo di lavorazione e cottura degli alimenti.

Il Personale di cucina ha seguito un corso riguardante nozioni generali di microbiologia, formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Applicazione D.Lgs.81/2008

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura con la redazione di specifica analisi e valutazione dei rischi, avvalendosi della consulenza di ditta specializzata.

Dopo i lavori di ristrutturazione della Casa, è stato adeguatamente aggiornato il piano di emergenza ed è stato presentato a tutto il personale operante nella struttura, secondo le norme vigenti.

Tutto il personale OSS ha seguito corso specifico in materia di prevenzione e sicurezza ed è aggiornato, qualora fosse necessario, secondo le disposizioni di legge, circa le misure preventive e le procedure da seguire in caso di emergenza.

Con tutti i lavoratori viene svolto un incontro annuale, previsto dalla normativa vigente, per l'aggiornamento sul piano di evacuazione in atto nella struttura ed è previsto, all'atto di assunzione o di inizio servizio di ogni dipendente, specifico incontro di informazione sulla sicurezza da parte del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (S.P.P.). Al momento dell'assunzione, tutto il personale è adeguatamente formato per poter intervenire in caso di emergenza (sottoscrive il protocollo del pronto soccorso) e viene scrupolosamente informato attraverso materiale informativo sulla sicurezza.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare , sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

Tutela dei dati personali

La Struttura utilizza e conserva in sede, aggiornandoli, supporti cartacei informativi al fine di acquisire e mantenere i dati relativi agli ospiti che sono indispensabili per una adeguata cura e assistenza agli stessi e per una efficace organizzazione gestionale del pensionato. Sono rispettati i contenuti e i criteri delle norme relative alla gestione previsti dal D. Lgs 196/2003 e ed è stato adottato dall'Ente il Documento programmatico sulla sicurezza .

Sono gestiti dal seguente personale i documenti indicati di seguito:

Personale Amministrativo

- Cartella personale amministrativa dell'ospite
- Registro delle presenze degli ospiti.

Personale medico e infermieristico.

- Cartella sanitaria personale dell'ospite
- Registro delle terapie e diario infermieristico

Personale medico di base, infermieristico, riabilitativo, occupazionale e OSS.

- Quaderno delle consegne contenente le annotazioni dei servizi svolti durante il turno di lavoro e le consegne per il turno successivo
- Registro dei bagni degli ospiti
- Elaborazione di progetti assistenziali individuali contenenti tutti i dati relativi all'assistenza erogata all'ospite sia sanitaria, o assistenziale tutelare che riabilitativa.

ELENCO INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONI

Di seguito si riportano gli indicatori monitorati dalla struttura per la valutazione della qualità dei processi e servizi erogati agli ospiti

OBIETTIVI DI QUALITA' DI SISTEMA			
ATTIVITA'	OBIETTIVO DI QUALITA'	METODO DI MISURAZIONE	RESPONSABILITA'
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	AVERE CLIENTI SODDISFATTI	QUESTIONARIO VALUTAZIONE SODDISFAZIONE	DIR
CONFORMITA' DEI SERVIZI	SERVIZI CONFORMI AI REQUISITI RICHIESTI	RECLAMI CLIENTI	DIR
OBIETTIVI DI QUALITA' DEI PROCESSI			
PROCESSO	OBIETTIVO DI QUALITA'	METODO DI MISURAZIONE	RESPONSABILITA'
INSERIMENTO OSPITI RESIDENTI	AVERE PRESENZE ADEGUATE ALLA DISPONIBILITA' DELLA STRUTTURA	N° GIORNATE POSTI LETTO OCCUPATI X TIPOLOGIA ----- X 100 N° POSTI LETTO X REPARTO X 365	DIR
PROGETTAZIONE PAI	AVERE PROGETTI CONTROLLATI E CONFORMI	% PAI NON VALIDATI	OSS - IP
LAVANDERIA	CONSEGNARE AI REPARTI CAPI PULITI E NON AVERE RECLAMI PER PERDITE E AVARIE	N° N.C. SEGNALATE DAI REPARTI N° RECLAMI PER PERDITE / AVARIE	OSS
ASSISTENZA TUTELARE	FORNIRE UN ADEGUATO SERVIZIO DI ASSISTENZA	NON CONFORMITA' RILEVATE NEL SERVIZIO	OSS

PREPARAZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI	AVERE PASTI CONFORMI ALLE SPECIFICHE ED APPREZZATI DAGLI OSPITI	N° NON CONFORMITA' RILEVATE E N° RECLAMI RELATIVI	CUC
TERAPIA RIABILITATIVA	MANTENIMENTO E/O MIGLIORAMENTO DELLE CAPACITA' MOTORIE E AUTONOMIA	SCALA DI VALUTAZIONE	FKT
TERAPIA OCCUPAZIONALE	MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO DELLA SOCIALIZZAZIONE E MOBILITA' RESIDUA	GRADO DI PARTECIPAZIONE ALL'ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	ANIM
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	ASSICURARE CURE ADEGUATE ALLE PRESCRIZIONI MEDICHE	NON CONFORMITA' RILEVATE NELL'ESECUZIONE DELL'ASSISTENZA	IP
APPROVVIGIONAMENTI	AVERE PRODOTTI CONFORMI AI REQUISITI	NON CONFORMITA' AL CONTROLLO ACCETTAZIONE IN RELAZIONE AGLI ORDINI EMESSI	CUC
PULIZIE LOCALI	AVERE LOCALI PULITI E SANIFICATI SECONDO I LIVELLI PREVISTI	N° NON CONFORMITA' RILEVATE NEL PERIODO	PUL
ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE	AVERE PERSONALE COMPETENTE	N° ORE DI ADDESTRAMENTO	DIR
GESTIONE SISTEMA QUALITA'	AVERE UN SISTEMA QUALITA' EFFICACE	NON CONFORMITA' RILEVATE NELLE VERIFICHE INTERNE	DIR

Progetti di qualità partecipata

Partecipazione degli ospiti alla qualità del servizio

Il personale dirigente è a piena disposizione degli ospiti, ogni giorno, per ascoltare e valutare ogni forma di miglioramento della qualità del servizio.

Dato che la struttura è di dimensione medio piccola la Direzione e i responsabili dei diversi servizi intrattengono direttamente il rapporto con gli ospiti e prendono, su richiesta, specifici appuntamenti anche con parenti e persone esterne della Casa. Ogni ospite, quindi, è direttamente o indirettamente sollecitato a sentirsi protagonista nella realizzazione della qualità del servizio e sono molteplici le forme con le quali si può far presente la propria opinione o le proprie richieste: attraverso il colloquio diretto con il Direttore o (per l'orario vedasi il paragrafo "orario di apertura degli uffici amministrativi" nella parte seconda di questo documento), con la Responsabile I.P. o con la Referente il personale OSS, il quale comunicherà fedelmente la richiesta prodotta agli uffici amministrativi, inoltre è possibile produrre uno scritto o richiedere un colloquio attraverso parenti o terza persona di fiducia.

Ogni puntualizzazione o rilievo relativo all'organizzazione del lavoro può essere direttamente comunicato al Segretario così come ogni aspetto relativo allo stato manutentivo della Casa, mentre ogni appunto relativo al servizio diretto verso la propria persona, al confort, agli orari, e alle attività può essere espresso alla Responsabile di piano.

Tutto il personale, comunque è a disposizione per rilevare necessità, disfunzioni e bisogni relativi al servizio, oltre a curare ogni necessità specifica degli ospiti.

Coinvolgimento dei familiari alla qualità del servizio :

All'interno della struttura è presente, per alcuni ospiti, personale volontario, a titolo gratuito, proposto specificamente dai parenti. Il rapporto con i parenti è diretto e frequente, anche in base alla necessità dell'ospite stesso.

Spetta alla Responsabile di piano organizzare il rapporto con i parenti e prevedere i piani di intervento nell'assistenza agli ospiti con i familiari stessi. Non c'è, da parte di tutti i parenti, lo stesso grado di coinvolgimento nell'assistenza al proprio congiunto: con qualche parente è necessario insistere e effettuare diverse ricerche per poterlo rintracciare e ottenere il suo intervento o, perlomeno, accordarsi per un colloquio che serva a fornire i necessari aggiornamenti circa la salute del proprio congiunto (si cerca di evitare di dover fornire informazioni per telefono). Con altri parenti risulta estremamente stretta e efficace la collaborazione per la cura dell'ospite. Si evince, da ciò, la necessità di un equilibrio maggiore nella prestazione dei servizi a favore delle persone anziane all'interno della Casa. Ciò permette anche una formalizzazione migliore e più efficace degli interventi e l'implementazione della qualità del servizio anche nelle situazioni di ordinaria "routine".

Per valutare la qualità dei servizi erogati, l'Ente intende sottoporre periodicamente un questionario di valutazione ai parenti. In base ai risultati ottenuti la Direzione, previo il

consenso e l'accordo con il Consiglio di Amministrazione, valuta la necessità di ridefinire gli obiettivi, le priorità da assecondare e le modalità di realizzazione dei progetti del servizio.

GESTIONE DEI RECLAMI

Gli ospiti e i parenti che intendono segnalare dei disservizi hanno la possibilità di presentare un reclamo attraverso un'apposita modulistica disponibile all'ingresso della struttura.

Il reclamo sarà analizzato dal Direttore con la partecipazione dei responsabili dei reparti interessati e sarà data tempestiva risposta.

La Casa di Riposo assicura che per ogni reclamo ne sarà ricercata la causa e saranno intraprese adeguate azioni correttive per evitare che la stessa si ripeta.

Tutti i reclami sono riportati in un apposito registro e costituiscono un importante indicatore del livello di qualità dei servizi erogati.

Chieri, li 29.9.2016