

STRUTTURA

RESIDENZA PER ANZIANI

R.A.A. - R.S.A.

“LA RESIDENZA”

VIA G. BINELLO, 58/A

14048 MONTALDO SCARAMPI (AT)

Telefono 0141- 953737

Fax: 0141- 951108

e-mail: info@danycoop.it



www.danycoop.it

www.la-residenza.it

ENTE GESTORE

DANY COOP

Società Cooperativa Sociale S.c.a.r.l

Sede Sociale: Corso Alfieri, 209

14100 ASTI (AT)

Telefono: 0141 - 355550

Fax: 0141 - 530764



CARTA DEI SERVIZI



CARTA DEI SERVIZI



INDICE

LETTERA DI BENVENUTO E MISSION

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica



CARTA DEI SERVIZI



LETTERA DI BENVENUTO E MISSION

Gentile Ospite,

La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo nella struttura Socio-assistenziale del Centro Residenziale per Anziani "La Residenza" gestita dalla Cooperativa Sociale Dany Coop, avvenga nel migliore dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più tranquilla e serena possibile; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la carta dei servizi, con la quale Lei avrà in mano un valido strumento di tutela dei suoi diritti, che servirà anche per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti, la gestione della residenza è regolata da leggi nazionali e regionali che definiscono natura e regole delle residenze per anziani.

La preghiamo di leggere con attenzione questa carta dei servizi che illustra i vari aspetti della vita all'interno del Centro Residenziale Anziani "La Residenza".

L'intento del nostro lavoro è inoltre quello di tutelare la salute dell'anziano, sostenere le sue capacità ed attitudini, rispettare il suo sistema di relazioni con la famiglia e con le persone che conosce, rispettare le sue idee e convinzioni.

Oltre alle indicazioni sopra riportate, lo scopo dell'organizzazione del servizio è quello di creare un approccio integrato in cui, accanto alle prestazioni assistenziali dispensate dalla struttura, si affianca, in modo complementare, la partecipazione attiva ed affettiva dei famigliari con notevoli benefici non solo sull'equilibrio psico-affettivo degli ospiti, ma anche su quello fisico. Il personale di assistenza è sensibilizzato sul valore terapeutico della presenza dei famigliari nel contesto istituzionale, ed è tenuto a facilitare la collaborazione tra famiglia e struttura adottando comportamenti adeguati.

Questo documento Le permetterà di conoscere quindi la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Dany Coop società cooperativa sociale, intende perseguire ai fini di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

Questa "Carta dei Servizi" non è solo un opuscolo informativo, bensì anche uno strumento utile affinché Lei ed i suoi famigliari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto assistenziale. A Lei ed ai Suoi famigliari è attribuito un ruolo importante all'interno della struttura; La invitiamo quindi, ad offrirci sempre i Suoi consigli ed a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi che dovesse registrare.

A tale scopo sono a Sua disposizione strumenti e procedure per rilevare la qualità da Lei percepita, quali: il "Modulo di segnalazioni e suggerimenti" da utilizzare se e quando lo dovesse ritenere opportuno; il "Questionario di valutazione del grado di soddisfazione", che la invitiamo a compilare annualmente (entrambe i moduli sono a disposizione presso la Direzione della Struttura).

Faremo tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni assistenziali e sanitarie adeguate, oltre ad una permanenza confortevole e serena.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.

*Cordialmente
La Direzione*



CARTA DEI SERVIZI



La struttura offre n° 20 posti letto in Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A) e n° 10 in Residenza Assistenziale Alberghiera (R.A.A) destinata ad anziani con differente grado di autonomia ed indipendenza. Scopo primario della struttura è quello di assicurare il corretto soddisfacimento dei bisogni, siano essi primari quali l'alimentazione e l'igiene, così come quelli di relazione, socialità, dialogo.

L'ambiente interno è organizzato e gestito in modo tale da favorire un clima familiare e sereno, facile alle relazioni, vivo in quanto ad attività ed animazione.

La struttura è atta ad ospitare nel complesso 30 anziani presso differenti Piani e Nuclei interni all'edificio. Nel rispetto della flessibilità assistenziale e sanitaria la distribuzione dei posti letto è la seguente:

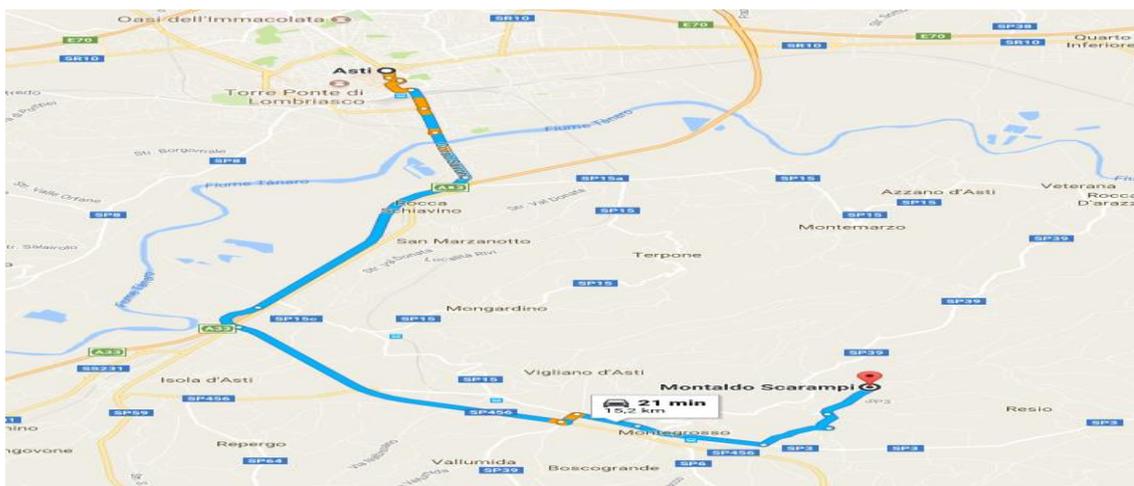
- 20 posti letto per piano RSA,
- 10 posti letto per un piano RAA

SEZIONE SECONDA Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

1. Come raggiungere la struttura

La Casa di Riposo "La Residenza" è situata a Montaldo Scarampi, Comune dell'area sud-ovest della provincia di Asti, a circa 15 Km dalla città di Asti.

La struttura si trova in centro paese, a fianco del Palazzo Comunale e di fronte alla Chiesa Parrocchiale ed è facilmente raggiungibile da chi proviene da altri paesi, percorrendo la Strada Provinciale n. 3 di Valtiglione e quindi la Strada Comunale Via G.B. Binello.



2. La struttura

La struttura è ubicata al centro del paese, con la presenza di un'area esterna ove gli Ospiti possono soggiornare e svolgere attività all'aperto.

L'edificio si sviluppa su due piani ed è stato costruito con assenza totale di barriere architettoniche e lo spazio disponibile è pienamente usufruibile da tutti.

Alcuni accorgimenti tecnici adottati per rendere la struttura fruibile anche da persone con autonomia ridotta sono:



CARTA DEI SERVIZI



- parcheggio con comunicazione non interrotta con l'accesso al percorso pedonale,
- varchi e porte esterne allo stesso livello dei percorsi pedonali e con essi raccordati mediante rampe;
- porte di facile manovrabilità, prive di spigoli, riporti e cornici sporgenti, con apertura mediante leggera pressione e chiusura ritardata

I locali e i diversi spazi che compongono la struttura soddisfano i requisiti igienici previsti dalla normativa vigente D.G.R. 45 del 30.07.2012.

Particolare attenzione è stata posta nella disposizione degli arredi fissi e mobili della struttura affinché gli arredi siano completamente e liberamente fruibili da persone con ridotta autonomia di movimento.

La struttura ha con una capacità recettiva di 30 posti letto in camere singole, doppie e N° 2 triple, dotate di servizi igienici con segnalazione di allarme.

Le camere di degenza con i servizi igienici di pertinenza costituiscono l'area abitativa" di cui la struttura è dotata.

Inoltre sono presenti nella struttura locali di servizio per il personale di assistenza, nonché di un locale igienico opportunamente attrezzato, in modo da permettere al personale di assistere adeguatamente l'Ospite e di praticargli bagni in tutta sicurezza.

Completano la struttura i locali e/o gli spazi dedicati ai:

- "servizi di vita collettiva": ingresso, ufficio amministrativo, soggiorno comune/sala ristorante, tisanerie, sala polivalente/locale per attività occupazionale, camera mortuaria;
- "servizi sanitari": infermeria, ambulatorio medico;
- "servizi generali": cucina/dispensa e locali accessori, lavanderia e stireria, magazzino, spogliatoio per il personale, locale deposito a disposizione degli Ospiti, deposito biancheria pulita, deposito biancheria sporca.

MODALITA' DI ACCESSO ED ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

In questa parte vengono descritte le modalità in cui l'anziano può accedere alla struttura: come presentare la domanda di ammissione, come sarà accolto dal personale, ecc.

_ Visite guidate precedenti

E' possibile visitare la struttura, e prendere visione dei suoi vari spazi, accompagnati dal personale preposto. È necessario prendere contatto precedentemente (anche telefonicamente) per stabilire giorno ed orario della visita.

_ Procedure per l'ingresso

Per accedere ai "posti accreditati" occorre presentare domanda presso i Servizi Sociali del comune di residenza e/o presso gli ambulatori delle U.V.G (Unità di Valutazione Geriatrica) dell'ASL competente territorialmente. Per accedere ai "posti non Accreditati" (*privati*) è necessaria la domanda presso la struttura accompagnata sempre dalla valutazione geriatrica (può essere prodotta dalla U.V.G territorialmente competente). Segue poi una fase di valutazione delle domande di ammissione, a cura del Direttore sanitario.

_ Presentazione, visita in struttura, colloqui con i famigliari

Una volta accolta la domanda, l'ammissione in struttura è preceduta da un colloquio tra i famigliari del potenziale Ospite e l'equipe multi professionale, gestita dal Direttore di struttura e dal Direttore Sanitario e dal Responsabile assistenziale. In questo momento si condividono le informazioni socio sanitarie preliminari, nonché quelle burocratiche/amministrative. L'incontro si conclude con la visita ai reparti e con l'approfondimento degli aspetti legati al funzionamento dei vari servizi presenti. In caso di situazioni particolarmente complesse, l'ingresso può essere preceduto (ove possibile) da una visita domiciliare presso l'abitazione o il luogo di ricovero del potenziale Ospite.

Nei giorni che precedono l'ingresso, tutto il personale viene sensibilizzato ed informato del nuovo arrivo, allo scopo di fornire tutte le informazioni utile affinché l'ingresso del nuovo Ospite avvenga nel rispetto della sua individualità e dei suoi bisogni. La Responsabile assistenziale comunica e coordina l'attivazione dei vari servizi al fine di garantire la completa presa in carico del nuovo Ospite.



CARTA DEI SERVIZI



Ammissione ed accoglienza

Le ammissioni possono avvenire dal lunedì al giovedì, nell'orario concordato con la direzione. L'accoglienza avviene alla presenza di figure professionali della struttura, che accolgono il nuovo Ospite ed i suoi familiari, accompagnandoli all'interno dei locali di pertinenza.

Le operazioni d'accoglienza prevedono la compilazione del Contratto comprensivo della liberatoria sulla Privacy, e con la comunicazione dell'avvenuto ingresso agli organi competenti.

Inserimento

Nel primo periodo di accoglienza (15-20 giorni) viene valutato l'andamento dell'ingresso in struttura, la compatibilità delle caratteristiche dell'Ospite con la tipologia di servizi offerti e con la vita comunitaria. Se tale esito risulta positivo la permanenza può considerarsi effettiva. Al termine del periodo (massimo 4 settimane), viene elaborato il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), in collaborazione con l'intera équipe multi - professionale.

SERVIZI PRESENTI IN STRUTTURA

In questa parte vengono descritti i servizi, vale a dire le varie attività che la struttura svolge a favore dell'Ospite. Salvo differente specificazione, tutti i servizi descritti sono compresi nella retta di degenza. La struttura provvede a garantire il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali agli ospiti; garantisce, inoltre, un servizio medico - sanitario adeguato, che si concretizza in controlli medici, somministrazione di terapie, medicazioni, prestazioni riabilitative, e quanto necessario per la salute dell'Ospite. La struttura ed i suoi servizi sono funzionanti in modo permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per l'anno intero. Di seguito vengono elencati i servizi offerti.

Servizi Sanitari ed Assistenziali

- **Assistenza medica**

L'assistenza medica, è garantita da medici di medicina generale che forniscono le prestazioni previste dal vigente accordo integrativo regionale (DGR n.28-2690/2006 articolo 14) e di quanto precisato nella DGR 45-4248/2012 all'articolo 5.1.

In caso di urgenza, nelle ore notturne e festive, l'assistenza medica è assicurata dal "Servizio di Guardia Medica e dal 112". Il medico esegue sempre un'attenta analisi iniziale dell'Ospite, finalizzata all'impostazione di un adeguato Piano d'assistenza. In caso di insorgenza di patologie molto rilevanti o di necessità d'interventi chirurgici, ci si rivolge a strutture specialistiche del Servizio Sanitario Nazionale, in accordo con Ospite e/o famigliari.

- **Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica garantita attraverso figure professionali infermieristiche comprende oltre alle normali prestazioni di routine terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, ecc..., l'applicazione e il controllo delle prestazioni diagnostico-terapeutiche, l'aggiornamento della cartella, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli operatori competenti e in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali; supervisiona il personale di assistenza secondo il piano di attività di assistenza integrata all'utente. Come ogni altra figura sanitaria, anche l'Infermiere è assoggettato ad un Codice Deontologico e di Etica comportamentale.

- **Assistenza alla persona**

L'assistenza alla persona è assicurata dagli operatori socio sanitari (OSS); svolgono interventi diretti all'assistenza alla persona (aiuto durante l'igiene personale e i pasti, compreso l'aiuto nell'imboccare se necessario, deambulazione e mobilitazione, vestizione, prevenzione delle complicanze dell'allettamento prolungato, pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'utente, ecc ...; interventi di protezione della persona (controllo e vigilanza) e interventi generali di natura assistenziale (prestazioni di carattere assistenziale volte a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'utente, rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc.) e qualsiasi altra competenza prevista per il profilo professionale dalla normativa vigente in materia. Sono individuati dei referenti dell'assistenza, responsabili della attuazione delle attività di assistenza della persona, che devono operare in stretta collaborazione con il personale infermieristico.



CARTA DEI SERVIZI



- **Attività di animazione**

Il servizio si prefigge l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita dell'Ospite e di raggiungere gli obiettivi assistenziali prefissati nel PAI. Si impegna con tutti gli operatori per ridurre l'eventuale difficoltà di vita in comunità. In tale prospettiva collabora all'accoglienza, all'inserimento ed al corretto mantenimento di ciascun Ospite nella struttura.

Interviene in tutte le attività che contribuiscono a rendere familiari l'ambiente ed il clima nella struttura, opera per preservare l'autonomia della persona svolgendo funzioni di accompagnamento e di aiuto alla stessa, affinché possa esprimere in libertà le sue capacità e le sue scelte.

Sostiene la persona nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i suoi legami con la famiglia e con gli amici, permettendo aperture e scambi con altre realtà. Offre agli Ospiti ed ai loro familiari la possibilità di espressione e di collaborazione nell'ambito della propria attività.

- **Attività di riabilitazione**

Fisioterapisti, logopedista e psicologo: effettuano i trattamenti riabilitativi previsti dal programma riabilitativo individuale elaborato dallo specialista di rieducazione e recupero funzionale, in accordo con il medico di medicina generale. Altre attività integrate vengono espletate all'interno per gruppi di ospiti tenendo conto del PAI, rieducazione dell'Ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane nonché rieducazione psico-sociale, effettuate attraverso il supporto dello Psicologo.

- **Assistenza Specialistica, farmaceutica e protesica**

Tali attività di assistenza e ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica sono garantite dall'A.S.L. secondo le necessità definite nel PAI, secondo quanto stabilito nella Tabella A del DGR 85-6287/2013.

Le visite specialistiche richieste dal medico curante verranno effettuate preferibilmente nella struttura stessa e quando possibile alla presenza del richiedente. In caso fosse necessario il trasferimento dell'utente per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche sarà cura del personale prendere accordi con i famigliari al fine di garantire ed organizzare il trasporto utilizzando idonei mezzi.

Per la fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario, si fa riferimento al Contratto di servizio.

- **Fornitura farmaci e presidi sanitari**

La struttura è tenuta a rendicontare mensilmente all'utente ed all'ente gestore delle funzioni socioassistenziali il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti- fascia C- e non forniti direttamente dal SSR, allegando fotocopia della ricetta medica nominativa relativi scontrini fiscali in originale. L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci ad personam o farmaci in fascia C) agli ospiti delle strutture socio-sanitarie è valutata dalla Commissione Terapeutica Aziendale; i presidi per l'incontinenza rientrano tra quelli forniti da SSR quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

- **Trasporti sanitari**

I trasporti sanitari (svolti quindi per ricoveri ospedalieri, visite specialistiche programmate e/o urgenti, ecc.) come riportato al punto 5.5 della del DGR Piemonte 45-4248 del 30 luglio 2012; il trasporto in ambulanza, per persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, o per ricovero ospedaliero programmato, per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socioassistenziali, sono a carico dell'ASL di residenza della persona; coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasporto; il rientro da ricovero ospedaliero sono a carico della struttura in quanto compresi nella tariffa giornaliera.

- **Servizi barbiere/parrucchiere/podologo**

I servizi barbiere/parrucchiere includono le attività connesse con l'igiene personale, oltre al lavaggio, asciugatura e taglio. Il taglio di capelli sarà garantito almeno ogni mese. Possono essere richieste prestazioni diverse e straordinarie, i cui costi sono a carico del richiedente, secondo le tariffe esposte nei locali della struttura. Il servizio di podologia prescritto nel PAI nonché quelle prescritte dal medico per esigenze sanitarie verrà effettuato da un podologo, il cui costo sarà a carico dell'utente.

Servizi Alberghieri e Generali

- **Servizio di Pulizie**

La pulizia dei locali comuni viene effettuata dal personale addetto, in orari compatibili con il normale svolgimento delle attività della struttura, senza recare disturbo agli utenti.



CARTA DEI SERVIZI



• **Servizio di Ristorazione**

Il servizio di ristorazione risponde ad un adeguato profilo dietetico-nutrizionale e della sicurezza alimentare, poiché rappresenta un presupposto di basilare importanza sia per il mantenimento ed il recupero delle condizioni di salute degli ospiti sia per favorire, nella fase di distribuzione e somministrazione degli alimenti, lo sviluppo di momenti di socializzazione ed integrazione ambientale.

Vengono pertanto dedicate risorse ed impegno affinché il servizio risponda ai seguenti requisiti:

- fornire e mantenere un ambiente gradevole, confortevole e caratterizzato da uno scrupoloso rispetto delle condizioni igieniche,
- garantire che il personale che si attiva per l'assistenza al pasto, adotti un comportamento connotato da pazienza, gentilezza, disponibilità e comprensione nei confronti delle esigenze degli assistiti, con particolare riguardo alle condizioni di non autosufficienza; in particolare viene garantire l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente;
- rispettare i tempi stabiliti per i pasti;
- somministrare cibi che possiedono qualità e varietà che si concretizza nella possibilità di scelta e l'adozione di menù personalizzati. Diete personalizzate, dovute a particolari patologie, sono prescritte dal medico curante.
- Preferire l'adozione di cibi freschi, di stagione, provenienti dal territorio in modo da poter consentire, attraverso il recupero del vissuto dell'anziano, la rievocazione di sensazioni e ricordi, importante contributo al mantenimento dell'equilibrio psico-fisico dell'Ospite e di freno ai processi di invecchiamento e di decadimento delle funzioni cognitive;
- Garantire la sicurezza sanitaria attraverso l'applicazione delle normative vigenti e del relativo controllo sanitario (documentale ed ispettivo) della qualità delle materie prime; controlli sulle modalità di preparazione, confezionamento e conservazione dei cibi, igiene del personale, dei locali e delle attrezzature.

Particolare attenzione è posta rispetto al monitoraggio dello stato di nutrizione e idratazione dell'anziano, anche attraverso l'adozione di specifici protocolli

Gli orari dei pasti sono i seguenti (modificabili a seconda delle esigenze di nucleo/ ospiti):

- colazione: ore 08,30 – 09,45
- pranzo: ore 12,00 – 13,15
- merenda: ore 15.30 – 16,00
- cena: ore 18,30 – 19.45

La somministrazione dei pasti principali di norma avviene nelle sale da pranzo, anche per favorire la socializzazione. Se l'utente non è in grado di esservi trasportato, anche in carrozzella, il pasto è servito nella camera o al letto.

Parenti/visitatori possono consumare pranzo o cena nella residenza corrispondendo l'importo stabilito.

• **Servizio di lavanderia e guardaroba**

Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria e degli indumenti debitamente di cotone degli utenti è compreso nella retta.

All'ingresso i capi personali, di cui dovrà essere consegnata una lista al responsabile del settore, dovranno essere contrassegnati numericamente in accordo con la Direzione, in modo da essere identificati. Il servizio di lavanderia e guardaroba personale è interno alla struttura. E' a cura della struttura l'idonea gestione (detersione e igienizzazione) della biancheria piana.

• **Assistenza religiosa**

È prevista la libertà di culto nel rispetto delle esigenze personali e comunitarie. A tal proposito sono previsti accordi con le autorità religiose.

• **Servizi amministrativi**

Tutte le pratiche amministrative, compresi contabilità, servizio cassa (non è incluso di deposito e custodia di denaro contante), vengono svolte negli uffici amministrativi da personale dedicato.



CARTA DEI SERVIZI



- **Centralino e portineria**

Il servizio si occupa di smistare le telefonate in entrata a favore degli ospiti residenti in struttura, ricevere la corrispondenza e successivamente recapitarla al destinatario oltre che inoltrare quella in partenza degli ospiti. L'orario di apertura del servizio sarà ben visibile all'interno della struttura e comunque disponibile 365 giorni l'anno.

- **Gli ambienti di vita**

La struttura nel suo complesso è organizzata su 3 piani (compresi seminterrato e rialzato), ed è suddivisa per esigenze organizzative e di vivibilità in 5 nuclei. E' dotata di un parco esterno al quale possono accedere ospiti e famigliari (previa comunicazione d'uscita dal reparto presso la reception di piano firmando l'apposito modulo) oltre che di un parcheggio adiacente ad uso dei famigliari.

Si precisa che: l'uscita dalla struttura da parte dell'Ospite è possibile previa richiesta e firma di apposito modulo distribuito nella reception di nucleo; il posteggio interno è consentito previa autorizzazione da parte della Direzione.

Questa in sintesi la distribuzione degli spazi e dei locali interni alla Struttura:

- *Piano seminterrato*: spogliatoi del personale; locali tecnici vari; palestra,

- *Piano terra*: reception, uffici amministrativi, direzione; bar, locali di cucina e di lavanderia; biblioteca, servizi igienici, locale per attività occupazionale, mini ristoro, camera ardente, ambulatorio.

- *Piani 1° e 2°*: camere di degenza; infermeria/medicheria; bagno assistito e servizi igienici comuni; cucinotti di nucleo; soggiorno e sala da pranzo; depositi ed altri locali ad uso del personale.

Tutte le stanze sono adibite per accogliere 2 ospiti e hanno servizi igienici indipendenti.

DOTAZIONI DI PERSONALE

“**LA RESIDENZA**” si impegna al rispetto delle dotazioni minime di organico professionale, così come sono definite dai provvedimenti e dalla Normativa della Regione Piemonte (vedi in Appendice la relativa Tabella “*Livelli Assistenziali*”). Il numero degli operatori presenti nell'arco della giornata, nelle relative qualifiche professionali, è esposto ed aggiornato quotidianamente nei reparti della struttura e sarà a disposizione degli ospiti, dei famigliari e dei visitatori. Di seguito, è descritto lo Staff Dirigenziale ed operativo, con una sintetica descrizione delle singole professionalità e ruoli.

- **Direttore di struttura**

Il Direttore è responsabile della conduzione organizzativa, gestionale ed amministrativa del servizio. Agisce in base agli obiettivi e agli indirizzi gestionali definiti dal consiglio di amministrazione o da altri organismi preposti. Gli competono l'organizzazione generale delle attività, la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi erogati; rappresenta l'interlocutore ed il punto di riferimento per i famigliari degli ospiti e per i servizi sanitari e sociali che hanno in carico gli assistiti. Il Direttore opera nell'ambito dei servizi alla persona, residenziali e semiresidenziali, in attuazione della DGR 45-4248/2012.

- **Direttore Sanitario**

E' responsabile degli aspetti igienico sanitari sulla totalità della struttura e garantisce il coordinamento e l'integrazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, facilitandone lo svolgimento delle funzioni al fine di assicurare le migliori condizioni psico-fisiche degli ospiti. Nello specifico svolge le prestazioni mediche (visite e/o controlli, prescrizione di farmaci) sia presso l'ambulatorio sia nelle aree abitative dei nuclei in collaborazione con gli M.M.G.; coordina le attività di assistenza sanitaria (mediche, infermieristiche, riabilitative); richiede l'intervento di medici specialisti (fisiatra, geriatra, psicologo, neurologo); richiede l'intervento del dietista per la stesura di diete personalizzate, ruolo affidato ad una figura professionale esterna alla struttura (incaricata dalla ditta appaltatrice). Presiede, insieme al direttore di struttura, l'equipe multidisciplinare per la redazione del P.A.I. e provvede alla verifica ed alla valutazione periodica dell'attuazione e dell'efficacia dello stesso. Inoltre gli competono, quando possibile, il colloquio pre-ingresso con i famigliari. E' parte dello staff d'accoglienza dell'Ospite valutandone in seguito le condizioni psico-fisiche. Accerta l'esecuzione dei protocolli individualizzati dei singoli utenti; in supporto ai M.M.G, assicura il collegamento e l'aspetto funzionale con i presidi ospedalieri per i casi che necessitano di ricovero ospedaliero o di accertamenti



CARTA DEI SERVIZI



diagnostici. Verifica il regolare approvvigionamento delle risorse, in particolare dei farmaci, previsti nell'apposito prontuario, dei presidi, di protesi ed ausili; verifica il regolare funzionamento delle attrezzature; verifica l'espletamento dei compiti dei vari addetti; conserva correttamente la documentazione clinica e verifica la corretta tenuta delle cartelle assistenziali degli utenti.

• **Reception:**

Svolgono compiti amministrativi riguardanti la gestione dei rapporti contrattuali con l'utenza, la gestione del personale, la gestione dei fornitori e di tutti i servizi generali (ristorazione, pulizie, lavanderia, manutenzione, fornitori, servizi religiosi). Svolgono l'attività di front-office per le relazioni con il pubblico (U.R.P). Sono delegati dalla Direzione a fornire quindi, ai potenziali utenti, tutte le prime informazioni utili relative alle prestazioni e ai servizi offerti e consegnare eventualmente la "carta dei servizi". Redigono gli elenchi delle presenze e verificano le timbrature; accertano e garantiscono tutti i tipi di accessi alla struttura. Tengono monitorati, con appositi strumenti, gli impianti di sicurezza della struttura garantendo gli interventi attraverso il personale addetto.

• **Medici di medicina generale**

Il medico di medicina generale opera all'interno della RSA come citato nel presente regolamento all'articolo n. 4 comma 1. La presenza dei medici, all'interno della struttura, sarà organizzata e coordinata in rapporto alle esigenze assistenziali della struttura, sulla base di protocolli da definirsi secondo i parametri previsti in materia dalla normativa regionale vigente. Alla data del ricovero, l'Ospite è libero di mantenere la scelta del medico di famiglia originario.

La Residenza consiglia, in ogni caso, per ovvie ragioni di carattere organizzativo, la scelta fra uno dei medici in organico. Il passaggio dal medico di famiglia al medico di medicina generale potrà essere effettuato dall'Ospite o dal familiare o da un addetto della struttura consegnando semplicemente la tessera sanitaria cartacea alla Direzione.

• **Coordinatore/coordinatrice infermieristica**

A tale figura spettano i seguenti compiti e funzioni:

- Supporta il direttore sanitario sotto il profilo organizzativo e gestionale di tutto il personale infermieristico e tecnico (T.D.R.).
- Pianifica gli accessi degli ospiti a visite specialistiche, esami di laboratorio e strumentali (su segnalazione del M.M.G e/o direttore sanitario).
- Registra gli ingressi e le dimissioni/decessi degli ospiti attraverso il seguente flusso:
COORD. INF.-->Direttore sanitario -->personale amministrativo.
- Partecipa alla elaborazione del PAI (insieme alla Responsabile delle attività assistenziali) interno in base al calendario definito dal direttore sanitario, coinvolgendo il personale infermieristico, tecnico e le altre figure professionali per gli specifici impegni di competenza.
- In collaborazione con il direttore sanitario e la Responsabile delle attività assistenziali provvede alla verifica ed alla valutazione periodica dell'attuazione e dell'efficacia del PAI, in cooperazione con il M.M.G. e con il supporto del personale infermieristico e referenti OSS di reparto.
- Verifica la qualità del nursing infermieristico per ogni singolo Ospite.
- Segue, stimola e controlla direttamente l'operato degli infermieri
- E' responsabile dell'approvvigionamento di tutto il materiale sanitario (farmaci etc.) necessario per il corretto funzionamento dei reparti.
- E' responsabile della corretta conservazione e gestione dei farmaci.
- E' responsabile della tenuta del registro di carico e scarico delle sostanze stupefacenti in conformità da quanto disposto dalla normativa.
- Controlla le operazioni di sanificazione degli ambienti in collaborazione con la Responsabile delle attività assistenziali.
- Partecipa alle riunioni periodiche stabilite dalla direzione gestionale e sanitaria.
- Indica alla direzione la necessità di riunioni con il personale infermieristico e tecnico.
- Si preoccupa della costruzione di un "buon clima relazionale" nel gruppo degli infermieri, finalizzato ad agevolarne la collaborazione, il rispetto reciproco, ed un processo costante di accrescimento ed arricchimento di una dimensione progettuale di gruppo.
- Si affianca al responsabile ed alle altre figure professionali previste nella conduzione del lavoro di equipe.
- Supporterà in alcuni momenti critici gli infermieri.



CARTA DEI SERVIZI



- Verifica l'andamento dei turni infermieristici e relativi minutaggi, provvedendo alla comunicazione presso gli uffici amministrativi, delle eventuali sostituzioni.
- Organizza i piani di lavoro del personale infermieristico in sintonia con i piani di lavoro OSS.
- E' referente per i famigliari dello stato dei bisogni sanitari dell'Ospite.
- Insieme alle figure di staff (direttore, Responsabile delle attività assistenziali) accompagna i famigliari dei potenziali ospiti nella visita della struttura spiegando i vari servizi e raccogliendo notizie anamnestiche disponibili.
- Al momento dell'ingresso fa parte dell'equipe d'accoglienza.

- **Responsabile attività assistenziale**

A tale figura spettano i seguenti compiti e funzioni:

- Supporta il direttore di struttura sotto il profilo organizzativo e gestionale di tutto il personale assistenziale ed agisce in base agli obiettivi definiti dal direttore.
- Partecipa alla elaborazione del PAI interno (insieme alla COORD. INF) in base al calendario definito dal direttore sanitario, coinvolgendo il personale OSS, di animazione e le altre figure professionali per gli specifici impegni di competenza.
- In collaborazione con il direttore sanitario e la COORD. INF. provvede alla verifica ed alla valutazione periodica dell'attuazione e dell'efficacia del PAI, in cooperazione con il M.M.G e con il supporto del personale infermieristico e referenti OSS di reparto.
- Verifica la qualità dell'assistenza tutelare per ogni singolo Ospite.
- Segue, stimola e controlla direttamente l'operato degli OSS.
- E' responsabile dell'approvvigionamento di tutto il materiale assistenziale (materiali di consumo) necessario per il corretto funzionamento dei reparti.
- Controlla le operazioni di sanificazione degli ambienti in collaborazione con la COORD.INF.
- Partecipa alle riunioni periodiche stabilite dalla direzione gestionale e sanitaria.
- Indica alla direzione la necessità di riunioni con il personale assistenziale e tecnico.
- Si preoccupa della costruzione di un "buon clima relazionale" nel gruppo degli OSS, finalizzato ad agevolarne la collaborazione, il rispetto reciproco, ed un processo costante di accrescimento ed arricchimento di una dimensione progettuale di gruppo.
- Si affianca al responsabile ed alle altre figure professionali previste nella conduzione del lavoro di equipe.
- Supporterà in alcuni momenti critici il personale OSS.
- Verifica l'andamento dei turni OSS e relativi minutaggi, provvedendo alla comunicazione presso gli uffici amministrativi, delle eventuali sostituzioni.
- Redige il menù settimanale.
- Organizza i piani di lavoro delle assistenti in collaborazione con le OSS referenti di reparto ed in sintonia con i piani di lavoro infermieristici.
- Referente per i famigliari dello stato di bisogno dell'Ospite.
- Insieme alle figure di staff (direttore, COORD. INF.) accompagna i famigliari dei potenziali ospiti nella visita della struttura spiegando i vari servizi e raccogliendo notizie anamnestiche disponibili. Al momento dell'ingresso fa parte dell'equipe d'accoglienza.

- **Infermiere**

E' l'operatore sanitario che in accordo con il medico svolge attività dirette alla prevenzione, alla cura e alla salvaguardia della salute degli ospiti, collaborando alla definizione del modello e dei metodi di assistenza infermieristica della struttura. Garantisce l'integrazione dei programmi di assistenza infermieristica con i programmi di intervento socio-assistenziale e riabilitativo. Assicura il rispetto degli standard qualitativi previsti dalla struttura e attua i contenuti del profilo professionale previsto dalla specifica normativa di legge.

Garantisce secondo le prassi di accoglienza in struttura, l'ingresso dell'anziano e assicura l'elaborazione del programma infermieristico individuale. Mantiene i rapporti con i familiari degli ospiti al fine di fornire le informazioni sanitarie di competenza. Cura la documentazione e la corretta tenuta delle cartelle e del registro delle consegne. Cura il proprio aggiornamento professionale anche attraverso la partecipazione a specifici corsi per tutti gli aspetti inerenti le responsabilità di ruolo. Risponde per la parte organizzativa al Responsabile delle attività infermieristiche e per la parte tecnica alla direzione sanitaria.



CARTA DEI SERVIZI



- **Il Referente OSS per piano**

Si tratta di una figura professionale (non richiesta dagli standard minimi regionali) che opera all'interno del *Piano Tipo* (nucleo). Agisce seguendo una normale turnazione come assistente ma, essendo una figura OSS di comprovata affidabilità, ha in aggiunta il compito di verificare per conto della coordinatrice assistenziale e della Direzione, il buon andamento dei piani di lavoro, di essere punto di riferimento per le colleghe/colleghi e per i famigliari da un punto di vista assistenziale. Essendo presente sia nel turno del mattino che in quello del pomeriggio (365 giorni all'anno), ha il compito di "riferire" quotidianamente e nei giorni in cui non sono presenti le figure responsabili, eventuali anomalie, richieste di famigliari etc.

E' di supporto, all'interno del *Piano Tipo*, all'infermiere professionale e per essere meglio individuata avrà un colore della divisa diversa dalle altre figure professionali.

- **O.S.S.**

E' l'operatore qualificato, in possesso di specifico attestato professionale, che si occupa delle attività di assistenza di base e di tutela dell'Ospite nell'arco della giornata per garantire nelle attività quotidiane e di igiene personale l'ottimale svolgimento delle prassi di vita. L'operatore socio sanitario si può considerare la figura portante dell'intero sistema assistenziale residenziale, non solo in quanto si tratta della figura professionale più numerosa all'interno della struttura ma anche perché è la persona che passa la maggior parte del tempo lavorativo con l'Ospite vivendone tutti gli aspetti quotidiani. Capacità e compiti dell'O.S.S si esplicano nel collaborare con le altre figure professionali nell'effettuare interventi igienico sanitari e nella soddisfazione dei bisogni primari. Osserva i comportamenti e cura la raccolta di informazioni relative ai bisogni e alle condizioni di rischio dell'utente al fine di predisporre in collaborazione con l'équipe i programmi assistenziali individuali. Realizza i programmi assistenziali individuali e di gruppo, collaborando ai progetti di recupero o mantenimento delle capacità psicofisiche dell'Ospite, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale, animazione, socializzazione dei singoli e dei gruppi. Identifica i bisogni non soddisfatti in modo autonomo dall'utente ed interviene nel portarli a compimento gestendo tutte quelle strategie relazionali d'aiuto verso l'Ospite per riconoscerne e rispettarne l'autodeterminazione. Utilizza strumenti informativi e documenta lo sviluppo del caso e i risultati ottenuti collaborando alla verifica della qualità del servizio. Si occupa inoltre del mantenimento delle condizioni di igiene dell'unità abitativa dell'Ospite e svolge il piano di lavoro predisposto dal nucleo rispetto alle attività di preparazione degli ambienti e di somministrazione dei pasti. Collabora con il personale sanitario preposto al controllo del corretto utilizzo di semplici apparecchi medicali, dell'assunzione dei farmaci prescritti e alla erogazione di alcune semplici procedure di medicazione e di primo soccorso. Segue e affianca gli operatori dello stesso profilo, nella realizzazione dei tirocini e concorre alla loro valutazione. Cura il proprio aggiornamento professionale, collaborando alla definizione dei propri bisogni formativi e frequenta corsi di aggiornamento.

- **Fisioterapista**

Svolge le attività legate alla prevenzione e riabilitazione al fine di mantenere ed incrementare le risorse funzionali. Il terapeuta partecipa nelle équipe multidisciplinari, alla elaborazione dei piani assistenziali individualizzati. In base agli indirizzi del fisiatra e del medico di medicina generale definisce specifici programmi di riabilitazione per gli ospiti, raccordandosi con gli altri interventi socio-sanitari, in un'ottica di piano riabilitativo globale (esempio ginnastica dolce con servizio di animazione). Pratica autonomamente attività terapeutiche per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali. Propone l'adozione di protesi e ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia. Verifica le rispondenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale, compilando una cartella fisioterapica per ogni Ospite della struttura. Cura il proprio aggiornamento professionale, anche proponendo la partecipazione a corsi specialistici o a momenti interni di formazione interdisciplinare. Risponde alla direzione sanitaria e ai M.M.G.

- **Psicologo**

E' responsabile dell'attività di riabilitazione psicologica a favore degli utenti

Assolve alle funzioni di:

- gestione e verifica dei programmi riabilitativi atti a favorire l'orientamento e a compensare le disabilità;
- collaborazione con i medici per il controllo periodico e gestione dei problemi sanitari ricorrenti;
- gestione del nursing orientato al mantenimento delle capacità residue e, per quanto possibile, alla riabilitazione psichica dell'utente.
- collaborazione per il sostegno e l'aiuto dell'utente che presenti eventuali problemi e difficoltà inerenti l'inserimento;



CARTA DEI SERVIZI



- promozione di attività ed iniziative finalizzate al miglioramento della qualità della vita quotidiana;
- partecipazione alle riunioni di équipe per la definizione di progetti individuali (PAI);
- cura e sostegno delle relazioni con i parenti;
- verifica dell'attuazione dei programmi di animazione
- Effettua attività di super visione sul personale operante presso il servizio.

- **Logopedista**

La presenza sarà affidata ad un libero professionista o da uno specialista dell'A.S.L. su indicazione del PAI.

- **Animatore**

Il servizio di animazione e di conseguenza il numero di operatori, sarà organizzato in proporzione al numero di ospiti presenti in struttura. Gli animatori, in un'ottica di lavoro di gruppo, programmeranno il servizio su direttive e sulla condivisione della direzione. Assicurano la programmazione, la verifica e la valutazione delle attività di animazione rivolte agli ospiti, a livello individuale e di gruppo, promuovendo il contributo delle altre figure professionali, in particolare degli operatori addetti all'assistenza. Assicurano attività di supporto e consulenza al personale per quanto attiene la metodologia del lavoro sociale e per garantire il giusto approccio relazionale nell'assistenza agli ospiti. Curano l'integrazione della propria attività con le altre figure professionali, in particolare con il terapeuta della riabilitazione, nell'ambito dei piani assistenziali individuali e dei piani per gruppi di ospiti. Saranno di fondamentale importanza nel raccordo con le figure di volontariato territoriali per progetti comuni di interazione degli ospiti anziani con il territorio. Il servizio, nella figura di un responsabile, propone alla direzione l'acquisto di materiali e attrezzature d'uso per le attività di animazione. E' responsabile degli spazi e dei materiali messi a disposizione per le attività. Anche questa figura interviene all'elaborazione del Piano di Assistenza Individuale. L'Animatore contribuisce alla diffusione e al mantenimento di uno stile relazionale - "animazione diffusa" - centrato sulla qualità della relazione in ogni momento di vita dell'anziano e sulla centralità dei bisogni individuali e collettivi.

Altro personale

Il personale addetto ai servizi generali (cucina, lavanderia-guardaroba, pulizia, addetti alla manutenzione) dovrà essere in numero sufficiente ad assicurare un efficiente funzionamento della struttura.

RETTA DI RICOVERO

Retta di ricovero

- La retta di ricovero è l'importo economico che l'Ospite è tenuto a versare quale corrispettivo per la permanenza e per i servizi ricevuti presso la struttura. La retta è intesa come importo giornaliero, riferita quindi ad ogni giornata trascorsa all'interno della struttura in qualità di Ospite. Per "retta mensile" si intende l'importo che matura moltiplicando la retta giornaliera per il numero di giorni di permanenza dell'Ospite in struttura. Il servizio a cui ha diritto l'Ospite, compresi nella retta di degenza, sono quelli elencati al precedente punto 4); i servizi esclusi dalla retta, e quindi a pagamento, sono elencati al successivo punto 8).

La retta a carico di Ospiti non autosufficienti è differenziata in base alla presenza o all'assenza di convenzioni con l'ASL; la presenza di convenzioni significa, in breve, che l'ASL si fa carico del pagamento di una parte di retta, parte che quindi non grava sull'Ospite. La retta a carico dell'Ospite può quindi essere "parziale", nel caso di presenza di convenzioni, oppure "totale"; in questo secondo caso si intende che l'intero importo della retta è a carico dell'Ospite. In appendice è presentata la tabella con i differenti importi della retta, differenziati tra ospiti "convenzionati" ed ospiti "non convenzionati". La fattura mensile contiene la somma complessiva dovuta dall'Ospite, e comprende quindi:

- La retta propriamente intesa (retta quotidiana moltiplicata per i giorni di presenza nel mese)
- Eventuali costi per spese mediche o farmaceutiche non rimborsabili dall'ASL
- Le prestazioni di tipo alberghiero o assistenziale non comprese nella retta.

Casi di assenza dell'Ospite

- In caso di assenza dell'Ospite pari o inferiore a quindici giorni, l'ospite avrà diritto al mantenimento del posto, senza alcun rimborso, nemmeno parziale della retta.

Anche quando l'assenza sia superiore a quindici giorni, in difetto di comunicazione di recesso da parte dell'ospite e/o del garante, il contrario seguirà il suo regolare corso.



In caso di assenza superiore a quindici giorni, dal sedicesimo, per i giorni successivi, verrà applicata una riduzione della retta sino al rientro, pari al 10%. Tale importo verrà conteggiato e scontato dalla retta del mese successivo al rientro. La retta viene pagata ogni mese in anticipo e non sarà restituita, nemmeno in parte, in caso di parziale fruizione dei servizi da parte dell'ospite dovuta a recesso e/o risoluzione e/o abbandono volontario e/o assenza-decesso.

Tempi e modalità di pagamento

– Il pagamento del conto retta mensile deve essere effettuato entro e non oltre i primi 5 giorni del mese.

Il pagamento può essere effettuato a mezzo:

- Bonifico Bancario

Le modalità specifiche verranno fornite dalla Direzione e/o dall'ufficio amministrativo.

Variazioni dell'importo della retta

- Ogni variazione dell'importo dalla tariffa complessiva (compresi gli adeguamenti al tasso inflattivo) vengono preventivamente approvati dall'ASL e dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'Ospite, informando preventivamente il medesimo con comunicazione tramite Raccomandata A/R o a brevi mani.

Deposito cauzionale

- All'atto della sottoscrizione del contratto viene versata a "La Residenza" la somma di € 750,00 (settecentocinquanta/00) a titolo di deposito cauzionale infruttifero a garanzia di tutti gli obblighi che sorgono dall'ingresso e dalla permanenza dell'Ospite all'interno della struttura, con l'intesa che tale somma verrà restituita il mese successivo alla fine del rapporto. "La Residenza", è autorizzata a compensare, in tutto o in parte, ogni caso di mancato o di parziale pagamento attraverso il diritto di trattenere dette somme, fino a concorrenza del proprio credito, dagli importi depositati a titolo di cauzione.

Altro

- Il contratto di servizio di cui alla D.G.R. n° 44-12758 del 7.12.2009 è accessibile al pubblico, poiché viene esposto nella bacheca della reception. Inoltre copia del regolamento e carta dei servizi verranno consegnati all'atto della sottoscrizione del contratto.

• *Servizi a pagamento (non compresi nella retta)*

La normativa regionale di settore indica quali sono le prestazioni minime da assicurare in Strutture accreditate, in quanto traduzione dei cosiddetti L.E.A. (Livelli Essenziali di Assistenza). "La Residenza", che è struttura residenziale socio-sanitaria, può però offrire ed erogare prestazioni ulteriori ed aggiuntive a tali prestazioni minime, che sono da intendere quindi a pagamento (non comprese nella retta), e che l'Ospite è libero di richiedere oppure no. Queste le prestazioni aggiuntive ed i relativi costi:

• *Camera singola*

- Compresa nella retta è la sistemazione in camera doppia. In caso di camera singola viene chiesto all'Ospite un supplemento di retta quantificato in base alle esigenze.

• *Prestazioni riabilitative*

– Compreso nella retta sono gli interventi riabilitativi che fanno parte del percorso assistenziale dell'Ospite, e specificati in PAI. L'Ospite può richiedere trattamenti aggiuntivi di riabilitazione, il cui costo è a partire da Euro **35,00** (trentacinque/00) per ogni ora di attività compresa Iva di legge.

• *Parrucchiere*

- Compreso nella retta è un taglio dei capelli ogni 2 mesi e 1 piega ogni mese, oltre che l'igiene dei capelli nel corso di norma nel bagno settimanale, oltre che ovviamente ogni volta che sia necessario. Sono escluse dalla retta le prestazioni aggiuntive a queste, come ad esempio: taglio e sistemazione dei capelli con frequenza maggiore; messa in piega; tinte eseguite da un parrucchiere esterno



CARTA DEI SERVIZI



- **Estetista**

– Non sono comprese nella retta gli interventi estetici specifici, bensì solo quegli interventi di cura che hanno come conseguenza anche un miglioramento estetico dell’Ospite (ad esempio: taglio delle unghie; taglio della barba; ecc.). Sono invece esclusi dalla retta gli interventi eseguiti dall’estetista finalizzati alla sola cura esteriore, come ad esempio gli interventi di pedicure (podologo) in aggiunta a quanto stabilito dal PAI. Il costo per prestazione è a partire da Euro **35,00** (trentacinque/00) + iva di legge.

- **Trasporti per esigenze personali**

- Sono esclusi dalla retta i trasporti richiesti per esigenze personali (ad esempio: accompagnamento per commissioni private, o per visite a parenti, ecc.). Il costo dei trasporti personali è quantificato dall’ente preposto (Croce Rossa, Croce Bianca Croce verde ecc..).

- **Televisione**

– Le camere non sono dotate di predisposizione apparecchio TV, apparecchio che l’Ospite può collocare in camera pur nel rispetto dei diritti dell’eventuale compagno di stanza deve essere appeso al muro tramite apposita staffa. Ogni altra ed eventuale richiesta da parte dell’Ospite o dei famigliari di riferimento verrà valutata dalla direzione senza alcun obbligo di esplicitare tale richiesta.

I Diritti

- La struttura difende i diritti irrinunciabili di ogni Ospite, e ne tutela l’individualità e la personalità. In particolare, riconosce l’irrinunciabilità dei seguenti Diritti:
 - **Diritto alla vita** – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
 - **Diritto di cura ed assistenza** – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
 - **Diritto di prevenzione** – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
 - **Diritto di protezione** – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
 - **Diritto di parola e di ascolto** – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
 - **Diritto di informazione** – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
 - **Diritto di partecipazione** – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
 - **Diritto di espressione** – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
 - **Diritto di critica** – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
 - **Diritto al rispetto ed al pudore** – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e **Diritto di riservatezza** – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l’assistenza;
 - **Diritto di pensiero e di religione** – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

I Criteri di Tutela

- La società cooperativa Dany Coop come erogatore dei servizi socio assistenziali, sanitari e di tutti quelli inerenti la gestione della Struttura, agisce secondo criteri di:
 - Trasparenza*: tramite la Carta dei Servizi ed altri strumenti di informazione
 - Equità*: assicurando il trattamento e l’erogazione dei servizi in modo uguale a tutti gli ospiti



CARTA DEI SERVIZI



-*Continuità*: sia tramite l'erogazione dei servizi socio-sanitari nell'arco delle 24 ore, che tramite progetti individuali d'assistenza che si sviluppano nel tempo in base alle esigenze dell'Ospite

-*Efficienza ed Efficacia*: tramite logiche e scelte gestionali che sanno equilibrare il soddisfacimento dell'Ospite e dei famigliari con le risorse da impiegare.

1. *La tutela della Privacy*

- Tutto il personale che lavora presso la struttura è istruito a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli ospiti, ed è tenuto al rispetto della privacy degli ospiti in ogni sua forma. La struttura garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della Persona, anche in osservanza a quanto previsto dalla normativa vigente. La società cooperativa sociale effettua formazione specifica al personale, consegnando ed illustrando il proprio Codice Comportamentale ove sono indicate, tra l'altro, le giuste prassi da adottare in tema di Privacy.

Modalità di verifica

- La verifica del rispetto dei diritti degli Ospiti avviene attraverso una continua opera di rilevazione e di attiva ricerca di riscontri, che si concretizza in:

- Verifica (*audit*) sulle evidenze documentali dell'applicazione effettiva del percorso specifico dell'Ospite e dell'attuazione del PAI, da parte di personale interno opportunamente individuato o da personale esterno alla Struttura facente parte dell'organizzazione,
- Uso di protocolli, e verifiche sul loro utilizzo, per quanto riguarda le attività socio-assistenziali, in cui viene specificato il comportamento che il personale deve adottare nelle specifiche situazioni
- Rispetto delle normative e delle buone prassi per assicurare la riservatezza dei dati personali
- Controllo degli accessi di persone in struttura.

Orari di accesso e contatti interni

Nell'orario di apertura (dalle 9,15 alle 18,15) è consentito l'accesso ai parenti e visitatori, che dovranno fornire in segreteria le proprie generalità e attenersi alle disposizioni che verranno fornite dalla Direzione.

Deroghe all'orario potranno essere rilasciate dalla direzione, dal direttore sanitario o suo delegato su motivata richiesta.

I medici curanti in accordo con la Direzione sanitaria possono essere tenuti ad intervenire nella limitazione di eventuali visite che possano risultare di ostacolo all'esecuzione dei programmi individuali di cura e quindi sfavorevoli alla salute degli utenti. Orari e modalità di accesso potranno subire modificazioni sulla base di esigenze tecnico-gestionali.

In particolare, le visite devono evitare di arrecare disturbo agli utenti e di essere di ostacolo alle attività degli operatori.

Oltre alle indicazioni sopra riportate lo scopo dell'organizzazione del servizio è quello di creare un approccio integrato in cui, accanto alle prestazioni assistenziali dispensate dalla struttura, si affianca, in modo complementare, la partecipazione attiva ed affettiva dei famigliari con notevoli benefici non solo sull'equilibrio psico-affettivo degli ospiti, ma anche su quello fisico. Il personale di assistenza è sensibilizzato sul valore terapeutico della presenza dei famigliari nel contesto istituzionale, ed è tenuto a facilitare la collaborazione tra famiglia e struttura adottando comportamenti adeguati. Questo si articola in:

- fornire un supporto alla famiglia durante la prima fase del ricovero;
- sviluppare le capacità delle famiglie a gestire le relazioni con i propri parenti anziani;
- migliorare la comunicazione, anche attraverso nuovi canali, tra personale e famigliari.

Altrettanto diventa importante per le famiglie sapere esattamente a chi rivolgersi per ciascun aspetto della vita del proprio caro.

Per le informazioni:

- sanitarie Direttore Sanitario, Medico di medicina generale; infermiere



CARTA DEI SERVIZI



- riabilitative Direttore Sanitario, Fisioterapista, Psicologo. Logopedista
- assistenziali Responsabile delle Attività Assistenziali, Referente di Piano in turno (individuabili attraverso il colore della divisa)
- a carattere alberghiero Responsabile delle Attività Assistenziali, Referente di Piano in turno (individuabili attraverso il colore della divisa);
- Informazioni inerenti le attività occupazionali/socializzazione Animatori

Il Direttore di Struttura sarà sempre a disposizione degli utenti e dei familiari per ogni aspetto sopra indicato e per qualsiasi altro ordine d'evenienza.

Regole di comportamento

Ospiti e famigliari sono tenuti ad adeguarsi alle disposizioni della Direzione, e ad osservare le regole della struttura (specificate nel "Regolamento", che viene consegnato al momento della visita preliminare in Struttura), con particolare riguardo a quanto è inerente alla corretta convivenza e alla vita di relazione.

All'Ospite è consentito di personalizzare la propria camera, portando con sé oggetti personali; ciò deve avvenire nel rispetto dei diritti e delle esigenze del compagno di stanza e degli utenti, del decoro ambientale, e nel rispetto di ogni norma o criterio connesso alla sicurezza ed incolumità personale.

L'Ospite ed i famigliari si impegnano al rispetto di queste principali norme di comportamento:

- non danneggiare la struttura, in ogni sua articolazione e pertinenza (arredi, attrezzature, impianti, parti strutturali, ecc.)
- segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento delle attrezzature o degli impianti;
- consentire al personale di servizio ad entrare nella camera per provvedere alla pulizia, alle visite, ai controlli e alle eventuali riparazioni;
- mantenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso verso gli utenti ed il personale;
- osservare regole di igiene personale e dell'ambiente;
- astenersi dal dare compensi di qualunque natura al personale operante in struttura e richiedere loro ciò che è vietato dal regolamento;
- utilizzare gli apparecchi radio-tv negli orari stabiliti, rispettando il riposo degli utenti, eccetto per il caso di utilizzo di idonee cuffie auricolari.

• Associazioni di volontariato

Le associazioni di volontariato legalmente riconosciute che desiderano concorrere al perseguimento delle finalità di cui all'art. 1 potranno essere autorizzate a cooperare con proposte o progetti alle attività della residenza. Nella residenza possono prestare servizio civile alternativo gli obiettori di coscienza, in collaborazione con il personale in servizio e con i volontari, a seguito dei necessari accordi con gli Enti preposti.

Le organizzazioni di volontariato sono caratterizzate nel loro agire dalla logica della gratuità e della solidarietà nei confronti dei soggetti esterni all'organizzazione. Operano prevalentemente con i propri soci, che non possono essere retribuiti, ma semplicemente rimborsati secondo spese documentate. Il loro coinvolgimento nella struttura riguarda esclusivamente attività relazionali, di sostegno, promozione e supporto all'autonomia degli Ospiti. Pertanto, la presenza di queste figure si caratterizzano principalmente nei seguenti interventi:

- Tutela e promozione dei diritti
- Intrattenimento e supporto all'attività di socializzazione
- Ascolto e conforto (servizi relazionali)

Per quanto riguarda le indicazioni specifiche di queste figure e l'orario di presenza si rimanda alle informazioni esposte in locali comuni e accessibili al pubblico.

• Assistenti famigliari

E' consentito agli ospiti di avvalersi di Assistenti private. L'Ospite e/o il famigliare sono tenuti a presentare domanda scritta alla Direzione per richiedere l'ingresso e la permanenza di assistenti famigliari private all'interno della struttura; la Direzione si impegna a rispondere a tale richiesta entro 5 giorni.



Al suo arrivo in struttura, l'assistente è tenuta a presentarsi ogni volta in Reception con documento di identità per firmare il libro presenza e ritirare apposito cartellino di riconoscimento consegnato dalla Direzione, ed operare nel rispetto del Regolamento interno. Al momento dell'uscita deve restituire il cartellino e controfirmare il libro presenza. Gli orari di ingresso e uscita sono concordati con la Direzione.

Le assistenti private sono tenute a non interferire in alcun modo con il lavoro e le attività del personale, e non possono svolgere esse stesse, attività assistenziale e sanitaria. Sono tenute a segnalare al personale della struttura la necessità di un intervento o il sorgere di situazioni problematiche per l'Ospite.

Standard di Qualità e progetti di Controllo

Progetti di Miglioramento

-assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela ed al benessere della Persona. Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle richieste ed esigenze dell'Ospite; a tal fine la Struttura concentra la propria attenzione principalmente sui seguenti progetti:

- estendere la personalizzazione degli interventi
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali attraverso un lavoro di equipe
- favorire ulteriormente la partecipazione degli ospiti al miglioramento del servizio
- prevenire l'eventuale decadimento psico-fisico dell'Ospite

Coerentemente ai progetti di costante miglioramento della qualità del servizio il personale operante all'interno della struttura è coinvolto in processi formativi tesi, oltre che a garantire il costante aggiornamento dal punto di vista tecnico-assistenziale, a migliorare i processi di comunicazione tra operatori e ospiti/famigliari. Inoltre hanno acquisito ogni utile informazione sui rischi, sulle misure di prevenzione, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Ai diversi livelli infine, hanno frequentato un apposito corso per squadra antincendio.

Tutto il personale viene costantemente sottoposto ad accertamenti medici come previsto dalla normativa vigente.

Standard di Qualità

– “La Residenza” considera significativi i seguenti standard di qualità, e ne assicura il rispetto all'interno della struttura attraverso specifici percorsi interni e procedure:

Reclami, Suggerimenti, Segnalazioni

– “La Residenza” garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti, o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni. Le segnalazioni ed i suggerimenti devono essere presentati alla Direzione della struttura, consegnando l'apposito modulo o inviandolo tramite posta alla Struttura. Non sono presi in considerazione i reclami anonimi. La struttura si impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni, attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

Questionario di Rilevazione

- Agli Ospiti ed ai loro familiari viene annualmente consegnato un Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, tramite cui potere esprimere libere valutazioni sui vari aspetti del servizio. Successivamente vengono elaborati tali dati ed il Responsabile della qualità redige una relazione annua sull'attività della Struttura e sugli esiti della rilevazione. I sopracitati strumenti di tutela sono disponibili presso la Direzione della Struttura.



CARTA DEI SERVIZI



COSTO RETTA GIORNALIERA:

NUCLEO R.S.A.

retta giornaliera con impegnativa di

residenzialità regionale

Ospiti non autosufficienti bassa intensità: 71.56 Euro al dì di cui 35.78 Euro a carico dell'utente (la restante parte sarà versata dall'ASL).

Ospiti non autosufficienti intensità medio-bassa: 73.00 Euro al dì di cui 36.50 Euro a carico dell'utente.

Ospiti non autosufficienti intensità Media: 77.36 Euro al dì di cui 38.68 Euro a carico dell'utente.

Ospiti non autosufficienti intensità Medio-Alta: 88.00 Euro al dì di cui 44.00 Euro a carico dell'utente.

Ospiti non autosufficienti intensità Alta: 95.73 Euro al dì di cui 47.87 Euro a carico dell'utente.

Ospiti non autosufficiente intensità Alta Incrementata 104.44 Euro al dì di cui 52.22 euro a carico dell'utente.

NUCLEO R.A.A.

Retta giornaliera senza impegnativa di

residenzialità regionale (privatisti)

Ospiti totalmente autosufficienti 60.00 Euro al dì.

Ospiti parzialmente autosufficienti 66,67 Euro al dì.

***LA CAMERA SINGOLA COMPORTA UN SOVRAPPREZZO MENSILE PARI AD € 300,00 AL MESE**