

SAN PIO

Società Cooperativa Sociale



"CARTA DEI SERVIZI"

Indice

UNA CARTA PER PRESENTARCI	4
PREMESSA STORICA	5
1. CHI SIAMO	5
1.2. "San Pio" - Società Cooperativa Sociale	5
1.3. La nostra filosofia gestionale	5
2. LA CASA RESIDENZA ANZIANI	6
2.1. Presentazione della Residenza Fiordaliso	6
Riferimenti e contatti	7
2.2. Come raggiungerci	7
2.3. La struttura: informazioni generali	7
2.4. Articolazione della struttura	7
3. L'ACCOGLIENZA	8
3.1. Presentazione della domanda	8
3.2. Liste di attesa	8
3.3. Il colloquio preliminare	8
3.4. La visita domiciliare	8
3.5. L'ingresso dell'Ospite	9
3.6. Il piano di assistenza individualizzato (P.A.I.)	9
3.7. I documenti necessari per l'accoglienza	9
3.8. La retta di soggiorno e i rimborsi	10
3.9. Visite di parenti ed amici	10
3.10. Dimissioni e decessi	10
3.11. I valori materiali	11
3.12. Diritti e doveri degli Ospiti	11
3.12.1. I diritti	11
3.12.2. I doveri	12
3.12.3. Carta dei diritti delle persone anziane	12
4. LA VITA NELLA CASA	12
4.1. La cura della persona	12
4.1.1. Le caratteristiche generali dell'offerta residenziale per le persone anziane	13
4.1.2. Il servizio di assistenza sanitaria	13
4.1.3. Il servizio di assistenza tutelare di base	13
4.1.4. Il servizio di assistenza infermieristica	14
4.1.5. Il servizio di animazione e terapia occupazionale e Psicologa	14
4.1.6. Il servizio di fisioterapia	14
4.1.7. L'assistenza spirituale	15
4.2. L'abitare nella struttura	15

4.2.1. La reception/Segreteria	15
4.2.2. Il servizio ristorazione	15
4.2.3. Il servizio di pulizia	15
4.2.4. Il servizio di lavanderia, stireria, guardaroba	16
4.2.5. Il servizio di manutenzione	16
4.2.6. Sala bar	16
4.2.7. Radio e TV	16
4.2.8. La posta	16
4.2.9 I presidi sanitari e gli ausi.li	16
4.3I servizi accessori	16
4.3.1. Il parrucchiere	16
4.3.2. Le pratiche varie	17
4.3.3. Il trasporto degli Ospiti	17
4.3.4. La collaborazione con i Servizi Sociali e Sanitari	17
5. LA QUALITA' DEI NOSTRI SERVIZI	17
5.1 Come intendere la qualità	17
5.2. La sicurezza	17
5.3. Il rispetto della privacy	18
5.4. La formazione	18
5.5. I volontari	18
5.6. La tutela	18
5.7 Il controllo e la rilevazione della qualità	19
ELENCO DEGLI ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI	19

Una carta per presentarci

Con la presente Carta dei servizi, la nostra Casa vuole presentarsi ai cittadini ed alle realtà presenti sul territorio (istituzionali e non) con l'intento di evidenziare la qualità dell'offerta assistenziale e residenziale rivolte alle persone anziane ospitate.

La Carta ha dunque un valore informativo, volto a soddisfare le esigenze dell'anziano che viene ad abitare presso di noi: costituisce, di conseguenza, una sorta di "patto" con l'ospite che impegna la nostra struttura a mantenere la qualità dell'offerta assistenziale proposta.

Siamo consapevoli che l'impegno per dare la miglior risposta assistenziale all'Ospite è destinato a non esaurirsi mai, mutando di continuo le necessità ed i bisogni che le persone anziane presentano, con l'evolversi delle loro condizioni personali e delle corrispondenti aspettative di aiuto.

Ne consegue che la Carta dei servizi diventa uno strumento per accompagnare l'impegno al miglioramento sistematico dei nostri servizi, in cui il contributo dell'Ospite e dei suoi familiari riveste un ruolo non secondario.

Insieme agli Ospiti si potrà costruire e caratterizzare della nostra Casa.

Anche le risorse istituzionali e non istituzionali del territorio – i comuni, l'Azienda Sanitaria Locale, il Consorzio Socio-Assistenziale, così come le associazioni di volontariato, le parrocchie, le scuole saranno per noi preziosi interlocutori, cui siamo onorati di offrire uno dei tasselli per completare la rete delle risposte che complessivamente si possono mettere a disposizione della persona anziana e della sua famiglia.

**Il Presidente
della Società Cooperativa Sociale "San Pio"**

Paolo Spolaore

Premessa Storica

1.1. CHI SIAMO

La CRA denominata “Centro Polifunzionale Fiordaliso” è di proprietà della Società società ORCHIDEA Srl, con sede legale in Bedonia (PR), Via Roma, 64, iscritta presso la C.C.I.A.A. di Parma al n. 00763490349 del Registro Imprese e al n. 144.630

L'autorizzazione al funzionamento così come tutta la gestione complessiva dei servizi è affidata alla “SAN PIO” – Società Cooperativa Sociale di ALBA (CN).

1.2. “SAN PIO” – Società Cooperativa Sociale

La Cooperativa Sociale denominata “SAN PIO”:

- è stata costituita il 28 luglio 2015
- ha sede legale in Alba, Piazza Cristo Re 14/5
- il numero di partita IVA è 01699760334

Opera nel settore socio-sanitario-assistenziale, la sua base sociale è composta da centinaia di soci lavoratori tramite i quali ha maturato esperienze nel settore dei servizi per anziani, prima residenziali e poi anche domiciliari.

1.3. La nostra filosofia gestionale

La nostra struttura si impegna ad accogliere le persone anziane garantendo loro un'assistenza residenziale orientata ad offrire il massimo benessere possibile: siamo consapevoli, infatti, che una CRA per quanto eccellente possa essere - non può sostituire il comfort, il calore e la libertà garantiti dalla casa da cui ogni anziano proviene (fatte salve condizioni particolari di degrado ambientale e familiare), poiché è una residenza collettiva e come tale soggetta comunque ai vincoli ed alle restrizioni inevitabilmente connesse alla convivenza forzata di persone che non si scelgono ed alle indispensabili regole organizzative che tale convivenza comporta.

Scegliamo, dunque, per raggiungere i migliori obiettivi di buona accoglienza, di aderire ad una serie di valori-guida, riassumibili nei seguenti principi.

L'eguaglianza

L'eguaglianza dei diritti della persona ci impegna ad erogare interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

La continuità

Siamo attenti a creare le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli Ospiti.

L'efficienza e l'efficacia

Lavoriamo per ottenere i risultati di qualità che ci prefiggiamo, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie, attraverso adattamenti sistematici dei servizi per garantire la soddisfazione dei bisogni di salute e assistenza degli anziani ospiti.

L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature costituisce uno strumento per garantire costante crescita professionale e livelli di qualità nelle prestazioni.

L'accoglienza

Significa riservare agli Ospiti la necessaria disponibilità all'ascolto, per interagire con loro e soddisfarne le necessità, anche mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.

L'imparzialità

L'imparzialità nell'erogazione dei servizi comporta per tutti i nostri operatori comportamenti professionali improntati a criteri di obiettività e di attenzione uguali per tutti.

La partecipazione

Ci impegna a garantire la partecipazione dell'Ospite e della famiglia alla prestazione che viene erogata nel presidio. Infatti l'Ospite ha diritto – per legge - di accesso alle informazioni che lo riguardano, può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Pertanto chiunque può inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi, come preciseremo successivamente.

La responsabilità

Ci impegna ad operare concretamente sempre e solo per risolvere nel migliore dei modi i problemi di salute degli Ospiti e per soddisfarne i bisogni. A questo proposito la formazione continua e sistematica supporta la ricerca dell'agire professionale più idoneo.

L'etica

La Residenza garantisce che ogni suo operatore presti servizio seguendo l'etica professionale. L'insieme dei valori e dei principi illustrati consente di individuare una metodologia operativa che mette in primo piano la centralità dell'Ospite rispetto a tutta l'organizzazione del servizio.

Questo comporta di adottare la scelta organizzativa della flessibilità, intesa come impegno a coniugare il più possibile le esigenze dell'Ospite con quelle dell'organizzazione, oltre a tutta una serie di atteggiamenti professionali corretti sintetizzabili nell'attenzione alla qualità della relazione interpersonale e nella ricerca dell'empatia con l'Ospite e con i suoi familiari.

2. LA CRA "CENTRO POLIFUNZIONALE FIORDALISO"

2.1. Presentazione della CRA

Il Centro polifunzionale FIORDALISO è una struttura creata per l'assistenza agli anziani non autosufficienti, avente nel complesso 50 posti letto suddivisi tra il piano terra e il piano primo. I posti sono così divisi sui piani:

40 (quaranta) posti letto al piano primo divisi in due nuclei da 20 (venti) tutti con ampie ed accoglienti camere doppie

10 (dieci) posti letto al piano terra in un unico nucleo di tutte camere singole.

I Posti sono destinati soprattutto ad accoglienze di lunga durata, senza escludere ricoveri di sollievo qualora se ne verifichi la compatibilità organizzativa e temporale.

Le camere sono tutte con un arredo idoneo anche alle esigenze di persone non autosufficienti, tutte dotate di bagno.

2.1.1. Riferimenti e contatti

Sede Legale: Piazza Cristo Re 14/5, Alba (CN)

Sede Operativa: Via Roma 64, BEDONIA (PR)

Codice Fiscale/Partita Iva: 01699760334

Tel. +39 0525 824057

Tel. +39 366 7438634

Tel. +39 366 748340

Email: crafioridaliso@gmail.com

2.2. Come raggiungerci

Il Centro Polifunzionale Fiordaliso si trova ad appena 14 minuti dall'ospedale di Borgo Val di Taro e a meno di 30 minuti dall'uscita autostradale Borgotaro dell'A15. Ad un'ora di strada da Parma, a meno di un'ora dalla riviera ligure e 50 minuti dalla vicina Toscana.

2.3. La struttura: informazioni generali

La CRA Centro polifunzionale Fiordaliso si sviluppa su due livelli fuori terra più un seminterrato, così strutturati:

- il seminterrato accoglie magazzini e locali tecnici, cucina, lavanderia, camera di stazionamento salme.
- il primo piano è destinato alla reception, agli uffici amministrativi, vi è un grande salone polivalente ed ospita anche un nucleo con dieci camere singole.
- al secondo piano vi sono due nuclei con venti camere doppie, sempre al secondo piano è presente l'infermeria/ambulatorio.
- ogni nucleo, è caratterizzato da un nome diverso al fine di facilitare l'orientamento degli Ospiti, e dispone di un soggiorno di nucleo e/o di piano, di una sala da pranzo, di uno spazio tisaneria, di un bagno assistito, di un locale vuotatoio e lavapadelle, di un posto di controllo per il personale di assistenza, di due zone separate per il deposito della biancheria pulita e della biancheria sporca, di un deposito carrozzine ed attrezzature.

Tutte le camere singole od a due letti sono dotate di bagno privato – fruibile da parte di Ospiti con ridotte o impedito capacità motorie e di impianto di chiamata, collegato con i punti presidiati di ciascun piano

Tutti i percorsi interni sono dotati di mancorrenti atti a favorire la deambulazione.

Tutti i locali interni e gli spazi esterni sono realizzati senza barriere architettoniche.

All'esterno è presente un giardino molto ampio con panchine e ampie zone di ombra. A tutt'oggi sono effettuabili tranquille passeggiate nella zona antistante l'ingresso principale della Residenza.

La Casa è dotata di ascensori e monta lettighe per favorire i collegamenti verticali.

2.4. Articolazione della struttura

La costruzione e l'organizzazione degli spazi risultano necessariamente in linea con le direttive regionali, così come i parametri per il personale relativi ai livelli assistenziali che presenteremo fra poco. I nuclei sono spazi architettonici delimitati e definiti per

tipologia assistenziale (CRA), nell'ambito dei quali viene organizzata un'area abitativa per gli Ospiti, attrezzata di servizi e spazi funzionali necessari alla loro quotidianità: in ogni nucleo opera un gruppo di operatori dimensionato numericamente sugli standard regionali e professionalmente qualificato. L'organizzazione del lavoro e di conseguenza l'assistenza agli Ospiti trae grosso vantaggio da questa articolazione: infatti i nuclei omogenei per tipologie di bisogno assistenziale che gli anziani presentano costituisce la base di progettualità di tipo riabilitativo, a seconda delle caratteristiche e delle possibilità individuali, comunque sempre costruite a partire da una attenta finalizzazione alle esigenze di ogni Ospite.

3. L'ACCOGLIENZA

Il momento dell'ingresso nella Casa di riposo di un nuovo Ospite è un momento particolarmente delicato e complesso, certamente non riducibile alle pratiche amministrative da preparare ed alle valutazioni cliniche da effettuare: si tratta di accogliere l'anziano che arriva con l'attenzione a tenere conto della totalità delle sue caratteristiche personali e delle sue necessità di assistenza e cura.

3.1. Presentazione della domanda

La domanda d'ingresso può essere presentata:

- direttamente dall'interessato;
- da un familiare o una persona di riferimento;
- da altri soggetti giuridicamente competenti.

Presso la Segreteria della struttura sono disponibili i moduli da compilare per la domanda di accoglienza.

Modelli da compilare e consegnare all'atto della domanda:

- domanda di ingresso e consenso al trattamento di dati personali e sensibili da compilare in ogni parte e da firmare.
- Scheda informativa sanitaria, indice funzionale globale e certificato di assenza di malattie infettive da far compilare al Medico Curante o Medico Ospedaliero.

3.2. Liste di attesa

Per l'ingresso in struttura si valuta la data di domanda per stabilire una lista di attesa, quando ci sono posti letto disponibili vengono interpellate le persone della lista di attesa.

3.3. Il colloquio preliminare

Qualora si renda disponibile un posto, all'interessato o alla persona indicata sulla domanda verrà data comunicazione telefonica. Verrà quindi fissato un appuntamento presso il Centro polifunzionale, se possibile, per verificare le condizioni della persona da ospitare: se esistono i presupposti per l'inserimento si fisserà la data d'ingresso, che sarà comunque preceduto dalla visita domiciliare del Coordinatore dell'assistenza Infermieristica.

Tale colloquio preliminare costituisce una significativa opportunità per consentire

all'interessato e/o ai suoi familiari di conoscere la struttura, visitandola e ricevendone la presentazione formale tramite la documentazione che verrà fornita: la Carta dei Servizi ed il Regolamento interno.

3.4. La visita domiciliare

Alcuni giorni prima della data fissata per l'ingresso viene eseguita una visita domiciliare da parte del Coordinatore dell'assistenza infermieristica, per approfondire la conoscenza del nuovo Ospite nel suo normale ambiente di vita: si intende da un lato acquisire tutte le informazioni utili a personalizzare il Progetto individuale di assistenza (P.A.I.), che verrà dopo 15/20 giorni di permanenza in struttura stilato, dall'altro per consentire all'anziano di familiarizzarsi con operatori qualificati che ritroverà nella residenza, per ridurre, al possibile, il comprensibile e forse inevitabile smarrimento iniziale.

3.5. L'ingresso dell'Ospite

Preliminarmente, è bene sottolineare quanto segue.

Il primo mese che trascorre dall'ingresso di ogni anziano nella nostra residenza va considerato come periodo di prova: è indispensabile, infatti, che le sue condizioni di salute e di non autosufficienza vengano conosciute in modo approfondito dall'équipe socio-sanitaria

operante nel presidio, per essere certi che l'offerta assistenziale sia idonea a soddisfare i suoi bisogni, in termini specifici.

L'ingresso deve avvenire, preferibilmente, nelle ore centrali del mattino nei giorni dal lunedì al venerdì.

L'Ospite viene accolto dalle persone che hanno effettuato la visita domiciliare, quindi accompagnato nella sua camera e aiutato a sistemarvi il suo corredo personale. La Referente verificherà assieme all'Ospite tale corredo "Proprietà dell'Ospite".

Successivamente la Referente accompagnerà l'anziano a visitare la struttura e presenterà gli altri Ospiti e le figure professionali presenti.

3.6. Il piano di assistenza individualizzato (P.A.I.)

Nei giorni successivi all'ingresso, il nuovo Ospite viene tenuto sotto particolare osservazione.

L'équipe socio-sanitaria approfondirà la conoscenza della documentazione rilasciata dalla Commissione U.V.G. delle ASL e degli Enti gestori socio-assistenziali invianti – nel caso di persone aventi diritto a beneficiare del pagamento della quota sanitaria a carico delle ASL – o comunque inerente il profilo di salute dell'anziano; tale conoscenza verrà armonizzata con la conoscenza diretta dell'Ospite, per disporre degli elementi utili all'approfondita predisposizione del Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.).

Il P.A.I. dovrà essere predisposto entro il termine di 15/20 giorni dall'ingresso dell'anziano nel presidio, e dovrà contenere chiaramente gli obiettivi assistenziali, le modalità per il loro raggiungimento, i tempi di verifica e di riprogettazione.

Il P.A.I. dovrà essere fatto conoscere sia all'Ospite che ai suoi familiari, e dovrà essere aggiornato con verifiche semestrali.

3.7. I documenti necessari per l'accoglienza

Prima dell'ingresso in Residenza l'ospite è tenuto a produrre la seguente documentazione:

- Copia della carta di identità;
- Copia della nomina del Tutore o Amministratore di sostegno (qualora ricorra il caso);
- Copia del codice fiscale;

- Copia della tessera sanitaria;
- Copia delle esenzioni dalla compartecipazione al pagamento della quota sanitaria; (se possedute)
- Copia del verbale della visita medico-legale per l'accertamento dell'invalidità civile; (se posseduto)
- Documentazione sanitaria recente;
- Prescrizione della terapia in atto da parte del medico curante;
- Sottoscrizione del contratto di ospitalità da parte dell'anziano e di un impegnatario.

3.8. La retta di soggiorno e i rimborsi

Per le prestazioni ricevute l'Ospite è tenuto a versare un corrispettivo giornaliero o mensile a titolo di retta di soggiorno. Tale corrispettivo giornaliero è stabilito dalla Direzione e comunicato in forma scritta agli obbligati: in allegato le tariffe, soggette a revisione annuale.

Oltre alla retta, sono a carico dell'Ospite le seguenti eventuali spese accessorie, fatturate e documentate mensilmente:

- il rimborso dei farmaci non concessi dal S.S.N.;
- il rimborso dei ticket sanitari (se dovute);
- il rimborso di tutte le spese anticipate dalla struttura per conto dell'Ospite;
- il pagamento delle prestazioni di parrucchiere e/o di podologo;
- il rimborso dei trasporti effettuati da terzi.

Il pagamento della retta dovrà avvenire entro il giorno 15 del mese in corso tramite RID Bancario. La retta stabilita all'atto dell'ingresso è suscettibile di modificazioni, sia per variazioni del costo della vita, sia per il variare delle condizioni di dipendenza. L'entità e la decorrenza delle variazioni saranno comunicate in forma documentata all'Ospite con un preavviso minimo di trenta giorni. Le modifiche della retta non potranno avere effetto retroattivo.

Al fine del conteggio della retta mensile, la giornata d'ingresso è considerata giornata di presenza effettiva. Successivamente la presenza dell'Ospite è convenzionalmente rilevata alle ore 00,00 di ogni giorno.

Le assenze, anche programmate e comunicate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto per un periodo fino a due giorni consecutivi non danno origine a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per retta. Le assenze superiori al quindicesimo giorno con conservazione del posto danno diritto ad una riduzione della retta giornaliera del 50% per i giorni di assenza dal sedicesimo al trentesimo giorno. Dal trentunesimo giorno la Residenza si impegna a verificare le intenzioni dell'ospite relativamente alla conservazione del posto letto ed a concordare con lo stesso, le condizioni economiche per la tenuta del posto medesimo.

3.9. Visite di parenti ed amici

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti dalle ore 08.00 alle 19.00, fatte salve esigenze particolari.

Agli Ospiti autosufficienti o parzialmente autosufficienti è consentito allontanarsi liberamente dalla residenza, a condizione che, compatibilmente con il loro stato di salute, ne sia preventivamente informata la Direzione tramite la compilazione della necessaria modulistica presente nell'ambulatorio infermieristico.

3.10. Dimissioni e decessi

In qualsiasi momento della propria degenza gli anziani, o i loro familiari, possono richiedere le dimissioni.

Al momento della dimissione viene fornita all'anziano una lettera di dimissioni, redatta dal M.M.G., recante le indicazioni relative alla condizione della persona al momento del ricovero presso la nostra struttura e al momento attuale, l'indicazione precisa della terapia farmacologia da somministrare ed eventuali suggerimenti circa i comportamenti da attivare nella gestione e cura della persona.

Alla dimissione vengono consegnate all'interessato:

la relazione clinica in busta chiusa;
la documentazione sanitaria dell'Ospite.

In caso di decesso, l'amministrazione e il personale medico si occupano di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di legge.

In caso di dimissione, per trasferimento o decesso, alla famiglia viene richiesto il pagamento della retta fino all'ultima giornata trascorsa in struttura.

Quanto eccede rispetto alla somma versata in maniera anticipata verrà restituito alla famiglia.

3.11. I valori materiali

E'consigliato introdurre nel Presidio valori di qualsiasi tipo quali, ad esempio, denaro, gioielli, capi di abbigliamento di valore, anche se si è consapevoli di quanto un oggetto, un gioiello, ad esempio, possa essere significativo per l'Ospite, in quanto depositario simbolico di una memoria cara.

La Residenza non è responsabile per eventuali furti.
Le camere sono dotate di cassaforte personale.

3.12. Diritti e doveri degli Ospiti

3.12.1. I Diritti

L'Ospite ha i 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 cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;

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.

3.12.2. I Doveri

L'Ospite, tenuto conto delle particolari condizioni psico-fisiche legate alla non autosufficienza, ha il dovere di:

Assumere, per quanto possibile, un comportamento responsabile, improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti;

collaborare, per quanto possibile, con il personale medico, infermieristico, assistenziale, tecnico e dirigenziale della struttura;

rispettare, per quanto possibile, gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e, quindi, anche dell'Ospite;

evitare, per quanto possibile, qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri Ospiti (rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume, telefono cellulare...);

rispettare, per quanto possibile, il riposo giornaliero e diurno degli Ospiti.

3.12.3. La Carta dei diritti della persona anziana

In occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana e in armonia con la risoluzione dell'Assemblea delle Nazioni Unite, è stata prodotta la seguente "Carta dei Diritti della Persona Anziana".

La persona anziana ha il diritto:

di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;

di conservare e di vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;

di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;

di conservare la libertà di scegliere dove vivere;

di essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;

di vivere con chi desidera;

di avere una vita di relazione;

di essere messo in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;

di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e morale;

di essere messo in condizione di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza."

4.LA VITA NELLA CASA

4.1. La cura della persona

4.1.1. Le caratteristiche generali dell'offerta residenziale per le persone anziane

La nostra Residenza garantisce tutti i servizi previsti nella legislazione nazionale e regionale a favore delle persone anziane, non autosufficienti, accolte nelle residenze socio-sanitarie. In quanto autorizzata dall'Azienda Sanitaria Locale e con gli Enti gestori dei servizi socio assistenziali, costituisce un punto della rete dei servizi a disposizione

dell'anziano non autosufficiente, quando non può essere attuata un'assistenza presso il domicilio per cause di tipo sanitario e socio-ambientale. Obiettivo prioritario è il raggiungimento ed il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita della persona anziana, in un ambiente residenziale protetto.

4.1.2. Il servizio di assistenza sanitaria

Gli Ospiti si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche fornite dal Servizio Sanitario Nazionale tramite:

Medici di medicina generale del territorio che seguono i loro pazienti ospiti della Residenza, senza orari predeterminati;
il servizio medico notturno e festivo che, in caso di necessità, è garantito dal servizio di guardia medica;
i servizi di emergenza, attivati in caso di necessità tramite il 118.

In caso di malattia che richieda da parte della Guardia Medica o del Servizio 118, di assistenza ospedaliera o cure mediche intensive e specialistiche, dopo aver avvisato il familiare o comunque la persona di riferimento, l'Ospite è avviato in ospedale, di norma presso l'ospedale territorialmente di competenza, quello di Borgo Val di Taro. Se i familiari intendessero far ricoverare l'Ospite presso un ospedale diverso, devono attivarsi personalmente per il trasporto e per prendere contatto con l'ospedale di loro gradimento.

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale dell'Ospite: per questo, in aggiunta a tutto quanto sopra affermato, i Direttori si rendono comunque disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari all'Ospite ed ai suoi famigliari, nel rispetto della privacy.

4.1.3. Il servizio di assistenza tutelare di base

La figura dell'O.S.S. (operatore socio-sanitario) è il perno delle attività della residenza: opera direttamente e continuamente a contatto con gli ospiti, occupandosi della soddisfazione dei loro bisogni primari (igiene, alimentazione, sonno, deambulazione, necessità fisiologiche ecc.), elementi essenziali per mantenere lo stato di salute e il benessere psico-fisico della persona anziana ed il sentirsi a suo agio nella struttura. E' una figura professionale formata e preparata per lavorare in una logica di progetto individuale di assistenza.

Gli O.S.S. sono presenti in struttura 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, in numero adeguato a garantire i necessari livelli assistenziali nei diversi momenti della giornata.

4.1.4. Il servizio di assistenza infermieristica

L'attività infermieristica è garantita tutti i giorni. L'infermiere attua tutti gli interventi necessary per il mantenimento e il recupero della salute, quali:

- approvvigionamento e controllo dei farmaci;
- preparazione e somministrazione delle terapie, dietro prescrizione medica;
- effettuazione delle medicazioni e dei prelievi per gli esami ematochimici;
- controllo dei parametri vitali;
- richiesta di intervento da parte del medico di medicina generale;

- controllo dello stato nutrizionale degli Ospiti;
- raccolta ed aggiornamento dei dati sanitari per la cartella infermieristica e per la cartella clinica.

Gli infermieri professionali e generici presenti nell'organico sono in numero adeguato alle richieste della normative regionale, operano nel turno del mattino e del pomeriggio.

4.1.5. Il servizio di animazione, terapia occupazionale e psicologica

L'animazione e la terapia occupazionale sono componenti fondamentali dell'offerta di servizi della residenza: consistono in un insieme di attività ricreative, culturali, ludiche ed educative ed offrono possibilità di stimolo per la promozione psicofisica della persona. Queste attività vengono svolte da un educatore professionale coadiuvato, in momenti specifici, da altri operatori del presidio, tenendo conto dei bisogni del singolo Ospite. Il programma settimanale – che fa parte di una programmazione annuale - viene esposto nella bacheca situata in tutti i piani, per consentire agli ospiti, ai loro parenti ed a tutti gli operatori di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività. La metodologia del lavoro di animazione e di terapia occupazionale prevede momenti di lavoro a gruppi, di varia ampiezza, senza tralasciare mai una relazione personale e professionale attenta a comunicare individualmente con il singolo Ospite, si privilegia inoltre, nella relazione interpersonale, tutto quanto risulti utile per l'orientamento "spazio-temporale" degli anziani attraverso:

- le attività integrate con le altre figure professionali presenti in struttura;
- le uscite in paese;
- le gite fuori paese;
- la celebrazione delle feste, individuali o collettive.

4.1.6. Il servizio di fisioterapia

Il servizio di fisioterapia è compreso nella retta degli Ospiti.

Il fisioterapista è la figura professionale che, in riferimento alla diagnosi ed alle prescrizioni del medico e con la collaborazione dell'équipe multidisciplinare della Residenza Fiordaliso, elabora ed attua la definizione del programma di riabilitazione finalizzato al mantenimento delle capacità funzionali motorie e psicomotorie - della persona anziana e, laddove possibile, al loro potenziamento.

Il servizio viene attuato presso la palestra della struttura sita al piano seminterrato o, quando necessario, presso il letto dell'Ospite. Organizza attività individuali o di gruppo, utili per consentire alla persona anziana di muoversi al meglio nel normale svolgimento della vita quotidiana. All'interno del servizio di riabilitazione assume notevole importanza l'aspetto psico-sociale. Per tale motivo il fisioterapista non opera in maniera settoriale, ma nell'integrazione progettuale ed operativa con gli altri operatori dell'équipe della struttura.

La riabilitazione della persona ha inizio sin dall'attivazione del servizio, utilizzando metodologie atte ad evitare che l'anziano possa passare dalla "ridotta capacità di fare" alla "ridotta volontà di fare". Quindi la finalità generale dell'attività di riabilitazione - e psicomotricità che con essa si può integrare - sarà quella di migliorare la complessiva qualità della vita degli ospiti, con attività mirate al raggiungimento della massima autonomia motoria rapportata alle condizioni di base, ma anche ad un miglioramento delle abilità sensoriali ed allo sviluppo del contatto corporeo e della comunicazione

4.1.7. L'assistenza spirituale

Le pratiche religiose per gli Ospiti sono facoltative. Ciascuno può farsi assistere dal ministro del culto a cui appartiene. Per gli ospiti di religione cattolica l'assistenza religiosa viene prestata dal Cappellano. Una volta alla settimana viene celebrata la Santa Messa nella cappella di struttura.

4.2. L'abitare nella struttura:

4.2.1. La Reception/Segreteria

La Reception/Segreteria è il punto di accoglienza permanente di tutta la struttura: il servizio viene assicurato dalle ore 08.30 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì eccezion fatta per la pausa pranzo.

L'addetto alla Segreteria garantisce, nello specifico, i seguenti servizi:

risponde al telefono; provvede alla distribuzione della posta in arrivo ed alla raccolta di quella in partenza; fornisce informazioni sui servizi agli ospiti ed ai visitatori.

4.2.2. Il servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina interna alla Residenza, per essere poi veicolati nelle sale da pranzo e nelle camere tramite carrelli termici.

Tutto il ciclo di preparazione e di distribuzione è garantito, rispetto alla "qualità", dalle norme H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Point).

Sono previsti due menù, uno invernale ed uno estivo, con rotazione quadri-settimanale.

Il menu giornaliero viene reso noto a tutti gli Ospiti mediante esposizione in bacheca.

Le diete particolari vengono servite su proposta del medico curante dell'ospite.

Particolare attenzione viene prestata alla preparazione di alimenti frullati per ospiti con problemi di masticazione e deglutizione e alle diete degli ospiti con problemi di rischio di decubiti, attraverso l'utilizzo di specifici integratori proteici.

L'orario dei pasti è il seguente:

- colazione dalle ore 08.15 alle ore 09.00
- pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

I Pasti vengono serviti nelle sale da pranzo e nelle camere per le persone allettate.

Alle ore 10.30 e alle ore 16.30 vengono distribuite bevande calde o fredde a tutti gli ospiti.

Particolare attenzione è prestata all'idratazione degli anziani, in particolare di quelli allettati e/o con problemi di orientamento.

4.2.3. Il servizio di pulizia

La pulizia dei locali, dei nuclei e delle camere degli Ospiti, nonché dei locali comuni per la vita diurna, è ordinariamente effettuata con accuratezza, nel pieno rispetto degli standard previsti dalla normativa di riferimento. Inoltre periodicamente i singoli locali vengono sanificati.

4.2.4. Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba

Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria piana degli ospiti è dato in appalto a Lavanderie industriali, senza oneri aggiuntivi.

Tutti i capi personali degli Ospiti sono lavati nella lavanderia interna alla struttura, gli stessi devono essere contrassegnati a cura dell'ospite con etichette stampate riportanti il numero progressivo di identificazione attribuito dopo l'arrivo.

L'etichettatura dei capi può essere effettuata dalla struttura con piccola richiesta di rimborso economico per il servizio prestato.

I capi non contrassegnati saranno tenuti a disposizione in guardaroba.

La riconsegna della biancheria e degli indumenti puliti avviene di norma entro sette giorni.

Sono esclusi i capi delicati da lavare a secco o con lavaggio manuale.

4.2.5. Il servizio di manutenzione

Il servizio garantisce interventi efficaci e pronti per la manutenzione ordinaria dei locali e delle attrezzature.

4.2.6. Sala pausa

Nell'area antistante la cappella, sono posizionati distributori automatici di bevande calde e fredde e di merende

4.2.7. Radio e tv

Ogni nucleo è dotato di un apparecchio TV così come ogni stanza.

4.2.8. La posta

La Segreteria provvede alla distribuzione della posta in arrivo ed alla raccolta della posta in partenza.

4.2.9. I presidi sanitari e gli ausili

La residenza è dotata di presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini). Provvede all'assistenza con farmaci a seguito di ricetta del medico curante.

Gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni) sono forniti dall'ASL, in base al piano terapeutico personale.

La somministrazione dei farmaci per tutti gli Ospiti è effettuata esclusivamente dal personale infermieristico.

I familiari non devono tassativamente somministrare farmaci.

4.3. I servizi accessori:

4.3.1. Il parrucchiere

Il parrucchiere sarà presente in struttura periodicamente e in giorni prefissati, anche più di una volta al mese, a seconda delle richieste. Il taglio dei capelli, è completamente a carico degli ospiti.

Il lavaggio e l'asciugatura dei capelli con frequenza settimanale, rientrano tra le attività connesse all'igiene personale e pertanto sono garantite dal personale addetto all'assistenza.

4.3.2. Le pratiche varie

La Residenza fornisce, tramite il proprio personale, il supporto per il disbrigo di tutte le pratiche amministrative (prenotazioni, autorizzazioni, documentazioni per l'invalidità civile, le esenzioni ticket, la residenza) presso gli uffici competenti.

4.3.3. Il trasporto degli Ospiti

Il trasferimento degli Ospiti, da e per le strutture ospedaliere, è a carico dei parenti o di chi ne fa le veci. Ove non presenti la struttura si fa carico di organizzazione del suddetto trasporto. Per gli utenti allettati il trasporto è organizzato avvalendosi di ambulanze operanti sul territorio.

4.3.4. La collaborazione con i Servizi Sociali e socio-Sanitari

La Residenza collabora con gli operatori pubblici dei Servizi socio-assistenziali e socio-sanitari del territorio per prendersi cura e carico delle persone ospiti che non hanno più riferimenti familiari.

5. LA QUALITA' DEI NOSTRI SERVIZI

5.1. Come intendere la qualità

La CRA "Fiordaliso", in coerenza con i contenuti della sua mission, si impegna a porre in primo piano la centralità degli Ospiti: ne deriva una costante attenzione alla progettazione individualizzata delle attività e dei servizi, secondo principi di flessibilità e di specificità promossi dalla Direzione della struttura e condivisi dagli operatori.

5.2. La sicurezza

La CRA "Fiordaliso" è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- condizioni di stabilità in situazioni normali ed eccezionali;
- requisiti igienici previsti dai Regolamenti Locali di igiene;
- difesa dagli incendi;
- condizioni di sicurezza degli impianti;
- accessibilità ai soggetti portatori di handicap che utilizzano sedie a rotelle.

Presso il presidio è presente il Responsabile dei lavoratori per la sicurezza.

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Tutto il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli utenti. Nei corridoi della struttura sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione dei locali in caso di emergenza.

5.3. Il rispetto della privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. Al momento della presentazione della domanda di accoglienza e al momento dell'ingresso in struttura, viene richiesto all'Ospite ed al suo familiare il consenso al trattamento dei dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della residenza. L'interessato – l'Ospite e il suo familiare - ha diritto:

- di conoscere tutti i dati personali a disposizione della struttura e le modalità di

- trattamento degli stessi;
- di non autorizzarne la divulgazione;
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano il suo stato di salute.

5.4. La formazione

La formazione permanente è considerata un potente strumento di qualità, utile a prevenire ed a contrastare l'insorgenza del burn out in un contesto che richiede molto a ciascun operatore in termini di professionalità e di umanità: i due elementi sono assolutamente interconnessi, non si dà professionalità nel lavoro di assistenza e cura senza attenzione per la persona anziana e per le sue complesse esigenze.

Il lavoro formativo mira a fornire sistematicamente a tutti gli operatori, in modi e tempi peculiari, elementi utili per:

- l'aggiornamento delle conoscenze professionali.
- lo sviluppo di una cultura dell'assistere e del curare;
- il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione.

Gli strumenti utilizzati sono:

il lavoro all'interno dell'équipe multi-professionale e di quella mono-professionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;

momenti di formazione strutturata (corsi), organizzati dal presidio su questioni e su tematiche specifiche, con varia articolazione dei gruppi di operatori che vi partecipano e con varia tempistica, nel rispetto delle necessità organizzative complessive. Comun denominatore è l'interesse a far crescere e diffondere una cultura assistenziale basata sulla multidisciplinarietà e sul lavoro "per progetti", ritenuto più efficace dell'assistenza basata esclusivamente "sulle mansioni".

5.5. I volontari

La Direzione della Residenza favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione di volontari; il loro insostituibile apporto arricchisce la vita all'interno della struttura e rende possibili i rapporti tra la struttura e il territorio, in particolare con il Comune di Bedonia e dell'Alta Valle.

5.6. La tutela

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite. E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'amministrazione, la quale provvederà, in tempi brevi, a dare risposta. Nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente Carta dei servizi, è possibile presentare segnalazione alla Direzione.

Procedure di reclamo:

reclamo informale:

l'Ospite, o il suo familiare, o altre persone di riferimento, o altri soggetti giuridicamente competenti possono presentare reclamo verbale alla Direzione; se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale;

reclamo formale:

I medesimi soggetti di cui al punto precedente possono presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione, utilizzando il modello allegato al Questionario di Soddisfazione del Cliente che ogni anno viene consegnato per la compilazione. Ai reclami viene data risposta per iscritto entro 15 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

5.7. Il controllo e la rilevazione della qualità

Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi

dell'ente e si riferisce alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

obiettivo finale dell'erogazione, come già fortemente sottolineato in diversi luoghi della presente Carta dei servizi, deve essere il benessere e la soddisfazione del cittadino/cliente,

inteso in primo luogo nella persona dell'anziano nostro ospite, ma anche nella persona dei suoi familiari e con riferimento alla comunità locale in cui ha sede la struttura; l'organizzazione deve dare agli operatori l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi, e non solo sulla correzione di singoli errori.

Il monitoraggio si attua con l'attenzione sistematica alle modalità di realizzazione dei processi di lavoro nell'organizzazione del presidio; si avvale però anche di modalità e di strumenti specifici, quali:

1. report periodici che rilevano la situazione di ciascuna unità operativa;
2. programmi e progetti di miglioramento della qualità;
3. questionari per la valutazione della soddisfazione del cliente, Ospite nel nostro caso.

I report periodici consentono di tenere sotto controllo la qualità del lavoro assistenziale socio-sanitario, con la possibilità di mettere in atto meccanismi correttivi che prevengano la formazione del burn-out e le ricadute negative nei confronti degli Ospiti. I programmi ed i progetti di miglioramento consistono nella messa a punto di azioni pensate per contrastare i problemi rilevati, nella consapevolezza che qualunque organizzazione ha bisogno di "manutenzione": non è negativo rilevare aspetti da migliorare la vita è un continuo processo di miglioramento, dal livello individuale a quello collettivo-, mentre lo sarebbe il tralasciare di tenere alta l'attenzione sugli obiettivi di qualità che si intendono realizzare, e sui fattori che ad essi rischiano di opporsi.

Si inserisce in questo sistema il questionario di verifica della qualità del servizio attraverso la rilevazione della soddisfazione dell'utente (il modello è allegato a questa Carta).

Il questionario viene somministrato una volta all'anno a tutti gli anziani presenti in struttura da almeno 3 mesi alla data di consegna dei questionari.

Gli Ospiti della struttura, o i loro parenti nel caso gli anziani non fossero in grado di farlo autonomamente, sono tenuti a compilare il questionario in ogni sua parte e a riconsegnarlo compilato, in forma anonima, nell'apposita cassetta situata all'ingresso della residenza.