Casa di Riposo di Cartigliano

CARTA DEI SERVIZI

Via S.Pio X n°15
36050 Cartigliano (VI)
Tel. 0424 590733
Fax 0424 598091

E-mail casaripcartigliano@nsoft.it
Sito web www.casadiriposocartigliano.it

PRESENTAZIONE……3

PRINCIPI FONDAMENTALI……..4

STORIA……...5

MISSION……5

STRUTTURA ORGANIZZATIVA……..6

UBICAZIONE E STRUTTURAZIONE DEL CENTRO……...7

MODALITA' DI AMMISSIONE……7

SPAZI E LORO DISLOCAZIONE……..8

SERVIZI OFFERTI……...9

VOLONTARIATO SOCIALE……13

INFORMAZIONI UTILI……14

TUTELA DEL CLIENTE-UTENTE……..14

COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI……..16

RECLAMI……16

STANDARD DI QUALITA'……18

LE RETTE……20

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA……..21

PRESENTAZIONE

Ai sensi dell'art. 13 della legge 328/2000 – Legge Quadro per la realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali – i centri di servizio che erogano prestazioni sociali, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, devono adottare un documento in cui siano definiti i 'criteri di accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti'.

Il Centro di Servizi 'Casa di Riposo di Cartigliano' ha predisposto la Carta dei Servizi con l'obiettivo di:

- Fornire al cittadino una guida aggiornata all'utilizzo dei servizi offerti della Casa di Riposo;
- Precisare i diritti delle persone interessate ad usufruire degli interventi erogati;
- Comunicare gli impegni che la Casa di Riposo si è assunta per migliorare la qualità dei servizi forniti.

La Carta costituisce la dichiarazione di un impegno diretto al soddisfacimento dei bisogni degli utenti, tenendo nella dovuta considerazione fattori quali la qualità, l'affidabilità, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni, nonché il miglioramento continuo dei servizi erogati.

Gli obiettivi qualificanti che la Direzione della Casa di Riposo si prefigge, sono quelli di fornire un servizio al territorio e alla comunità il più possibile adeguato e di promuovere una comunità locale attenta alla solidarietà e ai diritti delle persone anziane in difficoltà.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi ai quali si ispira la presente Carta dei Servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994.

Tutela della dignità, libertà e riservatezza personali.

Nell'erogazione del servizio ci impegniamo a tutelare la persona e le sue caratteristiche individuali, garantendo libertà di movimento, di opinione, di espressione della personalità compatibilmente con il contesto comunitario. Contestualmente, i servizi tengono conto della necessità di tutelare la riservatezza personale, sia delle persone che lavorano all'interno del servizio, sia degli utenti e delle loro famiglie. Il trattamento dei dati personali avviene nelle forme previste dalla legge 196/2003 'Codice in materia di protezione dei dati personali', specie per quegli aspetti che concernono lo stato di salute e altri dati personali la cui diffusione potrebbe influire negativamente sulla persona o influenzare il trattamento della stessa.

Tutela della salute e del benessere generale della persona, delle sue relazioni all'interno della comunità, nella struttura e nelle relazioni con la famiglia di origine e/o con la rete amicale di provenienza.

Lo scopo principale del nostro servizio è quello di garantire il benessere della persona quale reale situazione di equilibrio psico – fisico e relazionale/sociale. Gli interventi posti in essere sono incentrati sulla finalità di garantire alla persona di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia funzionale personale e di recuperarla a fronte di eventi invalidanti. Il Centro di Servizio sostiene la conservazione delle relazioni sociali ed affettive preesistenti l'ingresso in residenza (con la famiglia di origine, con il vicinato, con amici ecc.) e l'istaurarsi di nuove relazioni all'interno della struttura stessa.

Eguaglianza, imparzialità nei trattamenti e non discriminazione in base a condizioni psicofisiche, a opinioni politiche, a convinzioni religiose, a sesso e razza.

Questo principio va inteso come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata e rispetto delle specificità individuali. I trattamenti rivolti agli ospiti non devono creare rapporti di disparità.

Coinvolgimento e diritto di scelta

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e periodicamente tramite somministrazione di un questionario di soddisfazione, al bisogno tramite la gestione reclami. Instauriamo un *filo diretto* con gli ospiti e con i familiari per permettere loro di segnalarci le aree di miglioramento del nostro servizio. Per tali segnalazioni gli utenti potranno rivolgersi direttamente ai responsabili della residenza o utilizzare gli appositi moduli da depositare nella specifica cassetta posta all'ingresso della struttura.

Diritto di scelta

L'utente ha diritto di scelta, ove ne sussistano le capacità, e deve essere chiamato a pronunciarsi in prima persona sugli interventi e sul gradimento degli stessi. Il Centro Servizi a tale scopo prevede di coinvolgere direttamente l'utente, di informarlo sulle motivazioni sottostanti alle azioni e agli interventi e di sostenerlo nei processi di formazione della volontà, garantendo la scelta libera e favorendo il diritto all'autodeterminazione della persona. Per le persone che palesano dei deficit cognitivi, l'esercizio del diritto di scelta verrà svolto con l'assistenza di persone di sostegno (tutore, amministratore di sostegno, familiari, parenti, ecc.). La libertà di scelta riguarda anche il diritto dell'utente di pronunciarsi in merito a delle scelte terapeutiche e di assistenza, nei limiti definiti dalle norme in vigore nel nostro ordinamento.

Efficacia ed efficienza

La struttura verifica costantemente che il perseguimento delle proprie finalità avvenga in base al migliore e più razionale utilizzo delle risorse disponibili, evitando sprechi e contenendo al massimo i costi di produzione e di erogazione.

STORIA

L'I.P.A.B. Casa di Riposo di Cartigliano è nata in seguito a donazione del Conte Alessandro Vanzo Mercante, attraverso l'opera del Comm. Pivato Giovanni e del Cav. Rigon Eleonoro. E' stata costituita in ente pubblico già dal 1954 ma ha intrapreso di fatto la sua attività di residenza protetta per anziani a far corso dall'aprile del 1970.

MISSION

Lettera Aperta della Direzione

Gentilissimi,
Mi chiedo spesso come definire la visione del futuro del Centro Servizi, come sarà tra cinque o dieci anni e come è oggi, la tensione continua verso l'obiettivo di rendere possibile l'incipit della nostra pagina web: "Dicono che è come una famiglia qui. Lo è davvero. Ed è quello di cui ho bisogno".
La frase dapprima ha il sapore da "mulino bianco", di famiglia da favola pubblicitaria, ma noi la abbiamo utilizzata come dichiarazione d'intenti pensando alla vera famiglia, quella che è composta da persone diverse, uniche, dove a volte possono emergere dei contrasti e si affrontano quotidiane difficoltà, ma che insieme lotta e spera in un obiettivo comune, ed è questo il legante, il desiderio di ritrovare una "famiglia" allargata e "diversa", un luogo dove non solo stazionare ma esprimere e sentirsi partecipi.
Concedete prima di continuare, una riflessione sul tema dell'accordo e del condividere parte del viaggio: "Se il disaccordo non è sistematico e o tendenzioso, ma proviene da una visione diversa, allora può soltanto arricchire. Il buon camminatore sa che il grande viaggio è quello della vita ed esso esige dei compagni. Compagno: etimologicamente significa chi mangia lo stesso pane."
Come vedo il centro servizi in futuro? Una famiglia aperta al territorio, che si adopera nell'offrire servizi socio-sanitari di qualità, uno stimolo continuo, per gestire al meglio la vita all'interno dell'Ente e che offre alle persone del territorio, che ne hanno bisogno, una gamma di servizi utili per mantenere una vita sociale degna e partecipata, al di là dell'età.
La mission sta, nella partecipazione, nel progettare e realizzare i servizi sociali e sanitari, costruire con la partecipazione delle persone che operano all'interno della struttura e con il supporto delle forze politiche e sociali del territorio, condividendo la visione di Centro Servizi. Il Centro Servizi, si distingue da altri Enti del comparto Sanità, è peculiare perché unisce i due aspetti di cura Sanitaria della Persona ma anche di cura Sociale della Persona. Che può offrire servizi variegati e tagliati su misura dei bisogni, dei desideri dell'anziano e che esige la capacità di ascoltare persone e territorio.
La Missione, nonostante le difficoltà, è manifesta, la direzione e il consiglio di amministrazione si riconoscono nel voler aprire al territorio il Centro Servizi e nell'agire proattivo che crea opportunità di assistenza sociale e sanitaria, per questo gli investimenti non si sono fermati, e soprattutto, è vivace la voglia di progettare senza sosta questa "Famiglia allargata".

Il Direttore
Dott. Massimo Alessi

IL METODO GENTLE CARE

Il nostro motto: **CONOSCI LA PERSONA, INGEGNATI PER FARLA SENTIRE A CASA.**

Dopo un anno di corso di formazione specifica, tutto il personale può dire con orgoglio di utilizzare il metodo **GENTLE CARE**. Gli ambienti, le attività di gruppo e individuali, l'atteggiamento, il modo di lavorare da quando si entra a quando si esce; sono finalizzati alle cinque parole chiave: **FAR SENTIRE L'ANZIANO A CASA**. Questo significa che la massima priorità viene data alla costruzione di un ambiente il più possibile adattato, grazie alla conoscenza della storia di vita e con la collaborazione dei familiari. ACCORGERSI di ciò che l'anziano era e di quello che ci vuole comunicare oggi, diventa essenziale. Personalizzare l'intervento è fondamentale. La persona viene posta al centro di ogni servizio di cura. In modo ORIGINALE, tutto lo staff si adatta alle sue esigenze, con sguardo flessibile, compatibilmente con il piano di lavoro e il Progetto Individualizzato che analizza a 360° ogni aspetto di lei.

Entrando nello specifico …..

COS'ABBIAMO IMPARATO UTILIZZANDO IL METODO?

-L'anziano è sereno. Si attenuano i disturbi del comportamento laddove esistenti.

-L'anziano dimostra abilità che non emergevano in precedenza.

-Il personale è felice di relazionarsi in modo empatico. Le coccole diventano lo strumento principale di comunicazione. Lavorare è bello e rilassante

-Il personale si accorge di quello che fa stare bene il singolo anziano o il gruppo e tutto viene adattato in modo personalizzato.

-L'ambiente assume l'aspetto di una CASA.

Il bagno è una specie di centro benessere, con candele, musica personalizzata, piante e asciugamani colorati. Nascono le sale relax con caminetto, mobili e oggetti di casa. L'attenzione e la cura del sé sono al primo posto. Prende piede il momento 'aperitivo' ….

Non raccontiamo di più ma VI ASPETTIAMO PER UNA VISITA DOVE POTRETE VEDERE CON I VOSTRI OCCHI E SOPRATTUTTO ASSAPORARE REALMENTE IL CLIMA E L'ATMOSFERA DESCRITTA.

COM'E' ORGANIZZATO IL CENTRO SERVIZI

Organi di Amministrazione

Il Centro Servizi è retto da un Consiglio di Amministrazione composto da sette membri, di cui uno di diritto, il parroco pro-tempore, nominati dal Sindaco sulla base degli indirizzi stabiliti dal Consiglio Comunale di Cartigliano.

Il Consiglio di Amministrazione e il Presidente durano in carica per cinque anni.

Il Consiglio di Amministrazione:

- definisce annualmente gli obiettivi e i programmi da attuare, emana le direttive generali e provvede al loro aggiornamento in corso d'anno, se necessario;
- assegna le risorse finanziarie per il conseguimento degli obiettivi prefissati;
- verifica la rispondenza dei risultati di gestione agli obiettivi e alle direttive impartite.

La gestione del Centro Servizi è affidata ad un Direttore.

Il Direttore cura la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa, mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo, compresa l'adozione di tutti gli atti che impegnano l'amministrazione verso l'esterno.

Risorse Umane

Oltre al Direttore, il personale che opera all'interno della Casa di Riposo è composto da:

- Coordinatore;
- Operatori addetti all'assistenza;
- Infermieri professionali;
- Psicologo;
- Assistente Sociale;
- Medico di Medicina Generale (in convenzione con ULSS7);
- Fisioterapista;
- Educatore;
- Logopedista;
- Impiegati amministrativi;
- Cuochi e addetti alla cucina;
- Addetti alla lavanderia;
- Addetto alla manutenzione;
- Addetti alle pulizie.

ORARI DI VISITA:

9.00 – 11.30
14.30 – 17.30
La sera dalle 19.00 alle 21.00 su appuntamento.

NUMERI UTILI:

0424 590733 e comporre l'interno desiderato.
0424 598091 fax

FUNZIONIGRAMMA IPAB CASA DI RIPOSO DI CARTIGLIANO

MEDICO DEL LAVORO ← **PRESIDENTE GIOVANNI ZANETTI** → **MEDICO DI STRUTTURA**

Eletto dal CDA: Funge da Legale Rappresentante dell'Ente anche ai fini giuridici

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Nominato dal Sindaco: detta le linee guida dell'Ente, condivide le scelte gestionali col Direttore, approva il bilancio annuale e di previsione

DIRETTORE MASSIMO ALESSI

Nominato dal CdA: Datore di lavoro - Responsabile del Servizio e della Sicurezza - Anticorruzione e Trasparenza - Gestione Risorse Umane - Responsabile Unico del Procedimento

AREA SOCIO-SANITARIA	AREA AMMINISTRATIVA	AREA TECNICA
COSTENARO FRANCESCA coordinamento del servizio, organizzazione del lavoro, supervisione piani di lavoro e turni, monitoraggio progetti, gestione dei gruppi, gestione rapporti con la rete dei servizi e familiari,supporto a familiari e ospiti soprattutto per casi complessi in ambito sociale, rapporti con Ulss, gestione pratiche (es. amministratore di sostegno), formazione, supporto al settore amministrativo, gestione metodo GENTLE CARE assistente sociale per individuazione nuovi ingressi e indicazioni,	**BAGGIO RAFFAELLA Responsabile della gestione economico-finanziaria, funzione di segreteria e bilancio, ragioneria, gestione rette, economato, contabilità**	**ALESSI MASSIMO Servizio Ristorazione, Servizio di pulizia e sanificazione, Servizio Sicurezza, Servizio manutenzione. Gare e Contrattualistica pubblica: appalti di lavori, servizi e forniture, Formazione, RSPP, Privacy**
SERVIZI:		
SANITARI / **ALLA PERSONA** / **RIABILITATIVO**	**SEGRETERIA E BILANCIO**	**SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE - Responsabile OSS**
OSS- R.OSS / **Fisioterapista**	**GESTIONE RETTE**	**RSPP**
Infermieri / **Educatore** / **Logopedista**	**ECONOMATO**	**SERVIZIO DI CUCINA – Responsabile Ristorazione**
R.Inf. / **Psicologo**	**GESTIONE STIPENDI E PERSONALE - Marin Doris**	**MANUTENZIONE**

SPECIFICHE:

MEDICO MARINELLO GIANNA dati sanitari, visite programmate, parametri vitali, terapia farmacologica, contenzioni, colloqui con familiari per la parte sanitaria, decisioni sanitarie	**OSS - RESPONSABILE BRIAN KETTY** attività assistenziali e di relazione, accoglienza all'ingresso, segue indicazioni dei PAI e dei professionisti, contatti con lavanderia, turni	**FISIOTERAPISTA GENTILE ANNACHIARA** funzione di riabilitazione, recupero funzionale degli ospiti e indicazioni al personale per la gestione, rapporti con ulss, responsabile della gestione ausili
INFERMIERE - RESPONSABILE PREDEBON MARIANNA dà continuità pratica-operativa alle indicazioni del medico, gestisce la parte sanitaria (farmaci, visite ecc)somministrazione terapia, monitoraggio salute, rapporti con ULSS, dati sanitari, flussi informativi, turni	**SERVIZI EDUCATIVI PRANDINA MONICA** referente attività promosse dai vari professionisti, progettazione attività individuali, gestione laboratori occupazionali e di stimolazione cognitiva, organizzazione gite ed eventi, contatti con il territorio, uscite individuali con gli ospiti,	**LOGOPEDISTA CIULLO CHIARA** udito, deglutizione, eloquio, forma i familiari e spiega le proprie indicazioni, formazione e supervisione del personale
PSICOLOGO CAICCHIOLO SILVIA sostegno ai familiari, sostegno al gruppo di lavoro, sostegno agli ospiti in situazioni particolari, aiuto in specifiche attività, raccollta storie di vita	**SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE referente BRIAN KETTY** Interventi strutturati e organizzati sulla base delle normative vigenti	**SERVIZIO DI CUCINA - RESPONSABILE MARCON PAOLO fornisce pasti adeguati alle esigenze degli ospiti interni ed esterni. Diete personalizzate sulla base di certificato medico. Gestione locali e attrezzature**

UBICAZIONE E STRUTTURAZIONE DEL CENTRO

Il Centro Servizi Casa di Riposo di Cartigliano si trova in via San Pio X n° 15 a Cartigliano, è collocato lungo la via principale del paese nei pressi della Chiesa e del cinema ed ha un ingresso di servizio anche in Via Jacopo Ferrazzi.

MODALITA' DI AMMISSIONE

La domanda di accesso ai servizi semiresidenziali e residenziali viene raccolta presso i servizi sociali comunali. Nel caso di persona ricoverata in Ospedale o presso una RSA, sarà l'assistente sociale presente in ospedale o nella struttura RSA a compilare, insieme al richiedente, tale domanda.

L'assistente sociale del Comune o dell'ospedale o dell'RSA, trasmette copia della domanda alla segreteria dell'U.O. Residenzialità Territoriale tramite fax.

Successivamente l'assistente sociale del territorio somministrerà la **valutazione SVAMA di propria competenza presso il domicilio** dell'utente, nel rispetto dei tempi prestabiliti dalla procedura.

La segreteria di competenza organizzerà mensilmente l'UVMD nella quale saranno presenti: medico di medicina generale, assistente sociale di residenza, assistente sociale della struttura scelta, coordinatore UVMD.

Tutte le domande pervenute mensilmente (dal 1 al 31 di ogni mese), dovranno essere valutate in UVMD entro il mese successivo.

Eventuali situazioni di urgenza verranno esaminate dal Coordinatore UVMD e valutate nel più breve tempo possibile.

In sede di UVMD verranno raccolte le schede SVAMA compilate e verrà redatto un verbale in cui è formulato un parere, relativamente ad alcuni aspetti funzionali e sociali, che riassumerà le valutazioni espresse dai singoli professionisti e definirà un progetto assistenziale.

Sulla base del punteggio assegnato in UVMD verrà definito il quadro sinottico, dal quale si ricaverà **il punteggio per l'inserimento nella Graduatoria Unica.**

Tale graduatoria verrà inviata settimanalmente ai Centri di Servizio, ai Comuni e allo Sportello Integrato, i quali potranno essere aggiornati sulle persone in lista di attesa con relativo profilo.

Al richiedente verrà inviata lettera informativa con indicato il profilo assistenziale e il punteggio di priorità.

Ogni qual volta in un Centro Servizi si dovesse liberare un posto, questi lo comunicherà all'UO Residenzialità territoriale. Il Centro Servizi consulterà la graduatoria e individuerà il nuovo ospite.

A questo punto, il Centro Servizi contatterà l'interessato, comunicando in forma scritta alla segreteria competente l'eventuale inserimento per l'ottenimento dell'impegnativa di residenzialità, o il rifiuto all'ingresso.

In caso di primo rifiuto si sospenderà per 6 mesi la chiamata, in caso di secondo rifiuto si cancellerà il nominativo dalla lista.

Al momento dell'inserimento dovrà essere consegnata al Centro Servizio una documentazione specifica, come previsto dal regolamento di ingresso.

Inoltre verrà effettuato il cambio del Medico curante e inoltrata, da parte dell'ufficio dell'ente, regolare richiesta di cambio residenza dell'ospite all'ufficio demografico di Cartigliano, come previsto dall'art. 13 DPR 30 maggio 1928 n. 223 e data comunicazione al Comune di provenienza.

D'ufficio, nei casi previsti dalla legge, verrà attivata la procedura per la nomina dell'Amministratore di Sostegno che affiancherà l'Ospite nella gestione delle problematiche che lo riguardano.

SPAZI E LORO DISLOCAZIONE

L'edificio si articola su tre piani secondo la dislocazione che segue:

· **Seminterrato**: cucina centrale, cappella, obitorio, palestra, servizi, magazzino, lavanderia, deposito biancheria sporca, spogliatoio per il personale.
· **Piano rialzato** – Nucleo Betulla: ingresso, uffici, sala tivù, salone polifunzionale, stanze di ospiti prevalentemente a bassa complessità assistenziale, con i rispettivi servizi e bagni attrezzati. All'esterno vi è un ampio parco-giardino con percorso pedonale attrezzato con sedie e tavolini per la sosta durante il periodo estivo.
· **Piano primo** – Nucleo Acero: stanze prevalentemente per ospiti a maggior complessità assistenziale con i rispettivi servizi e bagni attrezzati, sala da pranzo con soggiorno polifunzionale con cucinino.
· **Primo piano** – Nucleo Quercia (di nuova costruzione): ambulatorio medico-infermieristico, stanze prevalentemente per ospiti ad alta complessità assistenziale con rispettivi bagni attrezzati, sala da pranzo con cucinino, soggiorno polifunzionale con terrazza.
Tutti i locali sono climatizzati.

SERVIZI OFFERTI

I servizi che attualmente la struttura offre sono coerenti con le finalità statutarie e con la L.22/2002 'Autorizzazione ed Accreditamento':

Servizio	**Posti**	**Destinatari**
Centro servizi per anziani non autosufficienti	60	Persone anziane non autosufficienti - 3 posti di media intensità - 1 posto sollievo - 56 posti di ridotta/minima intensità
Centro servizi per anziani autosufficienti	8	Persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti

Servizio nel territorio di pasti e SAD in convenzione con il Comune di Cartigliano.	Servizio erogato su segnalazione del Comune
Servizio diurno per anziani autosufficienti	Persone autosufficienti, servizio di supporto giornaliero all'interno della struttura

SERVIZIO SOCIALE E DI COORDINAMENTO

Il Coordinatore coordina e supervisiona l'attività dell'intera Area Socio-Sanitaria.
Inoltre si occupa di Servizio Sociale, al quale ci si può rivolgere per avere delle prime informazioni sul funzionamento della struttura, sulle modalità di ingresso, sulla retta.
Questo servizio tiene i contatti con l'Ufficio Residenzialità Territoriale per i nuovi inserimenti, comunica, monitora e si confronta con le altre figure professionali all'interno della struttura, segue i progetti interni e promossi dall'ULSS7. Inoltre ha il compito di svolgere pratiche di Amministratore di Sostegno e di essere in costante aggiornamento sulle direttive dell'ULS.

SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE

Gli Operatori si prendono cura degli ospiti in tutte le attività della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione, socializzazione, riabilitazione.
L'assistenza è garantita nelle 24 ore nel rispetto delle esigenze individuali (Piano Assistenziale Individuale).
Il livello di intervento degli operatori socio-sanitari (OSS) varia infatti, a seconda del livello di autonomia dell'ospite e può consistere in una semplice supervisione sull'utente durante lo svolgimento delle attività, per gli utenti più autosufficienti, o in una totale sostituzione dello stesso laddove questi non sia più in grado di provvedervi autonomamente. E' presente un Responsabile OSS.

SERVIZIO EDUCATIVO

L'Educatore propone agli ospiti, a livello individuale o in gruppi, attività di tipo ricreativo ed educativo, al fine di favorire una positiva integrazione nella struttura, di facilitare relazioni soddisfacenti con gli altri anziani, di incrementare l'interazione tra l'interno della Struttura e l'esterno.
Questi obiettivi si realizzano attraverso:
· attività individuali (orto, lettura di una storia o del giornale, momento benessere, uscite mirate ecc…)
· attività di stimolo e mantenimento di capacità residue (laboratori di stimolazione cognitiva, laboratori di manualità, laboratori di lettura, memory ecc…)
· attività esterne quali gite o brevi uscite (mercato, momento del caffè ecc…).
· attività ricreative (cinema presso la sala multimediale, tombola, gioco delle carte, gioco dell'oca, il domandone ecc…)
E' predisposto un calendario settimanale delle attività particolari che vengono comunicate in forma scritta e per tempo in modo che tutti ne possano venire a conoscenza. E' presente una sala multimediale per la visione di film adatti all'anziano.

SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA

Lo psicologo svolge compiti di natura strettamente professionale nei confronti di:
-Ospiti;
-Familiari degli Ospiti (momento dell'ingresso, rielaborazione della malattia del proprio caro, accompagnamento alla morte);
-Personale (counseling e formazione)
Dal confronto in equipe e dal PAI emergono le problematiche di ogni singolo Ospite e qui parte la predisposizione della programmazione del piano dei colloqui individuali. I familiari degli ospiti vengono coinvolti nei tempi e nei modi che si presentano opportuni per il buon esito del progetto sulla persona e possono a propria volta chiederne consulenza per la gestione del proprio caro.

SERVIZIO MEDICO

Il medico è presente tutti i giorni feriali, in base al calendario esposto e secondo le ore previste nella convenzione con l'USSL n.7, per le prestazioni sanitarie. Riceve i familiari degli utenti (ad esclusione della domenica) negli orari prestabiliti.
Di notte e nei giorni festivi, le urgenze sono seguite dal Medico di Continuità Assistenziale (Guardia Medica) su chiamata dell'infermiere in servizio.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'infermiere è il professionista sanitario responsabile della rilevazione dei bisogni sanitari dell'utente e di pianificarne l'assistenza. Egli inoltre garantisce l'attivazione delle prescrizioni medicho- diagnostiche-terapeutiche. L'infermiere lavora in costante rapporto e integrazione con le figure che erogano l'assistenza di base garantendo un'assistenza globale socio-sanitaria. Il servizio viene erogato 24 ore al giorno.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE E MANTENIMENTO DELLA MOBILITÀ

Il fisioterapista è il professionista che svolge interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aeree della motricità. E' presente quotidianamente e a tempo pieno. Si occupa di erogare servizi rivolti ai singoli e al gruppo, quali: Ginnatica di Gruppo, Valutazione e controllo ausili, controllo calzature adeguate, Valutazione abilità residue, controllo posture, Deambulazione assistita, Rieducazione motoria individuale e di gruppo, Movimentazione passiva.

SERVIZIO DI ASSISTENZA LOGOPEDICA

Il logopedista opera in riscontro di patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto, nonché in situazioni di mal funzionamento della deglutizione. Le prestazioni fornite dipendono dalla patologia e dalle necessità della persona.Svolge attività individuali e di gruppo.

SERVIZIO DI PODOLOGO

Il servizio è offerto in base alle necessità rilevate da OSS e Infermieri.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

L' istruttore amministrativo segue i servizi amministrativi, contabili e di segreteria. E' presente da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE

Una parrucchiera interviene in struttura settimanalmente, a richiesta. Il servizio non è compreso nella retta ed è a carico degli utenti.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La struttura è dotata di cucina interna organizzata per la preparazione completa dei pasti.
Il menù tiene conto della cultura culinaria e gastronomica locale nonché della stagionalità.
Su indicazione del medico e della logopedista vengono preparate diete personalizzate in base ai bisogni del singolo ospite.
I pasti vengono somministrati indicativamente nei seguenti orari:
- colazione ore 8.00
- merenda ore 10.00
- pranzo ore 11.40
- merenda ore 16.00
- cena ore 18.30

SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI

La pulizia e sanificazione degli ambienti viene effettuata quotidianamente e al bisogno in modo da garantire sempre e comunque che gli spazi della struttura siano igienicamente adeguati e confortevoli.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio assicura il lavaggio e la stiratura dei capi personali non delicati. Il costo è compreso nella retta.
La lavanderia effettua lavaggi con sistemi industriali che sono in grado di garantire l'igienizzazione degli indumenti; per tale motivo i capi lavati sono soggetti a usura maggiore rispetto ad una gestione domestica.

PRESTAZIONI DI VOLONTARIATO SOCIALE

Oltre agli operatori sanitari all'interno dell'ente sono presenti anche i volontari ospedalieri che garantiscono una presenza continuativa nell'arco della settimana. I volontari operano in varie forme a seconda delle capacità ed inclinazioni personali, nel rispetto delle regole e dei programmi vigenti all'interno della Casa di Riposo. Per loro è stato elaborato un apposito progetto che prevede una formazione periodica specifica e incontri di verifica trimestrali.
Altre associazioni di volontariato collaborano nella gestione dello spazio verde che circonda la struttura.

SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio prevede la celebrazione della S. Messa nella cappellina della struttura.
Ogni pomeriggio alle ore 17.15 gli ospiti organizzano la recita del S. Rosario.

INFORMAZIONI UTILI

LA GIORNATA TIPO ALL'INTERNO DEL CENTRO

La sveglia è prevista non prima delle 6.30. Praticata l'igiene personale gli ospiti vengono accompagnati in sala per la colazione ove l'infermiere somministra la terapia.
Gli ospiti autosufficienti scelgono come organizzare la loro giornata.
Verso le ore 9.00 sono quasi tutti alzati e iniziano la loro giornata. Buona parte degli ospiti partecipa alla S. Messa. Poi iniziano varie attività di animazione e deambulazione assistita; alle ore 10.00 viene effettuata l'idratazione mediante la somministrazione di tisane, succhi di frutta e yogurt. Le attività di animazione proseguono fino alle ore 11.20 circa, tempo di preparazione al pranzo che viene servito alle ore 11.40.
Segue il riposo fino alle ore 14.00, ora dalla quale gli operatori iniziano ad alzare gli ospiti. Alle ore 16.00 è servita la merenda che consiste generalmente in frutta fresca omogeneizzata, tisane o caffè.
Nel pomeriggio l'attività di animazione è gestita nella maggior parte dei casi dai Volontari e dai vari professionisti.
Alle 17.15, chi lo desidera partecipa alla recita del Santo Rosario.
Alle 18.30 viene servita la cena e poi, per gli ospiti non autosufficienti inizia la preparazione per il riposo.
Chi desidera può restare a guardare per un po' la tivù.
Agli ospiti viene garantito un bagno a settimana.
L'ospite autosufficiente può entrare e uscire quando vuole previa dichiarazione scritta al personale infermieristico. Sono sconsigliate le visite durante gli orari dei pasti e durante le ore di riposo. Oltre le 20.30 non sono consentite visite.
Non è consentito imboccare, né somministrare cibo agli ospiti (tranne in casi eccezionali e stabiliti in sede di Unità Operativa Interna). Durante il riposo sono sconsigliate anche le telefonate. Il cancello rimane chiuso per la sicurezza degli ospiti. Qualora un famigliare desideri accompagnare un ospite all'esterno deve preventivamente avvisare l'infermiere e compilare apposita dichiarazione nel caso di persona non autosufficiente e confusa.

TUTELA DEL CLIENTE – UTENTE

FOTOCOPIA DELLA CARTELLA SANITARIA INTERNA

Per ottenere il rilascio di copia della cartella sanitaria interna, occorre che l'utente o un suo familiare o altra persona di fiducia formalmente delegata, inoltri domanda alla Direzione, che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna e sulla quota da versare alla Cassa Economale
dell'Ente.
Si fa fede alla normativa L.241/90 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".

CONSENSO INFORMATO

Il medico informa il paziente sull'iter diagnostico – terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato del paziente o dei parenti in occasione di esami diagnostico – clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico di una certa complessità.
Il paziente decide dopo aver ricevuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse operazioni.
La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva, comunque, il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

TUTELA DELLA PRIVACY - Nuovo Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (GDPR 2016/679)

E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali. Il Centro Servizi mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che strutturale, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli ospiti.
Nel modulo di domanda per l'ingresso in struttura è riportata l'informativa circa le modalità e le finalità del trattamento dei dati personali e sensibili.
I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti pubblici esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge. Tali soggetti li cureranno autonomamente in qualità di titolari del trattamento.
Come previsto dal DGPR 2016/679, il degente ha diritto di conoscere tutti i dati personali in possesso dell'Ente e le modalità di trattamento, di opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano ed alla riservatezza circa i dati concernenti il suo stato di salute.

FUMO

Per disposizioni di Legge e soprattutto nel rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.
I familiari e i visitatori sono tenuti al rispetto del divieto in tutti i locali interni alla struttura.
E' comunque presente uno spazio coperto dedicato ai fumatori.

EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Nel centro servizi è stato predisposto un piano di emergenza, esposto in ogni piano della struttura, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

• ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (Incendi, terremoti, ecc.);
• portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
• delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale del Centro Servizi è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e a fare tutto quanto strettamente necessario per tutelare la sicurezza degli utenti.

COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI

La presenza e la collaborazione dei familiari è una componente determinante per la miglior convivenza e permanenza dell'ospite in struttura.

All'atto dell'inserimento dovrà essere comunicato il nominativo del familiare referente per tutte le informazioni che si dovranno trasmettere. Sarà tale familiare a farsi portavoce a sua volta presso gli altri congiunti dell'ospite per la diffusione delle informazioni di interesse comune.

Ai familiari è chiesta la collaborazione per la gestione del guardaroba dell'ospite secondo le modalità indicate nella scheda relativa alla dotazione del vestiario (consegnata all'atto dell'accoglimento).

I familiari potranno costituire un valido aiuto nella somministrazione delle diete, rispettando le indicazioni dell'Unità Operativa Interna, qualora la stessa richiedesse il divieto di consegnare o di somministrare di propria iniziativa cibi vari agli ospiti.

L'attenzione prestata dal parente deve essere unicamente rivolta al proprio congiunto per non intralciare il lavoro degli operatori e non entrare nella privacy degli altri ospiti. E' inoltre da sottolineare la necessità di mantenere all'interno della struttura un comportamento corretto e rispettoso della riservatezza degli ospiti e del lavoro delle figure professionali.

E' importante che al personale gli ospiti e i familiari non chiedano alcuna prestazione non prevista dal normale programma di lavoro né facciano pressione per ottenere trattamenti di favore o per elargire compensi in denaro. I rapporti dovranno essere di reciproco rispetto e comprensione. In caso di eventuali inadempienze da parte di qualche dipendente, l'ospite o i suoi familiari sono invitati ad astenersi dall'avanzare diretta contestazione al dipendente stesso e a rivolgersi, invece, al direttore per segnalare il fatto o compilare l'apposita scheda di collegamento struttura-utente.

I familiari partecipano alle U.O.I. (unità operative interne) per condividere ciò che viene deciso dal gruppo di professionisti nel Piano Assistenziale Individualizzato.

E' costituito un Comitato dei familiari composto da tre persone elette da tutti i familiari di riferimento di ciascun ospite che dura in carica tre anni.

RECLAMI

La funzione di tutela nei confronti degli ospiti è considerata essenziale attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi. Le segnalazioni servono per conoscere e capire meglio i problemi esistenti e per poter prevedere il miglioramento del servizio erogato.

L'IPAB cerca di risolvere in via informale e colloquiale. Qualora non sia possibile per particolari motivi, si chiede che venga compilato il modulo per il reclamo, disponibile nella pagina successiva. Ci si può rivolgere anche al Coordinatore che fornirà il modulo.

Inoltre, all'ingresso, è presente una cassetta riportante la dicitura "I vostri suggerimenti".

Ricordiamo il "Comitato dei Familiari'' del Centro Servizi, che potrà raccogliere eventuali segnalazioni, confrontandosi poi con la Direzione della struttura.

Il Direttore verrà informato e avvierà un'istruttoria per verificare i fatti e per individuare le possibili azioni correttive. Informerà il cliente per iscritto delle procedure seguite per la risoluzione del problema, non oltre 20 giorni dal protocollo della contestazione.

Modulo per segnalazioni e/o suggerimenti

Il sottoscritto/La sottoscritta _____ nato/a il _____
residente in via_____n°____,a _____
in qualità di _____ del Sig./della Sig.ra _____,
accolto/a presso questa residenza ,
Tel.: _____ Cell.:_____

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione che (COME E' AVVENUTO IL FATTO – quando, dove e chi ne ha preso parte):

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):

_____
_____
_____

_____
_____ _____

INFORMATIVA ai sensi del nuovo Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (gdpr 2016/679)

Il/La sottoscritto/a _____ dichiara di essere informato/a, che i dati personali, raccolti dalla Casa di Riposo di Cartigliano saranno trattati esclusivamente ai fini dell'esame del presente reclamo e che il mancato conferimento dei dati da parte dello/la scrivente comporterà l'impossibilità di ricevere comunicazioni in merito all'esito del medesimo.

Data _____

Firma _____

PROT. N.

STANDARD DI QUALITÀ

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, la Casa di Riposo concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi che vengono misurati con specifici indicatori e standard di riferimento.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Personalizzazione ed umanizzazione	• Tempo intercorso tra l'ingresso dell'ospite e il primo colloquio con lui e i suoi familiari di riferimento per la valutazione dei fattori fisici, psicologici e sociali per la pianificazione dell'assistenza • Tempo intercorso tra l'ingresso in struttura dell'ospite e la prima visita medica per la raccolta dell'anamnesi, l'esame obiettivo e la prescrizione della terapia	Al momento dell'ingresso in struttura o nell'arco delle prime 48 ore di permanenza nel Centro Servizi.
Pianificazione assistenza e personalizzazione	Tempo intercorso tra l'ingresso di un ospite e la stesura del primo progetto individualizzato	45 giorni
Monitoraggio sanitario	Cadenza screening generale sullo stato di salute dell'ospite attraverso visite ed esami strumentali	Semestralmente (al bisogno i tempi sono più brevi)
Assistenza alla persona	Tempo che intercorre tra un bagno e l'altro	Massimo 7 giorni (al bisogno naturalmente i tempi sono più brevi)

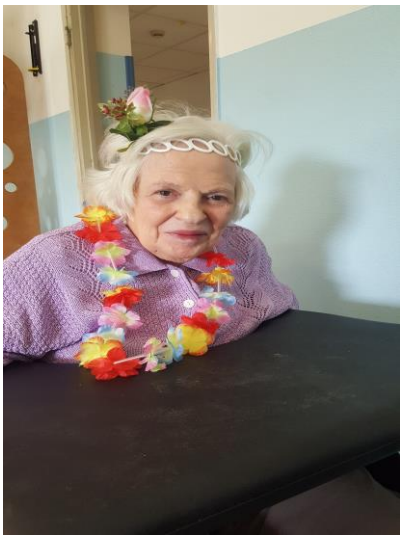
Servizio ristorazione	Esposizione del menù giornaliero fuori della sala da pranzo.	Quotidianamente
Disponibilità all'ascolto	Orari di ricevimento dei familiari per ascolto	Quotidianamente negli orari di presenza dello staff di direzione o dei singoli professionisti
Partecipazione al miglioramento del servizio	Tempo intercorso tra il reclamo/suggerimento e il ricevimento della risposta da parte dell'utente.	30 gg.
Controllo e trattamento del dolore	• Rilevazione della presenza di dolore con valutazione completa per mezzo di strumenti validati • Registrazione della valutazione in funzione della rivalutazione periodica e del follow-up • Monitoraggio dei risultati ottenuti con i trattamenti antidolorifici messi in atto	All'ingresso e continuativamente
Prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione	• Rilevazione del rischio o della presenza di LDP con valutazione completa per mezzo di strumenti validati • Registrazione della valutazione in funzione della rivalutazione periodica e del follow-up • Monitoraggio dei risultati ottenuti con i trattamenti preventivi o curativi messi in atto • Adozione della procedure dell'azienda ULSS n°3 per la prevenzione e il trattamento delle LDP e la prescrizione dei sistemi antidecubito	All'ingresso e continuativamente
Prevenzione delle cadute	• Valutazione del rischio di cadute con strumento validato • Registrazione della valutazione e implementazione delle misure atte a ridurre il rischio di cadute se necessario • Monitoraggio dei risultati ottenuti con le misure messe in atto	All'ingresso e in caso di modifica delle condizioni di salute o della terapia farmacologica
Prevenzione delle infezioni associate all'assistenza sanitaria	• Adozione con adattamento delle linee guida correnti sull'igiene delle mani e il corretto utilizzo dei guanti comunemente accettate e pubblicate in letteratura. • Adozione delle procedure dell'azienda ULSS n°3 per la prevenzione delle infezioni delle vie urinarie e per la gestione dei cateteri venosi centrali e periferici	Quotidianamente

MOMENTO DEL FILO’

LE RETTE

Le rette vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione e vengono normalmente approvate all'inizio dell'anno cui si riferiscono.
La retta è differenziata:
- per ospiti autosufficienti e non autosufficienti
- per periodo di permanenza: servizio diurno, servizio residenziale.

Essa comprende: vitto, alloggio, assistenza di base, assistenza medica e infermieristica, assistenza riabilitativa con il fisioterapista, il logopedista e lo psicologo, servizio di educazione - animazione, servizio del podologo e pulizia dei locali.
La retta non comprende eventuali ticket su farmaci non mutuabili o per cui non si è in possesso di esenzione, visite specialistiche, servizio di barbiere e parrucchiere, servizio di trasporto (in ambulanza o altri mezzi), servizio di assistenza durante visite o ricoveri ospedalieri.
In caso di assenze non è prevista alcuna detrazione dalla retta. Solo in caso di ricovero ospedaliero alla retta viene detratto il 10% dal primo giorno di assenza. La retta viene corrisposta mensilmente in via anticipata dal giorno 5 al giorno 15 del mese presso la Tesoreria dell'Ente utilizzando il RID.



VIENI A TROVARCI!!!!!!

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(Allegato “D”- D.G.R. 14/12/2001 n°7435)

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua partecipazione alla vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

• istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);

• agenzie di informazione e, più in generale mass media;

• famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano: il principio di "eguaglianza sostanziale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma compito della Repubblica, rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando, di fatto, la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile ad una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia delle effettiva realizzazione dei diritti alla persona;

il principio "del diritto alla salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).