



Comune di BIANZIE

Provincia di VERCELLI

**CASA DI RIPOSO PER ANZIANI
“Cav. A. TERZAGO”**

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 36 del 25/07/2013

SOMMARIO

0. PRESENTAZIONE
1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI
2. TIPOLOGIA DEL PRESIDIO
3. PRINCIPI FONDAMENTALI
4. I DIRITTI DEGLI OSPITI
5. GLI OBIETTIVI PRINCIPALI
6. MODALITA' DI ACCOGLIENZA - DIMISSIONI DEGLI OSPITI
 - LA DOMANDA DI INGRESSO
 - INGRESSO IN STRUTTURA
 - DIMISSIONI
7. LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY
8. COME ARRIVARE
9. TIPOLOGIA DELLE CAMERE
10. L' ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA
11. DOTAZIONE ORGANICA
12. I SERVIZI OFFERTI
 - IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO
 - ASSISTENZA ALLA PERSONA
 - ASSISTENZA INFERMIERISTICA
 - FISIOTERAPIA
 - ANIMAZIONE
 - SERVIZIO DI RISTORAZIONE
 - SERVIZIO DI PULIZIA AMBIENTALE
 - SERVIZIO DI LAVANDERIA
 - SERVIZIO DI PARRUCCHIERE
 - ASSISTENZA MEDICA
 - ASSISTENZA PSICOLOGICA
 - GIORNATA TIPO
 - NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLA RETTA
13. PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA E PRESTAZIONI A CARICO DELL' OSPITE
 - RESIDENZA ASSISTENZIALE (RA)

- RESIDENZA SOCIO ASSISTENZIALE (RSA)
 - PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA
14. CONTROLLO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
 15. GESTIONE DEI RECLAMI
 16. I COMPORTAMENTI DA TENERE
 - ORARI DI VISITA
 - VISITE ALLA STRUTTURA
 - REGOLE DA OSSERVARE
 17. ATTIVITA' RICREATIVE E NON
 - ATTIVITÀ RICREATIVE
 - ASSISTENZA RELIGIOSA
 18. VOLONTARIATO
 19. ASSISTENZA PRIVATA

PRESENTAZIONE

Il CAV. ANTONIO TERZAGO destinò il proprio patrimonio, con testamento olografico in data 17.04.1931 rettificato con testamento segreto del 13.12.1934, per la costruzione della Casa di Riposo a Lui intitolata, che venne edificata in Via Tronzano n. 13 bis, con inizio della propria attività dal 26/09/1954

Nel corso degli anni, causa le diverse normative regolamentanti gli standard strutturali e la sicurezza degli edifici assistenziali, a “fine anni 80” il Comune di Bianzè elaborò nuovi progetti che portarono alla costruzione ex novo della nuova struttura sita in Via Circonvallazione n. 33 di Bianzè.

Il progetto venne approvato dalla Regione Piemonte con propria D.G.R. N° 146-479 in data 01/08/1995 e finanziato dal Comune di Bianzè con propri fondi e con il ricavato dall’alienazione di beni immobili vincolati all’assistenza.

1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento che fissa principi e regole nei rapporti tra Amministrazioni Pubbliche che erogano servizi e cittadini che ne usufruiscono. Costituisce una concreta manifestazione del cambiamento della cultura nei rapporti tra istituzioni e cittadino, nell'ottica del miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Rappresenta, pertanto, un vero e proprio patto scritto che impegna l'Ente ad un costante miglioramento organizzativo e funzionale per tenere in massima considerazione le esigenze del cittadino al fine di garantire il diritto al miglior servizio ottenibile.

STORIA

La casa di riposo di Bianzè porta il nome del compianto Cav. Antonio Terzago, cittadino benemerito, che non avendo eredi diretti, lasciò il suo cospicuo patrimonio al Comune di Bianzè al fine di erigere un Istituto per i Vecchi e i Poveri. La prima Casa di Riposo a Lui intitolata fu eretta nel 1954 in via Tronzano e per oltre cinquant’anni ospitò più di quaranta anziani bisognosi di assistenza. Dall'anno 1999 è in funzione la nuova Casa di riposo sempre intitolata al Cav. Antonio Terzago in quanto, in parte realizzata con i fondi ricavati ancora dal suo patrimonio.

RIFERIMENTI

La presente Carta dei Servizi è redatta nel rispetto dei contenuti previsti dalla D.G.R. N° 25-12129 del 14/09/2009.

2. TIPOLOGIA DEL PRESIDIO

La residenza accoglie persone autosufficienti e non, garantendo prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di carattere assistenziale mirati a recuperare o migliorare il grado di autosufficienza e prestazioni di tipo sociosanitario, culturale e ricreative.

La struttura è autorizzata al funzionamento con Deliberazione del Direttore Generale dell'ASL 11 di Vercelli n. 0162 del 23/05/2007; ha una ricettività massima complessiva di n. 51 posti letto così differenziati:

- n. 30 posti RSA
- n. 21 posti RA

La Residenza Assistenziale fornisce agli ospiti in condizione di autosufficienza psico-fisica, servizi di tipo alberghiero e socio-assistenziale.

Nell'ottica di un miglior adeguamento della Struttura ai bisogni della Comunità in materia di assistenza agli Anziani, dal 15 aprile dell'anno 2008, è stato istituito il Nucleo RSA.

LA CASA DI RIPOSO Cav. TERZAGO si sviluppa su tre piani; è stata progettata senza barriere architettoniche. Sono previsti presso la struttura tutti gli ausili necessari agli ospiti durante le loro giornate, sollevatori attivi e passivi, carrozzine, deambulatori, vasche attrezzate per l'igiene personale, materassi antidecubito, ecc. Dispone di spazi privati e personalizzati e di spazi comuni ampi e di relazione per migliorare le condizioni di vita degli ospiti.

E' composta da:

- PIANO TERRA
- PRIMO PIANO
- SECONDO PIANO

AL PIANO TERRA sono disposti i servizi generali così elencati:

- ✓ Magazzini (esterni)
- ✓ Camera mortuaria (esterna)
- ✓ Locale lavanderia (esterna)
- ✓ Salone polifunzionale
- ✓ Ingresso
- ✓ Direzione Sanitaria
- ✓ Servizi igienici collettivi
- ✓ Soggiorno comune
- ✓ 2 Camere
- ✓ Sala per la parrucchiera
- ✓ Cappella
- ✓ Cucina
- ✓ Palestra
- ✓ Spogliatoi

La zona ingresso è molto ampia e ben disposta, permette un facile accesso sia alle scale

che agli ascensori, costituisce un vero e proprio ambiente ad uso collettivo, punto di riferimento centrale di informazione per gli ospiti e per i visitatori. Il soggiorno comune è un locale predisposto per migliorare la vita di relazione degli ospiti, adibito per lo svolgimento di attività di animazione collettiva, dotato di televisione e salotti per favorire l'incontro e animazione degli ospiti.

AL PRIMO PIANO sono disposte le camere da letto ed i servizi di nucleo previsti dalla vigente normativa:

- ✓ 13 Camere
- ✓ Soggiorno
- ✓ Refettorio
- ✓ Terrazzo
- ✓ Guardaroba

AL SECONDO PIANO:

- ✓ 11 Camere
- ✓ 2 Soggiorni
- ✓ Infermeria
- ✓ Bagno Assistito
- ✓ Refettorio
- ✓ Terrazzo
- ✓ Guardaroba - stireria

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

- **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:** Il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza ed imparzialità, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un piano di assistenza individualizzato per ogni singola persona.
- **CONTINUITÀ:** L'assistenza sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzione durante l'intero arco dell'anno. Data la natura del servizio la Struttura, qualora dovesse verificarsi la sospensione di una delle attività prevista dalla carta dei servizi, si impegna a limitare al massimo il tempo di chiusura o di disservizio al fine di limitare al massimo i disagi per gli ospiti e le loro famiglie.
- **PARTECIPAZIONE:** La persona anziana è protagonista del servizio ed è a lei che bisogna offrire gli strumenti per favorire, per quanto possibile, una partecipazione attiva all'interno della struttura residenziale.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** L'erogazione del servizio è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e efficienza attraverso il monitoraggio continuo. A tale scopo si garantisce l'aggiornamento e la formazione permanente di quanti operano nella struttura.

4. I DIRITTI DEGLI OSPITI

La Casa di Riposo si impegna a garantire agli anziani una tutela sociale che dia loro sicurezza e serenità e offrire alle famiglie un sostegno nell'assistenza e nella cura delle persone con problemi legati all'età avanzata attraverso:

- DIRITTO ALLA VITA: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione ecc.).
- DIRITTO DI CURA E 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/o 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 E 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.
- DIRITTO ALLA QUALITÀ: il personale è tenuto a trattare gli ospiti con professionalità, rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri. Ogni ospite ha il diritto di trovare, in ogni momento, un servizio adeguato ed affidabile e la disponibilità corretta e sollecita da parte di tutti gli operatori in modo da realizzare concreto l'obiettivo del miglior stato di salute psicofisico alla persona.
- DIRITTO ALLA PARITÀ DI TRATTAMENTO: ogni ospite ha il diritto di ottenere il medesimo trattamento assicurato a tutti gli ospiti della struttura. Ogni forma di privilegio o di favoritismo crea irregolarità nel servizio, disfunzione nel trattamento e

squilibri nei rapporti e perciò compromette la serietà e la qualità stessa della struttura. Partendo dal principio che ogni persona è diversa e racchiude in sé una parte di unicità, ha diritto di essere trattato in modo adeguato, in base alle esigenze specifiche che manifesta, compatibilmente con il trattamento che deve essere erogato a tutti gli ospiti equamente e in equal misura. Da quanto sopra, ne deriva che il servizio erogato nella struttura socio-assistenziale deve essere imparziale, obiettivo equilibrato per tutti gli ospiti, in base a quanto previsto nelle finalità della struttura e in base a quanto l'organizzazione del servizio può assicurare.

- DIRITTO ALLA NORMALITA' : il servizio che viene erogato nella struttura deve corrispondere il più possibile ai canoni della normale conduzione della vita del domicilio, assicurando anche quella sfera di privacy personale e cercando di conservare le abitudini di vita della persona.
- DIRITTO ALLA FAMIGLIA : ogni persona ospite della struttura residenziale ha diritto a mantenere la relazione con il proprio coniuge, anzi si auspica e si privilegia lo sviluppo del legame affettivo della persona con i propri familiari ritenendolo essenziale riferimento e risorsa irrinunciabile anche per il servizio.
- DIRITTO ALLA SCELTA DEL PROPRIO AMBIENTE PERSONALE : ogni persona ospite ha diritto di poter scegliere la disposizione dei suppellettili nella propria camera, di decidere quali oggetti personali portare e tenere con sé in stanza, compatibilmente con gli spazi e le caratteristiche della camera stessa e in accordo con le esigenze stesse del servizio.

5. GLI OBIETTIVI PRINCIPALI

- Garantire spazi e tempi di partecipazione affinché la persona ospite sia protagonista
- Approccio globale alla persona; tramite progetti individuali per il mantenimento e/o lo sviluppo delle capacità psico-fisiche della persona anziana.
- Garantire un' alta qualità di vita attraverso la ricerca del benessere della persona.
- Garantire il rispetto e il soddisfacimento dei bisogni relazionali, di salute e di sicurezza della persona ospite.
- Garantire la qualità dell' assistenza prestata tramite la formazione permanente del personale al fine di sviluppare la capacità di intervento assistenziale, di lavoro in equipè e di relazione con l' ospite.

6. MODALITÀ DI ACCOGLIENZA - DIMISSIONI DEGLI OSPITI

LA DOMANDA DI INGRESSO

La decisione di ricoverare un anziano presso una casa di riposo non è da intendersi come un fatto estremo ovvero solo quando l'anziano ha perso la propria autonomia sul piano fisico o psichico. Alcune volte infatti la Nostra Residenza è utilizzata dagli ospiti come luogo per trascorrere alcuni periodi più o meno lunghi e comunque a tempo determinato (per le ferie estive o per un periodo di "sollevio" dei propri cari). La fase di presentazione della domanda avviene con contatto telefonico oppure di persona; il familiare interessato all'inserimento in struttura infatti prende contatto con la responsabile per conoscere i servizi offerti, la tipologia della struttura e per una visita preliminare. In caso di esito positivo viene fornita una lista di documenti, abiti, effetti personali che l'anziano dovrà portare al momento dell'ingresso in struttura.

Gli ospiti non autosufficienti in convenzione con S.S.N. che richiedono il ricovero nei Reparti RA, RSA devono inoltrare la domanda presso l'assistente sociale della ASL del Comune in cui si è residenti; sarà poi compito dell'U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica) dell'ASL valutare la domanda e attribuire un punteggio in base al quale si ha il diritto all'inserimento in una lista di attesa.

Al momento in cui si rende disponibile un posto letto la persona sarà chiamata ad accedere alla Struttura.

INGRESSO IN STRUTTURA

Prima dell'ingresso viene consegnato un elenco dei capi di abbigliamento necessari ed il N° identificativo degli stessi che deve essere riportato sui capi.

Al momento dell'inserimento in struttura l'ospite deve portare con sé i seguenti documenti:

- carta di identità o altro documento di riconoscimento;
- tessera sanitaria rilasciata dall'Unità Sanitaria Locale;
- codice fiscale;
- documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base con eventuale prescrizione di terapia;
- documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici ecc.).

All'ingresso, tra l'ospite e la Casa di Riposo, viene sottoscritto un Contratto di Ospitalità e viene consegnata copia della presente Carta dei Servizi e del Regolamento Interno.

L'accoglienza in Struttura avviene in presenza della responsabile e di un operatore socio sanitario. L'ospite viene accompagnato in camera e con lui vengono sistemati gli indumenti e gli oggetti personali. Successivamente viene accompagnato per una prima visita alla struttura e per una prima conoscenza degli ospiti presenti. Successivamente viene intestata una cartella clinica la cui compilazione è di pertinenza dell'infermiere e del medico e che contiene gli aggiornamenti di carattere sanitario.

DIMISSIONI

L'ospite potrà lasciare la Residenza anche per brevi periodi a sua discrezione avvisando la direzione almeno cinque giorni prima.

In caso di dimissioni per trasferimento, la Struttura si impegna a far pervenire ai famigliari gli effetti personali, gli indumenti dell'ospite e la documentazione completa.

7. LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY

La Casa di Riposo – RSA assicura la tutela della privacy attraverso l'applicazione del D.Lgs 196/03 ed in particolare:

- richiede all'ingresso l'autorizzazione al trattamento dei dati e dell'immagine dell'Ospite;
- ha definito mezzi di protezione dei dati sensibili con il Documento Programmatico di Sicurezza (documenti amministrativi, sanitari, assistenziali);
- ha fornito adeguata formazione al personale in materia di privacy.

Il rispetto della privacy degli Ospiti è applicato nella vita quotidiana da tutti gli operatori della Casa di Riposo – RSA evitando situazioni che possono creare imbarazzo nell'Ospite quali: evitando la presenza di personale estraneo durante l'igiene, utilizzando pannelli divisorii per proteggere l'Ospite allettato, ecc.

8. COME ARRIVARE

Bianzè dista 26 km da Vercelli, sulla Strada Provinciale SP3 che collega Livorno Ferrarsi con Tronzano.

In Auto:

Autostrada Torino – Milano con uscita a Borgo d'Ale.

In Autobus:

Autolinee da Santhià a Crescentino.

In Treno:

Stazione di Bianzè sulla linea FF.SS. Santhià – Vercelli.

9. TIPOLOGIA DELLE CAMERE

La tipologia delle camere è la seguente:

- **PIANO TERRA**
 - ✓ n° 2 camera da 2 p.l.
 - ✓ n° 1 bagno in comune
- **PRIMO PIANO:**
 - ✓ n° 1 camera da 2 p.l. con bagno

- ✓ n° 12 camere da 2 p.l. con bagni in comune
- **SECONDO PIANO:**
 - ✓ n° 1 camera da 2 p.l. con bagno
 - ✓ n° 10 camere da 2 p.l. con bagni in comune

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

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

L'accesso alle camere è garantito da un ascensore/montalettighe.

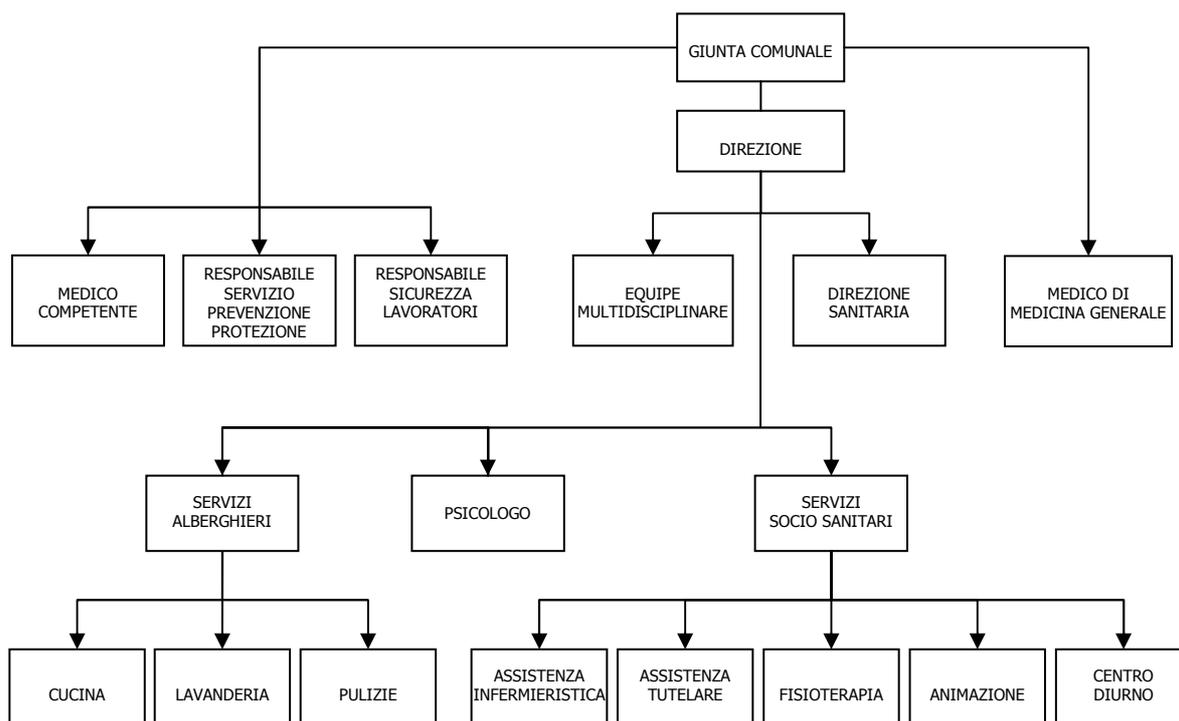
10. L' ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo è del Comune di Bianzè e conseguentemente gli indirizzi politici e le scelte gestionali sono in capo al Sindaco e alla Giunta Comunale.

Le professionalità presenti nella struttura sono costituite da:

- Direzione della Struttura, assicurata da un Direttore di comunità socio sanitaria ai sensi della D.G.R. 35-9199 del 14/07/08;
- Assistenza Medica, assicurata da un Medico di Medicina Generale interno;
- Direzione Sanitaria, assicurata da un Medico di Medicina Generale ai sensi della D.G.R. 17-15226 del 30/03/2005, modificata con DGR 45- 4248 del 30-07-2012;
- Psicologo, collaboratore esterno con iscrizione all'Albo Professionale;
- Assistenza Infermieristica, assicurata da infermieri con attestato di qualifica professionale;
- Assistenza Tutelare, assicurata da operatori socio-sanitari, con attestato di qualifica professionale, dipendenti dalla cooperativa a cui è stato appaltato il servizio;
- Fisioterapia, assicurata da un fisioterapista con attestato di qualifica professionale dipendente dalla Cooperativa a cui è stato appaltato il servizio.

L'organizzazione della struttura è illustrata dal seguente organigramma:



11. DOTAZIONE ORGANICA

La Casa di Riposo assicura il rispetto delle dotazioni minime di organico professionale come definito dalle normative vigenti in relazione alla tipologia della struttura, nonché il numero di operatori presenti nell'arco della giornata. La presenza giornaliera del personale è la seguente:

1) OPERATORI SOCIO-SANITARI

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
Mattino 06,00 - 09,00	N° 1	N° 1					
Mattino 06,00 - 13,00	N° 2	N° 2					
Mattino 06,00 - 14,00	N° 2	N° 2					
MATTINO 07.00 - 13.00	N ° 1	N ° 1	N ° 1	N ° 1	N ° 1	N ° 1	
Pomeriggio 14,00 - 22,00	N° 2	N° 2					
Pomeriggio 15,00 - 20,00	N° 1	N° 1					
POMERIGGIO 18.00 - 20.00	N° 1	N° 1					
Notte 22,00 - 06,00	N° 2	N° 2					

2) INFERMIERI

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
Mattino 08,00 - 13,00	N° 1						
Pomeriggio 16,30 - 19,00	N° 1						
COORDINATORE 08,00 - 16,00	N° 1	--	--				

3) FISIOTERAPIA

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
08,30 - 11,30	N° 1	--	--				

4) ANIMAZIONE

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
08,30 - 12,00	N° 1	--	--				

12. I SERVIZI OFFERTI

IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

La D.G.R. 30.03.2005 n. 17-15226 modificata con DGR 45- 4248 del 30-07-2012 precisa che “Obiettivo centrale” del nuovo modello organizzativo “è la realizzazione di un sistema integrato di risposte sanitarie ed assistenziali, che metta al centro la persona ed i suoi bisogni sanitari , sociali e relazionali”. “In altre parole le prestazioni di assistenza devono essere definite sulla base delle specifiche esigenze delle persone assistite, attraverso un modello di risposta fondato sulla flessibilità quali-quantitativa degli interventi, che trova nel Piano di Assistenza la sua espressione operativa”.

Il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) è lo strumento principale di lavoro del personale.

Il modello adottato dalla Casa di Riposo è quello previsto dalla D.G.R. 42/08 della Regione Piemonte.

Si tratta di un documento personale dell'ospite che, partendo dalla ricognizione dei bisogni definisce gli obiettivi, che si prevede di raggiungere e gli interventi necessari per il loro raggiungimento.

I PAI sono elaborati da un'Equipe Multidisciplinare composta dal medico di medicina generale, operatori sociosanitari, infermieri, fisioterapista e animatore e sono portati a conoscenza dell'ospite e/o parente. Essi sono periodicamente revisionati per assicurare la loro adeguatezza alle condizioni dell'ospite.

ASSISTENZA ALLA PERSONA

L'assistenza è erogata su tre turni per complessive 24 ore e per 7 giorni alla settimana e prevede:

- assistenza all'igiene personale e alla vestizione;
- mobilitazione e accompagnamento agli spazi collettivi;
- somministrazione pasti;
- pulizia delle camere e sostituzione biancheria;
- pulizia presidi e ausili;
- sorveglianza e protezione dell'ospite.

Particolare attenzione è dedicata all'aspetto relazionale sia verso gli ospiti che i parenti.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica è erogata per 7 giorni alla settimana nella fascia oraria 08,00 – 19,00 e prevede:

- preparazione e somministrazione terapie;
- medicazioni;
- monitoraggio dello stato di salute degli ospiti;
- prescrizione di diete particolari;
- prenotazioni visite specialistiche ed esami;
- rapporti con i medici di base.

FISIOTERAPIA

L'attività è svolta dal lunedì al venerdì ed ha lo scopo di mantenere o migliorare le capacità funzionali residue dell'ospite con attività che consistono in:

- ginnastica di gruppo;
- mobilitazione attiva e passiva;
- assistenza alla deambulazione.

La struttura è dotata di una palestra per le attività fisioterapiche.

ANIMAZIONE

L'attività di animazione è svolta dal lunedì al venerdì e come obiettivi generali l'attività si prefigge il miglioramento della qualità complessiva della vita e il permanere delle capacità residue, stimolando la comunicazione, l'incontro, il rapporto interpersonale e la socializzazione, incentivando gli interessi e le inclinazioni individuali.

La risposta ai vari bisogni implica interventi differenziati; le attività di animazione offrono pertanto stimoli differenti con un'attenzione rivolta sia alla dimensione di gruppo sia alla dimensione individuale.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti sono preparati nella Casa di Riposo. Il vitto è a carattere familiare. Il menù giornaliero, sulla base delle tabelle dietetiche approvate dal competente servizio SIAN dell'ASL è esposto nella bacheca. I menù estivo e invernale vengono riproposti con rotazione di quattro settimane.

Sono previsti su prescrizione medica menù alternativi personalizzati a seconda di specifici bisogni dietetici e nutrizionali.

In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione gli alimenti possono essere omogeneizzati per consentire una adeguata nutrizione.

Gli orari della ristorazione, nel rispetto delle abitudini degli utenti attualmente presenti nella Casa di Riposo sono:

- Prima colazione ore 8,30
- Pranzo ore 11,45
- Merenda ore 15,30
- Cena ore 17,45.

Durante la giornata è prevista la distribuzione di bevande calde e fredde. onde evitare fenomeni di disidratazione tipici degli anziani.

La cucina applica le norme vigenti in materia di igiene alimentare ed è dotata di un Manuale di Autocontrollo (HACCP).

SERVIZIO DI PULIZIA AMBIENTALE

La pulizia a fondo delle camere e degli ambienti comuni avviene giornalmente, compresi prefestivi e festivi, da parte di personale addetto nel rispetto di un piano di lavoro approvato dalla Direzione.

Gli operatori socio-sanitari assicurano la pulizia dell'unità ospite e la sostituzione della biancheria piana.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il lavaggio della biancheria piana è effettuato da una lavanderia esterna con ritiro della biancheria sporca e riconsegna di quella pulita.

Il lavaggio dei capi ospiti è effettuato dalla lavanderia interna da parte di una addetta.

È escluso il lavaggio di capi delicati e capi pesanti (quali giacche, soprabiti, ecc.) per i quali occorre rivolgersi ad una lavanderia esterna.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

I trattamenti connessi con l'igiene personale dell'ospite (lavaggio, asciugatura capelli) sono eseguiti dagli operatori socio-sanitari. I trattamenti diversi da quelli sopra indicati sono eseguiti da una parrucchiera presente presso la Casa di Riposo e non sono compresi nella retta.

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica è assicurata da un medico di Medicina Generale interno alla Struttura con presenza dal lunedì al venerdì.

L'ospite deve sostituire il proprio medico di base con il medico della Struttura.

L'orario di visita del medico presso la Struttura è comunicato attraverso la sua esposizione nella bacheca.

ASSISTENZA PSICOLOGICA

L'assistenza psicologica è erogata agli ospiti e ai familiari dal momento dell'ingresso nella Casa di Riposo e durante la permanenza dell'anziano secondo le modalità definite da un Programma di Supporto Psicologico.

Essa ha lo scopo di ridurre l'insorgenza di disturbi emotivi e l'involutione intellettiva.

GIORNATA TIPO

Ore 6,15 – alzata e igiene degli ospiti

L'igiene degli ospiti andrà effettuata nei seguenti modi:

Ospiti autosufficienti: verranno aiutati nell'alzata e accompagnati in bagno, saranno assistiti stimolando la loro autonomia nel lavarsi da soli.

Ospiti non autosufficienti: verranno lavati e vestiti dal personale.

Durante l'alzata gli ospiti con patologie mentali dovranno essere stimolati nell'orientamento spazio-temporale attraverso il dialogo con gli operatori (es. stimoli a ricordare il giorno, la data e il luogo dove si trovano).

Il personale qualificato nel corso di tutta la giornata resterà a disposizione degli ospiti per aiutarli nelle loro svariate esigenze e nel soddisfacimento dei loro bisogni.

Dalle ore 08.30 – 09.00 colazione degli ospiti nelle sale pranzo o, se allettati, nelle camere. Verranno serviti: caffè, latte, tè, fette biscottate e biscotti. Dopo colazione si svolgeranno attività in funzione della socializzazione con inizio anche dell'animazione.

Ore 10.30 – gli ospiti verranno idratati con bevande.

Ore 11.45 – gli ospiti verranno accompagnati alle sale da pranzo per consumare il pasto.

Ore 13.00 – gli ospiti che desidereranno riposare verranno accompagnati nelle rispettive camere ed aiutati, se necessario, nella messa a letto. Coloro che non vorranno raggiungere le camere potranno restare nelle ampie sale comuni o all'esterno.

Nel pomeriggio gli ospiti che desidereranno e potranno, parteciperanno alle attività di animazione.

Ore 14.15 – alzata e igiene degli ospiti che hanno scelto di riposare.

Ore 16.00 – giro del carrello per la merenda a base di bevande calde e/o fredde, biscotti e nella stagione calda gelati.

Ore 16.3. – cura della persona con bagni, taglio unghie, barba e capelli

Ore 17,45 – gli ospiti verranno accompagnati nelle sale pranzo per consumare la cena.

Ore 20.00 – gli ospiti che lo desidereranno verranno accompagnati nelle loro camere, mentre gli altri potranno soggiornare nelle sale comuni e dedicarsi ai passatempi preferiti.

Durante la notte il personale qualificato sarà disponibile per qualsivoglia evenienza e per soddisfare le richieste e i bisogni degli ospiti

Ore 24.00 – giro letti con cambio pannoloni e igiene ospiti

NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLA RETTA

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

Per gli ospiti in convenzione la retta è stabilita dalla D.G.R. 17/2005 modificata con DGR 45- 4248 del 30-07-2012.

Per gli ospiti non in convenzione la retta è a totale carico dell'ospite.

L'importo della retta da pagare per gli ospiti non in convenzione, suddivisa per tipologia di nucleo è determinata dalla Giunta Comunale con apposito atto deliberativo esposto nella bacheca della Struttura.

La retta stabilita deve essere corrisposta entro il 10 di ogni mese, secondo le modalità previste dal Contratto di Ospitalità.

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

13. PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA E PRESTAZIONI A CARICO DELL'OSPITE

RESIDENZA ASSISTENZIALE (RA)

Il nucleo RA è una residenza di tipo collettivo destinato ad ospitare persone adulte anziane autosufficienti o in condizioni psicofisiche di parziale autosufficienza in grado di compiere con aiuto le funzioni primarie.

Gli utenti hanno diritto ai seguenti servizi:

- Alloggio e relativi servizi generali (riscaldamento, luce, acqua, etc.);
- Assistenza alla persona;
- Vitto: colazione, pranzo, merenda, cena;
- Pulizia dell'ambiente;
- Servizio di lavanderia biancheria piana e capi personali;
- Animazione ed appoggio socio-relazionale.

RESIDENZA SOCIO ASSISTENZIALE (RSA)

Il nucleo RSA è una residenza di tipo collettivo destinato ad anziani non autosufficienti non assistibili a domicilio e che richiedano un adeguato livello di assistenza sanitaria (infermieristica e riabilitativa) integrato ad un livello medio/alto di assistenza tutelare ed alberghiera.

Gli utenti hanno diritto ai seguenti servizi:

- Alloggio e relativi servizi generali (riscaldamento, luce, acqua, etc.);
- Assistenza alla persona;

- Vitto: colazione, pranzo, merenda, cena;
- Pulizia dell'ambiente;
- Servizio di lavanderia biancheria piana e capi personali;
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza psicologica;
- Assistenza riabilitativa e motoria;
- Servizio di parrucchiere;
- Animazione ed appoggio socio-relazionale.

PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA

La retta non comprende:

- le spese telefoniche;
- le spese mediche, farmaceutiche e tickets;
- le spese di trasporto per esigenze personali;
- le visite specialistiche a pagamento private non riconosciute dal SSN;
- l'assistenza diurna e notturna in caso di degenza in ospedale;
- le spese per parrucchiere ;
- le cure estetiche e pedicure;
- le spese per pratiche amministrative (carta identità, pratica accompagnamento);
- la fornitura da toilette personale (dentifricio, pasta per dentiera, profumi);
- le spese per l'acquisto di capi d'abbigliamento o calzature;
- le spese funerarie in caso di decesso;
- le spese per riparazione protesi e ausili.

Le tariffe delle spese suddette sono liquidate direttamente dagli ospiti e/o familiari agli enti che erogano il servizio.

14. CONTROLLO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Per il controllo e miglioramento della qualità dei servizi la Casa di Riposo ha introdotto alcuni indicatori che sono periodicamente misurati per valutare se i risultati conseguiti sono coerenti con gli obiettivi previsti:

- n° casi di infezioni, parassitosi, scabbia, legionellosi;
- n° casi di cadute con e senza conseguenze;
- media mensile bagni per ciascun ospite;
- ospiti con piaghe da decubito insorte internamente e al di fuori della Struttura;
- n° casi di dimissioni volontarie;
- n° manifestazioni organizzate;
- n° non conformità rilevate alla lavanderia esterna;
- n° reclami da parte di ospiti e/o famigliari;

- la qualità percepita dagli ospiti e/o famigliari misurata attraverso un questionario di soddisfazione clienti.

15. GESTIONE DEI RECLAMI

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

In caso di difficoltà da parte dell'interessato il reclamo potrà essere documentato dagli operatori in servizio.

Il reclamo sarà inoltrato al Direttore di Struttura per i necessari approfondimenti con i responsabili dei reparti coinvolti e sarà data tempestiva risposta all'interessato.

Per ogni reclamo ne sarà ricercata la causa e saranno intraprese adeguate azioni correttive per evitare che le stesse si ripetano.

Tutti i reclami sono riportati in un apposito registro.

16. I COMPORTAMENTI DA TENERE

ORARI DI VISITA

La Residenza "Cav. Terzago" è una struttura aperta al pubblico, ma per garantire tranquillità agli ospiti è previsto il seguente orario di visita al pubblico:

- Mattino – dalle ore 09,00 alle ore 12,00
- Pomeriggio – dalle ore 15,00 alle ore 20,00

Le visite al di fuori dell'orario sopra indicato vanno concordate con la Direzione.

Nei casi in cui l'ospite ne avverta la necessità e/o su richiesta dei famigliari, è possibile stare con il proprio caro anche durante la notte.

VISITE ALLA STRUTTURA

Le visite alla struttura sono possibili dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 17,00 previo appuntamento.

La Direzione della Struttura è a disposizione dei parenti e degli eventuali ospiti per dare tutte le informazioni inerenti l'assistenza, l'organizzazione, i servizi, ecc.

REGOLE DA OSSERVARE

Al fine di consentire una serena convivenza di tutti gli ospiti non è consentito:

- Portare animali nella struttura;
- Stendere alla finestra capi di biancheria ;
- Tenere vasi di fiori od altri oggetti sui davanzali quando siano pericolosi per le persone che passano o sostano sotto le finestre o siano di impedimento per l'areazione dei

locali;

- Tenere in camera cibi deteriorabili;
- Gettare acqua o immondizia fuori dagli appositi siti o recipienti;
- Versare nelle apparecchiature sanitarie della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere tali da otturare o nuocere al buon stato delle condutture;
- Fumare all'interno della struttura;
- Compiere atti che possano nuocere ai vicini di abitazione;
- Asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- Per motivi di sicurezza è vietato l'uso nelle camere di fornelli e stufe elettriche, apparecchiature a gas, ferri da stiro o altro;
- Introdurre medicinali senza prescrizione medica e senza informare il responsabile infermieristico della struttura.
- Tenere oggetti di valore e/o ingenti somme di denaro, in quanto l'Amministrazione non assume responsabilità in caso di smarrimento o furto.
- Introdurre mobili e arredi.

17. ATTIVITA' RICREATIVE E NON

ATTIVITÀ RICREATIVE

- Attività psicomotoria, con i seguenti obiettivi:
 - espressione libera;
 - presa di coscienza e ricomposizione della propria identità corporea realizzata attraverso la mobilitazione segmentata delle varie parti del corpo.
- Musicoterapia, con i seguenti obiettivi
 - favorire la riscoperta o la scoperta dell'armonia interna alla persona -consentire, laddove la comunicazione con gli altri si è interrotta, il recupero di una qualche forma di relazione attraverso una stimolazione verbale, tramite gli strumenti e la voce.
- Gruppo storie di vita, con i seguenti obiettivi
 - uso e recupero della memoria individuale -sviluppo di relazioni interpersonali
 - raccolta di conoscenze ricavabili dalla propria storia ed esperienza.
- Laboratorio espressivo, con i seguenti obiettivi
 - favorire l'espressione di sé
 - incentivare l'autostima
 - stimolare la socializzazione attraverso il fare
- Momenti ludico – ricreativi, con i seguenti obiettivi
 - il cruciverba: stimola la memoria e l'interesse
 - la tombola: aiuta la socializzazione e fa rinascere il piacere di un gioco popolare che evoca la famiglia.

- Feste organizzate, in occasione di compleanni, ricorrenze e festività.

ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è garantita da un sacerdote (il parroco del paese o un suo sostituto) che si reca presso la Struttura una volta la settimana per celebrare la Santa Messa. È inoltre disponibile alle visite su richiesta degli ospiti.

18. VOLONTARIATO

La Struttura favorisce la presenza di volontari sia come persone singole, sia come iscritti ad associazioni di volontariato al fine di favorire la socializzazione degli ospiti e creare un ambiente familiare.

I rapporti di volontariato sono documentati con apposite convenzioni che indicano il personale coinvolto ed il loro ruolo nei confronti degli ospiti.

19. ASSISTENZA PRIVATA

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

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