



CASA DI RIPOSO SEN. B. BORELLI A.S.P.

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Una struttura storica al servizio della comunità da oltre 100 anni

CARTA DEI SERVIZI

Approvata dal Consiglio di Amministrazione
il 6 agosto 2009

Modificata ed integrata l' 8 febbraio 2013

Modificata ed integrata il 15 dicembre 2014

VIA VITTORIO VENETO, 2 – 18026 PIEVE DI TECO (IM)

Tel. 0183/36321 – Fax 0183/368814 - e mail: seg@casadiripososenborelli.191.it

REPARTO RSA: Tel./Fax 0183/36333 – e mail: rsapievediteco@gmail.com

INDICE

Premessa	pag.....3
Principi ispiratori della Carta dei Servizi	pag.....3
Brevi cenni storici della Casa di riposo “Sen.B.Borelli” A.S.P	pag.....4
Chi siamo	pag.....5
La nostra mission	pag.....5
Dove siamo	pag.....5
La nostra organizzazione	pag.....6
La composizione della struttura	pag.....6
I servizi offerti	pag.....7
I nostri uffici	pag.....7
I servizi della Residenza Protetta (R. P.)	pag.....7
Accesso in regime di convenzione	pag.....7
Accesso in regime privatistico	pag.....8
Cosa offriamo	pag.....9
Equipe assistenziale	pag.....9
Assistenza sanitaria	pag.....9
Attività specialistiche	pag.....9
Servizio farmacia	pag....10
Assistenza e sostegno psicologico	pag....10
Servizio di riabilitazione e fisiokinesiterapia	pag....10
Assistenza all’ospite	pag....11
Servizio di terapia occupazionale ed animazione	pag....12
La Biblioteca	pag....12
Assistenza religiosa	pag....13
Trasferimento delle salme	pag....13
Servizi Alberghieri:	
La nostra cucina	pag....13
Lavanderia e guardaroba	pag....14
La pulizia degli ambienti	pag....14
Servizio di manutenzione struttura e giardino	pag....14
I servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale (R. S. A.)	pag.....14
Gli orari	pag.....14
L’ingresso in RSA	pag.....15
La dimissione dall’ RSA	pag.....15
I servizi domiciliari di fisioterapia e assistenza tutelare alla persona	pag.....16
Diritti e doveri degli utenti e loro familiari	pag....17
L’orario delle visite	pag....17
Diritti dell’utente	pag....17
Doveri dell’utente	pag....17
Carta Europea dei diritti degli anziani nelle Istituzioni	pag....18
Titolo 1° : Qualità di vita	pag....18
Titolo 2° : Adattamento permanente dei servizi	pag....18
Titolo 3° : Accesso alle cure	pag....19
Titolo 4° : La flessibilità dei finanziamenti	pag....19
Le forme di partecipazione	pag....20
Come verifichiamo la qualità dei servizi erogati	pag....20
Il Questionario di soddisfazione dell’utenza	pag....20
I reclami, i suggerimenti ed elogi	pag....20
Allegato 1 RP) questionario di sod. per gli ospiti RP e loro fam.	pag....21
Allegato 2 RSA) questionario di sod. per gli ospiti RSA e loro fam.	pag.....24
Allegato 3) modulo segnalazione	pag.....27

PREMESSA

Con la stesura della Carta dei Servizi la Casa di Riposo Sen. B. Borelli A.S.P. di Pieve di Teco si propone di aiutare le persone che hanno bisogno del nostro servizio a riconoscerci come punto di riferimento, fornendo da subito informazioni chiare e comprensibili e di stipulare un “patto” con l’utente attraverso il quale la struttura si impegna ad assicurare, nell’erogazione del servizio, il rispetto di parametri (standard) di quantità e qualità.

- La Carta dei Servizi è distribuita all’utenza unitamente al Regolamento per il ricovero presso la nostra struttura.

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi contiene i principi sui quali si basa la filosofia dell’Azienda che nell’erogazione dei servizi tiene conto:

- rispetto dei diritti dell’utente
- del corretto utilizzo delle risorse umane
- dell’efficienza ed efficacia dell’organizzazione

La struttura intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all’erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

I PRINCIPI

I principi cui si ispira sono:

Eguaglianza.

L’erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti. Nessuna discriminazione avviene a motivo del sesso, della razza, lingua, religione e delle opinioni politiche. Questa struttura adotta le iniziative necessarie per garantire la diversificazione del servizio, consapevole delle necessità specifiche del singolo ospite.

Imparzialità.

La struttura ispira la propria azione a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità.

Il servizio è continuo, regolare e ininterrotto. Nei rari casi in cui si verifichi un’interruzione la struttura adotterà misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

Partecipazione.

La struttura garantisce la partecipazione degli ospiti e dei parenti, sia per tutelare il diritto ad un servizio corretto ed efficiente, sia per favorire la collaborazione tra le parti.

L’ospite o il parente può partecipare alla vita della struttura attraverso i modi indicati in questa Carta dei Servizi. Può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, a cui la struttura darà riscontro.

La struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell’utente circa la qualità del servizio reso.

Centralità della persona.

Uno degli obiettivi fondamentali è quello di fornire un’assistenza personalizzata ed umanizzata dove al centro di tutto vi sia la persona.

L’anziano che entra nella Casa di Riposo è un individuo al quale devono essere sempre garantiti i suoi diritti. E’ importante il rapporto tra anziani ed operatori sulla centralità della persona

L’autonomia della persona.

L’autonomia è condizione imprescindibile di libertà, pertanto diventa importante cercare di rendere gli ospiti il più autonomi e quindi liberi possibile. Bisogna pensare sempre che gli interventi ed i piani messi in atto sono volti a migliorare una situazione. Dunque, diventa essenziale che il lavoro di tutti (gli operatori delle diverse professionalità, i parenti, i medici ecc...) sia finalizzato verso il recupero delle funzioni o il loro mantenimento. Inoltre è essenziale che questo si tenga ben

presente in ogni azione della vita quotidiana (dall'alzarsi all'igiene, dal mangiare all'andare in bagno) così da rendere continuamente attivo l'anziano, cercando così di non fargli perdere certe abilità. In quest'ottica è sbagliato sostituirsi all'anziano, ma corretto aiutarlo. Quindi l'obiettivo è lavorare per rendere l'anziano più autonomo possibile nello svolgimento delle attività di vita quotidiana.

La qualità della vita.

L'anziano è inserito in una nuova comunità, ma ha diritto a conservare le sue abitudini di vita e la sua privacy. Pertanto è importante il momento dell'accoglienza, aspetto che riveste particolare rilevanza sia per l'utente sia per la famiglia per la difficoltà di decisione, per il cambiamento delle abitudini di vita che produce e per i sentimenti e le emozioni che genera.

Per questo motivo sono state predisposte apposite procedure. Da tempo sosteniamo l'importanza di incontri preliminari con l'anziano, se possibile, e con la famiglia, per iniziare un percorso di conoscenza della persona e contemporaneamente fornire informazioni sulla struttura.

Il compito principale degli operatori è quello di creare un clima che assicuri agli ospiti gli stimoli necessari per partecipare attivamente alla vita quotidiana, creando delle valide aspettative.

Efficacia ed Efficienza.

Sia il criterio di efficacia sia quello di efficienza sono insiti nelle attività della Casa di Riposo Sen. Borelli. L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

Principali fonti normative cui si è fatto riferimento per la stesura della Carta dei Servizi sono:

- Legge 7 agosto 1990, 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione delle "Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale";
- Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della Legge 15 marzo 1997, n. 59";
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

BREVI CENNI STORICI DELLA CASA DI RIPOSO SEN. B. BORELLI A.S.P.

L'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza Casa di Riposo "Sen. B. Borelli" fu istituita nella città di Pieve di Teco per elargizione del commendatore Ingegnere Bartolomeo Borelli, Senatore del Regno il 21 giugno 1901. Fu un ricovero di mendicanti con sede in una parte del fabbricato del locale Civico Ospedale S. Lazzaro.

L'istituzione Pubblica di assistenza e beneficenza, già denominata Casa di Riposo per anziani "Ricovero Bartolomeo Borelli", di seguito denominata, ai sensi del D.L.vo 207 del 4 maggio 2001, Azienda di Servizi alla Persona (A.S.P.) "Sen. B. Borelli", trasformato con deliberazione della Giunta Regionale n. 1544 del 05/12/2003, ha sede legale in Via Vittorio Veneto n. 2 Pieve di Teco.

L' A.S.P. "Sen. B. Borelli" è ente autonomo senza fini di lucro, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, è regolato dalle leggi dello stato, dalle leggi regionali e da regolamenti interni.

Opera con criteri imprenditoriali, ha autonomia statutaria, regolamentare, finanziaria, organizzativa e contabile.

CHI SIAMO

La Casa di Riposo Sen. B. Borelli A.s.p. di Pieve di Teco è una struttura residenziale finalizzata all'accoglimento di persone adulte in difficoltà, inabili ed anziani in condizione di autosufficienza, parziale autosufficienza e non autosufficienza.

L'attività della Casa di Riposo è basata sui seguenti principi:

- a) valorizzazione dell'anziano in tutta la sua individualità;
- b) umanizzazione del rapporto con l'anziano;
- c) specificità delle azioni e dei servizi;
- d) fornire una risposta ai bisogni dell'anziano in modo globale, unitario, continuo e personalizzato.

LA NOSTRA MISSION

Gli scopi istituzionali della Casa di Riposo Sen. B. Borelli A.S.P. sono i seguenti:

- Offrire assistenza socio-sanitaria nei confronti di anziani in modo da rispondere al modificarsi quantitativo e qualitativo dei bisogni di vita e di salute, e di favorire il mantenimento della massima autonomia psicologica e funzionale dell'assistito;
- Partecipare, secondo le competenze istituzionali, con i propri servizi e le proprie attività alla rete integrata di servizi rivolti agli anziani che abbiano come obiettivo un'assistenza personalizzata e sempre più adeguata allo specifico bisogno del singolo soggetto e del contesto familiare;
- Attivare iniziative per valorizzare la risorsa sociale rappresentata dagli anziani, prevenire l'isolamento e la non autosufficienza, promuovere l'integrazione sociale, rimuovere il concetto di ineluttabilità della istituzionalizzazione;
- Perseguire l'attuazione di modelli coordinati di intervento, realizzando – in raccordo con altre A.S.P., associazioni, fondazioni e istituzioni locali – la gestione di residenze e tipologie di servizi diversi, alla popolazione mediante l'utilizzo del proprio personale sul territorio, condividendo metodologie di intervento e qualità delle prestazioni.
- Partecipare alla definizione e attuazione di iniziative e servizi innovativi e sperimentali, in particolare di protocolli operativi per l'erogazione di servizi assistenziali e sanitari a favore degli anziani e per l'integrazione con i servizi sanitari erogati dall'ASL, nel rispetto degli standard regionali, nonché di supporto e contributo metodologico per la realizzazione di un sistema di servizi di rete rivolto agli anziani, così come previsto dalla Legge n. 328 del 08.11.2000.

DOVE SIAMO

La struttura si trova in Via Vittorio Veneto, 2 18026 Pieve di Teco (IM).
Tel. n. 0183-36321 fax 0183-368814 e-mail seg@casadiripososenborelli.191.it

Da Ventimiglia in direzione Genova, per raggiungere Pieve di Teco seguendo l'Autostrada A10 Genova-Ventimiglia occorre uscire allo svincolo di Imperia Est e da qui imboccare la statale del Colle di Nava (SS 28) in direzione Torino.

Provenendo dalla direzione opposta invece è preferibile uscire allo svincolo di Alberga e da lì seguire la SP 453 sino al raggiungimento dell'abitato di Pieve di Teco.

Il centro abitato in entrambi i casi rimane sulla via e si incontra dopo una percorrenza di circa 15 Km.

Analogamente per raggiungere Pieve di Teco da Torino, imboccata l'Autostrada Torino-Savona, uscire a Ceva, imboccare la SS 28, passare dal Colle di Nava, in direzione Imperia e seguire la statale fino a raggiungere il centro abitato.

Una volta raggiunta la cittadina di Pieve di Teco si dovrà imboccare la strada provinciale per Armo, seguirla per circa 500 metri e, dopo aver oltrepassato un grande piazzale adibito a parcheggio, si proseguirà lungo il viale alberato che conduce all'imponente struttura della Casa di Riposo Sen. B. Borelli (che troverete sulla vostra destra).

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Sen. B.Borelli" ha una struttura organizzativa centrale che opera con funzioni di indirizzo, gestione e controllo dell'attività istituzionale.

All'interno di detta struttura operano i seguenti organi:

Organi di indirizzo:

- Presidente
- Consiglio di Amministrazione

Organi di gestione:

- Direttore generale

Organi di controllo:

- Collegio dei revisori

Il **Presidente** assume la rappresentanza legale dell'ASP e viene nominato secondo quanto previsto dallo Statuto dell'Azienda.

Il **Consiglio di Amministrazione** determina l'indirizzo politico-amministrativo dell'Azienda, verifica l'azione amministrativa e gestionale, nomina il Direttore Generale e, nel fissare gli obiettivi, lo dota delle risorse umane, strumentali e finanziarie necessarie al raggiungimento degli obiettivi.

I **Revisori dei Conti** sono nominati secondo le disposizioni regionali in materia vigenti tempo per tempo, esercitano la loro attività attraverso il controllo sulla gestione contabile, finanziaria ed economica dell'Azienda. Compete ai revisori la predisposizione della relazione di accompagnamento del bilancio, l'attestazione della rispondenza del rendiconto alle risultanze contabili della gestione.

Il **Direttore Generale** è responsabile della gestione amministrativa, tecnica e finanziaria dell'Azienda. Assume gli impegni di spesa sul budget annuale al quale può apportare modifiche, come previsto dal regolamento di organizzazione dell'Azienda in relazione ai fabbisogni dell'Azienda nei limiti della spesa complessiva autorizzata dal Consiglio di Amministrazione.

Il Direttore esplica le sue funzioni al fine di garantire la piena concordanza della propria attività con gli obiettivi e le scelte determinate dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione, che devono essere compatibili ed adeguati alle risorse messe a disposizione in sede di approvazione del budget annuale.

LA COMPOSIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è suddivisa in due reparti che dispongono di soggiorni, infermerie, bagni assistiti:

- **reparto di Residenza Protetta** dispone di stanze di degenza singole, doppie e multiple con o senza bagno;
- **reparto di Residenza Sanitaria Assistenziale** Post-Acuzie dispone di stanze doppie o multiple tutte dotate di servizi igienici.

La struttura dispone dei seguenti spazi e servizi in comune:

- palestre per il servizio di riabilitazione
- sala terapia occupazionale ed animazione
- cucina centralizzata
- servizio di lavanderia e guardaroba
- distributori automatici
- chiesa dove, quotidianamente viene celebrata la Santa Messa
- camera ardente
- giardino

I SERVIZI OFFERTI

I NOSTRI UFFICI

Gli uffici che possono esservi utili sono:

DIRETTORE DELL'ENTE	dal LUN al VEN 9.00-16.00 e/o Su appuntamento
“PUNTO D’ASCOLTO SERVIZIO PSICOLOGICO”	dal LUN al VEN 11.00-12.00/17.00-18.00 Previo appuntamento
UFFICI AMMINISTRATIVI SEGRETERIA	dal LUN al VEN 8.30-15.00 / SAB 9.00-12.00

La struttura offre i seguenti servizi:

- Residenza Protetta (R. P.)
- Residenza Sanitaria Assistenziale (R. S. A.) Post-Acuzie per ricoveri temporanei
- Servizi domiciliari di fisioterapia e assistenza tutelare alla persona

I SERVIZI DELLA RESIDENZA PROTETTA (RP)

VIA VITTORIO VENETO, 2 – 18026 PIEVE DI TECO (IM)

Tel. 0183/36321 – Fax 0183/368814 - e mail: seg@casadiripososenborelli.191.it

Questa struttura dispone di posti letto gestiti in regime privatistico ed altri in regime di convenzione con l'ASL 1 per l'assistenza di anziani non autosufficienti. Pertanto i percorsi di inserimento sono diversificati come segue:

➤ **ACCESSO IN REGIME DI CONVENZIONE**

Nel caso di prestazioni in regime di convenzione, l'accesso avviene in seguito alla valutazione sanitaria effettuata dal medico curante e trasmessa direttamente agli uffici ASL competenti o per il tramite dei Servizi Sociali del Comune di residenza dell'utente.

Sulla base di questa documentazione l'interessato, dopo essere stato sottoposto a visita medica da parte del Dipartimento Anziani ASL, viene inserito in apposita lista di attesa gestita a livello centrale dall'Azienda Sanitaria; pertanto i tempi di attesa variano a seconda del numero di utenti inseriti in lista e della velocità di scorrimento della stessa.

La retta giornaliera si distingue in una quota sociale ed una quota sanitaria.

La quota sociale viene determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo ed è interamente a carico dell'utente. Nel caso in cui le condizioni economico-patrimoniali dell'anziano o dei suoi familiari non consentano il pagamento totale della quota, gli stessi dovranno rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune di Residenza che provvederà ad effettuare le opportune verifiche per un'eventuale integrazione economica secondo quanto previsto dall'apposito regolamento comunale.

La quota sanitaria riconosciuta dall'ASL 1 direttamente alla struttura secondo quanto previsto dalle normative regionali vigenti.

Prima dell'ingresso in struttura l'utente deve perfezionare l'accesso mediante la compilazione dell'apposita modulistica predisposta dalla Casa di Riposo e versare un deposito cauzionale a garanzia, pari ad una mensilità della quota sociale. Detto deposito, infruttifero di interessi, verrà restituito al momento della cessazione del rapporto di ospitalità.

Alla retta mensile debbono essere aggiunte le quote dovute dall'eventuale acquisto di farmaci o presidi non rientranti fra quelli forniti direttamente dall'ASL 1.

➤ **ACCESSO IN REGIME PRIVATISTICO**

Nel caso di prestazioni in regime privatistico, sia per anziani autosufficienti che non autosufficienti, è necessario che la persona in stato di bisogno o un suo familiare si rechi presso la Segreteria della Casa di Riposo per fare domanda d'ingresso mediante la compilazione dell'apposita modulistica e successivamente verrà inserito in lista d'attesa.

Una volta verificata la disponibilità, il richiedente sarà contattato direttamente dalla Segreteria per la conferma o meno dell'accettazione del posto. La retta giornaliera si distingue in una quota sociale ed una quota sanitaria. La quota sociale viene determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo ed è interamente a carico dell'utente.

Nel caso in cui le condizioni economico-patrimoniali dell'anziano o dei suoi familiari non consentano il pagamento totale della quota, gli stessi dovranno rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune di Residenza che provvederà ad effettuare le opportune verifiche per un'eventuale integrazione economica secondo quanto previsto dall'apposito regolamento comunale.

La quota sanitaria è determinata in base al grado di non autosufficienza attestato dalla scheda AGED, compilata entro 10 giorni dall'ingresso da parte del medico responsabile della struttura.

L'ospite o chi per lui si impegna a corrispondere l'eventuale aumento di retta nel caso di variazione del grado di non autosufficienza rilevato dal Medico Responsabile sulla base della compilazione della relativa scheda AGED.

Prima dell'ingresso in struttura l'utente deve perfezionare l'accesso mediante la compilazione dell'apposita modulistica predisposta dalla Casa di Riposo e versare un deposito cauzionale a garanzia, pari ad una mensilità della quota sociale. Detto deposito, infruttifero di interessi, verrà restituito al momento della cessazione del rapporto di ospitalità.

Nel caso di accertato stato di non autosufficienza da parte del Medico Responsabile della struttura, verrà predisposta l'istanza all'ASL 1 per la valutazione dell'interessato e l'inserimento nella lista d'attesa gestita direttamente dall'Azienda Sanitaria; pertanto i tempi di attesa variano a seconda del numero di utenti inseriti in lista e della velocità di scorrimento della stessa.

Detta procedura sarà effettuata soltanto per gli ospiti residenti nella provincia di Imperia.

COSA OFFRIAMO

L'ÉQUIPE ASSISTENZIALE

All'interno della struttura è presente una Équipe Assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore della Residenza
- Direttore Sanitario
- Coordinatore dell'assistenza
- Infermiere professionale
- Fisioterapista
- Psicologo - Animatore

L'Équipe Assistenziale definisce gli interventi da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione di Progetto Assistenziale Individualizzato, costruito sulla base dei bisogni rilevati in ciascun Ospite, considerato nella sua complessità.

Il **Progetto Assistenziale Individualizzato** (PAI) viene revisionato semestralmente e in base all'evoluzione delle condizioni dell'Anziano.

E' gradito un contatto periodico tra i familiari e le altre figure professionali dell'équipe multi disciplinare, inoltre, si invitano i famigliari a partecipare alle riunioni PAI come occasione per condividere e progettare insieme il percorso del proprio caro.

ASSISTENZA SANITARIA

L'assistenza socio-sanitaria di base è programmata tramite il piano di assistenza individualizzato, redatto dall'équipe multiprofessionale al momento dell'ingresso in residenza e periodicamente rivisto/aggiornato.

L'assistenza medica viene garantita ed effettuata dai Medici di Medicina generale secondo il principio della libera scelta per gli Ospiti in regime privato, mentre per gli Ospiti convenzionati l'assistenza medica viene garantita ed effettuata dal Direttore Sanitario della Struttura.

Gli orari di presenza dei medici sono disponibili presso gli uffici del Distretto Sanitario ubicato nella stessa struttura.

L'assistenza medica durante i giorni festivi e prefestivi e durante il turno di notte è garantita dal Servizio di Guardia Medica e dal 118 Territoriale.

Il Direttore Sanitario è responsabile della gestione e dell'assistenza sanitaria agli ospiti ed è tenuto altresì a garantire:

- l'organizzazione della vita comunitaria;
- l'adozione e l'applicazione, da parte della struttura, di norme igienico sanitarie rispondenti alla tutela delle condizioni psicofisiche dei ricoverati;
- il controllo della contenzione che viene attivata in caso di necessità strettamente terapeutiche ed attentamente monitorata ai fini della massima riduzione;
- la predisposizione e l'attuazione di misure di prevenzione nei confronti della comunità degli ospiti;
- la vigilanza sulla tenuta dei farmaci ai sensi della normativa in atto.

Nella Casa di Riposo operano in via continuativa (24h. al giorno) infermieri professionali che garantiscono i servizi a favore degli ospiti.

ATTIVITA' SPECIALISTICHE

Vengono garantiti i prelievi per esami e alcune visite specialistiche. Altre visite vengono effettuate presso il Distretto Sanitario ASL ubicato nello stesso edificio o presso gli ambulatori ASL dislocati sul territorio.

Qualora gli ospiti, in relazione al loro stato di disabilità, avessero necessità di usufruire di prestazioni di assistenza protesica nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, la struttura attiva tutte le procedure necessarie a soddisfare tali esigenze.

SERVIZIO FARMACIA

La fornitura di farmaci è garantita attraverso il servizio farmaceutico dell'ASL come da apposita convenzione. I farmaci non approvvigionati direttamente dall'ASL vengono procurati tramite ricetta medica dalle farmacie del territorio o direttamente dai familiari stessi.

ASSISTENZA E SOSTEGNO PSICOLOGICO

Punto d'ascolto servizio psicologico

E' uno spazio offerto all'ospite, ai familiari ed al cittadino che desideri avere delucidazioni, formulare richieste o porre osservazioni rispetto a difficoltà relazionali o di convivenza in struttura.

Colloqui di sostegno ai famigliari

Questo tipo di intervento è importante nell'aiutare le persone a gestire il senso di colpa, nell'elaborare un nuovo assetto della famiglia in cui i ruoli vengono rivisti e spesso stravolti.

Inserimento guidato RSA-RP

Consiste in un percorso di accompagnamento del paziente e dei familiari alla conoscenza della struttura (servizi, personale, attività) attraverso incontri mirati a rendere protagonisti i pazienti delle proprie scelte di ricovero considerando le capacità residue. L'obiettivo principale è aiutare l'anziano fragile a superare l'evento traumatico sia fisico che psicologico che ha portato prima il ricovero in ospedale, poi in RSA ed infine per necessità personale e/o familiare al trasferimento in Casa di Riposo.

Colloqui di sostegno

L'obiettivo è quello di aiutare l'anziano a verbalizzare la propria angoscia, a sviluppare il sentimento di accettazione ed a recuperare una modalità di relazione adeguata con il proprio corpo, con il proprio sé e con gli altri.

Gruppi di discussione

Consistono in riunioni di gruppo riguardanti varie problematiche spesso vissute in prima persona dagli anziani stessi. Il gruppo dei pari costituisce un contenitore particolarmente favorevole per la condivisione ed elaborazione di sentimenti ed emozioni comuni. All'interno di questi gruppi è altresì possibile valutare proposte e programmare tutti insieme nuove attività.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE E FISIOKINESITERAPIA

Nei diversi piani della Casa di Riposo, vengono ricoverati pazienti con patologie neuromotorie (acute e/o traumatiche) che determinano una perdita dell'autonomia, quali, fratture, postumi di ictus cerebrale, sindrome da immobilizzazione e pazienti con problematiche cardio-respiratorie. L'approccio ai problemi di salute del paziente tiene conto di tutte le dimensioni dell'individuo, valutandone gli aspetti fisici e psicologici. Il servizio di riabilitazione e fisiocinesiterapia viene effettuato da un Fisioterapista che si avvale della consulenza del Medico del reparto, della Psicologa, della Caposala e degli Infermieri di reparto. L'utente viene valutato con l'obiettivo di fare il punto sulla situazione, verificare le eventuali problematiche da risolvere, gli eventuali margini riabilitativi e progettare il trattamento in linea ovviamente con il piano di assistenza individualizzato stabilito dall'equipe multi professionale.

L'attività di riabilitazione e fisiocinesiterapia è attuata attraverso interventi rivolti:

- al singolo anziano in presenza di evento acuto;

- al singolo anziano con capacità motoria ridotta per forzato allettamento da malattie intercorrenti;
- al singolo anziano e/o a gruppi di anziani che necessitano di programmi di mantenimento delle capacità funzionali residue effettuati direttamente in palestra o ai piani.

Attenzione particolare viene posta alla valutazione della corretta postura a letto in poltrona ed in carrozzina e all'adeguato utilizzo degli ausili specifici.

Il Reparto dispone di una palestra attrezzata per la fisioterapia.

Approccio multidisciplinare

La presa in carico della persona comporta la valutazione dei bisogni individuali non solo fisici, la valorizzazione delle capacità residue e le propensioni personali.

L'approccio di cura è quindi multidisciplinare e comporta un insieme di decisioni che simultaneamente hanno valenza clinico-internistica, terapeutico-riabilitativa ed assistenziale.

Presidi sanitari e ausili

Tra le prestazioni riabilitative è compresa la prescrizione, su valutazione del Fisioterapista, di presidi, ortesi e protesi personalizzate.

Patologie trattate

Artrosi diffusa – cervicoartrosi – lomboartrosi – coxartrosi – gonartrosi – osteoporosi - osteocondriti/osi - affezioni infiammatorie reumatiche-fratture e traumi apparato locomotore - periartriti spalla/anca - sindromi infiammatorie muscolo tendinee - sindromi neurologiche – radicoliti – neuriti – lombosciatalgie – discopatie – emiparesi – paraparesi - disordini circolatori periferici - patologie neurologiche - patologie respiratorie.

Prestazioni erogate

Valutazione manuale di funzione muscolare-bilancio articolare e muscolare generale/segmentarlo-rieducazione motoria semplice/complessa-rieducazione funzionale-mobilizzazione della colonna-esercizi respiratori-rieducazione neuromotoria-esercizi posturali propriocettivi-risoluzione manuale di aderenze articolari-massoterapia-massaggio per drenaggio linfatico-prevenzione e cura delle piaghe da decubito-terapia fisica con vari macchinari.

ASSISTENZA ALL'OSPITE

Per le attività assistenziali l'Ente si avvale di Operatori Socio Assistenziali che lavorano in sinergia con tutte le altre figure professionali al fine di garantire, attraverso percorsi personalizzati, l'espletamento di tutte le attività assistenziali in modo continuativo e a tutti gli ospiti.

Esse prevedono mansioni di assistenza igienico-sanitaria, aiuto alla vestizione, all'assunzione del cibo, alla mobilizzazione cercando di promuovere o di mantenere l'autonomia residua della persona.

La cura dell'alimentazione viene garantita in collaborazione con la cucina interna.

Il supporto assistenziale prevede che in caso di bisogno l'ospite sia opportunamente aiutato nell'imbocco.

Il controllo dell'incontinenza viene garantito con programmi personalizzati di prevenzione e successivamente con appropriato utilizzo di idonei presidi adeguati alle necessità personali.

L'utilizzo appropriato di presidi viene costantemente monitorato al fine di verificare l'appropriatezza degli ausili forniti.

Le prestazioni assicurate sono:

- Assistenza tutelare diurna e notturna
- Igiene quotidiana parziale e completa
- Servizio barbiere
- Bagno assistito

- Aiuto nella vestizione e sostituzione degli indumenti
- Accompagnamento in bagno dell'ospite
- Cambio periodico durante il giorno e la notte dei presidi monouso per l'incontinenza
- Aiuto nell'assunzione dei pasti
- Sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico-fisiche generali
- Gestione del guardaroba
- Cura dell'unità dell'ospite (letto, comodino, armadio)
- Utilizzo di ortesi ed ausili prescritti
- Esecuzione di schemi di posizionamento
- Collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali
- Sorveglianza degli ospiti al fine di ridurre i rischi di cadute e fughe.

SERVIZIO DI TERAPIA OCCUPAZIONALE ED ANIMAZIONE

La terapia occupazionale e l'animazione vengono proposte come discipline riabilitative e terapeutiche con il fine di attivare il soggetto anziano nella sua totalità sfruttando le capacità residue e promuovendo il potenziale espressivo e comunicativo di ogni individuo.

L'occupazione individuale ed il lavoro di gruppo vogliono utilizzare l'area creativa come base su cui costruire relazioni significative con l'intento di creare un contesto favorevole che chieda implicitamente all'anziano partecipazione e che lo riconosca come persona attiva e soggetto unico.

Il primo momento di un percorso di conoscenza consiste nella rilevazione dei bisogni dell'anziano per accertare la situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata con le altre figure professionali, si definisce un progetto operativo finalizzato a soddisfare le necessità della persona anziana per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento cognitivo-funzionale.

Laboratori creativi

Le iniziative principali riguardanti la terapia occupazionale sono l'organizzazione di laboratori creativi che non vogliono essere semplicemente un luogo ma un tempo, uno spazio, un'idea dove pensiero, parola e gesto prendono forma e le emozioni si plasmano. (Sono attivi per esempio laboratori artistici, di attività manuali, di scrittura e lettura ecc..).

Vengono comunque proposte attività diversificate, autonome e complete in se stesse, collegate fra loro dalla necessità dell'anziano di farsi portavoce di se stesso, delle proprie esperienze, stimolando il desiderio di comunicare e socializzare prendendo le mosse da un interesse della persona e dalla personale necessità di avere un posto all'interno del gruppo.

Animazione Sociale

Il servizio di animazione è essenzialmente di due tipi: ludico-creativo e di riattivazione psico-sociale con l'obiettivo di incrementare la partecipazione ai momenti di socializzazione, di stimolare l'ospite ad attivarsi autonomamente e di ritardare il più possibile il decadimento psicofisico.

Collaborazioni esterne

La Struttura collabora con enti esterni riguardo iniziative e progetti principalmente interessati all'avvicinamento e il confronto tra le generazioni per costruire relazioni affettive basate sul rispetto e la fiducia. Finalità di tali collaborazioni sono la centralità e il benessere dell'Anziano rendendolo parte attiva del processo.

BIBLIOTECA

Presso la sala di terapia occupazionale ed animazione è stata predisposta una piccola biblioteca con i libri forniti da diversi donatori.

Sono altresì a disposizione degli ospiti diverse riviste settimanali.

ASSISTENZA RELIGIOSA

La struttura offre il servizio di assistenza religiosa nel pieno rispetto della volontà e libertà di coscienza degli utenti residenti nella struttura.

Al fine di assicurare un'adeguata attività di sostegno spirituale agli ospiti, l'assistente religioso è presente in struttura ogni giorno e garantisce le funzioni religiose nella Cappella all'interno della struttura. Egli, inoltre, è reperibile per i casi urgenti. Una volta alla settimana è svolta la Santa Messa cantata con il coro degli ospiti. Ogni utente è libero di professare la propria fede religiosa.

TRASFERIMENTO DELLE SALME

La Casa di Riposo è dotata di camera ardente situata fuori dai locali di normale utilizzo degli ospiti. Il trasferimento della salma alla camera mortuaria viene curato dal personale della struttura.

I familiari possono accedere alla camera ardente in qualsiasi momento e la scelta dell'agenzia di pompe funebri dovrà essere effettuata liberamente dai parenti stessi.

SERVIZI ALBERGHIERI

LA NOSTRA CUCINA

Particolare attenzione viene posta nella predisposizione del menù realizzato con la collaborazione di un medico nutrizionista e proposto tenendo conto della varietà stagionale, delle patologie degli ospiti e delle festività ed occasioni speciali. La preparazione dei piatti viene effettuata con prodotti di qualità che garantiscano le proprietà organolettiche e nutrizionali dei cibi prodotti.

La struttura adotta il manuale per l'HACCP, così come previsto dalle normative vigenti, regola le attività del personale di cucina nelle varie fasi di produzione e il personale nella fase di distribuzione dei pasti. Periodicamente i menù vengono variati, in modo da offrire un servizio il più possibile aggiornato e piacevole.

Il personale si occupa giornalmente di richiedere agli ospiti autosufficienti le loro preferenze sulla base del menù proposto dalla cucina al fine di predisporre l'ordine dei vari piatti per il giorno successivo.

Gli ospiti consumano i pasti presso le sale da pranzo, ma per motivi di salute e dietro autorizzazione del Direttore Sanitario è assicurato agli ospiti il servizio in camera.

La Casa di Riposo si impegna a portare avanti obiettivi di qualità al fine di raggiungere un miglioramento del gradimento del servizio di ristorazione, importanti interventi sono stati assicurati per elevare il comfort nelle sale da pranzo curando gli arredi ed i colori in modo appropriato.

Nella struttura i pasti sono serviti ai seguenti orari:

Colazione

1° piano ore 8.00

2° piano ore 8.00

Pranzo

1° piano ore 11.45 in camera ore 11.45

2° piano ore 12.00

Cena

1° piano ore 17.45 in camera ore 17.30

2° piano ore 18.00

LAVANDERIA E GUARDAROBA

La struttura garantisce la fornitura ed il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, coperte) degli asciugamani ed il lavaggio della biancheria personale.

All'ingresso l'utente deve avere a disposizione il corredo minimo di biancheria in base all'elenco consegnato al momento della domanda. Ogni indumento personale, anche se consegnato in momenti successivi durante la permanenza in struttura, sia nel caso che la biancheria personale venga lavata dalla struttura o provveda direttamente la famiglia, dovrà essere contrassegnato da un numero identificativo apposto a cura dell'utente e/o dei suoi familiari. Il numero verrà comunicato dalla Segreteria al momento dell'accettazione del posto letto.

Nel caso in cui i parenti provvedano direttamente al lavaggio degli indumenti personali, gli stessi dovranno essere ritirati tutti i giorni.

La struttura dispone di lavanderia, stireria interna e provvede giornalmente ad effettuare il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti.

LA PULIZIA DEGLI AMBIENTI

Il servizio di pulizia viene garantito quotidianamente in sintonia con le attività svolte nei vari locali. Vengono effettuati anche interventi straordinari programmati con scadenza mensile.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE STRUTTURA E GIARDINO

I lavori di ordinaria manutenzione nonché la cura e pulizia dell'ampio parco antistante la Casa di Riposo sono affidati all'operaio – manutentore presente in struttura ogni mattina dal lunedì al sabato.

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA TEMPORANEA

I SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)

VIA VITTORIO VENETO, 2 – 18026 PIEVE DI TECO (IM)
REPARTO RSA: Tel./Fax 0183/36333 – e mail: rsapievediteco@gmail.com

La Residenza Sanitaria Assistenziale è una struttura sanitaria territoriale dedicata all'accoglimento, alla cura, al recupero sociale e funzionale di persone non autosufficienti ultra sessantacinquenni residenti in Regione Liguria, provenienti dai reparti ospedalieri o dal proprio domicilio.

L' RSA fornisce assistenza:

- medica
- infermieristica
- fisioterapica
- psicologica
- sociale

ORARIO VISITE

Tutti i giorni, feriali e festivi 11.00-20.00

E' possibile comunicare telefonicamente con i ricoverati tutti i giorni. Il numero da comporre è 0183-36333.

ORARIO COLLOQUI CON I SANITARI

Colloqui con il medico

dal LUN al VEN 11.30-12.30

Si ricorda che, per il rispetto della privacy, il personale di assistenza non fornisce indicazioni telefoniche sullo stato di salute dei ricoverati.

E' gradito un contatto periodico tra i familiari e le altre figure professionali dell'èquipe multi disciplinare.

ORARIO PASTI

Colazione	ore 8.30
Pranzo	ore 12.00
Cena	ore 18.00

Alle ore 16.30 viene servito il the.

Il servizio dei pasti è comune alla Residenza Protetta e viene effettuato all'interno della Struttura.

PALESTRA

Il Reparto dispone di una palestra attrezzata per la fisioterapia.

L'attività di riabilitazione e fisiocinesiterapia è attuata attraverso interventi rivolti:

- al singolo anziano in presenza di evento acuto;
- al singolo anziano con capacità motoria ridotta per forzato allettamento da malattie intercorrenti;
- al singolo anziano e/o a gruppi di anziani che necessitano di programmi di mantenimento delle capacità funzionali residue effettuati direttamente in palestra o al piano.

Attenzione particolare viene posta alla valutazione della corretta postura a letto in poltrona ed in carrozzina e all'adeguato utilizzo degli ausili specifici.

I servizi erogati di riabilitazione e fisioterapia sono comuni a quelli del reparto di Residenza Protetta; per una descrizione dettagliata delle prestazioni si rimanda alla lettura di pagina 13.

L'INGRESSO IN RSA

Il ricovero in RSA è temporaneo; pertanto la degenza avrà la durata necessaria a completare il periodo riabilitativo. E' importante portare al momento del ricovero la seguente documentazione:

- tutta la documentazione clinica antecedente il ricovero e le terapie farmacologiche seguite a casa;
- se disponibile, occorre portare fotocopia del verbale di invalidità civile.

Si ricorda che presso l'RSA è presente a pagamento il servizio di lavanderia, altrimenti gli indumenti devono essere ritirati, lavati e riconsegnati da parte dei familiari.

E' consentito l'uso del cellulare e di piccoli apparecchi radiofonici o televisori, con ascolto a basso volume o con auricolare.

E' previsto che un medico privato possa far visita ad un paziente visionando tutta la documentazione clinica. Per fare ciò i familiari devono preventivamente segnalare l'esigenza al medico che segue il paziente, in modo da ottenere l'autorizzazione.

LA DIMISSIONE DALL'RSA

Al momento della dimissione, all'ospite viene consegnata una relazione per il medico curante.

Se necessario, viene attivato il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).

Il servizio a casa con l'ambulanza è gratuito solo se la persona non è in grado di deambulare.

La fotocopia della cartella clinica può essere richiesta presso gli uffici amministrativi della Casa di Riposo, compilando una apposita modulistica.

I SERVIZI DOMICILIARI DI FISIOTERAPIA E ASSISTENZA TUTELARE ALLA PERSONA

Previo prenotazione è possibile usufruire a pagamento del servizio domiciliare di fisioterapia e assistenza tutelare alla persona.

Il servizio di Fisioterapia Domiciliare è una soluzione confortevole e comoda direttamente a casa propria. Fornisce trattamenti personalizzati e qualificati, praticati in un ambiente familiare. Il servizio si rivolge a tutti coloro che si trovano impossibilitati a recarsi in una struttura riabilitativa. I pazienti sono seguiti in tutte le fasi della riabilitazione per il recupero riabilitativo e per ritrovare il proprio equilibrio. Le sedute fisioterapiche sono organizzate in funzione delle specifiche necessità e in coerenza con quanto prescritto dal medico.

Principali servizi fisioterapici:

- Riabilitazione (Neuromotoria, ortopedica, post chirurgica)
- Rieducazione posturale

Il servizio domiciliare di Assistenza tutelare alla persona prevede la realizzazione di interventi di supporto nella gestione della vita quotidiana e/o con esigenza di tutela, al fine di garantire il recupero e il mantenimento dell'autonomia dell'utente nel suo ambiente di vita e di relazione e ritardando, per gli utenti non-autosufficienti, l'eventuale ricorso alla istituzionalizzazione e all'ospedalizzazione, attraverso l'erogazione di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie in forma integrata e secondo progetti personalizzati.

Il servizio comprende prestazioni di tipo socio-assistenziale articolate per aree di bisogno: assistenza domiciliare per diversamente abili, assistenza domiciliare per anziani ultra sessantacinquenni, assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata.

- Prestazioni di assistenza domiciliare:
 - aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane;
 - sostegno alla mobilità personale;
 - prestazioni di aiuto per famiglie che assumono compiti di accoglienza e di cura di disabili fisici, psichici e sensoriali, di anziani e di altre persone in difficoltà.
- Attività di assistenza:
 - cura e igiene quotidiana della persona;
 - cura e igiene dell'ambiente in cui vive l'utente;
 - lavaggio e cambio della biancheria;
 - disbrigo pratiche, accompagnamento per visite e commissioni;
 - accompagnamento presso familiari e vicini e presso luoghi di interesse culturale o sportivo;
 - supporto per la spesa e preparazione dei pasti;
 - sostegno alla mobilità personale;
 - sostegno psicologico;

- aiuto nella vita di relazione.

Relativamente alle attività erogate oltre a quelle socio-assistenziali sopraelencate si aggiungono le prestazioni di aiuto infermieristico per le utenze ADI (persone affette da malattie croniche invalidanti e/o progressivo-terminali).

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E LORO FAMILIARI

L'ORARIO DELLE VISITE

L'Azienda ha sempre perseguito la filosofia della massima apertura della propria struttura verso il territorio; pertanto, in tale ottica, l'accesso ai reparti di assistenza da parte dei familiari e conoscenti degli ospiti è libero nel seguente orario: per il reparto **Residenza Protetta** tutti i giorni della settimana dalle ore 10.00 alle ore 20.00, per il reparto **Residenza Sanitaria Assistenziale** tutti i giorni della settimana dalle ore 11.00 alle ore 20.00.

DIRITTI DELL'UTENTE

Al momento dell'inserimento, all'utente e/o ai parenti vengono fornite le informazioni necessarie circa le prestazioni erogate dalla struttura, accompagnate da una copia della presente carta.

- Nella struttura tutti gli ospiti hanno il diritto di ricevere il trattamento più appropriato, senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, condizioni sociali, origine e fede religiosa.
- L'utente ha il diritto ad esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando questi dovessero apparire in contrasto con la cultura dominante.
- L'utente ha diritto di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.
- La struttura garantisce a tutti gli utenti, il diritto alla riservatezza di tutti i dati che lo riguardano, in conformità alla legislazione vigente.
- Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

DOVERI DELL'UTENTE

Il soggiorno è ispirato a favorire una permanenza piacevole garantendo il rispetto delle proprie abitudini di vita e favorendo l'autonomia personale. E' tuttavia indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun utente.

- L'utente è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della struttura.
- E' assolutamente vietato utilizzare nelle camere apparecchi elettrici (es. fornelli elettrici, stufe, ecc...) come previsto dal Piano di Prevenzione Incendi.
- L'utente è tenuto a mantenere in ogni momento della vita comunitaria un alto senso di civiltà, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi; altresì l'ospite è tenuto ad osservare le normali pratiche igieniche personali in forma autonoma o avvalendosi dell'aiuto del personale.
- E' vietato il consumo di alcolici all'interno della struttura, eccetto che per il vino fornito ai pasti.

- Durante la pulizia degli ambienti, gli utenti devono astenersi dal transitare nei locali con pavimenti bagnati a tutela della sicurezza individuale.
- E' consentito l'uso di apparecchi audio – video (TV, HI-FI) la cui utilizzazione deve avvenire nel rispetto della quiete degli altri utenti.
- Dalle ore 13,00 alle ore 15,00 e dopo le ore 22,00 deve essere rispettato il silenzio per favorire il riposo dei residenti.
- E' assolutamente vietato fumare nelle camere e in ogni altro ambiente della struttura.
- L'utilizzazione dei climatizzatori (accensione, impostazione temperatura, ecc...) è a cura del personale di reparto.
- Se i Familiari intendono affiancare all'anziano una persona di loro fiducia, per particolari momenti della giornata, devono darne preventiva comunicazione ed ottenere la prescritta autorizzazione del Medico Responsabile.
- L' arredamento delle camere può essere completato con oggetti di uso personale, previa autorizzazione, e mantenendo lo spazio di movimento sicuro e privo di ostacoli.
- La consumazione dei pasti in camera è riservata solo agli ospiti ammalati su indicazione del Medico Responsabile.
- Le assenze e le uscite dalla struttura devono essere comunicate al personale di reparto firmando l'apposito registro di uscita.

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI NELLE ISTITUZIONI

TITOLO PRIMO

QUALITA' DI VITA

1. Ci dedichiamo a sviluppare una politica di qualità di vita nell'istituto, a sorvegliare in permanenza per migliorarla e per ridurre le inevitabili difficoltà della vita in comunità.
2. Ci impegniamo a preservare l'autonomia della persona anziana , a favorire l'espressione del suo libero arbitrio , a fornirle i mezzi perché esprima le sue capacità e le sue libere scelte.
3. Le riconosciamo il diritto al domicilio e cerchiamo che la scelta di vita in un luogo istituzionale le preservi le stesse garanzie di un domicilio privato.
4. Ci impegniamo affinché sia rispettato il suo diritto alla vita intima e possa godere in totale sicurezza uno spazio personale.
5. Le riconosciamo il diritto alla proprietà delle sue cose personali, qualunque sia il livello del suo handicap;
6. Le riconosciamo il diritto al rischio, la possibilità di assumersi la responsabilità delle sue scelte e di assumerle qualunque sia il grado di handicap. Dobbiamo badare in permanenza a non sottovalutare le potenzialità della persona anziana , anche non autonoma.
7. Ci impegniamo a riconoscere e a mantenere il ruolo sociale della persona anziana, favorendo i suoi legami con il vicinato , la famiglia , gli amici e l'esterno , moltiplicando aperture e scambi facilitandone l'accesso ai servizi e proponendole attività adatte e stimolanti.
8. Ci impegniamo ad offrire alle persone anziane e alle loro famiglie possibilità di espressione e di responsabilità nell'ambito delle nostre istituzioni.
9. Come individuo appartenente a una collettività e una comunità, l'espressione e l'applicazione dei diritti e libertà della persona anziana non possono essere limitati che dal rispetto dell'esercizio degli stessi da parte di altre persone.

TITOLO SECONDO

ADATTAMENTO PERMANENTE DEI SERVIZI

10. Ci atteniamo a ciò che le politiche istituzionali offrono attraverso risposte adeguate ed evolutive ai desideri e ai bisogni delle persone anziane, in funzione del loro stato di salute e delle loro attese , allo scopo di favorire in permanenza la loro autonomia.

11. Consideriamo l'istituzione come un insieme di servizi variati e differenziati alla persona anziana , di cui essa possa disporre secondo la sua libera scelta , all'interno e all'esterno dell'istituzione.
12. Ci impegniamo affinché questa offerta di servizi sia la più completa possibile e mai irreversibile.
13. Ci impegniamo a valutare e controllare frequentemente la qualità dei servizi proposti, per adattarli in permanenza ai bisogni e ai desideri che saranno espressi dalle persone anziane.
14. Ci impegniamo a fornire alla persona anziana una informazione chiara e obiettiva sulle offerte di servizi all'interno e all'esterno dell'istituzione e auspichiamo che l'insieme dei servizi e degli aiuti alle persone anziane sia chiaro , centralizzato, coordinato e accessibile alle persona anziana.
15. Ci impegniamo a elaborare nei nostri diversi paesi contratti di soggiorno conformi ai principi enunciati nella " Carta " e integrati nell'ordine comunitario per i quali le istituzioni e le persone anziane si impegnano reciprocamente.

TITOLO TERZO

ACCESSO ALLE CURE

16. Consideriamo che l'accoglienza di una persona anziana è globale e che una risposta globale sanitaria deve esserle assicurata senza discriminazione.
17. Ci impegniamo a garantire alla persona anziana in istituto l'accesso a cure di qualità ,adatte in permanenza al suo stato di salute, senza discriminazione di domicilio.
18. Ci premuriamo che la persona anziana possa disporre di un supporto sociale, medico e paramedico competente e uniformato ai problemi gerontologici dell'invecchiamento e dell'handicap.
19. Auspichiamo che in tutti i paesi siano accentuate le politiche di formazione di tutti gli operatori che si occupano delle persone anziane; che i profili di impiego presso le persone anziane siano rivalutati e migliorati e che siano riconosciute le nuove competenze professionali.
20. Ci impegniamo a favorire tutte le possibilità per la formazione dell'insieme del nostro personale e a dare un livello europeo e una armonizzazione delle formazioni e dei livelli qualificativi.
21. Auspichiamo che la professione di direttore di istituto o dei servizi per le persone anziane non solo possa beneficiare di un eguale formazione e Livello , ma anche sia valorizzata nello spazio sociale europeo.

TITOLO QUARTO

LA FLESSIBILITA' DEI FINANZIAMENTI

22. Esprimiamo la nostra attenzione affinché una politica gerontologica di qualità possa essere offerta a tutta la popolazione senza discriminazione di risorse.
23. Auspichiamo che il costo dei servizi proposti resti accessibile alle persone anziane e che esse possano beneficiarne in funzione delle loro condizioni e dei loro desideri.
24. Esprimiamo la nostra attenzione affinché la persona anziana disponga di risorse sufficienti qualunque sia il suo livello di autonomia e che possa gestirle il più a lungo possibile.
25. Auspichiamo che esista un reale contributo sociale al finanziamento dell'aiuto alla persona senza discriminazione per quanto riguarda la natura o la destinazione dell'aiuto.
26. Consideriamo la politica gerontologica come fonte , in tutti i paesi d'Europa , di attività economica e di impiego , oggi e in futuro e che debba essere all'altezza della nostra civiltà e del nostro progresso.
27. Ci impegniamo affinché la politica di aiuto alla persona anziana o handicappata sia semplificata, centralizzata e coordinata.
28. Ci impegniamo a lottare contro la diversificazione delle forme istituzionali o le lungaggini

amministrative che comportano disparate responsabilità nei confronti della persona anziana.

29. Auspichiamo che i finanziamenti siano adeguati in permanenza alla evoluzione e alle innovazioni dei servizi.

30. Ci impegniamo a essere responsabili operatori di gerontologia e a partecipare allo sforzo collettivo nella gestione delle spese pubbliche senza mai rinunciare alla qualità di una politica gerontologica europea e a un suo continuo miglioramento.

LE FORME DI PARTECIPAZIONE

COME VERIFICHIAMO LA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Per garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati, indirizzare al meglio le risorse, ricercare risposte personalizzate e proporre forme di partecipazione attiva degli ospiti e dei loro familiari, la Casa di Riposo offre due strumenti specifici:

Il questionario di soddisfazione dell'utenza

La soddisfazione percepita dai propri utenti e dai loro familiari costituisce, insieme alla verifica del rispetto degli standard determinati per i singoli fattori di qualità del servizio individuati dall'Azienda, uno degli strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell'attività svolta.

Pertanto la Casa di Riposo procede alla periodica somministrazione a tutti gli utenti di un questionario di gradimento. I questionari, una volta compilati, debbono essere inseriti nell'apposita urna ubicata nell'atrio al primo piano della struttura, in modo tale da garantire l'anonimato.

I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione, in modo tale da individuare le eventuali azioni correttive su quegli aspetti che l'utenza ha individuato come critici.

I risultati delle indagini di customer satisfaction vengono successivamente pubblicati all'Albo dell'Ente.

I reclami, i suggerimenti ed elogi

L'utente può inoltrare segnalazioni di disservizi e suggerimenti, compilando l'apposito modulo (allegato 3) allegato alla Carta dei Servizi e, comunque, a disposizione nell'atrio al piano terra e al 1° piano della struttura.

E' possibile recapitare i moduli all'Azienda con le seguenti modalità:

1. inserirli nell'apposita cassetta;
2. tramite servizio postale indirizzandoli al seguente recapito: Casa di Riposo "Sen.B.Borelli" A.S.P. – Via Vittorio Veneto, 2 – 18026 Pieve di Teco (IM)
3. tramite consegna a mano presso la segreteria della Casa di Riposo.

E' possibile, altresì, inoltrare una segnalazione alla Psicologa presso il Punto d'ascolto o direttamente alla Direzione.

Tutti i reclami scritti o verbali saranno esaminati dalla Direzione della struttura che provvederà a rispondere entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI OSPITI R.P. E LORO FAMILIARI

Gentile ospite o familiare

Per migliorare i nostri servizi abbiamo predisposto un questionario per misurare la Sua soddisfazione in qualità di utente o, se Lei non è in grado di rispondere personalmente, di un Suo parente.

La preghiamo di esprimerci il Suo prezioso parere rispondendo con la massima sincerità alle domande che seguiranno.

Il questionario, uno per ogni utente, potrà essere compilato e restituito in forma anonima, depositandolo nell'apposita urna all'ingresso della struttura oppure tramite posta.

AssicurandoLe la massima riservatezza e l'anonimato La ringraziamo per la collaborazione.

f.to Il Direttore
Laura De Andreis

**SEGNI CON UNA X IL QUADRATINO CORRISPONDENTE ALLA RISPOSTA
PRESELTA**

a) L'OSPITE È :

- MASCHIO ☐
- FEMMINA ☐

b) VIVE NELLA CASA DI RIPOSO DA :

- MENO DI SEI MESI ☐
- DA PIÙ DI SEI MESI A DUE ANNI ☐
- PIÙ DI DUE ANNI A QUATTRO ANNI ☐
- PIÙ DI QUATTRO ANNI ☐

c) PER QUALI MOTIVI HA SCELTO LA CASA DI RIPOSO SEN. B. BORELLI:

- PER L'IMPORTO DELLA RETTA ☐
- PER LA QUALITÀ DEL SERVIZI ☐
- PER LA VICINANZA ☐
- PERCHÉ PRIMO POSTO DISPONIBILE ☐
- Altro : _____

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA, O ALL'ESPERIENZA DEL SUO FAMILIARE OSPITATO, CHE COSA PENSA RIGUARDO A :

	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1) IL SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA	①	②	③	④
2) IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA (ACCUDIMENTO)	①	②	③	④
3) IL SERVIZIO MEDICO	①	②	③	④
4) IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE E SUPPORTO PSICOLOGICO	①	②	③	④
5) IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	①	②	③	④
6) IL SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI	①	②	③	④
7) IL SERVIZIO MENSA	①	②	③	④
8) IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E CURA DEGLI INDUMENTI	①	②	③	④
9) IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO	①	②	③	④
10) IL MODO IN CUI È STATO ACCOLTO E LE INFORMAZIONI RICEVUTE	①	②	③	④
11) LA DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE A FORNIRE INFORMAZIONI	①	②	③	④
12) IL RAPPORTO UMANO CON IL PERSONALE	①	②	③	④
13) LA RELAZIONE CON GLI ALTRI OSPITI	①	②	③	④
14) IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA E DEL PUDORE	①	②	③	④

Indichi 3 aspetti del servizio che ritiene più importanti per soddisfare le Sue esigenze:

1. _____

2. _____

3. _____

Se lo ritiene necessario, ci indichi quali aspetti del servizio possiamo migliorare:

IL QUESTIONARIO E' STATO COMPILATO:

- ☐ **DALL'OSPITE**
- ☐ **DA UN FAMILIARE**

CASA DI RIPOSO “SEN. BORELLI” A.S.P.

VIA VITTORIO VENETO 2 - 18026 PIEVE DI TECO (IM)

TEL. 0183-36321 – FAX 0183-368814

e-mail seg@casadiripososenborelli.191.it

ALLEGATO 2
Residenza Sanitaria Assistenziale

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER I PAZIENTI R.S.A. E LORO FAMILIARI

Gentile ospite o familiare

Per migliorare i nostri servizi abbiamo predisposto un questionario per misurare la Sua soddisfazione in qualità di utente o, se Lei non è in grado di rispondere personalmente, di un Suo parente.

La preghiamo di esprimerci il Suo prezioso parere rispondendo con la massima sincerità alle domande che seguiranno.

Il questionario, uno per ogni utente, potrà essere compilato e restituito in forma anonima, depositandolo nell'apposita urna all'ingresso della struttura oppure tramite posta.

AssicurandoLe la massima riservatezza e l'anonimato La ringraziamo per la collaborazione.

f.to Il Direttore
Laura De Andreis

**SEGNI CON UNA X IL QUADRATINO CORRISPONDENTE ALLA RISPOSTA
PRESELTA**

a) IL PAZIENTE È :

- MASCHIO ☐
- FEMMINA ☐

b) E' STATO RICOVERATO come:

- SOLLIEVO ☐
- POST ACUTO ☐
- POST ACUTO E SOLLIEVO ☐

Per quanti giorni:

- meno di 15 ☐
- da 15 a 30 ☐
- da 30 a 45 ☐
- da 45 a 60 ☐

c) PER QUALI MOTIVI HA SCELTO LA STRUTTURA DI PIEVE DI TECO:

- PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI ☐
- PER LA VICINANZA ☐
- PERCHÉ CI SONO GIÀ STATO/A ☐
- PERCHÉ PRIMO POSTO DISPONIBILE ☐
- Altro : _____

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA, O ALL'ESPERIENZA DEL SUO FAMILIARE OSPITATO, CHE COSA PENSA RIGUARDO A :

		PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1)	IL SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA	①	②	③	④
2)	IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA (ACCUDIMENTO)	①	②	③	④
3)	IL SERVIZIO MEDICO	①	②	③	④
4)	IL SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO (SE USUFRUITO)	①	②	③	④
5)	IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	①	②	③	④
6)	IL SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI	①	②	③	④
7)	IL SERVIZIO MENSA	①	②	③	④
8)	IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E CURA DEGLI INDUMENTI (SE USUFRUITO)	①	②	③	④
9)	IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO	①	②	③	④
10)	IL MODO IN CUI È STATO ACCOLTO E LE INFORMAZIONI RICEVUTE	①	②	③	④
11)	LA DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE A FORNIRE INFORMAZIONI	①	②	③	④
12)	IL RAPPORTO UMANO CON IL PERSONALE	①	②	③	④
13)	LA RELAZIONE CON GLI ALTRI PAZIENTI	①	②	③	④
14)	IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA E DEL PUDORE	①	②	③	④

Indichi 3 aspetti del servizio che ritiene più importanti per soddisfare le Sue esigenze:

1. _____

2. _____

3. _____

Se lo ritiene necessario, ci indichi quali aspetti del servizio possiamo migliorare:

IL QUESTIONARIO E' STATO COMPILATO:

- ☐ **DAL PAZIENTE**
- ☐ **DA UN FAMILIARE**

ALLEGATO 3)

MODULO SEGNALAZIONE

- ☐ **SUGGERIMENTO**
- ☐ **ELOGIO**
- ☐ **RECLAMO**

Cognome e nome dell'interessato.....

Familiare di

Recapito.....

OGGETTO:.....

.....

.....

Informativa sul trattamento dei dati personali EX D.Lgs 196/03 - art. 13

I dati personali da lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati. Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in nostro possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, dell'ambito di comunicazione; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento. Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ai sensi dell'art.13 del DLGS 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali, coerentemente all'informativa di cui sopra.

Data.....

Firma

SOLUZIONE ADOTTATA:.....

.....

.....

.....

Data.....

IL RESPONSABILE