CARTA DEI SERVIZI

Approvata dal Consiglio di Amministrazione
il 6 agosto 2009

Ultimo aggiornamento il 27 maggio 2024

VIA VITTORIO VENETO, 2 – 18026 PIEVE DI TECO (IM)
Tel. 0183/36321 – Fax 0183/368814 - e mail: seg@casadiripososenborelli.191.it

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….11**
Assistenza all'ospite **pag….11**
Servizio di animazione **pag….12**
La Biblioteca **pag….13**
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.....15**
L'ingresso in RSA **pag.....15**
La dimissione dall' RSA **pag.....16**
Diritti e doveri degli utenti e loro familiari **pag….16**
L'orario delle visite **pag….16**
Diritti dell'utente **pag….16**
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**
Gestione Emergenza COVID **pag….20**
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 i pazienti e loro familiari **pag….21**
Allegato 2) modulo segnalazione **pag.....23**

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 sesso, 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 liberà, 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 Ingegner Bartolomeo Borelli, Senatore del Regno il 21 giugno 1901. Fu un ricovero di mendicità 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 i 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

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 dell'A.S.P.** 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 – R.S.A. mantenimento** 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 per animazione e laboratori
- cucina centralizzata
- servizio di lavanderia e guardaroba
- distributori automatici
- chiesa
- 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 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.)
- R.S.A Mantenimento
- Residenza Sanitaria Assistenziale (R. S. A.) Post-Acuzie per ricoveri temporanei

I SERVIZI DELLA RESIDENZA PROTETTA- R.S.A. MANTENIMENTO

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 sottoposta 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'èquipe 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'equipe 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 112 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~~ Le visite specialistiche 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 di fascia A 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.
I farmaci di fascia C sono a carico dei famigliari.

, ASSISTENZA E SOSTEGNO PSICOLOGICO , ATTIVITA' E TERAPIA PSICO-COGNITIVA E RELAZIONALE

Le attività 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.

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 famigliare 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 celebrale, 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'èquipe 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 ANIMAZIONE

Il servizio di Animazione Sociale 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.

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.

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 animazione/ laboratorio è stata predisposta una piccola biblioteca con i libri forniti da diversi donatori. Ai piani degli ospiti autosufficienti è presente una libreria diffusa dove è possibile prendere in prestito o lasciare libri già letti.
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 è permesso l'ingresso ai ministri di culto di ogni fede religiosa su richiesta degli assistiti. l'assistente religioso è presente in struttura ogni giorno e garantisce le funzioni religiose nella Cappella all'interno della struttura. Egli, ed 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 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 12.00 inizio imbocco
2° piano ore 12.00

Cena
1° piano ore 18.00 inizio imbocco
2° piano ore 18.30

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 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 18.30

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 – R.S.A. mantenimento ; 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).
La fotocopia della cartella clinica può essere richiesta presso gli uffici amministrativi della Casa di Riposo, compilando una apposita modulistica.

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 nel rispetto e tutela però della tranquillità e privacy degli ospiti residenti; in tale ottica pertanto gli ingressi in struttura sono previsti dal lunedì alla domenica con le seguenti modalità ed i seguenti orari:

I PIANO: Mattino dalle 10.00 alle 11.45
Pomeriggio dalle 15.00 alle17.30

II – III PIANO: Mattino dalle 10.00 alle 12.00
Pomeriggio dalle 15.00 alle 18.00

Le visite sono possibili preferibilmente previo appuntamento telefonico ma sono altresì consentite visite senza appuntamento negli orari stabiliti dalla struttura. In tal caso potrebbero rendersi necessari tempi di attesa per la preparazione dell'ospite. E' possibile per l'ospite e i famigliari uscire dalla struttura durante l'orario di visita ma viene assegnata comunque una delle postazioni previste. E' possibile inoltre, fare rientro a domicilio per una giornata o più specificandolo al momento della prenotazione presso la segreteria che comunicherà l'uscita programmata al reparto in modo che possa essere preparata la terapia giornaliera dal personale infermieristico.
L'accesso ai reparti di degenza è consentito su autorizzazione o richiesta del Direttore Sanitario (per assistenza al fine vita, sistemazione degli armadi e in tutti i casi di necessità).

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 posso 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.
- E' fatto obbligo per i familiari e/o visitatori degli utenti di indossare adeguati mezzi di protezione forniti dalla struttura durante la somministrazione dei pasti qualora la Direzione Sanitaria richieda la presenza
- E' fatto divieto ai familiari e/o visitatori di somministrare cibo agli anziani se non preventivamente autorizzati dal personale.
- E' fatto divieto di effettuare riprese fotografiche, filmati inquadrando gli ospiti, i lavoratori ed i visitatori presenti in struttura.

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.

TITOLO QUINTO

GESTIONE EMERGENZA COVID -19

Questa struttura si è dotata dei protocolli e delle procedure previste, che sono a disposizione presso la sede, relative alla gestione dei pazienti, all'organizzazione della vita comunitaria, agli accesi dei familiari e visitatori, aggiornandole costantemente alle nuove normative e circolari nazionali e regionali rendendone edotti i destinatari.

LE FORME DI PARTECIPAZIONE

COME VERIFICHIAMO LA QUALITA' 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 I PAZIENTI 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 PRESCELTA

a) IL PAZIENTE È :

- MASCHIO ☐
- FEMMINA ☐

b) E' STATO RICOVERATO come:

- SOLLIEVO ☐
- POST ACUTO ☐
- POST ACUTO E SOLLIEVO ☐
- MANTENIMENTO ☐
- RESIDENZA PROTETTA ☐

Per quanti giorni:

- fino a 20 ☐
- da 20 a 30 ☐
- da 30 a 60 ☐
- oltre 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 SEGRETERIA (SE USUFRUITO)	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**

TEL. 0183-36321 – FAX 0183-368814
e-mail seg@casadiripososenborelli.191.it

ALLEGATO 2)

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 …….....