

VILLA MARIA S.r.l.

R.S.A.

Casa di riposo per anziani

Via Pinerolo Susa, n. 83/85 - 10090 Sangano (TO)

Tel / Fax 011.908.42.40

E-mail info@villamariasangano.it

LA CARTA DEI SERVIZI

DATA 01/03/2026

REV. 00

S O M M A R I O

- 1.Che cosa è la Carta dei Servizi?**
- 2.Presentazione e mission della struttura**
- 3.Inserimento dell'Ospite**
- 4.Gestione dei dati personali e tutela della privacy**
- 5.Il contesto territoriale**
- 6.Tipologia delle camere**
- 7.Organizzazione**
- 8.Dotazione organica**
- 9.I servizi offerti**
- 10.Orario di visita**
- 11.Ammontare della retta**
- 12.Prestazioni non comprese nella retta**
- 13.Servizi aggiuntivi**
- 14.Controllo e miglioramento della qualità dei servizi**
- 15.Gestione dei reclami**
- 16.Comportamenti da tenere all'interno della Casa di Riposo**
- 17.Il ruolo della famiglia**
- 18.Il ruolo del volontariato**



1. CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

la presentazione della Casa di Riposo e l'indicazione dei principi fondamentali ai quali VILLA MARIA S.R.L. intende uniformare l'erogazione dei servizi;

- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi;
- la dichiarazione degli obiettivi di qualità dei servizi;
- le modalità con le quali si assicura la tutela dell'ospite rispetto ai disservizi.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno della Direzione della Casa di Riposo è un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio; non ha pretesa di rappresentare uno strumento definitivo, piuttosto costruire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni ed aggiornamenti futuri, dettati dell'esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori e dagli utenti.

PRESENTAZIONE E MISSION DELLA STRUTTURA

Attualmente la struttura è autorizzata al funzionamento con Determinazione n° 139 del 3 novembre 2011 per numero 43 posti letto R.S.A., è in possesso dei requisiti strutturali di cui al regime definitivo (D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012) e risulta inoltre accreditata ai sensi della D.G.R. 25-12129 del 14 settembre 2009 "Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio-sanitarie" con Det. n. 139 del 03/11/2011. La residenza è suddivisa in tre nuclei e i posti letto risultano così distribuiti: 9 p.l. al piano rialzato, 20 p.l. al primo piano e 14 p.l. al secondo piano. La struttura è dotata di 21 camere doppie con relativo bagno e una camera singola con bagno.

I posti letto R.S.A. sono in convenzione con le ASL TO3 e ASL CITTA' DI TORINO.

Mission

La Casa di Riposo per Anziani "VILLA MARIA" è una struttura socio-sanitaria con lo scopo di ospitare in regime residenziale persone anziane parzialmente e non autosufficienti, prevalentemente anziani, che debbano essere aiutati nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana e che per essere assistite e curate, abbiamo necessità di prestazioni socio-sanitarie continuative, stabilmente o temporaneamente (cosiddetti ricoveri di sollievo) non attuabili a domicilio. Potranno essere ospitati individui di sesso maschile e femminile, fermo restando tutti gli aspetti per la salvaguardia della privacy.

Viene garantito alle persone assistite il rispetto dei loro diritti, la loro riservatezza, il rispetto della personalità, anche mediante la personalizzazione degli ambienti, la valorizzazione della persona

attraverso una particolare cura dell'aspetto fisico, favorendo lo sviluppo delle relazioni interpersonali all'interno e all'esterno della residenza. Le attività assistenziali devono conformarsi il più possibile ai ritmi e alle abitudini delle persone, compatibilmente con le esigenze di una collettività e in relazione alla specificità delle situazioni da trattare. Lo scopo è quello di valorizzare la persona nella sua interezza e migliorare le sue capacità e potenzialità, al fine di:

- garantire una dignitosa qualità della vita a misura della persona;
- mantenere e/o migliorare le capacità residue;
- assicurare un'assistenza adeguata alle necessità e ai bisogni.

Si propone come un ambiente caldo e accogliente in cui la persona ha la possibilità di ritrovare un clima familiare, mantenere o sviluppare le abilità relazionali, la condizione fisica, di coltivare interessi e piccoli hobby. È una struttura in cui la gestione degli spazi, dei tempi e dell'organizzazione hanno la persona anziana come centro di interesse per tutti gli operatori.

Principi di ispirazione della Casa di Riposo

UGUAGLIANZA: pari opportunità d'accesso ai vari servizi sono garantite a tutti gli ospiti al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

IMPARZIALITÀ: ad ogni ospite, fatte salve le priorità di ordine sanitario, vengono assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, ispirandosi ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ: i servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue sono erogati quotidianamente.

QUALITÀ DELLA VITA: la Casa di Riposo, oltre a fornire cura e assistenza all'ospite, si impegna a favorire il miglioramento della qualità della sua vita.

PARTECIPAZIONE: si favorisce la partecipazione attiva della persona stessa e dei suoi familiari al miglioramento del servizio. Gli strumenti individuati a tale scopo sono un'informazione corretta e costante e la disponibilità ad accogliere i pareri, le proposte e gli eventuali reclami.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: i servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri d'efficienza e di efficacia, soddisfacendo i bisogni dell'ospite e promuovendone il benessere. La Casa di Riposo s'impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a verificare l'efficacia dei risultati raggiunti.

DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

DIRITTO ALLA VITA: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della vita.

DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà

DIRITTO DI PREVENZIONE: ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.

DIRITTO DI PROTEZIONE: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.

DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.

DIRITTO DI INFORMAZIONE: ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.

DIRITTO DI PARTECIPAZIONE: ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.

DIRITTO DI ESPRESSIONE: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.

DIRITTO DI CRITICA: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.

DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il suo senso del pudore.

DIRITTO DI RISERVATEZZA: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.

DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE: ogni persona deve poter esplicitare le sue condizioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

1.INSERIMENTO DELL'OSPITE

A. OSPITI IN CONVENZIONE

Per ospiti in convenzione le Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) delle ASL di riferimento segnalano la richiesta di un assistito parzialmente / non autosufficiente ad essere ospitato presso la Casa di Riposo. Il Direttore Sanitario e il Direttore di Struttura, verificata la disponibilità e la

compatibilità del posto letto con le caratteristiche del richiedente (sesso, patologia) viene data conferma all'U.V.G. ad ospitare la persona. Quando possibile, prima dell'ingresso viene concordato un incontro con l'ospite e/o famigliari per raccogliere informazioni sullo stato di salute, abitudini, esigenze, patologie dell'ospite. La valutazione psico-fisica dell'ospite è contenuta nella Cartella Geriatrica trasmessa dall'U.V.G. dell'ASL di competenza. L'indicazione alle cure presso la Residenza è disposta in base alla valutazione multidisciplinare operata dall'U.V.G. dell'A.S.L.

Il presidio si impegna ad effettuare tutte le procedure di accoglimento degli anziani inviati secondo le modalità definite dalla normativa regionale e comunque ed in ogni caso a redigere per ogni anziano inserito il Piano di Assistenza Individuale ed aprire un fascicolo sanitario e sociale da aggiornare in base al rilevarsi delle esigenze.

In attuazione della D.G.R. 69-481 del 2 agosto 2010 il presidio risulta aver adottato tutti gli strumenti necessari atti a garantire i Flussi Informativi previsti dalla normativa citata. La struttura si impegna inoltre a rivalutare l'ospite ogni volta che sia necessario.

B. OSPITI PRIVATI

L'Ospite o i suoi parenti presentano domanda di accoglimento presso la struttura.

Verificata la disponibilità e la compatibilità del posto letto con le caratteristiche del richiedente (sesso, patologia) viene concordata la data di ingresso.

Prima dell'ingresso viene concordato un incontro con l'ospite e/o famigliari per raccogliere informazioni sullo stato di salute, abitudini, esigenze, patologie dell'ospite.

La valutazione è documentata in apposite schede.

Le ammissioni degli ospiti possono avvenire dal lunedì al venerdì nell'orario concordato con la Direzione ad esclusione delle situazioni di emergenza.

Le modalità di ingresso dell'ospite prevedono le seguenti fasi:

C. RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE

- copia della carta d'identità in corso di validità sia dell'ospite che del parente/garante;
- copia della tessera sanitaria riportante il codice fiscale sia dell'ospite che del parente/garante;
- originale del libretto sanitario;
- certificato di residenza;
- copia di eventuali esenzioni ticket per patologie;
- scheda di accertamento delle condizioni dell'ospite compilata dal medico di base e/o cartella clinica/lettera di dimissioni ospedaliere;

- prescrizione della terapia in atto;
- Eventuali piani terapeutici per i farmaci;
- copia documentazione clinica recente precedente l'ingresso;
- copia del verbale attestante l'invalidità o copia della domanda presentata all'ASL per il riconoscimento dell'invalidità (se presenti);
- eventuali prescrizioni di ausili (carrozzina, deambulatore...);
- eventuali prescrizioni di ausili per l'incontinenza.

Si richiede inoltre di fornire:

- i farmaci in uso per almeno una settimana
- eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatori etc.)
- deposito di tutti i recapiti telefonici del delegato e di almeno di un altro parente

D. RICHIESTA DI DOTAZIONI PERSONALI

Viene consegnato un elenco dei capi di abbigliamento necessari per la gestione dell'ospite. I capi devono essere contrassegnati con il cognome dell'ospite.

E. SOTTOSCRIZIONE DI DOCUMENTI

Al momento dell'ingresso sono sottoposti all'ospite e/o al suo garante per sottoscrizione i seguenti documenti:

- contratto di ospitalità;
- informativa sulla privacy e autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs 196/03
- I dati sono conservati presso gli archivi degli uffici. Si precisa che i dati sensibili degli ospiti sono trattati dal Direttore Sanitario, dal Direttore di Struttura, dal personale infermieristico ed in taluni casi dal personale incaricato all'assistenza; in questo caso il trattamento è esclusivamente finalizzato al perseguimento di finalità di tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'interessato.
- Le cartelle sanitarie degli ospiti sono tenute sotto chiave presso il relativo servizio a copertura del segreto professionale ai sensi dell' Art. 622 del codice penale.

F. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI RIPOSO

L'ospite viene accolto da un'equipe multiprofessionale formata da:

- Direttore di Struttura
- Direttore Sanitario e/o Medico di medicina generale

- Infermiere
- Operatore socio sanitario di turno
- Fisioterapista (quando presente)
- Animatore (quando presente)

L'equipe provvede alla presentazione della Casa di Riposo, se non è già stata fatta in precedenza negli incontri preliminari, viene fatta al momento dell'ingresso e consiste in:

- illustrazione del funzionamento della struttura;
- presentazione dei responsabili dei servizi socio-sanitari;
- visione della camera e locali comuni;
- consegna di copia della Carta dei Servizi (se non già data in precedenza)
- consegna di copia del Regolamento Interno (se non già dato in precedenza)

Nel primo periodo di inserimento vengono rilevate le condizioni cliniche, il profilo relazionale e psicologico, il grado di autonomia, le potenzialità, ecc... al fine di permettere all'equipe interdisciplinare interna, con un tempo previsto dalle due alle tre settimane, di elaborare il Piano Assistenziale Individuale (PAI) che sarà condiviso con i familiari dell'utente su richiesta quando necessario da entrambe le parti.

2.GESTIONE DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA PRIVACY

La Residenza utilizza e conserva in sede, aggiornandoli supporti cartacei/informatizzati al fine di acquisire e mantenere i dati relativi agli utenti che sono indispensabili per una adeguata cura ed assistenza agli stessi e per un'efficiente organizzazione gestionale della struttura.

Tutto il personale che presta servizio presso la Casa di Riposo è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli ospiti.

VILLA MARIA S.R.L. assicura la tutela della privacy attraverso l'applicazione del D.Lgs 196/2003 e del Regolamento (UE) 679 del 2016 ed in particolare:

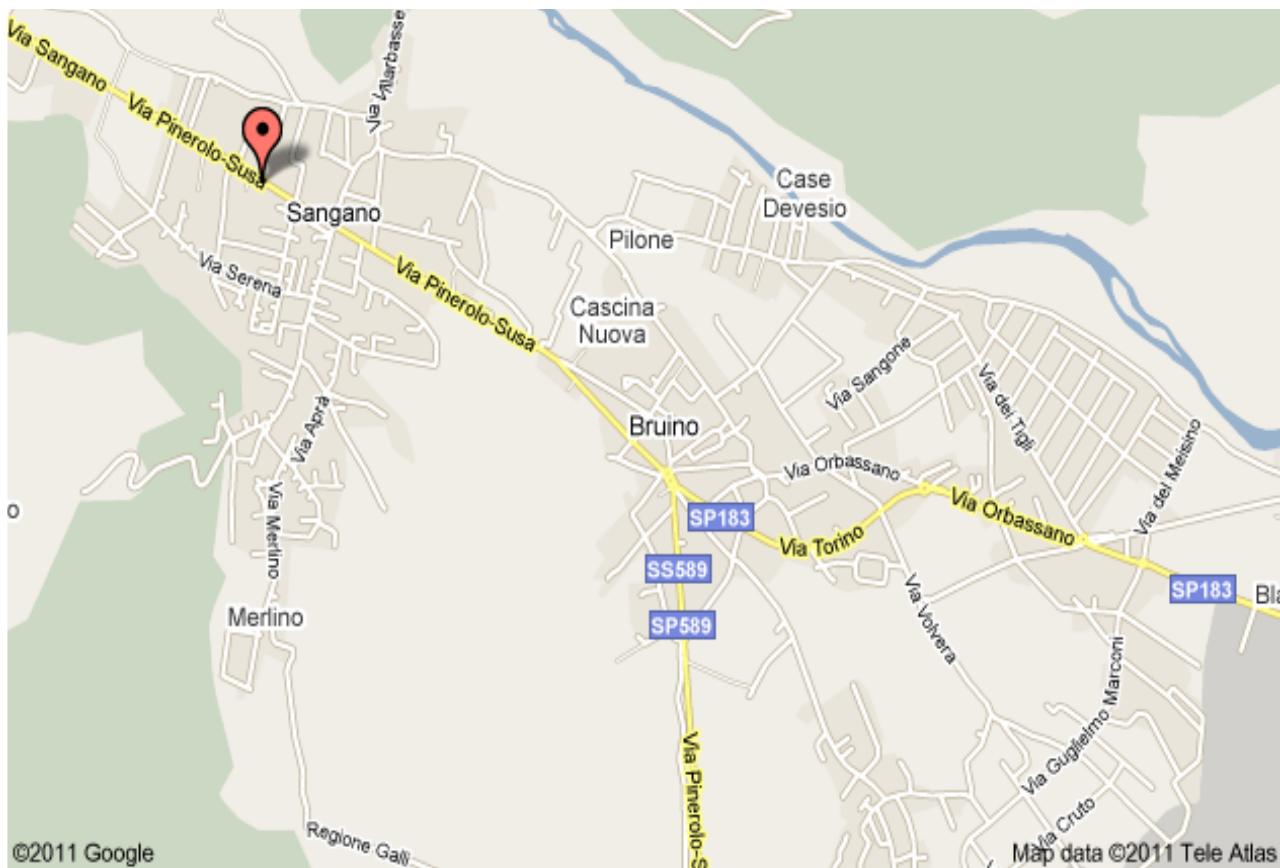
- richiede all'ingresso l'autorizzazione al trattamento dei dati e dell'immagine dell'Ospite;
- ha definito mezzi di protezione dei dati sensibili con il Documento Programmatico di Sicurezza;
- ha fornito adeguata formazione al personale in materia di privacy.

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

3.IL CONTESTO TERRITORIALE

La Direzione e Amministrazione di VILLA MARIA S.R.L. sono in Sangano (TO) – Via Pinerolo Susa n. 83/85.

La Casa di Riposo è situata nella zona residenziale di Sangano (TO) comoda ai servizi più vari (fermata dell'autobus, negozi vari, chiesa, distretto A.S.L. ecc....); è dotata di spazi esterni adibiti a verde e a zone di deambulazione e socializzazione degli ospiti. Per raggiungerla è semplice, basta arrivare alla Tangenziale TO Sud, uscendo a Corso Orbassano, a pochi Km in direzione Sangano/Bruino.



4.TIPOLOGIA DELLE CAMERE

La Casa di Riposo dispone di:

- SEMINTERRATO
- n° 1 ambulatorio medico con annessi bagno e spogliatoio,
- n° 1 sala polivalente,
- n° 1 locale destinato al culto,
- n° 1 camera mortuaria,

- n° 1 dispensa,
- n° 1 spogliatoio personale femminile con annessi bagno e antibagno ,
- n° 1 spogliatoio personale maschile con annesso bagno e antibagno,
- n° 1 fisioterapia con annessi bagno e spogliatoio,
- n° 1 parruccheria/pedicure,
- n° 1 deposito,
- n° 1 sgombero,
- n° 1 locale a disposizione,
- n° 1 centrale termica,
- n° 1 locale macchine monta lettighe

■ PIANO RIALZATO

- n° 4 camere a 2 letti con relativo bagno e disimpegno,
- n° 1 camera a 1 letto con relativo bagno e disimpegno,
- n° 1 bagno assistito,
- n° 1 sala da pranzo,
- n° 1 cucina,
- n° 1 spogliatoio cuoca con annesso bagno,
- n° 1 bagno comune con antibagno,
- n° 1 atrio ingresso,
- n° 1 ufficio reception,
- n° 1 camera per personale con relativo bagno,
- n° 1 deposito biancheria sporca,
- n° 1 deposito biancheria pulita

■ PRIMO PIANO

- n° 10 camere a 2 letti con relativo bagno e disimpegno,
- n° 1 bagno assistito,
- n° 1 camera del personale di piano con relativo bagno,
- n° 1 cucinotta di nucleo,
- n° 1 soggiorno pranzo di nucleo,
- n° 1 deposito biancheria pulita,
- n° 1 deposito biancheria sporca,

- n° 1 ripostiglio,
- n° 1 locale deposito medicinali

■ PIANO SECONDO

- n° 7 camere a 2 letti con relativo bagno e disimpegno,
- n° 1 bagno assistito,
- n° 1 camera del personale di piano con relativo bagno,
- n° 1 cucinetta di nucleo,
- n° 1 soggiorno pranzo di nucleo,
- n° 1 deposito biancheria pulita,
- n° 1 deposito biancheria sporca,

Tutti i locali sono dimensionati in modo adeguato alla ricettività massima prevista di 43 ospiti residenti.

Tutta la struttura risponde alla normativa vigente per ciò che riguarda vie di esodo, impianti tecnologici, ecc., nonché per quanto riguarda gli aspetti igienico-sanitari.

Tutti gli arredi hanno caratteristiche tali da consentire agevoli operazioni di pulizia da parte del personale e garantire adeguate condizioni di sicurezza e comfort per gli ospiti.

Ogni camera della RSA è dotata dei seguenti arredi:

- letto articolato, regolabile in altezza, dotato di sponde, con relativo materasso e cuscino antidecubito;
- armadio;
- sedia;
- impianto di chiamata d'urgenza anche nei servizi igienici;
- comodino;

Inoltre per:

- materassi, guanciali, coperte;
- imbottiture e rivestimenti di sedie e poltrone;
- tendaggi

sono utilizzati materiali ignifughi.

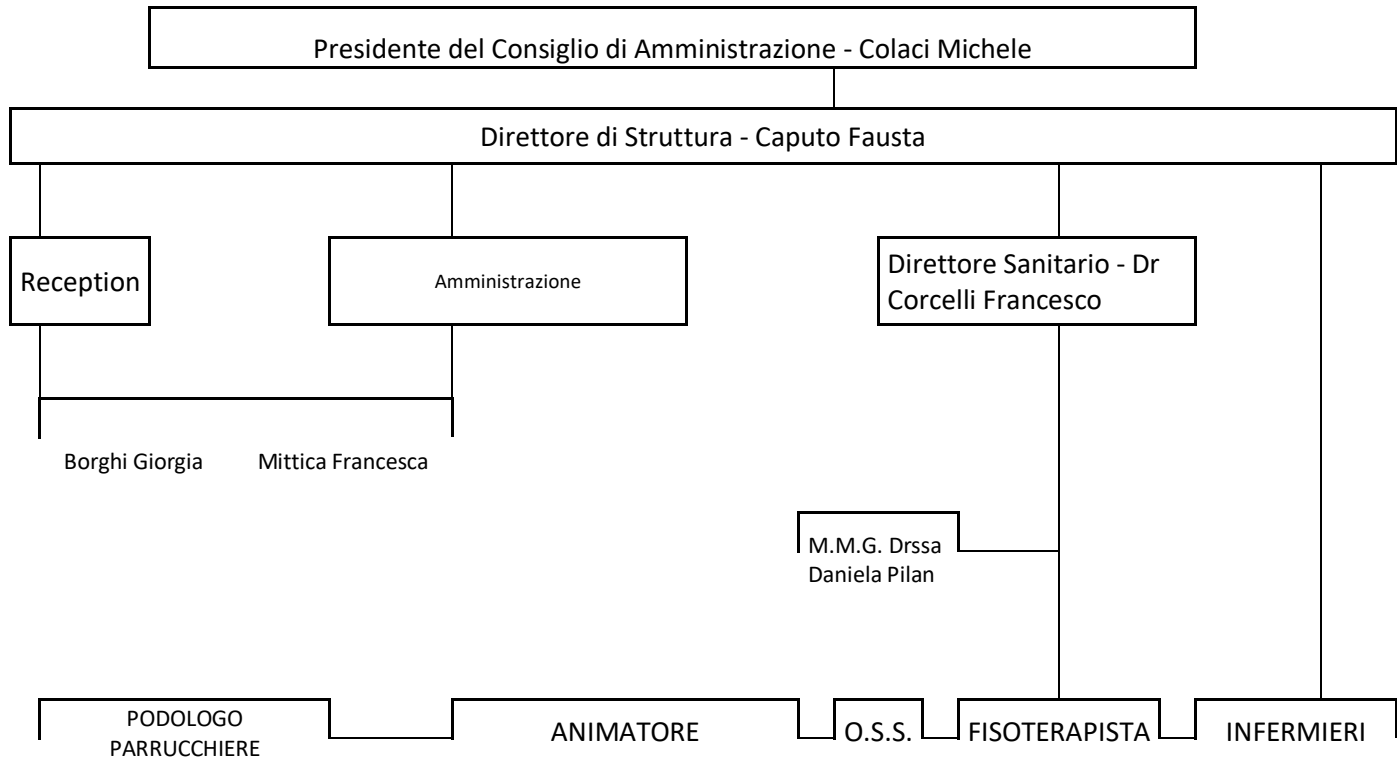
GIORNATA TIPO

La sveglia è programmata dalle ore 06,30 alle ore 08,30; le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.

- Dalle ore 06,30 alle ore 09,30 le attività prevalenti sono:
la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona.
- Dalle ore 08,30 alle ore 09,30 viene distribuita la colazione, che di norma è servita nelle sale da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
- Dalle ore 09,30 circa saranno praticati: l'esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, gli interventi programmati nei piani di lavoro; gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo
- Dalle ore 11.30 preparazione per il pranzo
- Dalle ore 12,00 pranzo
- Dalle ore 13,00 alle ore 15,00 circa, gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare⁴
- Dalle ore 15,00 inizia l'alzata degli Ospiti
- Dalle ore 15,00 alle ore 18,00 gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative.
- La merenda viene distribuita alle ore 16,00 circa
- Dalle ore 17,45 preparazione e distribuzione della cena
- Dalle ore 19,30 in poi gli Ospiti vengono intrattenuti nei soggiorni, si organizzeranno momenti di svago/tv, conversazioni varie mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.
- Dalle 20,30 preparazione per la notte per gli Ospiti che desiderano andare a letto.

5. ORGANIZZAZIONE

La struttura organizzativa è illustrata nel seguente organigramma.



Gli operatori socio-sanitari, gli infermieri, l'animatore, il fisioterapista e il Direttore di Struttura sono in possesso di idonea qualifica.

Per quanto riguarda l'assistenza medica la Casa di Riposo si avvale della collaborazione di:

- un Direttore Sanitario
- un Medico di Medicina Generale

6. DOTAZIONE ORGANICA

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

La presenza giornaliera del personale è la seguente:

A. Direttore sanitario e sostituto

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
MATTINO 10,00 - 15,00	N° 1						
POMERIGGIO 14,00 - 18,00		N° 1					
POMERIGGIO 15,00 - 18,00			N° 1				
MATTINO 8,00 - 12,00				N° 1			

B. Assistenza medica

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
MATTINO 09,00 - 11,00			N° 1				

C. Direttore di Struttura

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
MATTINO 10,00 - 12,00		N° 1	N° 1		N° 1		
POMERIGGIO 14,00 - 18,00	N° 1						
POMERIGGIO 15,00 - 18,00			N° 1	N° 1	N° 1		

D. Direttore Amministrativo

PRESENZA	L	M	M	G	V	S	D
MATTINO 9,00 - 11,00	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1		

F. Operatori socio sanitari

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
MATTINO 06,00 - 14,00	N° 4	N° 4	N° 4	N° 4	N° 4	N° 4	N° 4
POMERIGGIO 14,00 - 22,00	N° 4	N° 4	N° 4	N° 4	N° 4	N° 4	N° 4
NOTTE 22,00 - 06,00	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1

G. Infermieri

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
MATTINO 06,00 - 14,00	N° 1	N° 1	N 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1
POMERIGGIO 14,00 - 22,00	N° 1	N° 1	N 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1
NOTTE 22,00 - 06,00	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1

H. Animazione

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
MATTINO 09,30 - 11,30						N.1	
POMERIGGIO 16.00- 18,00		N. 1		N. 1			

I. Fisioterapista

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
POMERIGGIO 08,00-14,00	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1		

M. Servizio di pulizia

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
MATTINO 9,00 - 14,00	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1
POMERIGGIO 15,00 - 20,00	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1

9. SERVIZI OFFERTI

Per gli ospiti non autosufficienti è predisposto un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) secondo le modalità previste dal DGR 42-8390 del 10/03/08.

Il PAI è elaborato da una Equipe Multidisciplinare sotto la responsabilità del Direttore sanitario/ Responsabile di Struttura ed è composta da un operatore socio-sanitario, l'infermiere professionale, il fisioterapista, l'animatore, il medico di base e viene condiviso con la famiglia che è l'anello di congiunzione nella vita dell'ospite tra i suoi bisogni e le sue aspettative del modello organizzativo.

Nel PAI vengono analizzati i diversi aspetti che incidono sullo stato di salute dell'ospite e, per ciascuno di essi, viene descritta:

- la situazione attuale;
- gli obiettivi che si intendono raggiungere;
- gli interventi di assistenza che è necessario attuare;
- le figure professionali coinvolte;
- la scadenza prevista per una sua rielaborazione.

Alla scadenza viene valutata l'efficacia delle azioni intraprese.



Assistenza alla persona

Nella R.S.A. la figura fondamentale è quella dell'operatore socio sanitario, cioè colui che sta più a contatto con l'ospite ed è chiamato ad intraprenderne i bisogni e le loro modifiche. Non è solo la figura a lui più vicina ma è la sua risorsa in quanto chiamato a scoprire e soprattutto a sollecitare le capacità residue dell'utente. L'operatore è chiamato ad agire in prossimità dell'utente con interventi a basso contenuto tecnologico ma ad altissima pregnanza relazionale. E' la risorsa dell'utente poichè sopperisce alle sue non capacità mettendosi al suo servizio. Non è soltanto esecutore di interventi riparativi e assistenziali, ma è scopritore delle capacità residue dell'ospite e quindi il suo primo "stimolatore". L'assistenza alla persona è erogata su tre turni per complessive 24 ore e per 7 giorni alla settimana e prevede:

- interventi igienico sanitari e alla vestizione;
- mobilitazione, accompagnamento agli spazi collettivi e assistenza motoria;
- somministrazione pasti ed aiuto alla nutrizione degli ospiti non autonomi;
- attività di governo dell'ambiente della vita dell'ospite;
- pulizia presidi e ausili;
- sorveglianza e protezione dell'ospite; collaborazione alla stesura del P.A.I., in quanto l'operatore è garante dei diritti dell'utente soprattutto quando è incapace ad esigerli personalmente;
- osservazione e raccolta di informazioni relative ai comportamenti e bisogni dell'ospite;

- proposte modifiche organizzative al fine di migliorare la qualità e l'efficienza delle prestazioni dell'utente;
- supporto al servizio di animazione.



Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica comprende oltre alle normali prestazioni di routine terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, ecc..., l'applicazione e il controllo delle prestazioni diagnostico-terapeutiche, l'aggiornamento delle cartelle, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli operatori competenti e in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali; supervisiona il personale di assistenza secondo il piano di attività di assistenza integrata all'utente.

L'infermiere è presente presso la Residenza 7 giorni su 7 (da lunedì a domenica) con il seguente orario: il turno del mattino dalle ore 6,00 alle ore 14,00 – il turno pomeridiano dalle ore 14,00 alle ore 22,00 – il turno della notte dalle ore 22,00 alle ore 06,00. L'infermiere è:

- è responsabile dell'applicazione delle prescrizioni in materia infermieristica e assistenziale;
- medicazioni;
- monitoraggio dello stato di salute degli ospiti;
- cura l'osservazione delle tabelle dietetiche prescritte dal medico, dell'igiene dell'ospite, del comportamento del personale specie in rapporto con l'ospite;
- cura con precisione ed attenzione le registrazioni delle prescrizioni mediche, delle osservazioni e delle consegne effettuate durante il servizio, formula proposte su quanto ritenuto utile per una migliore erogazione dei servizi assistenziali agli ospiti;
- realizza le attività finalizzate a rallentare i processi di progressiva perdita delle abilità funzionali e la prevenzione delle sindromi da immobilizzazione attraverso la deambulazione e il metodo di lavoro progettuale;

- partecipa al lavoro di gruppo e alle attività dell'equipe multi-disciplinare; collabora con le figure professionali ai fini della realizzazione della metodologia di lavoro multi-professionale;
- collabora con le altre figure professionali impegnate in struttura per il raggiungimento della salute globale;
- partecipa ai momenti di verifica delle attività e dei risultati da queste derivanti;
- collabora alla realizzazione e verifica della qualità del servizio in stretta collaborazione con il servizio di assistenza tutelare.

Direttore Amministrativo

Il Direttore Amministrativo oltre ad occuparsi della gestione tecnica, amministrativa, finanziaria della residenza, cura e intrattiene rapporti con ospiti/parenti ed è presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 11,00.

Direttore di struttura

L'attività di direttore di struttura viene svolta dalla signora Fausta CAPUTO in possesso del titolo di Direttore di Comunità Socio-sanitaria come prevede D.G.R. 35-9199 del 14 luglio 2008. Il Responsabile di struttura è presente in modo regolare durante la settimana ed in rispetto della DGR. Il Direttore:

- è responsabile della gestione del budget assegnato, nel rispetto delle spese autorizzate;
- coordina il collegamento della residenza con le U.V.G. per quanto inerente l'elaborazione, la gestione e il monitoraggio del P.A.I. nei casi dove non sia presente il Direttore Sanitario;
- è responsabile ed organizza e gestisce tutte le risorse umane operanti nella struttura in particolare in ordine alla gestione dei contratti di lavoro ed alla copertura dei posti necessari in base alle fasce assistenziali previsti;
- è responsabile dell'equipe multidisciplinare interna alla struttura nei casi dove non sia presente il Direttore Sanitario;
- è responsabile dell'applicazione delle norme vigenti in materia di sicurezza, privacy, e sicurezza alimentare.

Direttore Sanitario

E' la figura del dottor Francesco Corcelli medico specialista in geriatria, o sostituto da lui incaricato, come previsto dalla D.G.R. N. 17-15226 del 30 marzo 2005 e ripreso dalla D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012 che si occupa del coordinamento delle attività sanitarie ed assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi sanitari agevolandone l'integrazione. Il Direttore Sanitario è presente in struttura il lunedì dalle 10,00 alle 15,00 – il martedì dalle 14,00 alle 18,00 – il mercoledì dalle 15,00 alle 18,00 – il giovedì dalle 8,00 alle 12,00.

È responsabile:

- dell'andamento complessivo dell'assistenza sanitaria della struttura, affinché la medesima si espliciti in modo corretto ed adeguato alle necessità degli ospiti;
- degli aspetti igienico-sanitari della struttura, della completezza della cartella sanitaria, della supervisione sulla salute psico-fisica degli ospiti;
- della verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature e attrezzature di ambito sanitario;
- della verifica del regolare approvvigionamento dei farmaci, presidi, protesi ed ausili per gli ospiti, nonché della regolare tenuta delle relative registrazioni;
- del raccordo e dell'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, socio-sanitarie all'interno delle equipe multidisciplinari interne;
- del coordinamento dell'assistenza medica e specialistica effettuata all'interno della struttura, rispettivamente da parte dei Medici di medicina generale e degli specialisti sia ambulatoriali che ospedalieri;
- della verifica delle modalità e della qualità delle prestazioni rese, ai sensi delle vigenti normative e degli accordi collettivi in essere, da parte dei Medici di Medicina Generale;
- del coordinamento dell'equipe multidisciplinare per quanto attiene alla valutazione dell'anziano al momento dell'inserimento in struttura e durante la permanenza, nonché le valutazioni e rivalutazioni ai sensi del D.M. 17 dicembre 2008 “Istituzione della banca dati finalizzata alla rilevazione delle prestazioni residenziali e semiresidenziali” e della D.G.R. 69-481 del 2 agosto 2010;
- del collegamento della struttura con le U.V.G.;
- del coordinamento dell'equipe multiprofessionale per quanto inerente all'elaborazione, l'attuazione e il monitoraggio del P.A.I.;
- del raccordo con le Aziende Sanitarie Regionali e con le relative strutture afferenti alla rete del percorso di Continuità assistenziale di cui alla D.G.R. n. 72-14420 del 20/12/2004.



Assistenza medica

E' la figura della dottoressa Daniela PILAN MMG appartenente al distretto della A.S.L. TO 3 competente, in primo luogo, a garantire l'attività di assistenza sanitaria agli ospiti. La stessa assistenza può essere svolta, però, per libera scelta degli ospiti/parenti anche da altri medici di base operanti sul territorio. L'assistenza erogata dal MMG si raccorda con le altre attività sanitarie. Normalmente il medico effettua visite con cadenza settimanale ai propri assistiti a giorni e orari prestabiliti ed esposti al pubblico, salvo intervenire nei casi di necessità su invito della struttura e dei parenti degli ospiti.

Il medico è presente presso la Casa di Riposo il mercoledì dalle 09,00 alle 11,00.

PHYSIOTHERAPY



Fisioterapia

L'attività di fisioterapia è svolta:

dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 14,00;

A seconda dei bisogni, delle necessità e delle richieste dei singoli utenti il servizio di fisioterapia può essere integrato e calibrato con interventi personalizzati di supporto psicologico e di logopedia. Il ruolo del fisioterapista investe vari aspetti, di tipo valutativo, formativo e operativo e si articola con le altre figure professionali. Elabora, anche in equipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute del disabile.

Lo scopo della fisioterapia è quello di mantenere o migliorare le capacità motorie dell'ospite con attività che consistono in:

- attività di gruppo aspecifica
- attività di gruppo specifica
- attività individuali

Descrizione attività di gruppo aspecifica:

Attività di gruppo aspecifica volta ad un gruppo disomogeneo per patologia e livelli funzionali, rappresentato dalla motivazione a partecipare, ha come obiettivo il conseguimento di un miglior benessere fisico, anche solo come autopercezione.

Descrizione attività di gruppo specifica:

Attività di gruppo specifica rivolta ad un gruppo di pazienti disomogenei per patologia di base ma che hanno la necessità di una attività di rinforzo muscolare in genere o su piccoli gruppi muscolari specifici, sia risultato della malattia di base che come conseguenza di una inattività. Sono previsti esercizi di: coordinazione, equilibrio, respirazione.

Gruppo equilibrio: rivolto a coloro che presentano alterazioni dell'equilibrio, tali da determinare un senso di insicurezza e a rischio caduta.

Gruppo carrozzina: rivolto a coloro che non deambulano ma capaci di usare gli arti superiori e orientarsi nello spazio. Gli esercizi prevedono il rinforzo muscolare degli arti superiori ed il saper gestire la carrozzina al meglio: uso dei freni, percorsi diversificati. Si prevede inoltre un'attività specifica nei passaggi letto carrozzina, oppure nell'alzarsi e sedersi su una sedia. E per pazienti che non sono in grado di cambiare autonomamente posizione nel letto.

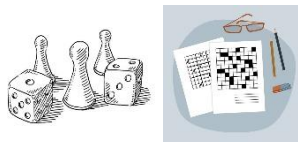
Il programma riabilitativo volto all'ospite non deambulante vuole attraverso la mobilizzazione passiva, assistita, e l'uso di posture supplire per quanto possibile, a quelle carenze psico-fisiche che l'immobilità inevitabilmente porta con sé.

Per l'ospite deambulante il programma fisioterapeutico consentirà interventi a favore del mantenimento o dello sviluppo della tonicità muscolare in generale, dell'apparato cardio-circolatorio, degli scambi respiratori.

Descrizione attività individuali:

Attività individuali: lo sforzo dei terapisti è quello di riportare le funzioni alterate il più vicino possibile alla norma, non si tratterà quindi di “guarire” dalle varie patologie, ma di contrastarne gli effetti invalidanti.

Il terapeuta svolge un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.



Attività di animazione

Il servizio si prefigge l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità della vita dell'ospite e si impegna con tutti gli operatori per ridurre l'eventuale difficoltà di vita di comunità. Interviene in tutte le attività che contribuiscono a rendere familiari l'ambiente e il clima nella struttura, opera per preservare l'autonomia della persona svolgendo funzioni di accompagnamento e di aiuto alla stessa, affinché possa esprimere in libertà le sue capacità e le sue scelte. Sostiene la persona nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i suoi legami con la famiglia e gli amici, permettendo aperture e scambi con altre realtà. Offre agli ospiti e ai loro familiari la possibilità di espressione e di collaborazione nell'ambito della propria attività.

L'attività di animazione è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno; rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento.

Il programma di animazione vuol coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta.

Il programma comprende attività creative, musicali, ludiche, lettura, attività di stimolazione cognitiva, giochi di società e divertimento, con ricorrenze per feste, per compleanni, Natale e festività ed eventi con familiari. Si utilizzano inoltre le aree verdi, nei periodi con clima adeguato per passeggiate e attività all'aperto.



Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione rappresenta un presupposto di basilare importanza sia per il mantenimento ed il recupero delle condizioni di salute degli ospiti sia per favorire, nella fase di distribuzione e somministrazione degli alimenti, lo sviluppo di socializzazione ed integrazione ambientale. Particolare attenzione è posta rispetto al monitoraggio dello stato di nutrizione e di idratazione dell'anziano, anche attraverso l'adozione di specifici protocolli.

Il menù è redatto su base settimanale e giornaliero e su base stagionale (invernale ed estivo), ruota su quattro settimane ed è approvato dall'ASL tramite "mensa con gusto" che fornisce indicazioni giornaliere e settimanali.

Possono essere preparate diete personalizzate rivolte in primo luogo a pazienti diabetici e pazienti sottoposti a terapia anticoagulante.

Eventuali modifiche vengono adottate dall'infermiera professionale sulla base del gradimento dell'ospite e/o delle prescrizioni medico-dietetiche.

La preparazione dei pasti è affidata a personale specializzato nel settore dell'alimentazione delle persone anziane e il servizio di cucina viene rigorosamente effettuato nel rispetto del menù approvato e delle diete prescritte.

Viene garantito un servizio mensa adeguato sotto il profilo dietetico-nutrizionale e della sicurezza alimentare e tale servizio risponde ai seguenti requisiti:

- ambiente gradevole, confortevole e caratterizzato da uno scrupoloso rispetto delle condizioni igieniche delle strutture;
- assistenza al pasto connotata da pazienza, gentilezza, disponibilità e comprensione nei confronti delle esigenze degli assistiti, con particolare riguardo alle condizioni di non autosufficienza; in particolare, deve essere garantito l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente;
- rispetto dei tempi stabiliti per i pasti;
- qualità e varietà dei cibi cucinati;
- la preferenza per l'utilizzo di cibi freschi, di stagione, provenienti dal territorio;
- la sicurezza sanitaria deve essere garantita attraverso l'applicazione delle normative vigenti e del relativo controllo sanitario (documentale ed ispettivo) della qualità delle materie prime; controlli sulle modalità di preparazione e conservazione dei cibi, igiene del personale, dei locali e delle attrezzature.

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

L'orario dei pasti è il seguente:

- Colazione: inizio ore 08.30
- Pranzo: inizio ore 12.00
- Cena: inizio ore 18.00



Servizio di pulizia ambientale

La pulizia ordinaria delle camere e degli ambienti avviene giornalmente da parte di addette, in orari compatibili con il normale svolgimento delle attività della struttura, senza recare disturbo agli utenti.

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



Servizio di lavanderia

Il lavaggio della biancheria piana è effettuato da un'impresa esterna con ritiro della biancheria sporca e riconsegna di quella pulita 1 volta alla settimana.

Il lavaggio degli indumenti personali (non particolarmente delicati) è effettuato presso la struttura, mentre il lavaggio dei capi delicati degli ospiti è affidato alle cure dei parenti. All'ingresso i capi personali dovranno essere contrassegnati scrivendo il cognome dell'ospite in modo da essere identificati.



Servizio di barbiere/parrucchiere/podologo

Parrucchiere: compreso nella retta è un taglio dei capelli una volta al mese, oltre che il lavaggio e l'asciugatura degli stessi effettuati di norma durante il bagno settimanale e a seconda dei bisogni e delle necessità degli utenti. Sono escluse dalla retta le prestazioni aggiuntive a queste, come ad esempio: taglio e sistemazione dei capelli con frequenza maggiore messa in piega, tinte, permanenti...

Estetista/podologo: non sono comprese nella retta gli interventi estetici, bensì solo quegli interventi di cura che hanno come conseguenza anche un miglioramento estetico dell'ospite (ad

esempio: taglio delle unghie delle mani; taglio della barba; ecc..). Sono invece esclusi dalla retta gli interventi eseguiti dall'estetista finalizzati alla sola cura esteriore, come ad esempio gli interventi di pedicure (podologo) in aggiunta da quanto stabilito dal PAI. Il costo per prestazione è di euro 10,00 (dieci/00) compresa Iva di legge.

10. ORARIO DI VISITA

L'orario di apertura per i visitatori della Residenza, sia nei giorni feriali che festivi, è dalle ore 09,00 alle ore 18,00.

Per casi particolari (gravi malattie, pazienti terminali) è consentito l'accesso ai parenti in qualunque ora della giornata. I visitatori devono preventivamente presentare una richiesta scritta alla Direzione.

L'orario di apertura al pubblico dell'Amministrazione è:

- Lunedì-Mercoledì - Venerdì e Sabato dalle ore 09,00 alle ore 11,00
- Martedì e Giovedì dalle ore 14,00 alle ore 16,00.

11. AMMONTARE DELLA RETTA

L'ammontare della retta per gli ospiti convenzionati è stabilito dal contratto sottoscritto in data 17/12/2013, tra ASL TO 3 - Ente Gestore Unione Valsangone e il nostro presidio socio assistenziale-sanitario ed è parzialmente a carico delle A.S.L. Precisamente la tariffa giornaliera è suddivisa al 50% tra la quota A.S.L. e la quota utente/Ente Gestore come indicato nella seguente tabella:

<u>LIVELLO DI INTENSITÀ</u>	<u>TARIFFA GIORNALIERA</u>		
	Quota A.S.L.	Quota Utente/E.G	Totale
<u>BASSA</u>	38,94	37,62	76,56
<u>MEDIO BASSA</u>	39,72	38,38	78,10
<u>MEDIA</u>	42,09	40,67	82,76
<u>MEDIA ALTA</u>	47,89	46,27	94,16
<u>ALTA</u>	52,09	50,33	<u>102,42</u>
<u>ALTA INCREMENTATA</u>	56,83	54,91	<u>111,74</u>

Per gli ospiti privati la retta è stabilita dal Consiglio di Amministrazione di Villa Maria e periodicamente revisionata in base all'andamento dei costi di gestione e attualmente la tariffa giornaliera si aggira intorno a € 100,00. La retta comprende:

- supervisione del Direttore Sanitario;

- supervisione del Direttore di Comunità;

- supervisione del Direttore Amministrativo;

- l'assistenza medica garantita dai MMG sulla base delle disposizioni vigenti;

- l'assistenza infermieristica;

- l'attività di riabilitazione;

- l'attività di assistenza alla persona;

- l'attività di animazione;

-trasporti (nei limiti indicati - Il trasporto in ambulanza, per persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, o per ricovero ospedaliero programmato, per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali, sono a carico dell'ASL di residenza della persona; coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasporto).

- il **vitto** comprendente il servizio di ristorazione e la somministrazione dei pasti;

- lavanderia** e stireria della biancheria piana e della biancheria personale degli ospiti;

- servizio di parrucchiere/barbiere (nei limiti indicati);

- servizio di pulizia ambientale

LE ATTIVITA' GARANTITE DALL'ASL SONO:

- l'attività specialistica, diagnostica, farmaceutica e protesica, nonché prestazioni diagnostiche-terapeutiche
- fornitura di farmaci presenti in PTA (Prontuario Terapeutico Aziendale);
- fornitura di prodotti per la nutrizione artificiale e dei supplementi nutrizionali;
- fornitura di materiale di medicazione avanzata e semplice;
- fornitura del materiale necessario per pazienti diabetici;
- fornitura di ausili per l'incontinenza;
- fornitura di protesi, ausili, materiale sanitario;

Il pagamento della retta mensile avverrà posticipato e regolato entro e non oltre il giorno 5 del mese successivo. E' previsto inoltre il versamento di un deposito cauzionale per gli ospiti entrati privatamente, per il quale verrà rilasciata regolare ricevuta di versamento, pari a € 2.000,00 (duemila/00), a titolo di garanzia degli adempimenti; la cauzione verrà restituita alla cessazione di ogni rapporto. E' previsto il versamento di una cauzione pari a € 1.000,00 (mille/00) anche per gli ospiti in regime di convenzione. La suddetta cauzione verrà restituita entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui viene lasciato il posto occupato. Per le persone con retta integrata da parte dell'Ente Gestore delle funzioni socio-assistenziali non viene richiesta alcuna cauzione. Assenze e conservazione posto letto per ricoveri ospedalieri danno diritto alla detrazione di € 5,16 al giorno per gli ospiti privati; per quanto concerne gli ospiti in convenzione si seguono esattamente le disposizioni della stessa. Gli ospiti o familiari nell'ipotesi di dimissioni sono tenuti a dare un preavviso di 15 giorni direttamente all'Amministrazione e tramite raccomandata (il preavviso decorrerà dalla data di ricevimento della stessa), in caso contrario verranno addebitati i giorni non goduti (esclusi i casi di decesso).

12. PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA

Al di fuori della retta vi sono i seguenti servizi:

- servizio di parrucchiere/barbiere al di fuori dei limiti indicati;
- cure estetiche diverse da quelle prescritte dal medico per esigenze sanitarie (pedicure, ecc.);
- servizi di trasporto al di fuori dei limiti indicati;
- servizi di accompagnamento per esigenze personali;
- farmaci non esenti e ticket;
- richieste personali del singolo utente (sigarette, generi di conforto personale, spese di abbigliamento....);
- supplementi a richiesta degli ospiti

Le prestazioni suddette, se sostenute da VILLA MARIA, saranno addebitate al costo.

SERVIZIO MORTUARIO

In caso di decesso vengono subito informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.

Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari.

13. SERVIZI AGGIUNTIVI

La struttura, a seconda delle particolari esigenze degli ospiti in regime di convenzione, il cui reddito è in grado di coprire l'intera quota socio-assistenziale, può offrire servizi aggiuntivi e proporre una quota per tali servizi, proporzionata al livello dei servizi alberghieri e socio-assistenziali offerti. Nel caso in cui la struttura non applichi servizi aggiuntivi, la tariffa giornaliera,

comprensiva della quota sanitaria e quota socio-assistenziale a carico dell'utente/Ente Gestore, è determinata dal Piano Tariffario regionale in vigore.

14. CONTROLLO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

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

- n° casi di infezioni, parassitosi, scabbia;
- n° casi di cadute;
- media mensile bagni per ciascun ospite;
- n° casi di dimissioni volontarie;
- n° casi di perdita di peso;
- n° non conformità rilevate alla lavanderia esterna;
- n° reclami da parte di ospiti e/o familiari;
- n° casi di mantenimento e miglioramento delle condizioni psico-fisiche valutato attraverso apposite Scale di Valutazione;
- Corso di formazione del personale;
- la qualità percepita dagli ospiti e/o familiari misurata attraverso un questionario di soddisfazione clienti.
- Reclami chiusi

Per ciascuno dei suddetti indicatori la Direzione ha stabilito un obiettivo di qualità atteso.

In base ai risultati conseguiti sono individuate le azioni di miglioramento da intraprendere.

15. GESTIONE DEI RECLAMI

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

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

Il reclamo sarà inoltrato dal Responsabile di Struttura per i necessari approfondimenti e sarà data tempestiva risposta all'interessato.

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

16. COMPORTAMENTI DA TENERE ALL'INTERNO DELLA CASA DI RIPOSO

- Mantenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso verso gli altri ospiti.
- Osservare gli orari dei pasti e degli altri servizi.
- Mantenere in buono stato la camera, gli impianti e le attrezzature.
- Consentire al personale incaricato l'ingresso nelle camere per controlli, riparazioni e pulizie.
- Accettare la possibilità di trasferimento in altra camera per problemi di compatibilità degli ospiti.
- Gli utenti e i familiari non possono interferire con il personale circa le modalità/protocolli di assistenza.
- È vietato l'accesso nei locali di servizio (cucina, guardaroba, spogliatoio del personale, infermeria).
- È vietato apporre materiale pubblicitario, manifesti o avvisi relativi a inviti, divieti, prescrizioni o altro, se non preventivamente autorizzati dalla Direzione.
- È fatto divieto al personale di accettare mance, compensi, regali di ogni genere da parte degli anziani e dei loro congiunti e di intrattenere rapporti di tipo personale.
- È vietato introdurre nella struttura stufe elettriche, fornelli a gas e altre apparecchiature che possono essere fonte di incendio.
- La Direzione di Villa Maria. non assume responsabilità alcuna per i valori e i gioielli conservati direttamente dagli ospiti nelle proprie stanze.
- Ai sensi dell'art. 51 della Legge n° 3 del 16/01/05 nell'ambito della struttura è vietato fumare.
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri ospiti (rumori, luci accese, uso indiscriminato e ad altro volume di radio, televisori e simili).

17. IL RUOLO DELLA FAMIGLIA

L'obiettivo della Casa di Riposo è quello di creare un approccio integrato in cui, accanto alle prestazioni assistenziali dispensate dalla struttura, si affianca, in modo complementare, la partecipazione attiva ed affettiva dei famigliari con notevoli benefici non solo sull'equilibrio psico-affettivo degli ospiti, ma anche su quello fisico, con specifico riferimento al sistema immunitario. La semplice presenza dei figli a fianco del genitore ricoverato assume una forte valenza terapeutica, in quanto rafforza il sentimento di continuare a essere radicati in un contesto sociale che mantiene in vita la dimensione dello scambio con gli altri.

A tali fini gli operatori non sono solo degli operatori di prestazioni tecnicamente qualificate, ma hanno le competenze relazionali per stimolare e sviluppare collegamenti tra gli ospiti, la famiglia e tutte le figure professionali che operano nel contesto istituzionale. E' molto importante evitare l'isolamento dell'anziano e il mondo che lo circonda e il nostro lavoro è rivolto a:

- facilitare la collaborazione tra famiglia e personale di assistenza;
- fornire un supporto alla famiglia durante la prima fase del ricovero;
- sviluppare le capacità delle famiglie a gestire le relazioni con i propri parenti anziani;
- migliorare la comunicazione, anche attraverso nuovi canali, tra personale e famigliari.

18.IL RUOLO DEL VOLONTARIATO

La Casa di Riposo è conscia dei benefici che possono derivare dalla presenza di volontari all'interno della struttura, in quanto il volontariato può svolgere un ruolo di cerniera e contatto con il mondo esterno, contribuendo a far sentire gli ospiti ancora partecipi della realtà che li circonda. I rapporti con i volontari, sia singole persone sia organizzazioni di volontariato, sono disciplinati da specifiche convenzioni che ne definiscono le modalità di accesso e il contenuto dell'intervento. Il coinvolgimento dei volontari nella struttura riguarda esclusivamente attività relazionali, di sostegno, promozione e supporto all'autonomia degli ospiti e si caratterizza principalmente nei seguenti interventi:

- tutela e promozione dei diritti;
- intrattenimento e supporto all'attività animativa;
- ascolto e conforto (servizi relazionali)

I volontari possono collaborare con la Residenza supportando l'attività di animazione sia singoli che associazioni di volontariato del territorio.

Direttore di Struttura
Caputo Fausta