VILLA TINA RESORT S.r.l.s.
Via Toscanini, n. 19 – 10040 Rivalta di Torino (TO)
Tel 011 9587429

PICCOLA RESIDENZA PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI

Via Toscanini, n. 19 – 10040 Rivalta di Torino (TO)
Tel 011 9587429 – INFOVILLATINA@GMAIL.COM

LA CARTA DEI SERVIZI

(cod. CSVT – Rev. 01)

Data di emissione: 26/03/2020

Direttore di struttura CPSI FAUSTA CAPUTO

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 Piccola Residenza per Anziani
17. Il ruolo della famiglia
18. Il ruolo del volontariato

CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI?

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

- la presentazione della Piccola residenza per anziani e l'indicazione dei principi fondamentali ai quali VILLA TINA 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 Piccola Residenza per Anziani e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

PRESENTAZIONE E MISSION DELLA STRUTTURA

Il presidio è in possesso del parere favorevole all'autorizzazione al funzionamento per n. 16 posto letto per anziani come Piccola Residenza per Anziani Autosufficienti. La Piccola Residenza per Anziani è suddivisa in due piani così distribuiti : 8 posti letto al piano rialzato, 8 posti al piano primo. La struttura è dotata di 8 camere doppie con relativo bagno .

MISSION

Operare con criterio di massima disponibilità al fine di garantire il soddisfacimento dei bisogni primari della persona ricoverata e garantirne il benessere complessivo in modo da incrementarne il coinvolgimento in compiti finalizzati alla riattivazione delle competenze residue e al rallentamento della perdita funzionale causata dall'invecchiamento.

La Piccola Residenza per Anziani VILLA TINA è una struttura socio-sanitaria con lo scopo di ospitare in regime residenziale persone autosufficienti e parzialmente autosufficienti, prevalentemente anziane, che debbano essere aiutate nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana e che per essere assistite e curate o stimolate, abbiamo necessità di prestazioni socio-sanitarie continuative, stabilmente o temporaneamente (cosiddetti ricoveri di sollievo) non attuabili a domicilio. Possono 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 si conformano 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. Per ogni ospite è predisposto un PAI (Progetto Assistenziale Individuale) e un PEI (Progetto Educativo Individualizzato) con rivalutazione semestrale. 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 famigliare, mantenere o sviluppare le abilità relazionali, la condizione fisica, di coltivare interessi e piccoli hobby. È una casa in cui la gestione degli spazi, dei tempi e dell'organizzazione hanno la persona anziana come centro di interesse per tutti gli operatori, che si adoperano nel rispetto dei suoi diritti, della riservatezza della sua personalità, valorizzando la persona attraverso una particolare cura dell'aspetto fisico nonché la promozione del rispetto del patrimonio culturale, politico e religioso.

Principi di ispirazione della piccola Residenza per Anziani

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 residenza assistenziale, 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 piccola residenza per anziani s'impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a verificare l'efficacia dei risultati raggiunti.

Diritti degli ospiti (rif. D.G.R. 30 marzo 2005, n. 17-15226 e s.m.i.)

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.

DIRITTTO 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.

INSERIMENTO DELL'OSPITE

OSPITI PRIVATI

Per gli ospiti in regime privato, l'ospite stesso o i suoi parenti presentano domanda di accoglimento presso la struttura. Il responsabile della struttura o l'amministratore, effettua un incontro con i parenti degli ospiti per visitare la Piccola Residenza e fornire loro tutte le informazioni necessarie per un eventuale ingresso.

Stabilito il giorno dell' ingresso ci sarà un incontro per iniziare a redigere il P.A.I. e il P.E.I. per organizzare al meglio la giornata .

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

Richiesta di documentazione

1. copia della carta d'identità in corso di validità sia dell'ospite che del parente/garante;
2. copia della tessera sanitaria riportante il codice fiscale sia dell'ospite che del parente/garante;
3. originale del libretto sanitario (se l'ospite ha il medico di base del territorio);
4. certificato di residenza;
5. copia di eventuali esenzioni ticket per patologie;
6. scheda di accertamento delle condizioni dell'ospite compilata dal medico di base e/o cartella clinica/lettera di dimissioni ospedaliere;
7. copia del verbale attestante l'invalidità o copia della domanda presentata all'ASL per il riconoscimento dell'invalidità (se presenti);
8. eventuali prescrizioni di ausili per l'incontinenza.

Richiesta di dotazioni personali

Vengono richiesti all'ospite gli indumenti che usano abitualmente nella vita quotidiana ed un paio di ciabatte chiuse e un tuta da ginnastica per effettuare fisioterapia. I capi devono essere contrassegnati con il cognome dell'ospite.

Sottoscrizione di documenti

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

1. contratto di ospitalità;

2. informativa sulla privacy e autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del del Regolamento UE 679/2016 e del D.Lgs 196/03

Presentazione della piccola residenza per anziani

L'ospite viene accolto dal personale infermieristico e dall' oss in turno.

Si procede alla presentazione della Piccola Residenza per Anziani, se non è già stata fatta in precedenza negli incontri preliminari, viene fatta al momento dell'ingresso e consiste in:

1. illustrazione del funzionamento della struttura
2. presentazione dei responsabili dei servizi assistenziali
3. visione della camera e locali comuni
4. consegna di copia della Carta dei Servizi (se non già data in precedenza)
5. consegna di copia del Regolamento Interno (se non già data in precedenza)

Nel primo periodo di inserimento vengono rilevate le condizioni cliniche, di autonomia dell'ospite, la capacità cognitiva affinchè si possa organizzare un'assistenza soddisfacente e sollecitare le capacità residue e attivandole per raggiungere un sempre più grado di autonomia.

GESTIONE DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA PRIVACY

La Piccola Residenza per Anziani 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 Piccola Residenza per Anziani è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli ospiti.

VILLA TINA S.R.L.S. assicura la tutela della privacy attraverso l'applicazione del Regolamento UE 679/2016 e del D.Lgs 196/03 ed in particolare:

- richiede all'ingresso l'autorizzazione al trattamento dei dati e dell'immagine dell'Ospite

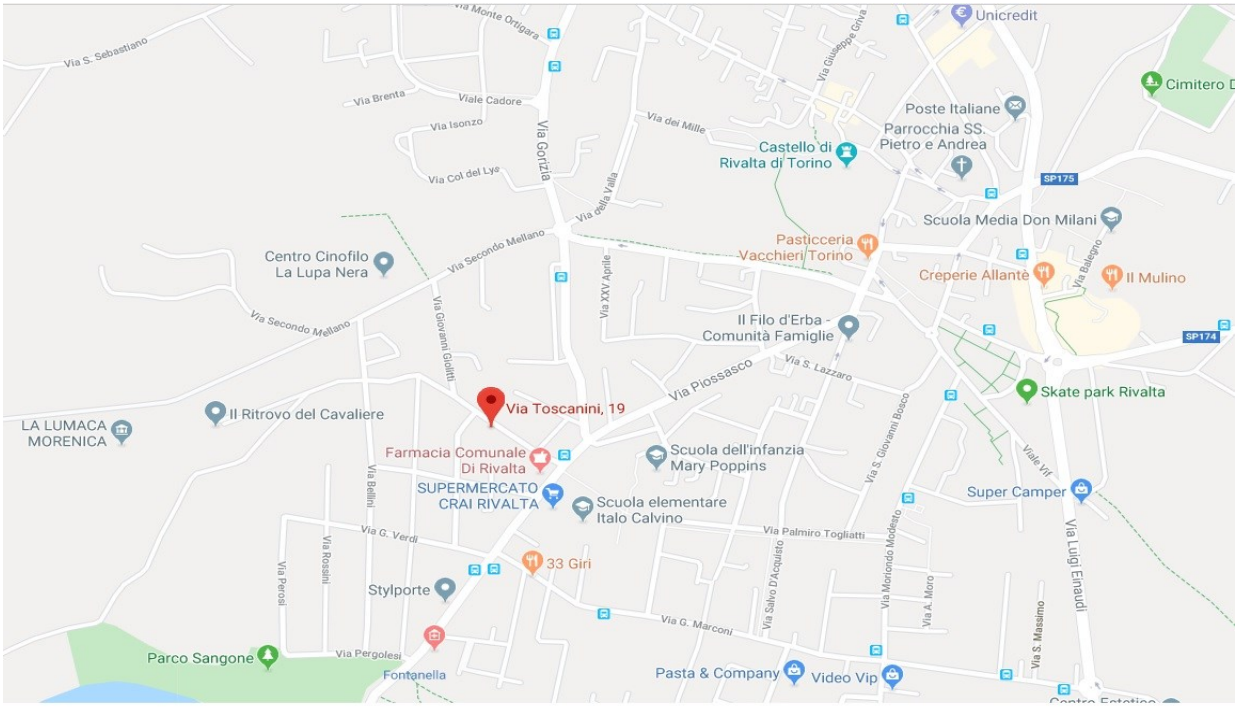
- ha definito mezzi di protezione dei dati sensibili con il Documento Programmatico di Sicurezza
- ha fornito adeguata formazione al personale in materia di privacy

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

IL CONTESTO TERRITORIALE

La Direzione e Amministrazione di VILLA TINA S.R.L.S. sono in Rivalta di Torino (TO) – Via Toscanini n. 19.

La struttura è situata nella zona residenziale di Rivalta di Torino (TO), comoda ai servizi (piccolo supermercato, farmacia, scuole, giardini pubblici, negozi vari...) 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 A55, uscita SITO, imboccare la Strada Provinciale 175 Rivalta, alla rotonda prendere la seconda uscita verso Via Grugliasco, mantenere la destra, procedere verso Via Secondo Mellano fino al raggiungimento di Via Toscanini.



TIPOLOGIA DELLE CAMERE

La Piccola Residenza dispone di:

Seminterrato

- - locale del personale / infermeria
- - cucina
- - deposito biancheria sporca /pulita
- - dispensa derrate
- - spogliatoio e bagno personale
- - lavanderia
- - deposito / magazzino
- - centrale termica

Piano Terra

- - n° 4 camere a 2 letti con bagno
- - n° 1 soggiorno polivalente
- - n° 1 ingresso / reception
- - n° 1wc per visitatori

Primo Piano

- n° 4 camere a 2 letti con bagno
- n° 1 sala pranzo comune
- n° 1 wc per visitatori
- n° 1 disimpegno
- n° 1 deposito

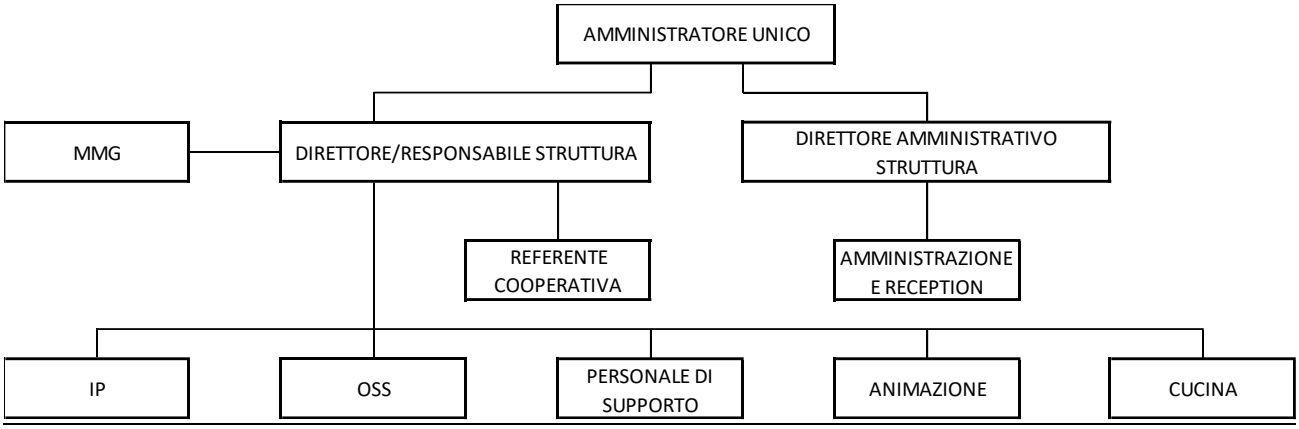
La Piccola Residenza per Anziani soddisfa i requisiti strutturali previsti dalla normativa vigente.

Le camere sono ampie e luminose e gli arredi sono funzionali alle necessità degli ospiti.

Ogni ospite dispone di un letto, armadio e comodino per la sistemazione delle sue dotazioni personali.

ORGANIZZAZIONE

La struttura organizzativa è illustrata nel seguente organigramma:



Gli operatori socio-sanitari, gli infermieri, l'animatore e il Direttore di Struttura sono in possesso della necessaria qualificazione.

Per quanto riguarda l'assistenza medica la Piccola Residenza per Anziani si avvale della collaborazione di: un Medico di Medicina Generale.

DOTAZIONE ORGANICA

La Piccola Residenza per Anziani assicura il rispetto delle dotazioni 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:

ASSISTENZA MEDICA

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
MATTINO 14,00 – 15,00			N° 1				
MATTINO							
11,00 – 13,00					N° 1		

CORDINATORE DI STRUTTURA (REPERIBILE NELLE 24 ORE)

PRESENZA QUOTIDIANA	L	M	M	G	V	S	D
FRANCESCA MITTICA		9-13		9-13			

AMMINISTRATORE UNICO (REPERIBILITA 24H)

PRESENZA QUOTIDIANA	L	M	M	G	V	S	D
FAUSTA CAPUTO	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1		

OPERATORI SOCIO SANITARI – TURNAZIONE SETTIMANALE

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

PERSONALE DI SUPPORTO – TURNAZIONE SETTIMANALE

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
MATTINO 08,00 – 12,00	N° 1	N° 1	N 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1
POMERIGGIO 16,00 – 20,00	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1

INFERMIERI PROFESSIONALI – TURNAZIONE SETTIMANALE

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

SERVIZIO DI ANIMAZIONE – TURNAZIONE SETTIMANALE

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
POMERGGIO 15,00 – 17,00	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1		

SERVIZIO CUCINA – TURNAZIONE SETTIMANALE

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
MATTINO 09,00 – 14,00	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1

I SERVIZI OFFERTI

Per ogni ospite è predisposto un Piano Assistenziale Individuale (PAI) secondo le seguenti modalità:

- la valutazione della situazione attuale dell'ospite; tramite le schede di valutazione
- gli obiettivi che si intendono raggiungere

- il tipo di intervento e gli strumenti con i quali si intende raggiungere gli obiettivi
- le risorse necessarie, sia interne sia quelle presenti sul territorio, per eseguire gli interventi previsti
- i tempi e le modalità di verifica del raggiungimento degli obiettivi

E un Piano Educativo Individualizzato (PEI):

- area autonomia di base
- area affettivo relazionale
- area delle autonomie domestiche
- area della autonomia cognitiva

Di ognuna vi è l'obiettivo da raggiungere, il metodo, gli strumenti, i tempi e vincoli.

- L'obiettivo ovvero quello che si vuole raggiungere attraverso il progetto educativo
- Il metodo come mezzo utilizzato per il raggiungimento dell'obiettivo
- I tempi e i luoghi dove vengono svolte le attività per il raggiungimento dell'obiettivo
- I vincoli relativi all'ospite che possono ostacolare il raggiungimento dell'obiettivo

I progetti sono formulati con l'intervento dell'intera equipe : infermiera, psicologa, animatrice, oss. , con il coinvolgimento del medico curante e della famiglia.

Assistenza alla persona

Si garantisce una globale ed adeguata assistenza tutelare nell'arco delle 24h 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 in quanto 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:

1. assistenza all'igiene personale e alla vestizione
2. mobilizzazione e accompagnamento agli spazi collettivi (tutti gli anziani sono alzati tutti i giorni tranne in casi eccezionali)

3. somministrazione pasti (si assicura un vitto adeguato considerando anche diete particolari individuali con prescrizione medica
4. preparazione per il riposo notturno (promuovendone il contempo le capacità di autonomie residue attraverso interventi di mobilizzazione attiva e passiva)
5. coinvolgimento attività negli atti della vita quotidiana
6. pulizia delle camere e sostituzione biancheria
7. pulizia presidi e ausili
8. sorveglianza e protezione dell'ospite
9. collaborazione alla stesura del P.A.I. e del P.E.I., in quanto l'operatore è garante dei diritti dell'utente soprattutto quando è incapace ad esigerli personalmente
10. osservazione e raccolta di informazioni relative ai comportamenti e bisogni dell'ospite
11. proposte modifiche organizzative al fine di migliorare la qualità e l'efficienza delle prestazioni dell'utente.

Si garantisce una adeguata assistenza sanitaria mediante personale qualificato.
Nella residenza l'operatore socio sanitario durante lo svolgimento dei turni diurni è affiancato dalla presenza di personale di supporto.

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, l'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 professionale è presente presso la Residenza 7 giorni su 7 (per un totale di 2 ore).
L'infermiere professionale 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;
- 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;
- partecipa al lavoro di gruppo e alle attività della vita quotidiana; 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.

Coordinatore e responsabile di struttura

Il referente/coordinatore della cooperativa è la figura centrale per raggiungere livelli qualitativi significativi all'interno della Piccola Residenza per Anziani. E' in stretto contatto con il personale infermieristico, per elaborare e proporre il programma del nucleo. Verifica che gli interventi siano eseguiti correttamente e pone immediatamente rimedio alle eventuali carenze.

Ha una funzione di supervisione sulle attività assistenziali ed è il primo più importante livello di consulenza a disposizione dell'O.S.S., soprattutto per ciò che concerne l'impostazione dei progetti individuali e la consulenza dell'utente.

L'attivita'del coordinatore si affianca a quella dell'Amministratore Unico, entrambi in possesso del titolo di Direttore Di Comunita' Socio-Sanitaria come prevede la D.G.R. 35-9199 14 Luglio 2008. Entrambi sono presenti in struttura e reperibili nelle 24 ore.

IL RESPONSABILE DI STRUTTURA

- cura i rapporti con gli ospiti e con i famigliari tenuto conto della complessità delle relazioni intrapersonali e intrafamigliari;
- coordina il collegamento della Piccola Residenza per Anziani con la famiglia e gli enti locali e quando presenti , dirige l'elaborazione, la gestione e il monitoraggio del P.A.I. e del P.E.I.;

- Si rapporta con la cooperativa che 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 previste;
- è responsabile dell'equipe lavorativa;
- è responsabile dell'applicazione delle norme vigenti in materia di sicurezza, privacy, e sicurezza alimentare;
- garantisce l'approvvigionamento tempestivo del materiale di consumo.

Direttore Amministrativo

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

Assistenza medica

E' la figura del Dr.ssa AIELLO VALENTINA 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. Presente presso la struttura su chiamata.

Attività di animazione e attività di stimolazione cognitiva

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 svolta da una psicologa e da una animatrice tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Il programma comprende attività di arteterapia, dinamiche di gruppo, canto, attività ludiche, lettura e varie, terapia occupazionale e a seconda delle richieste degli ospiti e delle ricorrenze da festeggiare (compleanni, Natale e festività). Si utilizzano inoltre le aree verdi, nei periodi con clima adeguato per passeggiate e attività all'aperto.

Vi sono inoltre le attività di stimolazione cognitiva che hanno come obiettivo quello di mantenere le competenze cognitive dell'anziano e quindi il suo benessere e la sua autonomia.

Le attività sono focalizzate di volta in volta al mantenimento di competenze specifiche e vengono svolte in forma per lo più ludica per avere un'atmosfera piacevole dove gli ospiti della residenza possano sentirsi a loro agio.

Nei locali dove si svolge l'attività si trova sempre in vista un calendario costruito insieme agli ospiti che hanno il compito di aggiornare al fine di mantenere un buon orientamento temporale.

L'orientamento spazio-temporale, personale e familiare è senz'altro uno degli obiettivi della stimolazione cognitiva e per questo è sempre benvenuta l'eventuale collaborazione dei parenti o amici.

Altre attività riguardano la sfera della memoria verbale e visuo-spaziale, le capacità linguistiche, l'attenzione, le capacità di ragionamento critico e capacità di calcolo.

Si utilizzano anche metodi che hanno come obiettivo quello di aprire un canale emotivo per poter condividere in gruppo la propria storia di vita confrontando con gli altri le proprie esperienze.

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.

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

Eventuali modifiche vengono adottate dall'infermiera 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, confezionamento 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).

La distribuzione dei pasti è fatta dagli operatori socio-sanitari.

L'orario dei pasti è il seguente:

- Colazione: inizio ore 08.00 (fra le ore 8 e 8:45)
- Pranzo: inizio ore 12.00 (fra le ore 12 e 13)
- Merenda inizio ore 16 (fra le ore 16 e 17)
- Cena: inizio ore 19.00 (fra le ore 19 e 19:45)

La somministrazione avviene all'interno della sala polivalente per i pazienti allettati da patologie passeggere, i pasti vengono serviti a letto.

Servizio di pulizia ambientale

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

Gli operatori socio-sanitari in collaborazione con il personale di supporto assicurano la pulizia dell'unità ospite e la sostituzione della biancheria.

Servizio di lavanderia

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

La biancheria da letto viene cambiata almeno una volta ogni 7 giorni e comunque ogni qual volta se ne presenti la necessità.

Servizio di parrucchiere

La parrucchiera è presente all'interno della struttura una volta a settimana, rientrando nei servizi extra.

ORARIO DI VISITA

L'orario di apertura per i visitatori della Piccola Residenza per Anziani, sia nei giorni feriali che festivi, è dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Per casi particolari è consentito l'accesso ai parenti in qualunque ora anche della notte. I visitatori devono preventivamente presentare una richiesta scritta alla Direzione.

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

- dalle ore 09,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00 dal lunedì al venerdì
- dalle ore 09,00 alle ore 13,00 il sabato.

AMMONTARE DELLA RETTA

Per gli ospiti in regime privato la retta è stabilita dal Consiglio di Amministrazione di VILLA TINA, periodicamente revisionata in base all'andamento dei costi di gestione e attualmente la tariffa giornaliera ammonta a € 82,00.

La retta comprende:

- supervisione del Direttore di Comunità
- supervisione del Direttore Amministrativo

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

- l'assistenza infermieristica

- l'attività di assistenza e di supporto alla persona

- l'attività di animazione

- materiale specialistico che si acquisisce in convenzione tramite apposita autorizzazione e approvazione da parte dell'A.S.L.

- l'attività specialistica, diagnostica, farmaceutica e protesica, nonché prestazioni diagnostico-terapeutiche garantite dall'A.S.L.

- fornitura di farmaci presenti in fascia A

- fornitura di materiale di medicazione

- fornitura del materiale necessario per pazienti diabetici

- fornitura di ausili per l'incontinenza secondo la prescrizione del curante, in numero massimo di 4 presidi giornalieri; se l'ospite dovesse avere necessità di più presidi saranno a carico proprio

- fornitura di protesi, ausili, materiale sanitario

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

- lavanderia e stireria della biancheria piana (lenzuola e tovagliato)

- servizio di pulizia ambientale

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 € 2000,00 (duemila/00), a titolo di garanzia degli adempimenti; la cauzione verrà restituita alla cessazione di ogni rapporto. La suddetta cauzione verrà restituita entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui viene lasciato il posto occupato. Assenze e conservazione posto letto per ricoveri ospedalieri danno diritto alla detrazione di € 5,16 al giorno per gli ospiti privati. 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 dal giorno successivo del ricevimento della stessa), in caso contrario verranno addebitati i giorni non goduti (esclusi i casi di decesso).

PRESTAZIONI NON COMPRESE NELLA RETTA

Al di fuori della retta vi sono i seguenti servizi:

- servizio di parrucchiere/barbiere
- cure estetiche (pedicure, ecc.)
- servizi di trasporto (l'accompagnamento a visite specialistiche/esami diagnostici richiesti dal medico curante deve essere garantito dai parenti, in caso di impossibilità può essere richiesto un accompagnamento privato al personale della cooperativa.
- servizi di accompagnamento per esigenze personali
- farmaci in fascia C e pagamento dei ticket, quando dovuto
- richieste personali del singolo utente (sigarette, generi di conforto personale, spese di abbigliamento....)

- servizio di lavanderia degli effetti personali il cui costo mensile ammonta a € 50,00
- attività di fisioterapia su richiesta a pagamento
- supporto psicologico su richiesta a pagamento
- supplementi a richiesta degli ospiti
- preparazioni a pratiche di invalidità e di accompagnamento

CONTROLLO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Per il controllo e miglioramento della qualità dei servizi la Piccola Residenza 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 famigliari
- n° casi di mantenimento e miglioramento delle condizioni psico-fisiche valutato attraverso apposite Scale di Valutazione
- la qualità percepita dagli ospiti e/o famigliari misurata attraverso un questionario di soddisfazione clienti

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.

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 Piccola Residenza per Anziani.

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.

COMPORTAMENTI DA TENERE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

- 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.
- Non si potrà tenere nella stanza da letto cibi e bevande che possono influire sull'igiene dell'ambiente e non si potranno tenere animali.
- 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 TINA 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).

IL RUOLO DELLA FAMIGLIA

L'obiettivo della Piccola Residenza per Anziani 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 supportati dalla psicologa 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.

IL RUOLO DEL VOLONTARIATO

La Piccola Residenza per Anziani 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.

Si cercheranno dunque accordi con le associazioni di volontariato per una collaborazione con il territorio, in primo luogo con:

- Medico di medicina generale;
- Associazioni di volontariato.

Firma per ricevuta:

Data: