

Casa di Riposo “Bianca Della Valle”

CARTA DEI SERVIZI



Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto la Casa di Riposo “Bianca della Valle, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella nostra Residenza, dove Lei potrà godere in qualunque momento, dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero elenco di prestazioni, si offre come testimonianza della volontà della fondatrice Contessa “Bianca Della Valle”. Un approccio in cui trovano significato e riscontro tangibile i valori della personalità dell’Ospite, dell’importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare. In una parola la dignità dell’individuo. Salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la Persona al centro delle nostre cure.

La Casa di Riposo “Bianca Della Valle” ha come valori:

- l’attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con l’Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un’assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- l’integrazione delle esigenze dell’Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno più efficace;
- la realizzazione di un modello aziendale capace di raccontare l’organizzazione delle R.S.A. per valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in numerosi anni di attività;
- l’organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- la monitorabilità costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

In questo senso la Casa di Riposo “Bianca Della Valle” abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della Contessa Bianca Della Valle, Fondatrice. Fa inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell’Anziano, di cui si allega il testo, per confermare e dividerne il valore dei contenuti.

La Direzione Gestionale, Laura Montanaro



Presentazione Pag 5
Casa di Riposo “Bianca Della Valle”
Finalità Valori
Obiettivi generali

Struttura organizzativa pag 7
Direzione Gestionale
Direzione Sanitaria
Coordinatori
Servizio Accoglienza
Reception

Ingresso pag 10
Informazioni
Domanda di Ingresso
Lista d’attesa
Preliminari di ingresso
Servizio di accoglienza all’ingresso
Dimissioni Decesso

Servizi rivolti alla Persona pag 14
Assistenza sanitaria
Assistenza medica
Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)
Assistenza infermieristica
Fornitura farmaci
Prestazioni degli Ausiliari Socio-Assistenziali
Servizio di Riabilitazione
Fornitura ausili
Servizio di consulenza psicologica
Servizio di Animazione
Assistenza religiosa

Servizi alberghieri pag 17
Servizio Ristorazione
Bar
Pulizia ambienti
Lavanderia
Parrucchiere
Podologo



Informazioni utili	pag 18
Comfort delle stanze	
Orari di visita	
Luoghi di incontro	
Telefono	
Posta	
Trasferimenti e uscite	
La giornata tipo	
Come raggiungerci	
Retta e deposito cauzionale	
Tutela della Privacy	pag 22
Consenso informato	
Polizza Assicurativa	
Valutazione di Qualità	pag 23
Miglioramento e partecipazione	pag 26
Questionario di Soddisfazione	
Reclami, Segnalazioni ed Apprezzamenti	
Carta dei Diritti dell'Anziano	pag 27

R.S.A. – CASA DI RIPOSO “BIANCA DELLA VALLE”

Via Luigi Einaudi 89 • 10040
Rivalta di Torino

T +39 011 9090 136 • F +39 011 9093136

E info@biancadellavalle



Carta dei Servizi

Presentazione

CASA DI RIPOSO “BIANCA DELLA VALLE” RSA

La Casa di Riposo Bianca Della Valle ha ottenuto la trasformazione dell'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento per nr. 50 posti R.S.A.. con Deliberazione nr. 31 del 23/03/2016 ai sensi della Dgr 25-12129 del 14/09/2009 da parte dell'Asl TO3. Con intervento di ristrutturazione ed ampliamento dei locali la struttura ora dispone di 4 nuclei idonei ad autorizzazione come posti RSA e locali comuni a disposizione degli ospiti per soggiornare e spazi da dedicare al relax .

La Casa di Riposo è costruita su due piani e dispone complessivamente di 50 posti letto per Persone anziane non autosufficienti, con età superiore a 65 anni . Alcuni posti letto sono contrattualizzati con l'ASL TO1, ASL TO2, ASL TO3 di Torino e remunerati dal SSR in base alla classificazione U.V.G. in vigore nella Regione Piemonte .

Ogni piano è organizzato in due Nuclei, rispettivamente composti da :

Piano primo parte vecchia da 10 posti letto : nr. 3 stanze singole, nr. 2 stanze da due letti e nr. 1 stanza a tre letti.

Piano terra parte vecchia da 10 posti letto : nr. 1 stanze singola, nr. 3 stanze da due letti e nr. 1 camera da 3 letti.

Piano primo parte nuova da 17 posti letto : nr. 7 stanze da 2 letti e 1 stanza da 3 letti

Piano terra parte nuova da 13 posti letto : nr. 5 stanze da 2 letti e 1 stanza da 3 letti.

.Per ogni Ospite è garantito uno standard assistenziale minimo di minuti giornalieri distribuiti fra le diverse figure professionali come da Delibera Regionale 42-8390 del 10 marzo 2009.

All'interno della Struttura non esistono barriere architettoniche e gli spazi comuni sono fruibili da tutti gli Ospiti e dai loro cari, così da facilitare le occasioni di socializzazione.

Particolare attenzione è stata posta all'allestimento degli spazi comuni e all'arredo delle camere, che possono essere personalizzate con piccoli oggetti e accessori di proprietà dell'Ospite.

È presente un ampio giardino arredato con gazebo e percorso pedonale nel parco.

FINALITÀ

La RSA “Bianca Della Valle” è una Struttura residenziale per Anziani, finalizzata all'accoglienza, cura e recupero funzionale di Persone anziane non autosufficienti per periodi di lunga degenza e per periodi programmati e limitati nel tempo, ancorati ad obiettivi di tutela del benessere della Persona, insieme ad un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

VALORI

I nostri principi e nostri valori sono:

- la centralità dell'Anziano;
- la qualità della vita e la tutela della salute;
- la rilevanza sociale dell'Anziano, ancorché istituzionalizzato.



Carta dei Servizi

Presentazione

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- assistenza qualificata;
- massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;

mantenimento, dov'è possibile, delle capacità funzionali residue dell'Anziano non autosufficiente;
interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari (P.A.I.);
formazione continua del Personale.

OBIETTIVI GENERALI

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il Servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti, indistintamente.

CONTINUITÀ

L'organizzazione della Residenza garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali che sanitarie).

DIRITTO DI SCELTA

Tale principio è alla base dell'attività della Struttura, che asseconda sempre il diritto alla scelta tra più soluzioni modali.

PARTECIPAZIONE

Osservazioni e suggerimenti degli Ospiti e/o dei loro familiari vengono accolti e considerati come un'opportunità in ordine al miglioramento del Servizio. In tal senso, si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere le segnalazioni di eventuali disservizi o suggerimenti, al fine di ottimizzare l'organizzazione.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni ricerca tesa al miglioramento dell'efficienza viene effettuata con puntuale attenzione a non compromettere l'efficacia del Servizio reso.

TRASPARENZA E ACCESSIBILITÀ

L'organizzazione della Residenza intende assicurare agli Ospiti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sulle possibilità offerte dalla struttura organizzativa e dai singoli Servizi.

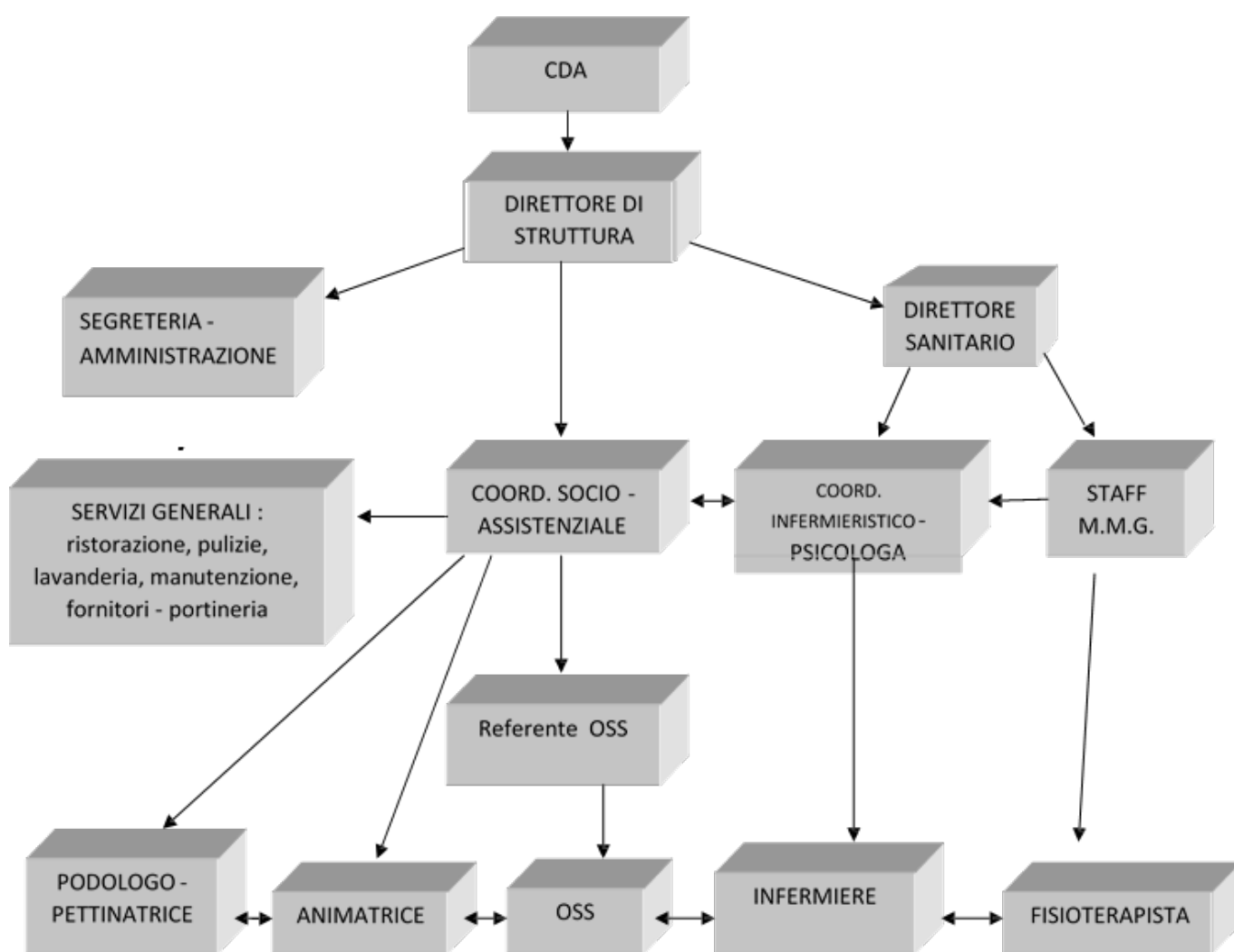


Carta dei Servizi

Struttura organizzativa

All'interno della RSA "Bianca Della Valle" operano in stretta collaborazione Responsabile di Struttura, Direttore Sanitario, e Coordinatore dei Servizi alla Persona. Essi, nel rispetto delle singole competenze, assumono la responsabilità complessiva della Struttura e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione sanitaria e socio-assistenziale. La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali che per la gestione complessiva della Residenza.

Alla Direzione è possibile accedere, sia per gli Ospiti che per i loro familiari tutti i giorni dal lunedì al venerdì o previo appuntamento. Tutto il Personale che lavora presso la Struttura è riconoscibile attraverso il cartellino di identificazione, secondo l'organigramma aziendale che segue



Carta dei Servizi

Struttura organizzativa

DIREZIONE GESTIONALE

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità complessiva della Struttura;
- la valutazione delle Domande di Ingresso e l'ammissione degli Ospiti in collaborazione con il Direttore Sanitario
- la presa in carico globale dei bisogni dell'Ospite;
- coordina l'attività di elaborazione, gestione e monitoraggio dei PAI
- le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei Servizi sanitari e socio-assistenziali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera Struttura;
- il controllo sui Servizi appaltati all'esterno;
- le relazioni con le Istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ASL);
- la valutazione/disanima delle richieste e delle segnalazioni dei Clienti, sia direttamente che attraverso il Servizio Accoglienza o il Coordinatore dei Servizi alla Persona.

DIREZIONE SANITARIA

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità dell'andamento complessivo dell'assistenza sanitaria della Struttura, affinché la medesima si espliciti in modo corretto ed adeguato alle necessità degli Ospiti;
- la responsabilità degli aspetti igienico-sanitari della Struttura, della completezza della cartella sanitaria, della supervisione sulla salute psico-fisica degli ospiti;
- la verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature e attrezzature di ambito sanitario;
- la verifica del regolare approvvigionamento dei farmaci, presidi, protesi ed ausili per gli ospiti, nonché della regolare tenuta delle relative registrazioni;
- la 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;
- è responsabile del raccordo e dell'armonizzazione degli interventi erogati dalle diversi componenti sanitarie, socio-sanitarie all'interno delle equipe multidisciplinari interne;
- è responsabile del coordinamento dell'equipe multidisciplinare per quanto attiene la valutazione dell'anziano al momento dell'inserimento in Struttura e durante la permanenza nonché delle 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 02 Agosto 2010 e per tutto quanto è inerente l'elaborazione, l'attuazione e il monitoraggio dei P.A.I.;
- è responsabile del collegamento della Struttura con le U.V.G.



Carta dei Servizi

Struttura organizzativa

COORDINATORI

COORDINATORE DEI SERVIZI ALLA PERSONA

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- coordinamento del progetto di accoglienza ed inserimento dell'Ospite;
- organizzazione e controllo dei Servizi socio-assistenziali ed infermieristici;
- organizzazione e controllo di tutti i servizi ausiliari
- selezione ed addestramento del personale
- organizzazione formazione e aggiornamento del personale
- emissione degli ordini di acquisti per i servizi appaltati (cucina- pulizie-lavanderia-animazione)
- stesura e controllo dei piani di lavoro ed elaborazione della turnistica;
- organizzazione e coordinamento dei Responsabili di Piano;
- verifica della corretta stesura ed applicazione dei P.A.I.;
- gestione delle visite specialistiche all'esterno della Residenza;
- mantenimento dei rapporti con i familiari;
- raccolta dai Responsabili di Piano delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione.
- organizzazione e conduzione dei Nuclei;
- gestione, supervisione e coordinamento di tutto il Personale;
- impegno alla promozione della qualità di vita dell'Ospite.

IL COORDINATORE INFERMIERISTICO

È incaricato di organizzare e controllare il Servizio infermieristico e le figure sanitarie che collaborano all'interno della Struttura.. Ha il controllo su tutta la modulistica e sull'applicazione dei protocolli operativi relativi alla parte infermieristica e assistenziale. Controlla la buona conservazione dei farmaci e la loro scadenza. Si interfaccia con la Direzione Sanitaria per favorire la verifica della corrispondenza della attività del servizio residenziale con gli obiettivi di salute concordati.

È inoltre punto di riferimento per tutti gli Operatori e con il gruppo di lavoro contribuisce a garantire un buon andamento del Servizio e a creare un clima accogliente e familiare.

FISIOTERAPISTA

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- il coordinamento di tutti gli interventi riabilitativi, sia individuali che di gruppo;
- la valutazione dell'ambiente di vita dell'Ospite;
- la responsabilità degli ausili;
- Collabora alla stesura dei PAI e al loro aggiornamento periodico
- la prevenzione delle piaghe da decubito, attraverso l'attuazione di interventi mirati e posture corrette.



Carta dei Servizi

Struttura organizzativa

SERVIZIO ACCOGLIENZA E RECEPTION (segreteria/direzione)

È aperto dal lunedì al venerdì, indicativamente dalle ore 09.0 alle ore 13.00.

È disponibile per fornire informazioni ed orientare attraverso i molteplici Servizi offerti. Il Servizio Accoglienza è responsabile di:

- accoglienza e relazioni con il pubblico;
- visite guidate alla Struttura alle Persone interessate;
- liste di attesa;
- pratiche amministrative (procedure di ingresso, Contratto, dimissioni);
- richieste, rilievi e suggerimenti dei Clienti per i diversi settori di attività;
- statistiche di competenza;
- rilascio dei certificati amministrativi;
- fatturazione alle Asl, Consorzi e Comuni e ai Clienti;
- registrazione e gestione del portale FARSIAD ed al contatto con le U.V.G.
- registrazione e gestione delle posta in entrata ed in uscita
- gestione e registrazione dei dati sensibili degli Ospiti e dei loro parenti
- controlla scadenze contratti e trascrive atti deliberativi
- pagamenti;
- rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ASL).

Il primo incontro con la Residenza avviene attraverso la Reception, attiva dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00 (eventuali variazioni di orario sono segnalate presso la Struttura). Tra i vari compiti, segnaliamo quelli più utili al Cliente, quali:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla Struttura e alle pratiche di ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla Struttura, ai Servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento, registrazione o esecuzione di chiamate per conto degli Ospiti;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione podologo e parrucchiere.

INFORMAZIONI

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla RSA "Bianca Della Valle" anche telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per la presentazione della Domanda d'Ingresso presso la Reception- Servizio Accoglienza, ubicati in via Luigi Einaudi ,89 – ingresso da Via Balegno nella palazzina in legno di nuova costruzione; è possibile, inoltre, visitare il nostro sito internet: biancadellavalle.com.

Previo appuntamento, il Personale del Servizio Accoglienza è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla Struttura.



Carta dei Servizi

Struttura organizzativa

DOMANDA DI INGRESSO

Per gli **Ospiti in convenzione** le Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) delle A.S.L. di riferimento segnalano la richiesta di un assistito parzialmente/non autosufficiente ad essere ospitato presso la Casa di Riposo. Il Direttore di Struttura e il Direttore Sanitario, verificata la disponibilità del posto letto e la compatibilità del posto letto con le caratteristiche del richiedente (sesso, patologia) danno 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'A.S.L. 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. La Casa di Riposo si impegna a rivalutare l'ospite ogni volta che sia necessario e a dare comunicazione in merito all'ASL di competenza.

Per i gli **Ospiti privati**, l'Ospite stesso o i suoi parenti presentano domanda di accoglienza 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.

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 è documentata in apposite schede che verranno custodite nella cartella clinica dell'Ospite. Gli ingressi degli Ospiti devono avvenire dal lunedì al venerdì nell'orario concordato con la Direzione ad esclusione delle situazioni di emergenza.

LISTA D'ATTESA

La Casa di Riposo ospita prevalentemente persone anziane di entrambe i sessi, in età pensionabile che si trovano in condizioni di incapacità a condurre una vita autonoma nella loro abitazione.

L'ammissione al servizio non è subordinata alle condizioni economiche o sociali del richiedente.

Per i posti letto convenzionati con le diverse ASL del territorio, la chiamata non viene effettuata dalla Casa di Riposo ma dalla stessa ASL attingendo dalle loro graduatorie.

Per i posti letto non convenzionati gli inserimenti vengono effettuati con il seguente criterio :

- 1) costituisce titolo di precedenza all'ammissione la residenza nel Comune di Rivalta di Torino
- 2) l'avvicinamento del genitore di figli residenti a Rivalta di Torino
- 3) ordine cronologico delle domande di ammissione

In ogni caso il Direttore Sanitario verifica l'attuabilità/compatibilità dell'ammissione in base alle condizioni psico-fisiche della persona che chiede di essere ospitata presso la Casa di Riposo.

PRELIMINARI DI INGRESSO

Nel momento in cui si libera un posto letto, il Servizio Accoglienza della Residenza contatta i familiari per definire le modalità di ingresso.

È in questa occasione che vengono fornite le ultime informazioni necessarie, il promemoria dove vengono elencati i documenti necessari (gli indumenti devono essere contrassegnati con un numero fornito dalla Segreteria dell'Ente) e in cui vengono concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite.

Il Direttore di Struttura con la segreteria predispongono il Contratto con l'Ospite o con un suo familiare.



Carta dei Servizi

Struttura organizzativa

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto e del regolamento interno.

Il Contratto con la RSA "Bianca della Valle" stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso) assuma la qualità di Garante e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

Con l'inserimento in Struttura, viene richiesto di scegliere un Medico di Medicina Generale del territorio di Rivalta di Torino che collabora attivamente con il Direttore Sanitario della Struttura per tutta la parte sanitaria dell'Ospite .

L'Ospite viene accolto d un'equipe multiprofessionale formata da :

Direttore di Struttura

Direttore Sanitario (quando presente)

Infermiere Professionale

Coordinatore dei Servizi alla Persona

Operatore Socio Sanitario

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 dei 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)
- Vengono richieste le autorizzazioni al trattamento dei dati personali e le autorizzazioni alle uscite sul territori
- Vengono richiesti tutti i documenti personali dell'Ospite (Carta d'Identità, Codice fiscale, Tessera Sanitaria, copia di eventuali esenzioni ticket per patologie e/o reddito, certificato di residenza, ecc.)
- viene compilata la scheda socio assistenziale di ingresso

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 di elaborare il Piano di Assistenza Individuale (PAI) che sarà condiviso con i familiari dell'utente su richiesta quando necessario da entrambe le parti.

DIMISSIONI

PROCEDURE E TEMPI DI PREAVVISO E DI DISDETTA RECIPROCA

L'Ospite può dimettersi in qualsiasi momento, dopo aver presentato alla Direzione dichiarazione scritta redatta dal medesimo, dal garante, o dai famigliari con 15 giorni di preavviso (il preavviso decorrerà dalla data di ricevimento della stessa), in caso contrario verranno addebitati i giorni non goduti (esclusi i casi di decesso).

Si dà luogo a dimissioni d'ufficio nei seguenti casi :

- su certificazione del Direttore Sanitario, qualora per sopraggiunte particolari condizioni psico-fisiche la persona abbisogni di interventi sanitari continui o sia divenuto pericoloso a sé o agli altri per cui necessita di diverso tipo di intervento;
- per morosità nel pagamento della retta mensile.



Carta dei Servizi

Struttura organizzativa

Al termine del soggiorno, vengono restituiti i documenti personali in originale eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano.

Si ricorda all'Ospite o al Garante tramite promemoria di provvedere alla nuova iscrizione presso il Medico di Medicina Generale.

DECESSO

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia dal personale infermieristico. La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza; spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore.

Il Servizio Accoglienza, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite (Carta d'Identità, Codice Fiscale, Tessera Sanitaria, ecc.).



Carta dei Servizi

Servizi rivolti alla Persona

La RSA "Bianca Della Valle" garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e Socio- assistenziale, nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale compilato entro 15 giorni dall'ingresso in Struttura.

ASSISTENZA SANITARIA

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario fornito dall'ASL TO3 distretto di Rivoli, ossigenoterapia, materiale sanitario e nutrizione artificiale. La Residenza si occupa della richiesta degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate) che su motivate esigenze vengono forniti ai singoli pazienti direttamente dall'ASL di competenza; i Pazienti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori) forniti dall'ASL su prescrizione dei Medici Specialisti. La Residenza dispone comunque di un consistente numero di ausili, a disposizione degli Ospiti.(solleventori, materassi e cuscini antidecubito, girelli, ecc..)

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della Struttura, vengono richiesti dal Direttore Sanitario della Residenza o dal MMG e sono a carico del SSN; ove possibile, l'Ospite viene accompagnato dal familiare. A totale carico dell'Ospite sono le visite specialistiche effettuate direttamente in Struttura e richieste dal Paziente o suoi familiari, mentre per gli esami di laboratorio, l'Ente ha stipulato apposita convenzione con laboratorio di analisi di Torino che provvede al ritiro dei campioni ematici e affini e invia i referti a stretto giro di posta elettronica)

ASSISTENZA MEDICA

Nella RSA "Bianca Della Valle" operano il Responsabile Sanitario e una disponibilità infermieristica di 24 ore al giorno (12 ore di preseza attiva e 12 di reperibilità) . L'assistenza medica è garantita e si articola attraverso un piano di presenza attiva su chiamata per quanto riguarda i MMG e di reperibilità telefonica. Per i Medici di Medicina Generale che attivano il servizio di ADP possono seguire i loro assistiti direttamente nell'ambulatorio infermieristico della Struttura nel giorno a loro più favorevole in accordo con la Direzione dell'Ente. Inoltre due giorni alla settimana (martedì e giovedì) il Direttore Sanitario è presente in Struttura negli orari esposti presso la Casa di Riposo.

I principali compiti del Medico sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci e accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione della documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del P.A.I. e alle Unità Operative Interne, sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Ospite e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Operatore Assistenziale, Psicologo ed Educatore Professionale), per concertare con questi le modalità di intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite, per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.



Carta dei Servizi

Servizi rivolti alla Persona

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (P.A.I.)

Progetto dinamico ed interdisciplinare, il P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona anziana, ospite della Residenza, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune. La presenza dei familiari ed il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche, i gusti del proprio caro, viene accolto e tenuto in grande considerazione dall'Équipe di lavoro, in modo da delineare un quadro il più completo possibile dell'Ospite ed i conseguenti obiettivi da raggiungere. Il P.A.I. diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La R.S.A. garantisce l'assistenza infermieristica continuativa, diurna e notturna, tramite la reperibilità degli Infermieri. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

FORNITURA FARMACI

È interamente garantita dalla R.S.A. (i farmaci in fascia A) su prescrizione del Medico, mentre per i farmaci compresi in fascia C, se prescritti dal Medico, sono a carico dei parenti e devono essere esclusivamente gestiti dal nostro personale infermieristico. Pertanto è vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci direttamente agli Ospiti.

PRESTAZIONI DEGLI OPERATORI SOCIO-ASSISTENZIALI

Gli Ausiliari Socio-Assistenziali (OSS) svolgono e garantiscono, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento e assistenza diretta agli Ospiti, riguardanti l'igiene e la vestizione, il bagno assistito, la prevenzione delle piaghe da decubito (con schema di posizionamento diurno e notturno), la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione, la stimolazione e la protezione nella deambulazione.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella R.S.A. si debbano preservare fino all'ultimo ed il più possibile le autonomie dell'individuo. È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti i membri dell'Équipe ed ai familiari.

Il Servizio è garantito dalla disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche e dalla presenza di Terapisti della Riabilitazione, che effettuano interventi specifici a livello individuale, di piccolo gruppo o di grande gruppo.

I Terapisti della Riabilitazione intervengono sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e la fornitura di ausili idonei.



Carta dei Servizi

Servizi rivolti alla Persona

FORNITURA AUSILI

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza.

Il Servizio di Riabilitazione e l'Équipe medica hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione.

SERVIZIO DI CONSULENZA PSICOLOGICA

Al centro dell'intervento psicologico è la persona anziana, sia grazie ad un lavoro a stretto contatto con l'Ospite che, indirettamente, attraverso il lavoro in équipe e la relazione con i familiari. Lo Psicologo accompagna il momento dell'inserimento e dell'accoglienza e offre un contributo fondamentale alla stesura del Piano di Assistenza Individuale.

È disponibile a colloqui con gli Ospiti ed i loro familiari; si occupa della valutazione neuro-psicologica e di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo.

Partecipa alla stesura del PAI ed è a disposizione dei familiari un giorno alla settimana per raccogliere ogni tipo di richiesta.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

È presente nella Struttura un Servizio di Animazione giornaliero garantito da Educatore Professionale. L'Educatore ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.

Per gli Ospiti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore, sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale; un'attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare. L'educatore Professionale è coadiuvato nei suoi obiettivi da un'Associazione di volontariato che con i suoi 34 soci interviene quotidianamente nell'organizzazione di intrattenimenti e organizzazione di feste e gite.

Durante l'anno il Servizio di Animazione organizza gite verso l'esterno per poter assistere ad eventi di interesse degli Ospiti residenti in Struttura (es. partecipazione ad attività culturali del territorio, visite guidate, ecc.).

ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è garantita dalla collaborazione con la Parrocchia SS. Pietro e Andrea, sita in Via Regina Margherita, 22, Rivalta . Settimanalmente viene celebrata la Santa Messa e viene garantita la funzione religiosa a tutte le festività cattoliche.

Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, facendone richiesta attraverso il Servizio Accoglienza.



Carta dei Servizi

Servizi Alberghieri

SERVIZIO RISTORAZIONE

Presso la Residenza è attivo il Servizio Ristorazione con i pasti preparati direttamente dalla cucina interna. Tale Servizio è aperto anche ai Parenti e ad utenti esterni che, previa richiesta al servizio di accoglienza, possono consumare il pasto in compagnia del proprio caro in un'apposita sala. Il menù, predisposto da una Dietista in collaborazione con la Direzione Sanitaria, e autorizzato dal servizio SIAN dell'ASL di competenza, varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota su quattro settimane. In ogni Nucleo è esposto il menù settimanale e giornaliero, che consente all'Ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione. Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti e nel rispetto delle religioni. È assicurato dagli Operatori l'imboccamento degli Ospiti che lo necessitano.

MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o the; biscotti o fette biscottate; marmellata
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco/pomodoro; pasta in bianco/pomodoro).
 - Secondo: possibilità di scelta tra due piatti del giorno o tra affettato/formaggio; contorno (verdura cotta o verdura cruda); frutta fresca o cotta.
- Merenda: the con biscotti o yogurt o dessert.
 - Cena: primo piatto del giorno (alternative: pastina/riso); secondo: possibilità di scelta tra due piatti del giorno o tra affettato/formaggio; contorno (verdura cotta o verdura cruda; purea); frutta fresca o cotta.

BAR

La Struttura è dotata di distributori automatici per bevande calde e fredde, situato al piano terra, aperto tutti i giorni e facilmente accessibile da Ospiti e familiari.

PULIZIA AMBIENTI

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti, viene garantita da Personale specializzato, sollevando gli addetti all'assistenza da tale compito.

LAVANDERIA

Il Servizio di lavanderia e stireria dei capi personali è compreso nella retta e viene gestito da personale interno della Cooperativa, mentre la biancheria piana e asciugamani vengono forniti e lavati da ditta esterna. Gli indumenti di tutti gli Ospiti, indipendentemente dal fatto che utilizzino il Servizio di lavanderia, vengono identificati attraverso un numerino che deve essere cucito direttamente dalla famiglia dell'Ospite su ogni capo prima dell'ingresso in Struttura.

PARRUCCHIERE E PODOLOGO

Parrucchiere : compreso nella retta è un taglio di 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....

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.



Carta dei Servizi

Informazioni utili

COMFORT DELLE STANZE

Ogni camera, è dotata di:

- letto è a tre snodi, quattro sezioni, elettrico reparto RSA
- campanello di chiamata;
- antenna per TV;
- bagno autonomo e dotato dei più moderni ausili, corredato con doccia, lavandino, water-bidet, specchio;
- materassini antidecubito (se necessario);
- luce notturna

La Struttura è dotata di climatizzatori portatili per i refettori e i reparti.

Particolare attenzione è stata posta all'ottimizzazione degli spazi e alla personalizzazione delle camere, che possono essere arricchite con effetti personali dell'Ospite.

ORARI DI VISITA

La Struttura è aperta al pubblico dalle ore 09.00 alle ore 18.00. L'accesso ai Nuclei, al fine di non arrecare disturbo agli Ospiti nei momenti dedicati all'igiene, all'alimentazione e al riposo, è consigliata: la mattina dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e il pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 18.00. Si invita, peraltro, ogni visitatore a mantenere in ogni momento un comportamento corretto e rispettoso verso tutti.

In caso di situazioni critiche è consentita la presenza notturna del familiare, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

LUOGHI DI INCONTRO

All'interno della Struttura sono stati ricavati spazi idonei alla socializzazione e all'incontro fra Ospiti, familiari ed amici. La palestra e il parco sono a disposizione di Ospiti e parenti e all'occorrenza vengono allestiti per le feste e aperti al pubblico.

TELEFONO

È possibile ricevere telefonate direttamente nel Nucleo o nella stanza dell'Ospite ed effettuarne verso l'esterno utilizzando il cordless della Struttura.

POSTA

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente alla Reception; sempre attraverso il Personale della Reception (Segreteria) verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

TRASFERIMENTI E USCITE

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Residenza per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei familiari.

L'uscita degli Ospiti dalla Struttura, consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, viene autorizzata dal Medico e deve essere segnalata preventivamente al Coordinatore. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro, la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della Persona autorizzata ad accompagnarlo. Presso l'infermeria è necessario compilare la modulistica predisposta, qualche minuto prima dell'uscita, e dovrà essere segnalata l'ora del rientro.



Carta dei Servizi

Informazioni utili

LA GIORNATA TIPO

Fascia oraria	attività	Responsabilità
06,30- 08,30	1. alzata ospiti, igiene personale e doccie	OSS/FKT
	2. Colazione	OSS
	3. Somministrazione terapie	IP
08,30 - 12,00	4. Sanificazione unità ospite	AUSILIARIE
	5. Assistenza deambulazione	OSS/FKT
	6. Monitoraggio ospiti	IP
	7. Mobilizzazione attiva e passiva	FKT
12,00 - 13,30	8. Attività di intrattenimento	ANIMATORE
	9. Pranzo	OSS
13,30 - 15,30	10. Somministrazione terapie	IP
	11. Allettamento Ospiti	OSS
	12. Riordino locali pranzo	AUSILIARIE
16,00 - 18,00	13. Alzate degli Ospiti	OSS
	14. Distribuzione merenda e terapia	OSS/IP
	14. Terapia occupazionale	ANIMATORE
18,30 - 20,30	15. Mobilizzazione attiva e passiva	FKT
	16. Cena	OSS
	17. Somministrazione terapie	IP
20,30 - 22,00	18. riordino locali cena	AUSILIARIE
	19. Igiene e allettamento	OSS
	20. Somministrazione terapie	IP
	21. Sanificazione ausili	OSS
	22. riordino capi ospiti	OSS



Carta dei Servizi

Informazioni utili

COME RAGGIUNGERCI

MEZZI PUBBLICI

Pullman da Beinasco Linea GGT con il 43, Pullman da Rivoli Linea 2,

RETTA E DEPOSITO CAUZIONALE

Vengono applicate le tariffe indicate dalla Regione Piemonte con DGR 85-6287 del 02/08/2013 a secondo della fascia assistenziale che indica il livello di intensità:

Sistemazione in camera per bassa intensità	Euro 71,56 giornalieri
Sistemazione in camera per Medio Bassa intensità	Euro 73,00 giornalieri
Sistemazione in camera per Medio intensità	Euro 77,36 giornalieri
Sistemazione in camera per Medio Alta intensità	Euro 88,00 giornalieri
Sistemazione in camera per Alta Intensità	Euro 95,73 giornalieri
Sistemazione in camera singola	Retta base + Euro 5,00 giornalieri

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

La retta di degenza, nella Residenza, include:

- Servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda, cena, bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione compresi)
- L'attività di assistenza alla persona
- L'attività di riabilitazione
- L'assistenza infermieristica
- Supervisione del Direttore Sanitario
- L'assistenza medica garantita dai MMG sulla base delle disposizioni vigenti
- L'attività di animazione
- Fornitura attraverso l'ASL di farmaci presenti in PTA (Prontuario Terapeutico Aziendale)
- Fornitura attraverso l'ASL di prodotti per la nutrizione artificiale e dei supplementi nutrizionali
- Fornitura attraverso l'ASL di materiale di medicazione avanzata
- Fornitura attraverso l'ASL di materiale necessario per i diabetici
- Fornitura attraverso l'ASL di ausili per l'incontinenza
- Fornitura attraverso l'ASL di protesi, ausili, materiale sanitario
- Servizio pulizia e sanificazione ambientale
- Lavanderia e stireria della biancheria piana e della biancheria personale degli ospiti
- Servizio di parrucchiere/barbiere (nei limiti indicati)
- Comfort in ogni camera (servizi igienici privati, antenna televisione, letto fornito di spondine regolabili e di inclinazione) regolabile elettricamente e dispositivo per le chiamate di emergenza, luce notturna
- Trasporto in ambulanza (rientro da pronto soccorso e ricovero) solo per gli ospiti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore dei servizi socio-assistenziali (dgr 45-4248 del 2012)



Carta dei Servizi

Informazioni utili

Servizi accessori (a pagamento)

- Parrucchiere (alle tariffe del professionista esposte presso il locale dedicato)
- Trasporti assistiti (visite specialistiche a/r, rientri da Pronto Soccorso per ospiti senza integrazione da parte dell'Ente gestore dei servizi socio-assistenziali)
- Servizi di accompagnamento per esigenze personali
- Farmaci non esenti;
- Rilascio di certificati per invalidità, assicurazioni e Organi Ufficiali; verrà rilasciata fatturazione da parte del Medico certificatore in ottemperanza ai riferimenti dell'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici)
- Visite e/o interventi medico-specialistici richiesti dal Parente o dal Garante (alle tariffe del professionista)

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento della retta mensile deve essere fatto entro il 5 del mese di competenza tramite bonifico bancario sull'IBAN della Casa di Riposo che verrà consegnato al momento della sottoscrizione del contratto di ospitalità nei preliminari di ingresso dell'Ospite.

Per gli anni 2015 e 2016 il Consiglio di Amministrazione ha deciso di sospendere la richiesta del versamento del deposito cauzionale, al contempo, assenze e conservazione del posto letto per ricoveri ospedalieri non danno diritto alla detrazione di quota/parte della retta alberghiera.

Gli ospiti o familiari nell'ipotesi di dimissioni sono tenuti a dare un preavviso di 15 gg direttamente alla Direzione o tramite raccomandata, in caso contrario verranno addebitati i giorni non goduti (esclusi i casi di decesso)



Carta dei Servizi

Tutela della Privacy

La R.S.A. "Bianca Della Valle" assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici, nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del Decreto Legislativo 196/03 e successive modifiche.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Ospite.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'assistenza della R.S.A. "Bianca Della Valle" che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione), per poter dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;
- alla ASL competente territorialmente
- allo staff medico delle R.S.A.;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento e della banca dati della R.S.A. è il Presidente della Struttura. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

Inoltre si rammenta che tutto il personale è vincolato dal segreto d'ufficio ed impegnato a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

CONSENSO INFORMATO

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la Residenza.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto all'Ospite e/o al Garante da parte del Medico il consenso scritto a procedere.

POLIZZA ASSICURATIVA

Il Gestore della R.S.A. ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto da normativa vigente.



Valutazione di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche.	Ampia possibilità di accedere al Servizio Accoglienza e alla Reception da parte degli Ospiti e dei loro familiari.	Servizio Accoglienza: aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00. Reception: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il Personale che gli presta assistenza e il diritto-dovere di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al servizio offerto.	Tutto il Personale che viene a contatto con gli Ospiti è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome e la qualifica.	Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino identificativo.
	Per verificare la soddisfazione del Cliente vengono realizzate periodicamente indagini specifiche. Una volta elaborati i dati, i risultati vengono comunicati agli Ospiti	Somministrazione periodica (almeno una volta all'anno) ai familiari e/o agli Ospiti del Questionario di Soddisfazione
INTERVENTI PERSONALIZZATI Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni sanitari e socio-assistenziali.	Dopo l'ingresso in Struttura viene steso per l'Ospite un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.); di ogni P.A.I. è prevista una revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.	Numero Piani di Assistenza Individuali = 100%. Il Piano di Assistenza Individuale viene revisionato almeno semestralmente ed ogni volta che si verifica un evento particolarmente significativo per l'Ospite.
FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI È ritenuto indispensabile coinvolgere tutto il Personale in un percorso di formazione e responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione	Sono previsti corsi dedicati alla formazione ed aggiornamento degli Operatori. Per ogni Operatore viene aggiornata una scheda che riporta il monte ore di formazione.	Numero ore complessive annue di formazione per tutti gli Operatori della Struttura = 60 ore.
SERVIZIO ASSISTENZIALE Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore.	Agli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana al mattino	Numero Ospiti ai quali è garantita l'igiene quotidiana sul totale degli Ospiti = 100%.
	Tutti gli Ospiti sono sottoposti a un bagno completo o spugnatura completa (con capelli). Gli Operatori compilano i moduli di registrazione dei bagni programmati e di quelli effettuati.	Un bagno completo e/o spugnatura a settimana su un totale degli Ospiti = 100%.
	La Struttura garantisce un'assistenza	Sono presenti Operatori dedicati ad imboccare gli ospiti che necessitano
	Vengono adottati programmi diversificati per la gestione dell'incontinenza e aggiornata la relativa scheda.	Numero programmi per la gestione dell'incontinenza sul totale degli Ospiti incontinenti = 100%.
	Supervisione e controllo del Servizio.	Il controllo è affidato al Coordinatore dei Servizi alla Persona e ai Responsabili di Piano.
	Assistenza continua garantita da Ausiliari Socio-Assistenziali assegnati ai piani.	Assistenza garantita 24 ore su 24 in ogni piano da Ausiliari Socio-Assistenziali.



Valutazione di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
SERVIZIO SANITARIO Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore.	Assistenza infermieristica.	Presenza diurna con reperibilità notturna
	Assistenza medica	Per i MMG a chiamata o con passaggio programmato per l'attivazione di ADP
	Assistenza farmacologica	La Struttura garantisce la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite previsti dal prontuario interno
	Prelievi ematici	Servizio garantito dal Personale infermieristico interno e inviato a cura della Struttura al laboratorio di analisi convenzionato
	Prevenzione e cura delle lesioni cutanee e da decubito.	La Struttura fornisce cuscini, materassi antidecubito e medicazioni avanzate.
	Prescrizione di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori...) forniti dall'ASL.	Garantita dalla Struttura attraverso il proprio personale medico e FKT.
	Servizio riabilitativo	Cicli di interventi specifici individuali o di gruppo per ogni Ospite che necessita di trattamento riabilitativo
SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO-RIABILITATIVO La Struttura programma per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi	Servizio di Animazione. Viene predisposto mensilmente un programma di animazione	Momenti di animazione quotidiana rivolti a tutti gli Ospiti interessati
		Nel corso della settimana sono previsti laboratori e iniziative di socializzazione e di diversificazione nell'impiego del tempo libero
		È organizzata una festa collettiva per tutti i compleanni del mese.
		Vengono organizzate feste legate a particolari momenti dell'anno
	Servizio assistenziale psicologico	Progetto accoglienza e inserimento.
		Sostegno individuale agli Ospiti ed ai familiari.
		Sostegno agli Ospiti allettati.
	Incontri con gli Operatori.	



Valutazione di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
<p>PRESTAZIONI ALBERGHIERE Ogni Ospite ha il diritto di usufruire di prestazioni alberghiere di elevato livello qualitativo. I Servizi di lavanderia, cucina, pulizie ambienti e parrucchiere puntano a rendere il soggiorno all'interno della Struttura il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente.</p>	Camere di degenza.	Le camere sono a uno/due/tre letti con servizio igienico Aria primaria in tutta la Struttura.
	Climatizzazione.	Presente nei soggiorni di piano
	Televisore	Presente nei soggiorni di piano e a richiesta nella camera
	Servizio telefonico (Servizio a pagamento)	I telefoni sono presenti in tutte le stanze.
	Servizio parrucchiere	Presenza del parrucchiere due volte alla settimana
	Bar	Garantito attraverso distributori automatici
	Servizio lavanderia vestiario personale	Garantito dall'organizzazione della Struttura. Gestito dal Personale specializzato
	Servizio lavanderia vestiario personale	Garantito dall'organizzazione della Struttura. Gestito dal Personale specializzato.
<p>Servizio pulizia degli ambienti. Possibilità di scelta del menù.</p>	<p>Per ogni pasto è garantita la scelta tra due primi, due secondi, due contorni, frutta o dessert. È garantita una dieta personalizzata per gli Ospiti con patologie specifiche definite nel fascicolo socio-sanitario</p>	



Carta dei Servizi

Miglioramento e partecipazione

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione a Ospiti e Familiari.

I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

RECLAMI, SEGNALAZIONI ED APPREZZAMENTI

Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è a disposizione presso la Segreteria.

E' predisposta una buca delle lettere al piano terreno ingresso principale per raccogliere reclami e/o suggerimenti (in forma del tutto anonima) oppure il giovedì pomeriggio la Psicologa è a disposizione in apposito locale adibito all'ascolto a raccogliere ogni segnalazione da parte di Ospiti, parenti e dal personale stesso in servizio.

La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.



Carta dei Servizi

Carta dei Diritti dell'Anziano

La Carta dei Diritti dell'Anziano è inserita nella Carta dei Servizi che riproduciamo integralmente.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità	Di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'Anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni Persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni Persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

