



BIOS Società Cooperativa Sociale Onlus

15121 Alessandria, Piazza G. Ambrosoli nr. 5

Tel. 0131/40645 – Fax 0131/263038

Iscrizione C.C.I.A.A. di Alessandria: R.E.A. 170381

C.F.-P. IVA e iscrizione reg. imprese: 01561690064

Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A 107843

Residenza

Gli Olmi



Via Località Croci n 1/A-Parodi Ligure (AL)

Tel/Fax 0143/681390 email : gliolmi@areabios.com

Carta dei servizi

Premessa: perché la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo indispensabile creato soprattutto per i pazienti ed i loro familiari.

Lo scopo per cui è stata redatta una Carta dei servizi è quello di fornire un'agevole strumento di consultazione ove trovare – tra le altre cose - tutte le informazioni inerenti le prestazioni erogate all'interno della Residenza. Essa garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche.

La Carta dei servizi inoltre divulga informazioni essenziali per la conoscenza approfondita della situazione assistenziale e per questo vuole essere uno stimolo continuo al miglioramento. Saranno infatti sempre ben accetti i consigli sia dei pazienti che dei parenti che degli operatori stessi, utili per la crescita professionale e per il conseguimento del nostro principale obiettivo: **il benessere collettivo**.

I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri di efficienza (impiego delle risorse disponibili nel modo più razionale ed oculato possibile) e di efficacia (allo scopo di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli ospiti).

1

Presentazione della Struttura

La Residenza Gli Olmi nasce nel maggio del 1999 in un edificio di proprietà del Comune di Parodi Ligure, è gestita dalla data di apertura dalla Cooperativa Sociale Bios con sede in Piazza Giorgio Ambrosoli n° 5 – Alessandria

E' disposta su tre piani e precisamente un primo piano costituito da sette camere a due letti e due singole, 4 bagni e un bagno assistito, e un secondo piano costituito da due camere di cui una a tre letti e una a due letti e due bagni.

La struttura è dotata di due ascensori di cui uno montacarichi.

Il piano terra è costituito da sala da pranzo spaziosa in grado di ospitare anche i famigliari che lo desiderano, infermeria, studio medico, locale assistenziale, ufficio, lavanderia, camera mortuaria e sala polifunzionale dedicata alla TV e alle attività ludiche proposte in struttura

La struttura si trova in un contesto collinare e al primo piano è a disposizione un terrazzo solarium con una maestosa vista sulla vallata, la residenza è dotata all'esterno di un porticato fruibile dagli

ospiti nella bella stagione anche per cene all'aperto, inoltre essendo circondata dal verde offre una vista panoramica piacevole.

La Residenza è autorizzata in regime definitivo con Delibera ASL AL n. 2015/779 del 9/11/2015

- 10 posti letto RSA più n. 2 letti di pronta accoglienza a supporto della RSA
- 6 posti letto R.A.
- 1 posto letto R.A.A. di pronta accoglienza

ai sensi delle DD.GG.RR. n. 45-4248 del 30 luglio 2012 e n. 38-16335 del 29 giugno 1992 e accreditata per n 10 posti RSA ai sensi della D.G.R 25-12129 del 14 settembre 2009.

La mission

Una delle peculiarità del lavoro all'interno della Residenza Gli Olmi è quella di operare e sviluppare una gestione progettuale attraverso:

- ♣ **L'interscambio**
- ♣ **Il confronto** delle esperienze e competenze delle figure professionali

L'elemento che contraddistingue la Residenza nella gestione delle attività è l'organizzazione del lavoro; in essa infatti si esplicitano le funzioni assistenziali di ogni figura professionale, con la precisa scansione temporale degli interventi di assistenza giornaliera, garantita ad ogni ospite – nel rispetto dei parametri dettati dalla normativa vigente (Delibera Giunta Regione Piemonte n.45-4248 del 2012, Delibera Giunta Regione Piemonte n.42-8390 del 2008) e calibrata sulle singole necessità. La specificità di ogni singolo intervento garantisce che tutti i percorsi assistenziali siano individualizzati e con denominatori comuni che si sviluppano:

- ♣ Nella stimolazione delle abilità residue dell'anziano, impegnandosi a preservarne, per quanto possibile, l'autonomia e favorendo l'espressione del suo libero arbitrio
- ♣ Attraverso un continuo coinvolgimento emotivo, psicologico, fisico-riabilitativo e socio – relazionale
- ♣ Nel rispondere alle esigenze, alle aspettative ed agli adattamenti sia dei singoli che del gruppo, in un ambiente strutturato e predisposto a vari elementi e livelli estetico – funzionali
- ♣ Nel garantire pari opportunità di accesso ai vari servizi, al fine di promuovere il benessere di tutti gli ospiti, senza distinzione alcuna, assicurando servizi e prestazioni di pari livello qualitativo

La gestione complessiva della struttura quindi, tiene conto e valorizza come **OBIETTIVI** quelli di rendere la Struttura un luogo:

- ♣ **Teso a interagire con il territorio**

- ♣ **Atto a possibili incontri per tutta la comunità**
- ♣ **Un ambiente protesico**, inteso come **ambiente** che stimola serenità, stempera lo stress e le paure, aiuta a ritrovarsi e a ritrovare l'ambito che la nostra mente mantiene come "famigliare". Il luogo adatto a consentire al personale il massimo dell'operatività e della produttività. Quello "**PROTESICO**" è un ambiente predisposto per rispondere alle esigenze di tutti gli anziani e a rispondere in maniera più adeguata al tema delle disabilità in genere.

Domanda di ammissione

Per quanto concerne le procedure di accettazione del nuovo utente si deve far riferimento agli uffici amministrativi del Comune di Parodi Ligure .

Ospite in convenzione

La persona interessata dev'essere già stata valutata dalla propria sede territoriale U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica) e aver ricevuto un'autorizzazione all'ingresso in convenzione dalla stessa.

La domanda di valutazione può essere presentata dalla persona anziana non autosufficiente o dai suoi familiari:

- ♣ allo Sportello Unico della propria sede territoriale U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica). La consegna può essere diretta o tramite e-mail
- ♣ allo Sportello Unico del proprio Servizio Sociale circoscrizionale. La consegna può essere solo diretta

♣ **Ospite in convenzione con integrazione della retta da parte dei Servizi Sociali**

Qualora l'Ospite in convenzione non sia in grado di provvedere al pagamento della retta a suo carico, farà richiesta ai competenti servizi per l'attivazione dell'integrazione di retta.

♣ **Ospite privato**

L'Ospite privato, autonomamente o con l'aiuto di un familiare "delegato", dovrà fissare un appuntamento con l'ufficio amministrativo Del Comune di Parodi Ligure che accoglie la domanda di ammissione e se disponibilità di posti, previa valutazione tramite Commissione costituita dal Sindaco, il MMG, il Medico del Distretto di Arquata Scrivia , gli infermieri e la Psicologa della struttura ed eventualmente un rappresentante dell'Ente Gestore Servizi Sociali definiscono le modalità di inserimento e Il livello di intensità assistenziale.

I documenti richiesti necessari all'ammissione

Sono di Competenza dell'Ente Comunale

In sede di ingresso vengono consegnati in struttura la documentazione sanitaria i documenti anagrafici ed eventuali esenzioni e dichiarazioni di tutela.

Ogni nuovo Ospite viene registrato, ai sensi di legge, a cura della Direzione della Struttura sull'apposito Registro delle Persone Alloggiate.

Procedure di inserimento dell'ospite

All'arrivo in struttura, l'Ospite viene valutato circa le sue condizioni generali dall'équipe multi disciplinare; in particolare si cerca di conoscerne le abitudini, la storia di vita e le aspirazioni. Si raccolgono le informazioni circa il suo stato di salute e si imposta la terapia.

Secondo quanto previsto dalla principale normativa regionale (Delibera della Giunta Regione Piemonte n.45/12 e Delibera della Giunta Regione Piemonte n.42/08) un costante monitoraggio

dell'Ospite è effettuato attraverso la progettazione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato), nel quale vengono messi in evidenza le condizioni psico-fisiche del soggetto in esame e gli eventuali risultati positivi raggiunti e/o i possibili scostamenti dagli obiettivi prefissati.

4

Procedure e tempi di preavviso e di disdetta reciproca e modalità di dimissione degli Ospiti

In caso di richiesta di dimissioni volontarie il riferimento è comunque il Comune di Parodi Ligure, è richiesto un preavviso da comunicare alla direzione della Struttura di almeno 30 gg.

L'allontanamento spontaneo della persona inserita in R.A.A. non comporta nessuna responsabilità, essendo l'ammissione e la permanenza volontarie.

Gestione dei dati e tutela della privacy

Ai sensi del d. lgs n.196/03, ogni paziente godrà del diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente i Servizi all'interno della Residenza GLI OLMI. Per garantire questa tutela, le cartelle cliniche sono gestite, compilate ed archiviate presso l'infermeria in apposito armadio chiuso a chiave. L'accesso alle cartelle è consentito soltanto alle figure professionali sanitarie della struttura.

La Residenza ha definito le misure di sicurezza per il trattamento dei dati personali degli Ospiti all'interno del Documento Programmatico della Sicurezza (D.P.S.), documento che può essere consultato a richiesta dell'Ospite, dei suoi Familiari, Tutore e Amministratore di sostegno.

Sono inoltre definite le modalità di utilizzo dei Sistemi Informatici della struttura mediante apposito Regolamento Interno.

Dove siamo



La struttura è situata in loc. Croci N.1/A –Parodi Ligure (AL)

Da Alessandria: prendere SSP 185 e SP 177 in direzione via Irmo Ferrari fr. S. Cristoforo prendere via Regina Elena in direzione S.P. 168 a Parodi Ligure svoltando a sx, seguire via Roma a poi via Croci Parodi Ligure, in alternativa seguire provinciale Serravalle- Genova, svoltare per Gavi

Ligure e alla rotonda prima dell'ingresso di Gavi seguire indicazioni per Bosio all'uscita della galleria svoltare a destra per Parodi Ligure e seguire le indicazioni fino all'ingresso del paese : via Roma e poi strada Croci

L'ASL di competenza è l'ASL AL con sede Distretto di Arquata Scrivia vi Libarna n. 67

Il Consorzio dei Servizi Sociali di riferimento è il CSPI di Novi Ligure Piazzale Partigiani 1, Novi Ligure.

Tipologia delle camere residenziali

Ogni camera è dotata di letti, comodini con campanello per la chiamata del personale, lampade, armadi con cassetti, sedie e poltrone, antenna per la televisione inoltre vi è la possibilità di arredare la stanza con piccoli oggetti (quadri, fotografie, soprammobili, etc.).

Ogni camera ha a disposizione letti sponde di sicurezza, comodini, campanello per la chiamata del personale, lampade, armadi con cassetti, sedie e poltrone, antenna per la televisione, preside antidecubito ove necessario. Inoltre vi è la possibilità di personalizzare la stanza con piccoli oggetti

(quadri, fotografie, soprammobili, o tutto quanto la persona e/o il suo familiare ritenga fondamentale per mettere l'utente a proprio agio rendendo l'ambiente gradevole) previo accordi con la Direzione.

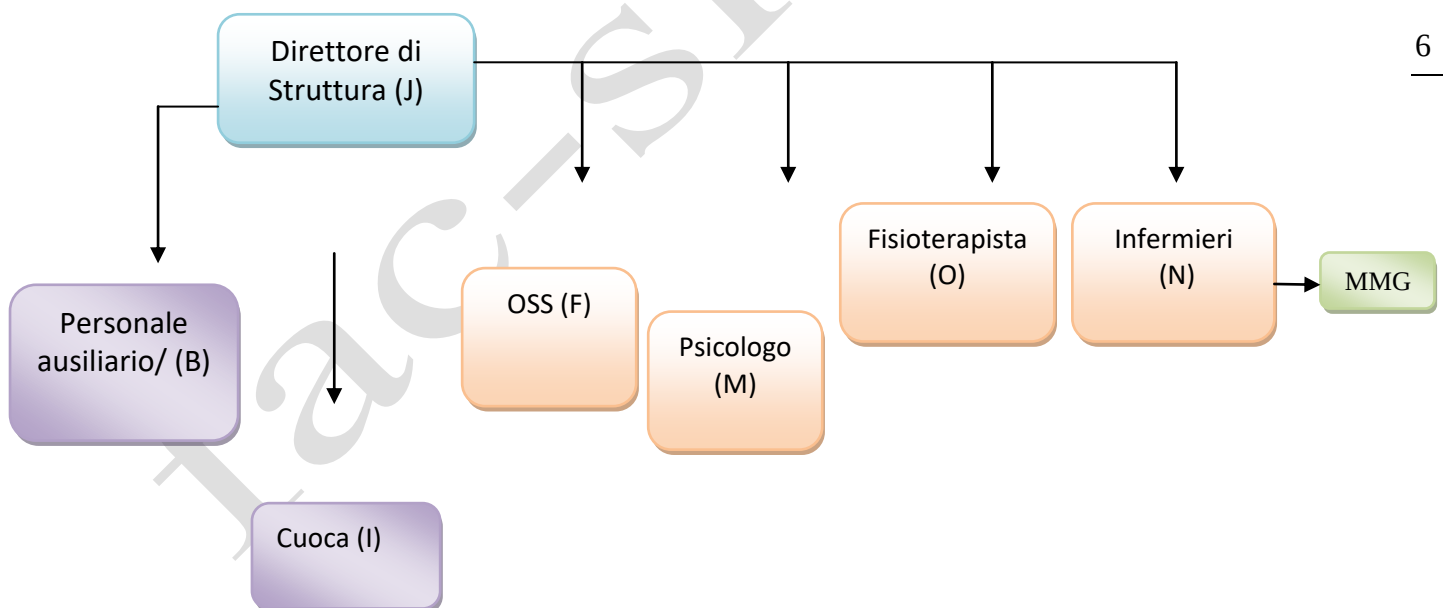
Gli staff dirigenziali e operativi

L'organizzazione della Residenza Gli Olmi è così rappresentata:

Ente gestore	Cooperativa Sociale BIOS Onlus
Legale Rappresentante	Dott.ssa Mari Chiapuzzo
Direttore di Struttura	Dott.ssa Francesca Musiari

La Direzione della Struttura coordina e supervisiona il personale.

Di seguito elenchiamo tutte le figure professionali presenti all'interno della struttura:



La Direzione

Organizza la gestione generale della Struttura, ciascuno per le proprie competenze professionali, seguendo in prima persona i vari programmi di lavoro di tutte le figure professionali coinvolte. Si occupa della progettazione del servizio, mantenendo un rapporto diretto sia con gli Ospiti che con i loro familiari. Le presenze in Struttura sono indicate in bacheca.

Infermieri:

Sono presenti 4 ore al giorno (la presenza è calibrata rispetto ai minutaggi assistenziali) ed effettuano tutti gli interventi di competenza (medicazioni, prelievi, ecc)

Psicologo:

Effettua colloqui personali con gli Ospiti della Struttura, i parenti degli Ospiti e il personale che lavora in Struttura. Collabora alla stesura e realizzazione dei PAI ed è presente settimanalmente in struttura..

Fisioterapista:

Gli interventi riguardano l'area riabilitativa e l'ambito motorio. Collabora alla stesura e realizzazione dei PAI ed è presente due volte alla settimana

OSS e personale addetto all'assistenza:

Il personale OSS è presente 24 ore su 24. L'OSS è l'operatore che eroga le prestazioni di cura alla persona assicurando:

- ♣ La soddisfazione delle esigenze primarie e relazionali, rapportandosi con i singoli ospiti in maniera umana e personale;
- ♣ L'aiuto nello svolgimento delle normali attività;
- ♣ La corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, in collaborazione con il personale sanitario.
- ♣ Svolgono attività di pulizia, lavanderia

Personale Ausiliario:

Svolge mansioni di pulizia e sanificazione ambientale

Cuochi e personale di cucina:

Si occupano della preparazione dei pasti, garantendo anche diete personalizzate in base alle singole esigenze e patologie.

Dotazioni minime di organico

È assicurato il sostanziale rispetto delle dotazioni minime di organico professionale per la tipologia della Struttura, come previsto dalla Delibera della Giunta della Regione Piemonte n.45-4248 del 2012 per il nucleo RSA.

I turni e le presenze giornaliere di tutte le figure professionali, sono affisse in bacheca della Struttura.

Nell'ambito della pianificazione delle attività, sono previste visite mediche periodiche agli operatori secondo la qualifica, come da Protocollo sanitario, nonché controlli per la sicurezza secondo quanto stabilito dal D.L.VO 81/2008 (artt. 40 e 41).

Per l'erogazione e controllo del servizio di mensa, si verifica costantemente l'applicazione del sistema HACCP e che i locali siano puliti ed ordinati.

La Struttura fornisce i servizi previsti dalla Delibera della Regione Piemonte n.45-4248 del 30/07/2012 e altri eventuali servizi aggiuntivi extra-tariffario; l'accesso a personale privato inviato a qualsiasi titolo, deve essere concordato con la Direzione della Struttura.

Livelli di Complessità assistenziale presenti presso la Residenza GLI OLMI

Fasce assistenziali	Tipologia di utenza	Tipologia progetto e bisogno	Parametri ass.li di tipo sanitari (minuti/die/ut.)	Parametri assistenza tutelare (minuti/die/ut.)
Media	Poli patologie a carattere cronico-degenerativo	Bisogni sanitari di moderata complessità e bisogni assistenziali di media intensità.	18' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	87' (Assistenza tutelare)
Medio-bassa	- Modesta perdita dell'autonomia nella deambulazione e/o nell'uso degli ausili; - modesta compromissione cognitiva - Limitazione dell'autonomia nelle attività della vita	- Supporto nelle attività della vita quotidiana compromesse, - Intervento sanitario finalizzato alla gestione delle patologie croniche.	13' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	82' (Assistenza tutelare)

Bassa	quotidiana			
	Parziale perdita di autonomia funzionale e/o motoria	Progetto individuale volto alla supervisione nelle attività di base della vita quotidiana per il mantenimento dell'autonomia funzionale residua	8' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	72' (Assistenza tutelare)
	Autosufficienti			

Prestazioni garantite all'interno della Residenza

Agli Ospiti inseriti in RSA viene garantita l'assistenza ai sensi della Delibera della Giunta Regione Piemonte n.45-4248 del 30/07/2012 e precisamente:

Assistenza medica:

L'Ospite è tenuto ad indicare, all'ingresso nella Residenza, il nominativo del M.M.G convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e delle cui prestazioni intende avvalersi. La Residenza fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento con i servizi ordinari e specialistici della A.S.L. di competenza.

In bacheca sono esposti gli orari dell'effettiva presenza settimanale dei Medici di Medicina Generale.

Assistenza infermieristica:

Viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri indicati nella normativa.

Prestazioni sanitarie:

- ♣ Somministrazione dei farmaci prescritti
- ♣ Somministrazione e sorveglianza delle diete
- ♣ Collaborazione con i medici di Medicina Generale
- ♣ Rilevamento delle condizioni generali del paziente e dei parametri vitali
- ♣ Assistenza psicologica

Assistenza tutelare alla persona:

Viene garantita attraverso le figure professionali O.S.S. per i tempi medi giornalieri indicati dalla normativa.

Prestazioni assistenziali:

- ♣ Aiuto per l'alzata dal letto e coricarsi
- ♣ Aiuto per l'igiene intima l'igiene personale mattutina
- ♣ Aiuto per la fruizione dei servizi igienici
- ♣ Aiuto per le necessità riferite all'incontinenza
- ♣ Aiuto per vestirsi e svestirsi
- ♣ Aiuto per l'assunzione dei cibi
- ♣ Aiuto per la deambulazione
- ♣ Aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di impossibile realizzazione

10

Altre attività sanitarie:

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostica – terapeutica sono garantite dall'ASL.

Riabilitazione/mantenimento psicofisico:

- ♣ Riabilitazione, riattivazione e attività motorie: l'Ospite godrà di assistenza alla Persona prestata da Fisioterapisti in base alle esigenze individuali..
- ♣ Servizio di psicologia: questa figura professionale si occupa di evidenziare, valutare e trattare eventuali problemi cognitivi, affettivi e relazionali attraverso colloqui individuali, utilizzo di test neuropsicologici, osservazione e conduzione di attività di gruppo.

♣ **Sostegno psicologico alle famiglie:**

Il Servizio di Psicologia all'interno della Struttura prevede l'accoglienza della famiglia con un colloquio psicologico all'ingresso volto ad approfondire la storia di vita dell'Ospite e contenere le eventuali difficoltà emotive legate alla scelta di inserimento del proprio caro.

Sostegno psicologico agli Ospiti:

Per ogni Ospite è prevista all'ingresso, e in seguito periodicamente, una valutazione psicodiagnostica volta ad indagare gli aspetti cognitivi, emotivi e comportamentali. Al termine della valutazione, ove necessario, viene proposto un percorso psicologico e/o psicoterapeutico.

Sostegno psicologico agli operatori:

Lo stress lavoro-correlato è particolarmente presente nelle professioni di aiuto e può portare a sviluppare demotivazione, inaridimento emotivo, frustrazione, peggioramento della performance lavorativa e delle relazioni interpersonali all'interno del contesto professionale. Il lavoro d'équipe è fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi terapeutici e per una buona qualità del lavoro, ma per favorire questo è necessario avere efficaci modalità di comunicazione e risorse per gestire adeguatamente eventuali conflitti cosicché possa instaurarsi un clima lavorativo orientato al compito. In un'ottica di prevenzione dello stress lavoro correlato e del *burnout* la Struttura offre spazi di accoglienza e riflessione per i propri dipendenti.

11

Servizio parrucchiere e podologo:

Servizi extra retta su richiesta dell'ospite

A tutti gli ospiti della struttura vengono garantite:

Attività di animazione:

Trattandosi di una piccola struttura a carattere familiare l'attività di intrattenimento a animazione viene erogata dagli OSS stessi i quali rispetto al tempo a disposizione organizzano attività ludiche personalizzate per gli ospiti, vi sono poi eventi calendarizzati organizzati da associazioni presenti nel territorio (feste, momenti musicali, eventi del Paese stesso)

Servizio di ristorazione:

Predisposizione ed erogazione dei pasti e delle bevande e di diete particolari secondo il menù validato dall'ASL, seguendo le tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate e/o prescritte dal D.S. Il menù è affisso in bacheca. Compatibilmente con le esigenze del servizio e disponibilità della cucina, previa precedente richiesta, potranno essere preparati piatti diversi da quelli previsti

nel menù giornaliero, purché facenti parte del menù generale, in occasione di particolari ricorrenze personali. I pasti non consumati con le modalità previste ed entro gli orari di servizio non possono essere conservati, né danno titolo ad alcun rimborso.

È preferibile che i parenti non sostino nelle sale da pranzo comuni durante la somministrazione dei pasti per maggiore tranquillità degli Ospiti. Il vitto viene servito con modalità diverse a seconda della condizione psico-fisica, e in camera in caso di provata necessità.

Igiene dei locali e servizio di pulizia della camera:

Il servizio di pulizia e riassetto della camera vengono effettuati con cadenza giornaliera. Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato, di norma, con cadenza al bisogno.

Lavanderia:

Lavatura e stiratura degli indumenti personali degli Ospiti, la biancheria piana viene lavata e sanificata da lavanderia industriale.

Conforto religioso:

Settimanalmente viene celebrata la funzione religiosa, e su richiesta di parenti il Sacerdote della Parrocchia si rende disponibile a venire in struttura.

12

Servizi di base erogati, modalità di pagamento della retta ed informazioni generali.

I servizi a carattere alberghiero erogati in struttura sono:

- ♣ **Il vitto** scelto dall'Ospite sulla base del menù approvato dall'ASL
- ♣ **Lavanderia:** include la gestione della biancheria piana e di quella personale
- ♣ **Pulizia e sanificazione** della camera e degli ambienti comuni

Altre prestazioni a carattere sanitario per gli ospiti inseriti in RSA

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostica – terapeutica, fornitura di protesi e presidi tecnici, sono garantite dall'ASL.

- ♣ **Farmaci:** la Struttura renderà mensilmente all'utente, al Tutore o all'Amministratore di Sostegno il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR tramite fattura intestata direttamente all'Ospite

- ♣ **Pannoloni:** rientrano tra i presidi forniti dall'SSR nella quantità giornaliera indicata (non superiore a 4/die). Qualora la quota fornita dall'SSR dovesse essere superata, o nel caso in cui venissero richiesti prodotti aggiuntivi (quali strisce, marche differenti ecc...) tale servizio dev'essere integrato dal parente/tutore/amministratore dell'Ospite o sarà considerato come extra retta
- ♣ **Trasporti:** i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente dalla Struttura, sono garantiti dall'ASL (DGR 45-4248) per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente Gestore dei servizi socio-assistenziali. Coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasferimento. Qualora non si riuscisse a pagare direttamente il servizio di ambulanze è necessario depositare in anticipo la quota necessaria
- ♣ **L'assistenza al pasto** con garanzia dell'imboccamento all'Ospite che non è in grado di provvedere autonomamente

Retta di Soggiorno e Rimborsi

E' di esclusiva competenza del Comune di Parodi Ligure

13

Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse

La Struttura può offrire ed erogare prestazioni a favore degli Ospiti inseriti aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A), nel rispetto della disciplina regionale (Delibera della Giunta Regione Piemonte n. 45-4248 del 2012). Tali prestazioni possono essere espressamente richieste dall'Utente, senza alcun obbligo in capo alla Struttura ospitante.

Indicazione delle prestazioni/attività aggiuntive ed ulteriori rispetto ai L.E.A

Cure estetiche: tutte le prestazioni estetiche richieste dall'utente e non incluse nel PAI o prescritte dal medico curante saranno a carico dell'Ospite

Assistenza personale aggiuntiva: richiesta e concordata con i familiari secondo i costi del C.C.N.L. delle Coop. Sociali

Cauzione fruttifera

Di competenza dell'Ente Comunale

Organizzazione ed orari della giornata, informazioni generali

L'organizzazione della giornata ha orari prestabiliti per lo svolgimento delle singole attività. Tali orari vengono definiti sulla base delle reali necessità degli Ospiti

Gli Ospiti della Struttura vengono alzati in orario non antecedente alle ore 07.00 e la sera vengono preparati per la notte in orario non antecedente alle 19.45, salvo diverse indicazioni o richiesta dell'interessato. Nel pomeriggio gli Ospiti che lo desiderano, o che ne hanno necessità, riposano.

Organizzazione del servizio di ristorazione: gli orari dei pasti e le tipologie di dieta

È previsto un unico turno di distribuzione per pranzo e cena (variabile a seconda del reparto).

Come già accennato al paragrafo precedente, i pasti vengono serviti con la seguente cadenza:

- ♣ **Colazione:** dalle ore 07.30 alle ore 08.30
- ♣ **Pranzo:** dalle ore 12 alle ore 13
- ♣ **Merenda:** dalle ore 16
- ♣ **Cena:** dalle ore 18.30 alle ore 19.30
- ♣ **Idratazione:** vengono offerti vari tipi di bevande durante la giornata, monitorandone la quantità

14

Il vitto è distribuito in sala da pranzo o in camera per gli anziani non autosufficienti, nel caso in cui l'ospite sia indisposto o affetto da patologia (cronica o acuta) che ne sconsigli o ne impedisca il movimento.

I menù sono suddivisi, a seconda delle stagioni, in Menù estivo e Menù invernale e ciascuno di essi si articola su quattro settimane, prevedendo giornalmente la possibilità di scegliere tra due alternative.

Viene prestata particolare attenzione alla presentazione dei piatti.

Viene privilegiato l'uso di prodotti freschi, limitando quelli surgelati e in banda stagnata allo stretto necessario.

In occasione delle feste è previsto un menù speciale.

Vengono elaborate diete speciali per persone con particolari necessità o patologie. I menù sono stati preventivamente approvati e vidimati dal competente servizio S.I.A.N.

Controllo della qualità e strumenti di misurazione della soddisfazione all'interno della Residenza

La Cooperativa Sociale Bios Onlus è certificata sul Sistema di Gestione Integrato Qualità/Ambiente/Sicurezza a fronte delle norme UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004 e BS OHSAS 18001:2007

L'Organizzazione inoltre, a far data dal novembre 2015, si è dotata di un Modello Organizzativo ai sensi del D. Lgs n.231/01 al fine di prevenire qualsivoglia forma di Responsabilità amministrativa in conseguenza di reati.

I principi fondanti dell'attività della Cooperativa sono stati "racchiusi" all'interno del Codice Etico aziendale, documento cui viene data ampia diffusione all'interno della struttura.

L'erogazione del processo all'interno della Struttura avviene dietro precise indicazioni derivanti dall'applicazione di procedure/istruzioni operative/protocolli, ed è costantemente oggetto di monitoraggi volti a riscontrare il raggiungimento in efficienza ed efficacia degli obiettivi.

15

La Residenza si impegna a:

- ♣ Controllare costantemente la qualità dei servizi erogati
- ♣ Elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito
- ♣ Individuare e realizzare azioni di miglioramento continuo
- ♣ Rendere comprensibili gli obiettivi di ogni progetto e attività
- ♣ Verificare l'efficacia dei risultati raggiunti
- ♣ Coinvolgere sia i soggetti esterni (parenti), sia le direzioni interessate

Nell'ambito della gestione delle risorse umane, è prevista ciclicamente la formazione del personale già operativo e l'addestramento per i nuovi assunti.

Grande attenzione è riposta nell'analisi della **soddisfazione** di chi partecipa direttamente o indirettamente alla vita della Struttura, ci riferiamo pertanto:

- ♣ all'utente finale
- ♣ agli operatori
- ♣ alle AA.SS.LL. (ente pubblico) convenzionate
- ♣ ai Servizi Sociali di circoscrizione

Tutto ciò al fine di perseguire un costante processo di crescita e miglioramento.

Il grado di soddisfazione viene costantemente monitorato tramite la somministrazione e la successiva elaborazione ed analisi di questionari di soddisfazione dei cui risultati si tiene sempre conto proprio nell'ottica del miglioramento continuo.

Tali questionari, distribuiti e rielaborati periodicamente al fine di raccogliere le opinioni dell'utente o dei familiari, rappresentano infatti una forma di *Customer Satisfaction* nei servizi residenziali per anziani.

Le cosiddette attività di MCQ (Miglioramento continuo della Qualità) hanno lo scopo di garantire all'ospite che le prestazioni e i servizi ricevuti siano di buona qualità.

16

Tali progetti prevedono:

- ♣ l'identificazione di un problema (intesa come occasione di miglioramento)
- ♣ la determinazione delle cause principali
- ♣ la definizione di criteri e indicatori di buona qualità
- ♣ la verifica di un eventuale scostamento tra i valori attesi e quelli osservati e l'identificazione delle cause di tale scostamento
- ♣ la progettazione e l'effettuazione dell'intervento migliorativo
- ♣ la comunicazione dei risultati a tutti gli interessati

A tale scopo la Residenza Gli Olmi si è dotata di una Procedura, ovvero di un insieme di regole e linee guida, volte a indicare regolamenti, documenti di servizio, protocolli scritti che esprimono modalità definite per l'esecuzione delle attività.

Tutela e verifica dei diritti degli ospiti

La Direzione della residenza e il personale ivi operante hanno la massima attenzione al rispetto dei diritti della persona e dell'anziano in particolare.

Presso la Residenza gli olmi si garantiscono:

- ♣ **Il Diritto alla vita:** ogni utente riceve la tempestiva ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- ♣ **Il Diritto di cura e assistenza:** ogni utente è curato con professionalità e coscienza nel rispetto delle sue volontà
- ♣ **Il 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
- ♣ **Il Diritto di protezione:** ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni o raggiri
- ♣ **Il Diritto di parola e di ascolto:** gli Ospiti della Residenza Gli Olmi sono ascoltati dal nostro personale che ha cura di esaudire – se e come sarà possibile – le loro richieste
- ♣ **Il Diritto di informazione:** ogni Ospite (o parente, se l'Ospite non è in grado di discernere) viene sempre informato di ciò che avviene riguardo gli interventi di cui è oggetto
- ♣ **Il Diritto di partecipazione:** ogni utente (nel limite del possibile) partecipa alle decisioni che lo riguardano; non solo: la persona anziana e i suoi familiari possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami
- ♣ **Il Diritto di espressione:** ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni
- ♣ **Il Diritto alla critica:** ogni persona potrà sempre esprimere liberamente il proprio pensiero, nel limite del rispetto altrui
- ♣ **Il Diritto al rispetto ed al pudore:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore
- ♣ **Il Diritto di riservatezza:** ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza
- ♣ **Il Diritto di pensiero e di religione:** ogni persona potrà sempre esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa, senza alcuna discriminazione

- ♣ **La qualità della vita:** obiettivi della Residenza sono, oltre alla cura e all'assistenza dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, nell'ambito della cultura della "centralità della persona": l'attenzione viene infatti posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali. Da questo concetto deriva la pratica dell'assistenza personalizzata: un programma costruito ad hoc per erogare in modo più specifico possibile una serie di prestazioni per una determinata persona.

Si tratta del **PAI (Piano di Assistenza Individuale)** che **sancisce il passaggio** da un servizio per prestazioni a quello per progetti e quindi **da un'assistenza uguale per tutti a quella individualizzata**.

La gestione dei reclami

Ogni eventuale reclamo o segnalazione di disservizio va comunicato in reception, dove sarà registrato e poi inoltrato al Coordinatore del personale. Il Direttore di Struttura valuterà insieme al Responsabile Sistema di Gestione Integrato la soluzione più adeguata al problema emerso.

Orario di visite e comportamento all'interno della Struttura

Per i visitatori la struttura è **aperta dal lunedì alla domenica con il seguente orario: dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 18.**

I parenti, inoltre, previa prenotazione, possono pranzare in struttura, condividendo in tal modo un momento molto importante della giornata con gli ospiti.

La Direzione riceve il martedì dalle ore 9 alle ore 16 e su appuntamento

Il comportamento all'interno della Struttura deve essere improntato su principi di civile convivenza e solidarietà umana, nel rispetto della personalità e della libertà di ciascuno.

I vostri compagni a quattro zampe sono i benvenuti in questa Struttura: è sufficiente rispettare le regole del vivere comune.

Attività ricreative

Sono previste attività di animazione (ludico/ricreative, laboratori, e progetti di collaborazione con i bambini e i ragazzi dell'oratorio)

Ogni settimana nella sala polifunzionale della Struttura, viene celebrata la Santa Messa.

Modalità di coinvolgimento dei volontari

In occasione di eventi tipici locali le Associazioni locali coinvolgono i nostri Ospiti (Festa degli Antichi Mestieri, Sagra dei ceci ecc)

Natura giuridica della Struttura e Documenti di riferimento

La residenza Gli Olmi è classificata come Residenza Sanitaria Assistenziale ed è autorizzata per 19 posti residenziali di cui 10 posti RSA + 2 posti di pronta accoglienza, 6 R.A.A. oltre ad 1 R.A.A. di pronta accoglienza. L'organizzazione e l'attività della comunità sono disciplinate dal Regolamento Comunale, dai Protocolli sanitari di riferimento oltre che dalle procedure che fanno parte del sistema integrato di controllo qualità, sicurezza, ambiente.

Dati commerciali

La Residenza GLI OLMI è gestita dalla Cooperativa Sociale Bios, Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS), che ha sede legale e amministrativa in P.zza Ambrosoli 5 – Alessandria.

C.F. e P. I.V.A. 01561690064; Telefono: 0131/40645 – 0131/236235; Fax: 0131/263038;

e-mail: direzione@areabios.com; segreteria@areabios.com.

La Struttura ha sede in Parodi Ligure, in Via Strada Croci, n.1/A - Telefono e fax 0143-681390

email: gliolmi@areabios.com

19

Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza

Il personale della residenza è costantemente aggiornato ed è stato formato ad affrontare qualsiasi tipo di emergenza dovesse capitare nella Struttura (incendi, terremoti, ecc.).

All'uopo inoltre è stato redatto un piano di sicurezza e di gestione delle emergenze, ai sensi del quale è stata nominata una squadra di emergenza formata dagli operatori in turno.

Tale squadra è preposta all'evacuazione degli occupanti i locali interessati dell'emergenza nonché alla chiamata dei soccorsi necessari.

Per ragioni di sicurezza è vietato agli ospiti fumare in camera ed usare fornelli di qualsiasi natura.

Protocolli sanitari

- ♣ Protocollo per l'applicazione degli strumenti di protezione con allegato
- ♣ Protocollo per l'igiene personale degli ospiti
- ♣ Protocollo per la prevenzione e gestione delle lesioni da pressione con allegato

- ♣ Protocollo di accoglienza dell'ospite in struttura
- ♣ Protocollo proprietà dell'ospite
- ♣ Protocollo per la mobilitazione
- ♣ Protocollo segnalazione eventi sentinella, incidenti e mancati incidenti e criticità con allegato eventi sentinella ed/rev.
- ♣ Protocollo per la gestione dei rifiuti
- ♣ Protocollo per la corretta gestione della biancheria sporca e pulita
- ♣ Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale
- ♣ Protocollo per la corretta gestione dei farmaci con allegati
- ♣ Protocollo per la prevenzione e gestione delle cadute accidentali con documento collegato e allegati
- ♣ Protocollo per una corretta somministrazione del vitto
- ♣ Protocollo per una corretta idratazione
- ♣ Protocollo per la pulizia, disinfezione e/o sterilizzazione degli ausili, presidi e strumentario chirurgico
- ♣ Protocollo per la prevenzione dell'incontinenza urinaria e fecale
- ♣ Protocollo per lo smaltimento dei rifiuti speciali sanitari e gestione della relativa documentazione
- ♣ Protocollo per la prova di evacuazione e di emergenza con allegato
- ♣ Protocollo per la composizione della salma
- ♣ Protocollo emergenze organizzative
- ♣ Protocollo emergenze sanitarie
- ♣ Protocollo emergenze tecnologiche
- ♣ Protocollo ossigenoterapia
- ♣ Protocollo sulla gestione della ventiloterapia
- ♣ Protocollo sulla gestione della tracheostomia
- ♣ Protocollo sulla gestione della nutrizione enterale e parenterale
- ♣ Protocollo gestione carrello emergenze con allegato e con documento collegato
- ♣ Protocollo prevenzione rischio infettivo con allegati

Modalità di incontro con Ospite e familiari

La Residenza che ha la peculiarità di essere una comunità di tipo familiare destinata ad ospitare persone appartenenti ai territori locali , quotidianamente è luogo di incontro con parenti a amici pertanto fin da subito si instaurano rapporti di collaborazione e condivisione

Modalità d'incontro con l'équipe, con i titolari socio-educativi sanitari dell'Ente Pubblico

L'équipe si riunisce per la realizzazione e l'aggiornamento del P.A.I. una volta al mese e sono presenti tutte le figure professionali interessate.

Il coordinamento viene effettuato dallo psicologo che si occupa della supervisione del gruppo.

La verifica della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi – redatta ed emessa nel mese di gennaio 2017 dalla presidenza della Cooperativa Bios in collaborazione con la Direzione della RESIDENZA GLI OLMI, sarà annualmente oggetto di verifica dei propri contenuti; tali verifiche inoltre, si effettueranno qualora intervenissero modifiche sostanziali all'interno della struttura oggetto della presente.

21

Alessandria, Febbraio 2018

Coop. Soc. BIOS ONLUS
Il Presidente del C.d.A.
Dott.ssa Mari Chiapuzzo

Indice

<u>PREMESSA: PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI</u>	<u>1</u>
<u>PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA</u>	<u>1</u>
<u>LA MISSION</u>	<u>2</u>
<u>DOMANDA DI AMMISSIONE</u>	<u>3</u>
<u>PROCEDURE DI INSERIMENTO DELL'OSPITE</u>	<u>4</u>
<u>PROCEDURE E TEMPI DI PREAVVISO E DI DISDETTA RECIPROCA E MODALITÀ DI DIMISSIONE DEGLI OSPITI</u>	<u>4</u>
<u>GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY</u>	<u>4</u>
<u>DOVE SIAMO</u>	<u>5</u>
<u>TIPOLOGIA DELLE CAMERE RESIDENZIALI</u>	<u>5</u>
<u>GLI STAFF DIRIGENZIALI E OPERATIVI</u>	<u>6</u>
<u>DOTAZIONI MINIME DI ORGANICO</u>	<u>8</u>
<u>PRESTAZIONI GARANTITE ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA</u>	<u>9</u>
<u>SERVIZI DI BASE EROGATI, MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA RETTA ED INFORMAZIONI GENERALI.</u>	<u>12</u>
<u>RETTA DI SOGGIORNO E RIMBORSI</u>	<u>13</u>
<u>ALTRE ATTIVITÀ ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE</u>	<u>13</u>
<u>CAUZIONE FRUTTIFERA</u>	<u>14</u>
<u>ORGANIZZAZIONE ED ORARI DELLA GIORNATA, INFORMAZIONI GENERALI</u>	<u>14</u>
<u>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE: GLI ORARI DEI PASTI E LE TIPOLOGIE DI DIETA</u>	<u>14</u>
<u>CONTROLLO DELLA QUALITÀ E STRUMENTI DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA</u>	<u>15</u>

TUTELA E VERIFICA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI	17
LA GESTIONE DEI RECLAMI	18
ORARIO DI VISITE E COMPORTAMENTO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA	18
ATTIVITÀ RICREATIVE	18
MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI	19
NATURA GIURIDICA DELLA STRUTTURA E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	19
DATI COMMERCIALI	19
TUTELA DELLA SICUREZZA DEL PAZIENTE IN CASO DI EMERGENZA	19
PROTOCOLLI SANITARI	19
MODALITÀ DI INCONTRO CON OSPITE E FAMILIARI	19
MODALITÀ D'INCONTRO CON L'ÉQUIPE, CON I TITOLARI SOCIO-EDUCATIVI SANITARI DELL'ENTE PUBBLICO	21
LA VERIFICA DELLA CARTA DEI SERVIZI	21
INDICE	A