RESIDENZA CHIANOC
SAVIGLIANO

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. CHI SIAMO

La Residenza *Chianoc* rappresenta la risposta al bisogno di ospitalità residenziale sanitaria e socio-sanitaria qualificata per persone anziane con diverse condizioni di non autosufficienza e/o decadimento cognitivo, non più curabili a domicilio.

La *mission* della Residenza *Chianoc* è quella di interpretare al meglio la richiesta di cura e assistenza degli ospiti e dei loro familiari, assumendo, per il buon esito del progetto assistenziale, i seguenti valori-guida:

Eguaglianza dei diritti della persona, che impegna la Struttura a erogare interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

Continuità, attraverso l'attenzione a creare le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli ospiti.

Efficienza ed efficacia, lavorando per ottenere i risultati di qualità, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie, attraverso adattamenti sistematici dei servizi per garantire la soddisfazione dei bisogni di salute e assistenza degli ospiti. L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature costituisce uno strumento per garantire costante crescita professionale e livelli di qualità nelle prestazioni.

Accoglienza, riservando agli ospiti la necessaria disponibilità all'ascolto, per interagire con loro e soddisfarne le necessità, anche mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.

Imparzialità nell'erogazione dei servizi, che comporta per tutti gli operatori l'adozione di comportamenti professionali improntati a criteri di obiettività e di attenzione uguali per tutti.

Partecipazione, che ci impegna a garantire la partecipazione dell'ospite e della famiglia alla prestazione che viene erogata nel presidio. Infatti l'ospite ha diritto – per legge - di accesso alle informazioni che lo riguardano, può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
Pertanto chiunque può inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi.

Responsabilità, che ci impegna a operare concretamente sempre e solo per rispondere al meglio ai bisogni di salute degli ospiti. A questo proposito la formazione continua e sistematica supporta la ricerca dell'agire professionale più idoneo.

Etica, garantita dalla Residenza da parte di ogni operatore, che agisce seguendo l'etica professionale.

L'insieme di questi valori consente di individuare una metodologia operativa che mette in primo piano la centralità dell'ospite rispetto a tutta l'organizzazione del servizio.
Questo comporta l'adozione di una scelta organizzativa volta alla flessibilità, intesa come impegno a coniugare il più possibile le esigenze dell'ospite con quelle dell'organizzazione, oltre a tutta una serie di atteggiamenti professionali corretti sintetizzabili nell'attenzione alla qualità della relazione interpersonale e nella ricerca dell'empatia con l'ospite e con i suoi familiari.

1.1 L'Ente Gestore

L'Ente Gestore della Residenza *Chianoc* è Universiis Società Cooperativa Sociale di Udine, operativa da 25 anni in ambito sociale nelle seguenti aree:

- *Anziani* (servizi di assistenza sanitaria e di assistenza ausiliaria sia in strutture residenziali, sia al domicilio dell'utente);
- *Minori* (servizi socio-educativi e assistenziali a minori con disagio e/o disabilità e a sostegno di famiglie vulnerabili);
- *Disabilità* (servizi presso Centri Diurni, Comunità Residenziali, istituti scolastici e domiciliari);
- *Servizi specialistici* (servizi svolti presso strutture di tipo riabilitativo, anche ospedaliere).

La sua *mission* è quella di perseguire lo sviluppo e la promozione della qualità della vita delle persone che prende in carico, attraverso il rispetto dei principi e dei valori di riferimento dell'individuo in una logica di miglioramento continuo.

A oggi opera sul territorio italiano con oltre 3.300 lavoratori.

La sede direzionale di Udine è supportata da varie sedi operative, presenti in 8 Regioni italiane, ciascuna presidiata da responsabili in loco, affiancati da personale amministrativo.

Universiis è certificata *UNI 9001:2015*, *UNI 11034:2003*; *SA 8000* e *UNI 14001:2004*.

A Universiis è stato attribuito il *Rating di Legalità* da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con il *massimo punteggio pari a 3 stellette*. Si tratta di un riconoscimento indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio *business*.

Universiis ha in essere un proprio *Codice Etico*, documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità assunte nei confronti degli stakeholders. Tale documento è stato affisso nella bacheca all'entrata della Residenza e può, pertanto, essere consultato da chiunque. Esso può anche essere scaricato direttamente dal sito www.universiis.it.

Inoltre, Universiis ha adottato un proprio *Modello Organizzativo* nel rispetto di quanto previsto dal d.lgs. 231/2001.

2. LA STRUTTURA

2.1 Dati identificativi

La Residenza *Chianoc* è un presidio polifunzionale di complessivi 156 posti letto, così distribuiti:

_82 posti letto di tipologia *Residenza Assistenziale* (R.A.), dedicati all'accoglimento di anziani parzialmente autosufficienti;

_66 posti letto di tipologia *Residenza Sanitaria Assistenziale* R.S.A., di cui 61 posti letto accreditati, dedicati all'accoglimento di anziani con un bisogno medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa), integrato da un livello alto di assistenza tutelare e alberghiera:

_8 posti letto di tipologia *Residenza Assistenziale Alberghiera* (R.A.A.), dedicati all'accoglimento di anziani o di adulti in condizioni psico-fisiche di totale autosufficienza.

La Residenza *Chianoc* è *accreditata con il Sistema Sanitario Nazionale* (ex D.G.R. 25-12129 del 14/9/2009).

2.2 Finalità e descrizione

La Residenza *Chianoc* è ospitata in un edificio sviluppato su sei livelli, così strutturati:

- seminterrato, che accoglie magazzini, cucina, locali tecnici e camera mortuaria;
- piano terra, destinato alla reception e ai servizi generali;
- dal primo al sesto piano sono presenti le camere di degenza.

Le camere sono a due letti, tutte dotate di bagno privato, fruibile da parte di ospiti con ridotte o impedite capacità motorie, di telefono e di impianto di chiamata collegato con i punti presidiati di ciascun piano.

Ogni nucleo - caratterizzato da un colore diverso al fine di facilitare l'orientamento degli ospiti - dispone di uno spazio/soggiorno di dimensioni adeguate per il riposo e la conversazione, di una sala da pranzo, di una cucina-tisaneria, di un bagno assistito, di un locale vuotatoio/lavapadelle, di un posto di controllo per il personale di assistenza, di zone separate per il deposito della biancheria pulita o da lavare e di un deposito carrozzine e attrezzature.

La Struttura è dotata di due ascensori e di due montalettighe per favorire i collegamenti verticali. Tutti i percorsi interni sono dotati di mancorrenti atti a favorire la deambulazione. Tutti i locali interni e gli spazi esterni sono realizzati senza barriere architettoniche. All'esterno è presente un giardino molto ampio con panchine e zone d'ombra. A tutt'oggi sono effettuabili tranquille passeggiate nella zona antistante l'ingresso principale della Residenza.

2.3 Articolazione della struttura

La costruzione e l'organizzazione degli spazi risultano necessariamente in linea con le direttive regionali. I nuclei sono spazi architettonici delimitati e definiti per tipologia assistenziale, nell'ambito dei quali viene organizzata un'area abitativa per gli ospiti, attrezzata di servizi e di spazi funzionali necessari alla loro quotidianità. L'organizzazione del lavoro e di conseguenza l'assistenza traggono grosso vantaggio da questa articolazione: infatti i nuclei omogenei per tipologie di bisogno assistenziale costituisce la base di progettualità di tipo riabilitativo, a seconda delle caratteristiche e delle possibilità individuali, comunque sempre costruite a partire da una attenta finalizzazione alle esigenze di ogni ospite.

La Struttura si articola nei seguenti livelli abitativi:

PIANO TERRA in cui si trovano i seguenti spazi:
- ingresso con reception
- soggiorno – sala TV
- zona ristoro
- Direzione e uffici amministrativi
- servizi igienici

PRIMO PIANO in cui sono presenti gli 8 posti letto di tipologia R.A.A., distribuiti in 4 camere a due letti tutte con bagno.

SECONDO PIANO in cui sono presenti 33 posti letto di tipologia R.A distribuiti in 15 camere a due letti e 3 camere singole tutte con bagno.

TERZO PIANO in cui sono presenti 34 posti letto di tipologia R.A. distribuiti in 15 camere a due letti e 4 camere singole tutte con bagno.

QUARTO PIANO in cui sono presenti 33 posti letto di tipologia R.S.A. distribuiti in 15 camere a due letti e 3 camere singole tutte con bagno.

QUINTO PIANO in cui sono presenti 33 posti letto di tipologia R.S.A. distribuiti in 15 camere a due letti e 3 camere singole tutte con bagno.

SESTO PIANO in cui sono presenti 15 posti letto di tipologia R.S.A. distribuiti in 7 camere a due letti e 1 camera singola, tutte con bagno.

Il presidio, inoltre, è dotato di 4 bagni assistiti, al fine di consentire agli ospiti non autosufficienti di poter essere preparati, assistiti e aiutati durante la pratica igienica dal personale di assistenza.
I servizi di nucleo e di vita collettiva sono costituiti da sale da pranzo, soggiorno, spazio tisaneria, locale di servizio per il personale di assistenza, locale infermeria.
La Struttura è dotata anche di una cappella, diversi servizi igienici e spogliatoi per il personale e di una camera mortuaria.

3. L'ACCOGLIENZA: MODALITÀ DI AMMISSIONE, DI PRESA IN CARICO E DI DIMISSIONE

L'inserimento di un anziano in Struttura è un cambiamento complesso e radicale sia per la persona coinvolta, che per i familiari a essa più vicini, posto che impatta, in modo particolare, sulla dimensione psico-emotiva e sulla quotidianità dei singoli; inoltre, l'inserimento è un processo di conoscenza reciproca, posto che l'anziano deve conoscere il suo nuovo contesto di vita e la Struttura il nuovo soggetto da differenti punti di vista.

3.1 Presentazione della domanda

La domanda di ingresso alla Direzione della Residenza *Chianoc* per *ospiti paganti in proprio* può avvenire:

- direttamente dall'interessato;
- da parte di un familiare o una persona di riferimento;
- da parte di altri soggetti giuridicamente competenti.

Presso la *reception* della Struttura sono disponibili i moduli da compilare per la domanda di accoglienza.

3.2 Liste di attesa

Le liste di attesa riguardano prioritariamente le persone anziane con diritto alla convenzione socio-sanitaria, secondo i regolamenti vigenti nelle Aziende Sanitarie Locali invianti, cui ci si atterrà per l'accoglienza degli ospiti.

Per i posti letto in regime di convenzione si attende la comunicazione dell'U.V.G.; quando ci sono posti letto disponibili vengono interpellate le persone della lista di attesa per l'accoglienza in forma privata.

3.3 Il colloquio preliminare

Qualora si renda disponibile un posto, all'interessato o alla persona indicata sulla domanda verrà data comunicazione telefonica. Verrà quindi fissato un appuntamento presso la Residenza, se possibile, per verificare preliminarmente le condizioni della persona da ospitare: se esistono i presupposti per l'inserimento, si fisserà la data d'ingresso che sarà comunque preceduto dalla visita domiciliare. Tale colloquio costituisce una significativa opportunità per consentire all'interessato e/o ai suoi familiari di conoscere la Struttura, visitandola e ricevendone la presentazione formale tramite la documentazione che verrà fornita.

3.4 La visita domiciliare

Alcuni giorni prima della data fissata per l'ingresso, viene eseguita una visita domiciliare da parte del Coordinatore dell'assistenza infermieristica per approfondire la conoscenza del nuovo ospite nel suo normale ambiente di vita: si intende da un lato acquisire tutte le informazioni utili a personalizzare il Progetto individuale di assistenza (P.A.I.), che verrà stilato in Struttura nel corso del primo mese di degenza, dall'altro consentire all'anziano di familiarizzarsi con operatori qualificati che ritroverà nella Residenza, per ridurre, al possibile, il comprensibile e forse inevitabile, smarrimento iniziale.

3.5 L'ingresso dell'Ospite

Il primo mese che trascorre dall'ingresso dell'ospite va considerato come periodo di prova: è indispensabile, infatti, che le sue condizioni di salute e di non autosufficienza vengano conosciute in modo approfondito dall'*èquipe* del presidio, per essere certi che l'offerta assistenziale sia idonea a soddisfare i suoi bisogni, in termini specifici.

L'ingresso deve avvenire, preferibilmente, nelle ore centrali del mattino nei giorni dal lunedì al venerdì.

L'ospite viene accolto dalla persona che ha effettuato la visita domiciliare, quindi accompagnato nella sua camera e aiutato a sistemarvi il suo corredo personale. Il Coordinatore dell'assistenza infermieristica e l'OSS tutor verificheranno assieme all'ospite tale corredo.

Successivamente la Coordinatrice accompagnerà l'ospite a visitare la Struttura e lo presenterà gli altri e alle figure professionali presenti.

3.6 Il piano di assistenza individualizzato (P.A.I.)

Nei giorni successivi all'ingresso, il nuovo ospite viene tenuto sotto particolare osservazione.

L'*èquipe* approfondirà la conoscenza della documentazione rilasciata dalla Commissione U.V.G. dell'ASL e degli Enti gestori socio-assistenziali invianti – nel caso di persone aventi diritto a beneficiare del pagamento della quota sanitaria a carico dell'ASL – o comunque inerente il profilo di salute dell'anziano: tale conoscenza verrà armonizzata con la conoscenza diretta dell'ospite, per disporre degli elementi utili all'approfondita predisposizione del P.A.I., che dovrà essere predisposto entro 15/20 giorni dall'ingresso e contenere chiaramente gli obiettivi assistenziali, le modalità per il loro raggiungimento, i tempi di verifica e di riprogettazione. Il P.A.I. sarà fatto conoscere sia all'ospite che ai suoi familiari e aggiornato semestralmente.

3.7 I documenti necessari per l'accoglienza

Prima dell'ingresso in Residenza l'ospite è tenuto a produrre la seguente documentazione:

_fotocopia del documento di riconoscimento, del Codice Fiscale, della Tessera Sanitaria, di eventuali esenzioni, della nomina del tutore/amministratore di sostegno, verbale della visita medico-legale per accertamento invalidità e della comunicazione del nominativo del MMG;
_contratto di ospitalità e regolamento interno sottoscritti;
_documentazione sanitaria recente;
_prescrizione della terapia in atto da parte del MMG.

3.8 La retta di soggiorno e i rimborsi

Per le prestazioni ricevute, l'ospite è tenuto a versare un corrispettivo giornaliero a titolo di retta di soggiorno. Tale corrispettivo giornaliero è stabilito dall'Ente Gestore e comunicato in forma scritta agli obbligati. Le tariffe sono soggette a revisione annuale, sia per variazioni del costo della vita, sia per il variare delle necessità assistenziali. L'entità e la decorrenza delle variazioni saranno comunicate in forma documentata all'ospite con un preavviso minimo di trenta giorni. Le modifiche della retta non potranno avere effetto retroattivo.

Oltre alla retta, sono a carico dell'ospite le seguenti eventuali spese accessorie, fatturate e documentate mensilmente:

- il rimborso dei farmaci non concessi dal S.S.N.
- il rimborso dei ticket sanitari (se dovuto)
- il rimborso di tutte le anticipazioni effettuate dalla struttura per conto dell'Ospite
- il pagamento delle prestazioni di parrucchiere e/o di podologo
- il rimborso dei trasporti effettuati da terzi.

Il pagamento della retta dovrà avvenire entro il giorno 5 (cinque) di ogni mese.

Al fine del conteggio della retta mensile, la giornata d'ingresso è considerata giornata di presenza effettiva. Successivamente la presenza dell'ospite è convenzionalmente rilevata alle ore 00.00 di ogni giorno. Le assenze, anche programmate e comunicate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi di ospitalità per un periodo fino a due giorni consecutivi non danno origine a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per retta.

Le assenze superiori ai due giorni con conservazione del posto danno diritto a una riduzione della retta giornaliera del 15% per i giorni di assenza dal terzo al trentesimo giorno. Dal trentunesimo giorno la Residenza si impegna a verificare le intenzioni dell'ospite relativamente alla conservazione del posto letto e a concordare con lo stesso le condizioni economiche per la tenuta del posto medesimo.

3.9 Visite di parenti ed amici

Gli ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti dalle ore 8.00 alle ore 19.00, fatte salve esigenze particolari. Agli ospiti autosufficienti o parzialmente autosufficienti è consentito allontanarsi liberamente dalla Residenza, a condizione che, compatibilmente con lo stato di salute, ne sia preventivamente informata la Direzione, previa compilazione dell'apposita modulistica presente nei nuclei.

3.10 Dimissioni e decessi

In qualsiasi momento della propria degenza gli ospiti, o i loro familiari, possono richiedere le dimissioni. Al momento della dimissione viene fornita all'ospite una lettera di dimissioni, redatta dal MMG, recante le indicazioni relative alla condizione della persona al momento del ricovero presso la nostra struttura e al momento della dimissione, l'indicazione precisa della terapia farmacologia da somministrare ed eventuali suggerimenti circa i comportamenti da attivare nella gestione e cura della persona.

Alla dimissione vengono quindi consegnate all'interessato:

- la relazione clinica in busta chiusa;
- la documentazione sanitaria.

In caso di decesso, l'amministrazione e il personale medico si occupano di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di legge.

In caso di dimissione, per trasferimento o decesso, alla famiglia viene richiesto il pagamento della retta fino all'ultima giornata trascorsa in struttura. In caso di decesso viene richiesto il pagamento della retta giornaliera per i tre giorni successivi all'evento, con una riduzione del 5% quale custodia degli effetti personali e utilizzo degli spazi *morgue*.

Quanto eccede rispetto alla somma versata in maniera anticipata verrà restituito alla famiglia.

3.11 I valori materiali

E' sconsigliato introdurre nel presidio valori di qualsiasi tipo (es. denaro, gioielli, capi di abbigliamento di valore), anche se si è consapevoli di quanto ciò possa essere significativo per l'ospite, in quanto depositario simbolico di una memoria cara.

La Residenza non è responsabile di eventuali furti.

3.12 Diritti e doveri degli Ospiti

3.12.1 I Diritti

L'ospite ha i seguenti diritti:

- *Diritto alla vita* - ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei suoi bisogni fondamentali;
- *Diritto di cura ed assistenza* - ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- *Diritto di prevenzione* - a ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- *Diritto di protezione* - ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- *Diritto di parola e di ascolto* - ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- *Diritto di informazione* - ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- *Diritto di partecipazione* - ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- *Diritto di espressione* - ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori e ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- *Diritto di critica* - ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- *Diritto al rispetto e al pudore* - ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- *Diritto di riservatezza* - ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- *Diritto di pensiero e di religione* - ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

3.12.2 I Doveri

L'Ospite ha il dovere di:

- assumere un comportamento responsabile, improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri;
- collaborare con il personale medico, infermieristico, assistenziale, tecnico e dirigenziale della Struttura;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e, quindi, anche dell'ospite;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri ospiti (es. rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume, telefono cellulare);
- rispettare il riposo giornaliero e diurno degli ospiti.

4. LA VITA NELLA CASA E IL MODELLO ASSISTENZIALE

4.1 La cura della persona

4.1.1 Caratteristiche generali dell'offerta residenziale

La Residenza *Chianoc* garantisce tutti i servizi previsti dalla legislazione nazionale e regionale a favore delle persone anziane, anche non autosufficienti, accolte in residenze socio-sanitarie. In quanto accreditata con l'ASL CN1 e con gli Enti gestori dei servizi socio assistenziali, costituisce un punto della rete dei servizi a disposizione dell'anziano non autosufficiente, quando non può essere attuata un'assistenza presso il domicilio per cause di tipo sanitario e socio-ambientale. Obiettivo prioritario è il raggiungimento ed il mantenimen to del miglior livello possibile della qualità della vita della persona anziana, in un ambiente residenziale protetto.

4.1.2 Il servizio di assistenza sanitaria

Gli Ospiti si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche fornite dal Servizio Sanitario Nazionale tramite:

- MMG del territorio che seguono i loro pazienti ospiti della Residenza, senza orari predeterminati;
- il servizio medico notturno e festivo che, in caso di necessità, è garantito dal servizio di Guardia Medica;
- i servizi di emergenza, attivati in caso di necessità tramite il 118.

In caso di malattia che richieda assistenza da parte di Guardia Medica o di 118, ospedaliera o cure mediche intensive e specialistiche, dopo aver avvisato il familiare o comunque la persona di riferimento, l'ospite è avviato in ospedale, di norma presso quello territorialmente competente (Savigliano). Se i familiari intendessero far ricoverare l'ospite presso un ospedale diverso, devono attivarsi personalmente per il trasporto e per prendere contatto con l'ospedale di loro gradimento.

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale dell'ospite: per questo, in aggiunta a tutto quanto sopra affermato, il Direttore si rende comunque disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari all'ospite ed ai suoi familiari, nel rispetto della privacy.

4.1.3 Il servizio di assistenza tutelare di base

La figura dell'O.S.S. (operatore socio-sanitario) è il perno delle attività della Residenza: opera direttamente e continuamente a contatto con gli ospiti, occupandosi della soddisfazione dei loro bisogni primari (es. igiene, alimentazione, sonno, deambulazione, necessità fisiologiche), elementi essenziali per mantenere lo stato di salute e il benessere psico-fisico della persona anziana e il sentirsi a suo agio nella struttura. E' una figura professionale formata e preparata per lavorare in una logica di progetto individuale di assistenza.

Gli O.S.S. sono presenti in Struttura tutti i giorni sulle 24 ore in numero adeguato a garantire i necessari livelli assistenziali nei diversi momenti della giornata.

4.1.4 Il servizio di assistenza infermieristica

L'attività infermieristica è garantita tutti i giorni, con reperibilità nelle ore notturne. L'infermiere attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento e il recupero della salute, quali:

- approvvigionamento e controllo dei farmaci;
- preparazione e somministrazione delle terapie, dietro prescrizione medica;

- effettuazione delle medicazioni e dei prelievi per gli esami ematochimici;
- controllo dei parametri vitali;
- richiesta di intervento da parte del medico di medicina generale;
- controllo dello stato nutrizionale degli Ospiti;
- raccolta ed aggiornamento dei dati sanitari per la cartella infermieristica e per la cartella clinica.

Gli infermieri professionali sono presenti in fasce orarie diurne tutti i giorni. Per i nuclei di tipologia R.S.A. è garantita la reperibilità notturna del personale infermieristico.

4.1.5 Il servizio di animazione e terapia occupazionale

L'animazione e la terapia occupazionale sono componenti fondamentali dell'offerta di servizi della Residenza: consistono in un insieme di attività ricreative, culturali, ludiche ed educative e offrono possibilità di stimolo per la promozione psicofisica della persona. Queste attività vengono svolte da un Educatore professionale coadiuvato, in momenti specifici, da altri operatori del presidio, tenendo conto dei bisogni del singolo ospite.

Il programma settimanale che fa parte di una programmazione annuale viene esposto nella bacheca situata nell'area di accoglienza, all'ingresso della Residenza, per consentire agli ospiti, ai loro parenti ed a tutti gli operatori di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività.

La metodologia del lavoro di animazione e di terapia occupazionale prevede momenti di lavoro a gruppi, di varia ampiezza, senza tralasciare mai una relazione personale e professionale attenta a comunicare individualmente con il singolo ospite: si privilegia, inoltre, nella relazione interpersonale, tutto quanto risulti utile per l'orientamento spazio-temporale degli anziani.

Il Servizio, organizzato sulla settimana offre un insieme variegato di proposte, così articolate indicativamente:

- laboratori a tema;
- uscite sul territorio;
- feste, individuali o collettive.

4.1.6 Il servizio di fisioterapia

Il Fisioterapista è la figura professionale che, in riferimento alla diagnosi e alle prescrizioni del Medico e con la collaborazione dell'equipe del presidio, elabora e attua la definizione del Programma di Riabilitazione Individualizzato (P.R.I.) finalizzato al mantenimento delle capacità funzionali - motorie e psicomotorie - della persona e, al possibile, loro potenziamento.

Il servizio viene attuato presso la palestra o, quando necessario, in camera dell'ospite. Organizza attività individuali o di gruppo, utili per consentire alla persona di muoversi al meglio nel normale svolgimento della vita quotidiana.

All'interno del servizio di riabilitazione assume notevole importanza l'aspetto psico-sociale.

Per tale motivo il Fisioterapista non opera in maniera settoriale, ma nell'integrazione progettuale e operativa con gli altri operatori dell'*èquipe*.

La finalità generale dell'attività di riabilitazione e della psicomotricità che con essa si può integrare sarà quella di migliorare la complessiva qualità della vita degli ospiti, con attività mirate al raggiungimento della massima autonomia motoria rapportata alle condizioni di base, ma anche a un miglioramento delle abilità sensoriali e allo sviluppo del contatto corporeo e della comunicazione.

4.1.7 L'assistenza spirituale

Le pratiche religiose per gli ospiti sono facoltative. Ciascuno può farsi assistere dal ministro del culto a cui appartiene. Per gli ospiti di religione cattolica l'assistenza spirituale viene prestata da un Cappellano, in convenzione con la Curia di Torino.

Settimanalmente, viene celebrata la Santa Messa in presidio.

4.2 L'abitare in struttura

4.2.1 La Reception

La Reception è il punto di accoglienza permanente di tutta la struttura, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00, garantendo, nello specifico, i seguenti servizi:

- controlla gli ingressi e le uscite degli ospiti e dei visitatori;
- smista le telefonate in arrivo;
- provvede alla distribuzione della posta in arrivo e alla raccolta di quella in partenza;
- fornisce informazioni sui servizi agli ospiti e ai visitatori.

4.2.2 Il servizio ristorazione

I pasti sono prodotti e forniti da ditta specializzata, con proprio centro di cottura esterno, che quotidianamente li trasporta presso la Residenza.

Tutto il ciclo di preparazione e di distribuzione è garantito, rispetto alla qualità dalle norme H.A.C.C.P..

Sono previsti due menù, invernale ed estivo, con rotazione quadri-settimanale. Il menù è approvato dall'ASL CN1.

Il menù giornaliero viene reso noto a tutti gli ospiti mediante esposizione in bacheca.

Le diete speciali vengono servite su proposta del Medico curante dell'ospite.

Particolare attenzione viene prestata alla preparazione di alimenti frullati per ospiti con problemi di masticazione e deglutizione e alle diete di quelli con problemi di rischio di decubiti, attraverso l'utilizzo di specifici integratori proteici.

L'orario dei pasti è il seguente:

- colazione dalle ore 8.15 alle ore 9.00;
- idratazione ore 10.30;
- pranzo dalle ore 12.00 alle 13.00;
- idratazione alle ore 16.30;
- cena alle dalle ore 18.00 alle 18.00.

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo al piano terra, nelle camere per le persone allettate.

Particolare attenzione è prestata all'idratazione degli anziani, in particolare di quelli allettati e/o con problemi di orientamento.

4.2.3 Il servizio di pulizia

La pulizia dei locali, dei nuclei e delle camere degli ospiti, nonché dei locali comuni per la vita diurna, è ordinariamente effettuata con accuratezza, nel pieno rispetto degli standard previsti dalla normativa di riferimento. Inoltre, periodicamente i singoli locali vengono sanificati e bonificati.

4.2.4 Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba

Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria personale degli ospiti è svolto esternamente da parte di una Ditta specializzata, senza oneri aggiuntivi; sono esclusi i capi delicati da lavare a secco o con lavaggio manuale.

Tutti i capi personali sono contrassegnati con un numero di riconoscimento da parte della lavanderia, con etichette stampate contenenti il nome della Struttura e quello dell'ospite e un numero progressivo di identificazione/codice a barre; i capi non contrassegnati saranno tenuti a disposizione in guardaroba. La riconsegna della biancheria e degli indumenti puliti avviene di norma entro dieci giorni.

4.2.5 Il servizio di manutenzione

Il servizio garantisce interventi efficaci e pronti per la manutenzione ordinaria dei locali e delle attrezzature.

4.2.6 Il bar

Nell'area di accoglienza, all'ingresso della Residenza, è posizionato uno spazio attrezzato a bar, dotato di distributori automatici di bevande calde e fredde.

4.2.7 Radio e tv

Ogni nucleo è dotato di un apparecchio TV. L'ospite può dotarsi di un apparecchio in camera, anche radiofonico.

4.2.8 Telefono

In ogni nucleo è installato un apparecchio telefonico in grado di ricevere direttamente telefonate dall'esterno. Può essere utilizzato anche per effettuare chiamate all'esterno.

4.2.9 La posta

La segreteria provvede alla distribuzione della posta in arrivo ed alla raccolta della posta in partenza.

4.2.10 I presidi sanitari e gli ausili

La Residenza è dotata di presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini).

Provvede all'assistenza con farmaci ottenuti direttamente dall'ASL per gli ospiti in regime di convenzione o attraverso le farmacie a seguito di ricetta del Medico curante. Gli ausili per la gestione dell'incontinenza sono forniti dall'ASL, in base al piano terapeutico personale.

La somministrazione dei farmaci per tutti gli Ospiti è effettuata esclusivamente dal personale infermieristico. L'ospite non deve assumere in autonomia e i famigliari non possono somministrare farmaci.

4.3 I servizi accessori

4.3.1 Il parrucchiere

Viene garantito il taglio gratuito dei capelli mensile a tutti gli ospiti in regime di convenzione (per le donne anche la piega).

Eventuali altri interventi (es. tinte di capelli, permanenti) sono a carico dell'ospite richiedente, secondo le tariffe esposte nel locale di parrucchiera.

Settimanalmente e comunque secondo le necessità, in Struttura è presente un parrucchiere per gli interventi prenotati dagli ospiti e a loro carico.

Il lavaggio e l'asciugatura settimanale dei capelli rientra tra le attività connesse all'igiene personale e pertanto sono garantite dal personale addetto all'assistenza.

4.3.2 Le pratiche varie

La Residenza fornisce, tramite il proprio personale, il supporto per il disbrigo di tutte le pratiche amministrative (prenotazioni, autorizzazioni, documentazioni per l'invalidità civile, le esenzioni ticket, la residenza...) presso gli uffici dell'ASL CN1, del Consorzio socio-assistenziale Savigliano-Fossano e del Comune.

4.3.4 Il trasporto degli ospiti

Il trasferimento degli ospiti, autosufficienti o parzialmente autosufficienti, da e per le strutture ospedaliere, è garantito da mezzi attrezzati di proprietà dell'A.V.O. con il rimborso del costo del carburante.

Per gli ospiti allettati il trasporto è organizzato avvalendosi di ambulanze operanti sul territorio: ai sensi della DGR. N.45-4248 del 30/07/2012, il servizio è gratuito per gli ospiti in regime di convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali del Comune di provenienza.

4.3.5 La collaborazione con i Servizi sociali e socio-sanitari

La Residenza collabora con gli operatori pubblici dei Servizi socio-assistenziali e socio-sanitari del territorio per prendersi cura e carico delle persone ospiti che non hanno più riferimenti familiari.

5. La Qualità dell'assistenza e dei servizi

5.1 Come intendere la qualità

La Residenza *Chianoc*, in coerenza con i contenuti della sua *mission*, si impegna a porre in primo piano la centralità degli ospiti: ne deriva una costante attenzione alla progettazione individualizzata delle attività e dei servizi, secondo principi di flessibilità e di specificità promossi dalla Direzione della Struttura e condivisi dagli operatori.

5.2 La sicurezza

La Residenza *Chianoc* è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- condizioni di stabilità in situazioni normali ed eccezionali;
- requisiti igienici previsti dai Regolamenti Locali di igiene;
- difesa dagli incendi;
- condizioni di sicurezza degli impianti;
- accessibilità ai soggetti portatori di handicap che utilizzano sedie a rotelle.

Presso il presidio è presente il Responsabile dei lavoratori per la sicurezza.

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Tutto il personale, comunque, è addestrato a intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli ospiti. Nei corridoi della Struttura sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione dei locali in caso di emergenza.

5.3 Il rispetto della privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. Al mo mento della presentazione della domanda di accoglienza e al momento dell'ingresso in strut tura, viene richiesto all'ospite e al suo familiare il consenso al trattamento dei dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della residenza. L'ospite e il suo familiare hanno diritto:

- di conoscere tutti i dati personali a disposizione della struttura e le modalità di trattamento degli stessi;
- di non autorizzarne la divulgazione;
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano il suo stato di salute.

5.4 La formazione

La formazione permanente è considerata un potente strumento di qualità, utile a prevenire e contrastare l'insorgenza del *burn out* in un contesto che richiede molto a ciascun operatore in termini di professionalità e di umanità: i due elementi sono assolutamente interconnessi, non si dà professionalità nel lavoro di assistenza e cura senza attenzione per la persona anziana e per le sue complesse esigenze.

Il lavoro formativo mira a fornire sistematicamente a tutti gli operatori, in modi e tempi peculiari, elementi utili per:

- l'aggiornamento delle conoscenze professionali;
- lo sviluppo di una cultura dell'assistere e del curare;
- il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione.

Gli strumenti utilizzati sono:

- il lavoro all'interno dell'équipe multi-professionale e di quella mono-professionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;

- momenti di formazione strutturata (corsi), organizzati dal presidio su questioni e su tematiche specifiche, con varia articolazione dei gruppi di operatori che vi partecipano e con varia tempistica, nel rispetto delle necessità organizzative complessive.

5.5 I volontari

All'interno della Residenza *Chianoc* sono presenti volontari.

La Direzione del presidio favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione di volontari: il loro insostituibile apporto arricchisce la vita all'interno della struttura e rende possibili i rapporti tra la struttura e il territorio, in particolare con il Comune di Savigliano.

5.6 La tutela

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite.

Nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente Carta dei servizi, è possibile presentare segnalazione alla Direzione secondo le seguenti procedure:

- *reclamo informale:* l'ospite, il familiare, persone di riferimento o altri soggetti giuridicamente competenti possono presentare reclamo verbale alla Direzione; se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, a eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale;

- *reclamo formale:* i medesimi soggetti di cui al punto precedente possono presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione. Ai reclami viene data risposta per scritto entro 15 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

5.7 Il controllo e la rilevazione della qualità

Il sistema per la qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi e si riferisce alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

- *obiettivo finale dell'erogazione* - come già sottolineato - deve essere il benessere e la soddisfazione del cliente, inteso in primo luogo nella persona dell'anziano ospite, ma anche in quella dei suoi familiari e con riferimento alla comunità locale in cui ha sede la Struttura;

- *l'organizzazione deve dare agli operatori l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi, e non solo sulla correzione di singoli errori.*

Il monitoraggio si attua con l'attenzione sistematica alle modalità di realizzazione dei processi di lavoro nell'organizzazione del presidio; si avvale però anche di modalità e di strumenti specifici, quali:

1. *report periodici che rilevano la situazione di ciascuna unità operativa;*
2. *programmi e progetti di miglioramento della qualità;*
3. *questionari per la valutazione della soddisfazione dell'ospite/familiare, somministrati annualmente agli ospiti.*

I report periodici consentono di tenere sotto controllo la qualità del lavoro assistenziale socio-sanitario, con la possibilità di mettere in atto meccanismi correttivi che prevengano la formazione del burn-out e le ricadute negative nei confronti degli ospiti.
I programmi ed i progetti di miglioramento consistono nella messa a punto di azioni pensate per contrastare i problemi rilevati, nella consapevolezza che qualunque organizzazione ha bisogno di "manutenzione": non è negativo rilevare aspetti da migliorare – la vita è un continuo processo di miglioramento, dal livello individuale a quello collettivo-, mentre lo sarebbe il tralasciare di tenere alta l'attenzione sugli obiettivi di qualità che si intendono realizzare, e sui fattori che ad essi rischiano di opporsi.

Si inserisce in questo sistema il questionario di verifica della qualità del servizio attraverso la rilevazione della soddisfazione dell'utente con cadenza annuale.

6. RIFERIMENTI E CONTATTI

Residenza *Chianoc* via Donatori del Sangue, 2 a Savigliano (CN)
Tel. 0172/712583; Fax 0172/749825

Universiis Società Cooperativa Sociale - Ente Gestore con sede legale in Udine (UD), via Cividina, 41/a
Codice Fiscale e Partita IVA: 01818390302
Tel. 0432/478382

7. COME RAGGIUNGERCI

La Residenza *Chianoc* è situata nel centro di Savigliano (CN), di fronte all'Ospedale Santa Annunziata..
E' raggiungibile da Cuneo, Asti e Torino anche con mezzi pubblici (ferrovia e autolinee).
Entrati in Savigliano è sufficiente seguire le indicazioni per l'Ospedale.
A circa 200 metri dalla Residenza è presente un ampio parcheggio gratuito.

