



RESIDENZA SANTO STEFANO PRIOCCA

CARTA DEI SERVIZI

08/01/2024

INDICE

Sommario

1. CHI SIAMO	4
1.1 L'ente Gestore	4
1.2 Mission.....	4
1.3 Modello Organizzativo e Codice Etico	4
2. LA CASA DI RIPOSO.....	5
2.1 Dati identificativi	5
2.2 Finalità e descrizione.....	5
2.3 Articolazione della struttura	6
2.4 Struttura organizzativa	7
3. L'ACCOGLIENZA: MODALITÀ DI AMMISSIONE, DI PRESA IN CARICO E DI DIMISSIONE	8
3.1 Presentazione della domanda	8
3.2 Liste di attesa.....	8
3.3 Il colloquio preliminare.....	8
3.4 La visita domiciliare	8
3.5 L'ingresso dell'Ospite	8
3.6 Il piano di assistenza individualizzato (P.A.I.).....	8
3.7 I documenti necessari per l'accoglienza.....	9
3.8 La retta di soggiorno e i rimborsi	9
3.9 Visite di parenti ed amici	9
3.10 Dimissioni e decessi	10
3.11 I valori materiali	10
3.12 Diritti e doveri degli Ospiti	10
3.12.1 I Diritti	10
3.12.2 I Doveri	10
3.12.3 La Carta dei diritti della persona anziana	11
4. LA VITA NELLA CASA E IL MODELLO ASSISTENZIALE	12
4.1 La cura della persona	12
4.1.1 Il servizio di assistenza sanitaria.....	12
4.1.2 Il servizio di assistenza tutelare di base	12
4.1.3 Il servizio di assistenza infermieristica	13
4.1.4 Il servizio di animazione e terapia occupazionale	13
4.1.5 Il servizio di fisioterapia	13
4.1.6 L'assistenza psicologica	14
4.1.7 L'assistenza spirituale.....	14
4.2 L'abitare in struttura.....	14
4.2.1 La Reception.....	14
4.2.2 Il servizio ristorazione	14
4.2.3 Il servizio di pulizia	15
4.2.4 Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba.....	15
4.2.5 Il servizio di manutenzione.....	15
4.2.6 Il bar	15
4.2.7 Radio e tv	15
4.2.8 Telefono	15
4.2.9 La posta.....	15
4.2.10 I presidi sanitari e gli ausili	15
4.3 I servizi accessori	15
4.3.1 Il podologo.....	15
4.3.2 Il parrucchiere	15
4.3.3 Le pratiche varie	15
4.3.4 Il trasporto degli Ospiti	16

4.3.5 La collaborazione con i Servizi sociali e socio-sanitari	16
5. La Qualità dell'assistenza e dei servizi.....	17
5.1 Come intendere la qualità.....	17
5.2 La sicurezza.....	17
5.3 Il rispetto della privacy.....	17
5.4 La formazione	17
5.5 I volontari	17
5.6 La tutela.....	18
5.7 Il controllo e la rilevazione della qualità.....	18
6. RIFERIMENTI E CONTATTI	19
7. COME RAGGIUNGERCI	19

1. CHI SIAMO

Gestita da Universiis Società Cooperativa Sociale, la **Residenza Santo Stefano** costituisce una risposta al bisogno di ospitalità residenziale e servizi assistenziali di persone anziane sia autosufficienti sia con diverse condizioni di non autosufficienza e decadimento cognitivo, non curabili a domicilio in quanto bisognose di un livello medio/alto di assistenza medica, infermieristica e di mantenimento motorio, accompagnata da un livello alto di assistenza socio- assistenziale ed alberghiera.

Universiis pone al centro della propria mission la migliore interpretazione della richiesta di cura ed assistenza emergente dagli ospiti e dai loro familiari, assumendo come principi ispiratori la considerazione degli **anziani quali persone portatrici di valori**, indipendentemente dalle loro condizioni di salute, e la responsabilizzazione della famiglia come insostituibile risorsa per il buon esito del progetto di assistenza dell'ospite.

L'anziano è posto **al centro di ogni azione**, per garantirgli le più confortevoli condizioni di vita e per aiutarlo ad essere protagonista del proprio benessere.

La presente **Carta dei Servizi** ha lo scopo di fornire le informazioni e le caratteristiche più importanti relative alla struttura, all'organizzazione e, in generale, al funzionamento della struttura, nonché di rappresentare uno strumento che consenta a ospiti, familiari e referenti istituzionali di partecipare al processo di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi.

1.1 L'ente Gestore

L'ente gestore della struttura è **Universiis Società Cooperativa Sociale**, nata ad Udine nel 1993.

Universiis opera in tutto il territorio nazionale come soggetto no profit a capitale privato, nella gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari rivolti ad anziani (RSA e Centri Diurni), minori, disabili (RSD) e persone con disagio psichico (Comunità Protette e Centri Diurni). Tali iniziative rispondono al bisogno di cura e assistenza di migliaia di persone attraverso l'opera di circa 3.000 collaboratori.

1.2 Mission

Per rendere concreta la propria visione, Universiis si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- Procurare ai soci continuità di occupazione lavorativa, contribuendo al miglioramento delle loro condizioni economiche, sociali e professionali tramite l'esercizio in forma associata dell'impresa.
- Proporre ai clienti progetti e servizi innovativi, finalizzati al miglioramento delle loro condizioni di vita e basati sui valori della cooperativa, attraverso la valorizzazione del contributo di tutti i soci.
- Assicurare la qualità e un eccellente servizio agli utenti mediante la gestione di servizi sociosanitari, assistenziali e educativi.
- **Saper ascoltare, prevenire il disagio sociale, offrire servizi adeguati ed efficaci, perseguire sempre e comunque il miglioramento e la promozione delle condizioni di vita:** questi i nostri propositi, che si traducono operativamente nell'intento di avvicinare il più possibile, nel rispetto della persona, le nostre risposte ai bisogni degli utenti.

1.3 Modello Organizzativo e Codice Etico

Dal febbraio 2011 Universiis applica quanto previsto dal D.Lgs. n. 231 del 08.06.2001 in relazione al Modello di organizzazione, gestione e controllo e all'individuazione di livelli di responsabilità per i reati commessi a vantaggio della cooperativa.

Come previsto dalla DGR 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Cooperativa Sociale Universiis è dotata di un proprio **Codice Etico** che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.). Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni previste dal **Modello Organizzativo** (D.lgs. 231/2001), il sistema di autodisciplina aziendale. Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

Il Codice Etico è affisso nella bacheca della Reception, è disponibile per la consultazione oppure può essere scaricato dal sito internet di Universiis: www.universiis.it.

2. LA CASA DI RIPOSO

2.1 Dati identificativi

La **Residenza Santo Stefano** è un presidio polifunzionale strutturato per l'assistenza agli anziani parzialmente e non autosufficienti, secondo le seguenti tipologie di bisogno e di conseguente offerta assistenziale:

- un **nucleo R.A.**¹ al 1° piano di 16 posti letto;
- un **nucleo di R.A.** al 2° piano di 10 posti letto;
- tre **nuclei di R.S.A.**² così suddivisi:
 - un nucleo di 20 posti letto ubicati al 3° piano
 - un nucleo da 20 posti letto ubicati al 2° piano
 - un nucleo da 22 posti letto ubicati al 1° piano

per un totale di 88 posti letto, destinati soprattutto ad accoglienze di lunga durata, senza escludere ricoveri di sollievo e **Dgr 10- 5445 (percorso protetto di continuità assistenziale)** qualora se ne verifichi la compatibilità organizzativa e temporale.

Le camere sono a due letti, con un arredo idoneo alle esigenze di persone non autosufficienti, tutte dotate di bagno

Il presidio dispone anche di un nucleo di **Centro diurno**³ che può accogliere 10 persone esterne provenienti dal territorio, dal Comune di Priocca e dai comuni vicini.

La Residenza Santo Stefano è in accreditamento con il sistema socio sanitario pubblico ai sensi della deliberazione regionale 25-12129 del 14 settembre 2009.

2.2 Finalità e descrizione

La costruzione della Residenza "Santo Stefano" è terminata nel mese di marzo 2010. Si sviluppa su quattro livelli fuori terra più un seminterrato, così strutturati:

- il seminterrato accoglie magazzini e locali tecnici;
- il piano terra è destinato alla reception ed ai servizi generali;
- il primo piano è destinato a servizi di accoglienza residenziale e semi-residenziale (nucleo R.A., nucleo RSA ex R.A.F. e Centro diurno);
- nel secondo e terzo piano trovano collocazione i nuclei residenziali di tipologia R.A.F. e R.S.A..

Le camere a due letti sono tutte dotate di bagno privato - fruibile da parte di Ospiti con ridotte o impediti 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: verde, blu e arancione per i pavimenti, le pareti, i mancorrenti, gli arredi - 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 posto di controllo per il personale di assistenza, di due zone separate per il deposito della biancheria pulita o da lavare, di altri locali adibiti a funzioni igienico-sanitarie.

La Casa 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. Gli spazi esterni prevedono numerosi terrazzi, ad ogni piano, molto ampi e con ottima esposizione alla luce ed al sole.

Una zona-giardino sarà allestita appena possibile, in coincidenza con il percorso pedonale che collegherà la struttura direttamente alla via principale del paese (20 metri ca.): tale percorso consentirà agli Ospiti di fruire del centro abitato, in autonomia se le condizioni di autosufficienza lo consentono, accompagnati in caso di difficoltà di deambulazione o di orientamento. A tutt'oggi sono già effettuabili tranquille passeggiate nella zona antistante l'ingresso principale della Residenza, lungo la strada che conduce ad un gruppo di case situate in uno scenario paesaggisticamente molto ameno, passando in prossimità del cimitero del paese.

¹ **Residenza Assistenziale (R.A.)** Sono destinatari delle residenze assistenziali cittadini adulti ed anziani in condizioni psico-fisiche di parziale autosufficienza, in condizioni cioè di compiere con aiuto le funzioni primarie.

² **Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)** E' una struttura a prevalente valenza sanitaria per persone non assistibili a domicilio e che richiedono un livello medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa), integrato da un livello alto di assistenza tutelare e alberghiera.

³ **Centro diurno** I centri diurni per anziani sono destinati ad ospitare in forma semi-residenziale persone anziane

bisognose di prestazioni assistenziali, relazionali e sanitarie..., con l'obiettivo di tutelare la salute della, persona, recuperarne l'autonomia, svilupparne le capacità residue, stimolarne la partecipazione alla vita di relazione, nonché di sostenere anche temporaneamente il nucleo familiare.

2.3 Articolazione della struttura

La costruzione e l'organizzazione degli spazi risultano necessariamente in linea con le direttive regionali, così come i parametri per il personale relativi ai livelli assistenziali che presenteremo fra poco. I nuclei sono spazi architettonici delimitati e definiti per tipologia assistenziale (R.A., R.S.A., C.D.I.), nell'ambito dei quali viene organizzata un'area abitativa per gli Ospiti, attrezzata di servizi e spazi funzionali necessari alla loro quotidianità: in ogni nucleo opera un gruppo di operatori dimensionato numericamente sugli standard regionali e professionalmente qualificato. L'organizzazione del lavoro e di conseguenza l'assistenza agli Ospiti trae grosso vantaggio da questa articolazione: infatti nuclei omogenei per tipologie di bisogno assistenziale che gli anziani presentano 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.

I quattro livelli abitativi:

Piano Terra:

- Ingresso, atrio e reception
- Bar
- Soggiorno comune
- Cucina
- Sala ristorante
- Direzione, archivio e uffici amministrativi
- Lavanderia e stireria
- Sala musica e lettura
- Sala polivalente per attività di animazione e terapia occupazionale
 - Palestra fisioterapica
 - Cappella
 - Ambulatorio medico
 - Ambulatorio infermieristico
 - Ambulatorio di podologia



Primo piano:

- R.S.A. 22 posti letto
- Nucleo Verde
- R.A. 16 posti letto
- Centro Diurno 10 posti



Secondo piano:

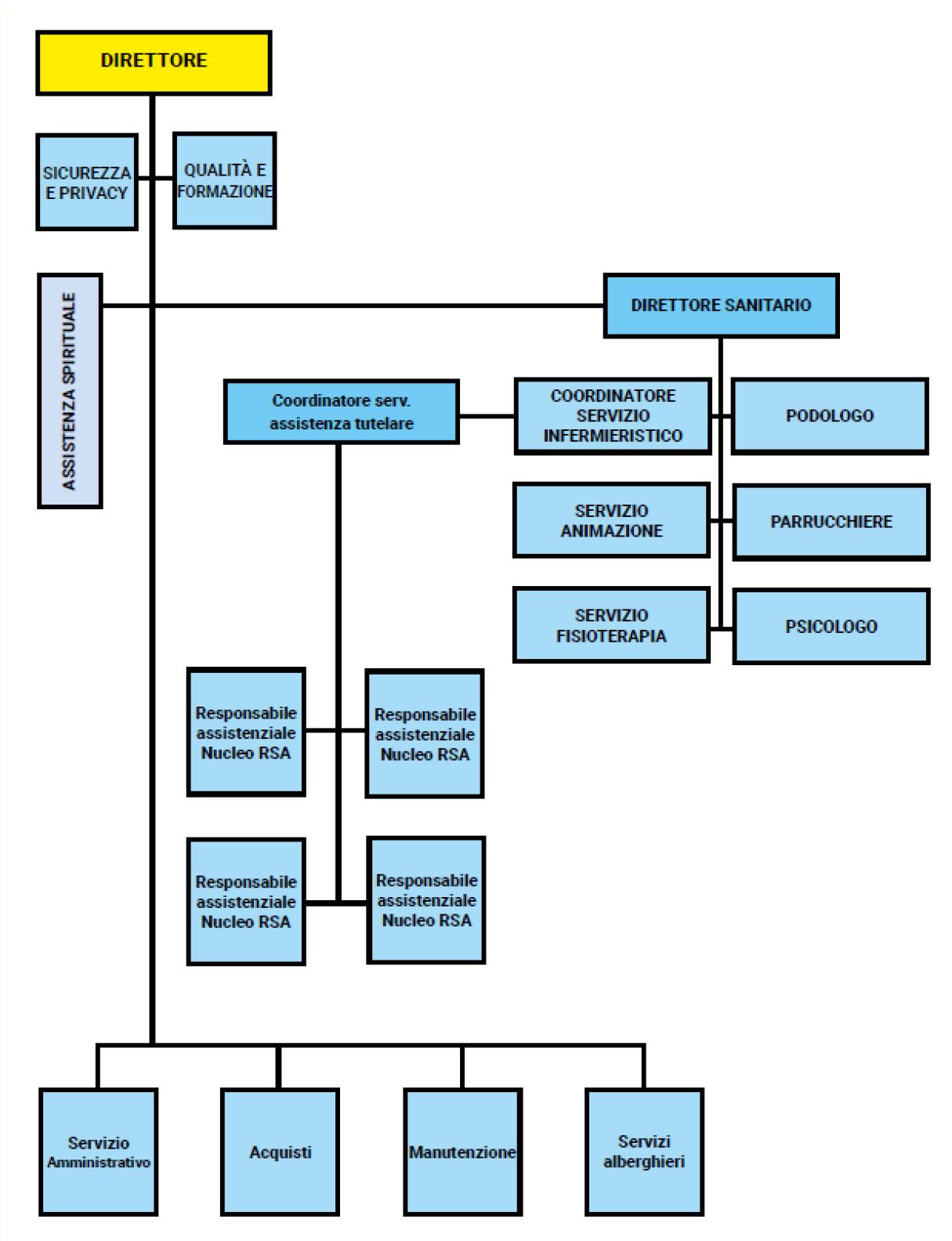
- R.S.A. 20 posti letto: Nucleo Blu
- Sala Attività occupazionali
- Ambulatorio Infermieristico
- Deposito biancheria sporca
- Deposito biancheria pulita



Terzo piano:

- R.S.A. 20 posti letto: Nucleo Arancione

2.4 Struttura organizzativa



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

Il momento dell'ingresso nella Casa di riposo di un nuovo Ospite è un momento particolarmente delicato e complesso, certamente non riducibile alle pratiche amministrative da preparare ed alle valutazioni cliniche da effettuare: si tratta di accogliere l'anziano che arriva con l'attenzione a tenere conto della totalità delle sue caratteristiche personali e delle sue necessità di assistenza e cura.

3.1 Presentazione della domanda

Per gli inserimenti di Ospiti paganti in proprio possono presentare la domanda di accoglienza:

- direttamente l'interessato
- un familiare o una persona di riferimento
- 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 gli anziani con diritto alla convenzione socio-sanitaria, secondo i regolamenti vigenti nelle Aziende Sanitarie Locali invitanti, cui ci si atterrà per l'accoglienza degli Ospiti: 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, per verificare preliminarmente le condizioni della persona da ospitare, attraverso il colloquio e la documentazione sanitaria in possesso dell'ospite. Se esistono i presupposti per l'inserimento, si fisserà la data d'ingresso. 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: la Carta dei Servizi ed il Regolamento interno. Inoltre all'Ospite sarò assegnato il numero da applicare sugli indumenti personali.

3.4 L'ingresso dell'Ospite

Il primo mese che trascorre dall'ingresso di ogni Ospite nella nostra residenza 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 socio-sanitaria operante nel 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 **dal coordinatore infermieristico e dal referente OSS**, quindi accompagnato nella sua camera e aiutato a sistemarvi il suo corredo personale. La Coordinatrice e/o l'OSS tutor verificheranno assieme all'Ospite tale corredo

Successivamente la Coordinatrice accompagnerà l'anziano a visitare la struttura e presenterà gli altri Ospiti e le figure professionali presenti.

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

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

L'equipe socio-sanitaria approfondirà la conoscenza della documentazione rilasciata dalla Commissione U.V.G. delle ASL e degli Enti gestori socio-assistenziali invitanti – nel caso di persone aventi diritto a beneficiare del pagamento della quota sanitaria a carico delle 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 Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.). Il P.A.I. dovrà essere predisposto entro il termine di un mese dall'ingresso dell'anziano nel presidio, e dovrà contenere chiaramente gli obiettivi assistenziali, le modalità per il loro raggiungimento, i tempi di verifica e di riprogettazione. Il P.A.I. dovrà essere fatto conoscere sia all'Ospite che ai suoi familiari, e dovrà essere aggiornato con verifiche semestrali.

3.6 I documenti necessari per l'accoglienza

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

- Copia della carta di identità
- Copia della nomina del tutore (qualora ricorra il caso)
- Copia del codice fiscale
- Libretto sanitario (originale)
- Esenzioni dalla partecipazione al pagamento della quota sanitaria (se posseduta, in originale)
- Copia del verbale della visita medico-legale per l'accertamento dell'invalidità civile (se posseduto)
- Documentazione sanitaria recente
- Prescrizione della terapia in atto da parte del medico curante
- Modulo Proprietà dell'Ospite
- Sottoscrizione del contratto di ospitalità da parte dell'anziano e di un impegnatario

3.7 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 dalla Direzione e comunicato in forma scritta agli obbligati. Le tariffe sono soggette a revisione annuale.

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

- le spese telefoniche
- 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 se non comprese negli interventi "conservativi" che sono gratuiti
- il rimborso dei trasporti effettuati da terzi.

Il pagamento della retta dovrà avvenire entro il giorno 5 del mese in corso. La retta stabilita all'atto dell'ingresso è suscettibile di modificazioni, 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.

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 5.00 di ogni giorno. Le assenze, anche programmate e comunicate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto per un periodo fino a sette giorni consecutivi non danno origine a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per retta.

Le assenze superiori ai sette giorni con conservazione del posto danno diritto ad una riduzione della retta giornaliera del 15% per i giorni di assenza oltre il settimo giorno. E' previsto un deposito cauzionale corrispondente ad una mensilità per gli Ospiti in regime privato.

3.8 Visite di parenti ed amici

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti dalle ore 9.00 alle 11.30 e dalle 14.30 alle 18.00, fatte salve esigenze particolari. Agli Ospiti autosufficienti o parzialmente autosufficienti è consentito allontanarsi liberamente dalla residenza, a condizione che ne sia preventivamente informata la Direzione e compatibilmente con il loro stato di salute.

3.9 Dimissioni e decessi

In qualsiasi momento della propria degenza gli anziani, o i loro familiari, possono richiedere le dimissioni. Al momento della dimissione viene fornita all'anziano una lettera di dimissioni, redatta dal Responsabile Sanitario, 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 farmacologica 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 dell'Ospite.

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.

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

3.10 I valori materiali

E' sconsigliato introdurre nel Presidio valori di qualsiasi tipo quali, ad esempio, denaro, gioielli, capi di abbigliamento di valore, anche se si è consapevoli di quanto un oggetto, un gioiello, ad esempio, possa essere significativo per l'Ospite, in quanto depositario simbolico di una memoria cara.

La Residenza non è responsabile di eventuali furti.

3.11 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 bisogni fondamentali per la vita;
- **Diritto di cura ed assistenza** - ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- **Diritto di prevenzione** - ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- **Diritto di protezione** - ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- **Diritto di parola e di ascolto** - ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- **Diritto di informazione** - ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- **Diritto di partecipazione** - ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- **Diritto di espressione** - ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- **Diritto di critica** - ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- **Diritto al rispetto 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;
- **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 ospiti;
- 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 (rumori, luci accece, televisore o radio ad alto volume, telefono cellulare...);
- rispettare il riposo giornaliero e diurno degli Ospiti.

3.12.3 La Carta dei diritti della persona anziana

In occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana e in armonia con la risoluzione dell'Assemblea delle Nazioni Unite, è stata prodotta la seguente "Carta dei Diritti della Persona Anziana".

La persona anziana ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e di vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- di essere accudito e curato, nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messo in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e morale;
- di essere messo in condizione di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

4. LA VITA NELLA CASA E IL MODELLO ASSISTENZIALE

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi (assistenziali e non) **si ispira al valore assoluto ed indiscutibile della persona umana.**

Per questo, nella impostazione e nella realizzazione delle attività, viene attribuita una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e si valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'ospite.

Gli operatori, infatti, si concepiscono come collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un'ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano.

La residenza, inoltre, garantisce assistenza di tutti gli ospiti attraverso varie figure professionali (socio-sanitarie) che, come di seguito illustrato, lavorano in équipe utilizzando strumenti e modalità oggettivi e condivisi, mirati a favorire livelli di qualità dell'assistenza valutabili e omogenei.

La Residenza garantisce tutti i servizi previsti nella legislazione nazionale e regionale a favore delle persone anziane, anche non autosufficienti, accolte nelle residenze socio-sanitarie. In quanto accreditata con le Aziende Sanitarie Locali 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 e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita della persona anziana, in un ambiente residenziale protetto.

L'équipe multiprofessionale: nella Residenza Santo Stefano si promuove un approccio multiprofessionale nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno. Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguitamento del benessere e della salute della persona.

L'équipe multiprofessionale è composta da:

- Direttore di struttura
- Direttore operativo
- Coordinatore del servizio infermieristico
- Coordinatore del servizio di assistenza tutelare
- Infermiere (servizio infermieristico)
- Operatore Socio Sanitario (servizio socio sanitario)
- Fisioterapista (servizio di fisioterapia)
- Educatore / Animatore (servizio di animazione)
- Psicologo (servizio psicologico)

4.1 La cura della persona

4.1.1 Il servizio di assistenza sanitaria

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

- la presenza in struttura di medici di medicina generale convenzionati con l'ASL, per otto ore settimanali, secondo orari che saranno pubblicati presso la reception della Residenza;
- eventuali altri medici di medicina generale 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 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 l'ospedale territorialmente di competenza, quello di Alba. 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 Sanitario si rende comunque disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari all'Ospite ed ai suoi familiari, nel rispetto della privacy.

4.1.2 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 (igiene, alimentazione,

sonno, deambulazione, necessità fisiologiche ecc...), elementi essenziali per mantenere lo stato di salute e il benessere psico-fisico della persona anziana ed 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 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, in numero adeguato a garantire i necessari livelli assistenziali nei diversi momenti della giornata: più precisamente, su un totale di 27 O.S.S. in organico, nella giornata sono presenti 24 O.S.S., con livelli di compresenza che vanno da 10 nelle prime ore del mattino - per garantire un'approfondita cura della persona - a 3, nelle ore notturne.

4.1.3 Il servizio di assistenza infermieristica

L'attività infermieristica è garantita tutti i giorni tutto il giorno, 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.

4.1.4 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 ed 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 su 24 ore settimanali, offre un insieme variegato di proposte, così articolate indicativamente:

- i "laboratori";
- le uscite in paese;

la celebrazione delle feste, individuali o collettive.

4.1.5 Il servizio di fisioterapia

Il fisioterapista è la figura professionale che, in riferimento alla diagnosi ed alle prescrizioni del medico e con la collaborazione dell'équipe multidisciplinare della Casa di riposo, elabora ed attua la definizione del programma di riabilitazione finalizzato al mantenimento delle capacità funzionali - motorie e psicomotorie - della persona anziana e, al possibile, al loro potenziamento.

Il servizio viene attuato presso la palestra della struttura o, quando necessario, presso il letto dell'Ospite. Organizza attività individuali o di gruppo, utili per consentire alla persona anziana 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 ed operativa con gli altri operatori dell'équipe della struttura. La riabilitazione della persona ha inizio dal primo momento in cui viene attivato il servizio, utilizzando metodologie atte ad evitare che l'anziano possa passare dalla "ridotta capacità di fare" alla "ridotta volontà di fare".

Quindi 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 ad un miglioramento delle abilità sensoriali ed allo sviluppo del contatto corporeo e della comunicazione.

4.1.6 L'assistenza psicologica

La presenza dello psicologo nella struttura è motivata dal fatto che la Casa di riposo costituisce il luogo dove l'anziano vive giorno e notte, molto spesso per tutti i giorni dell'anno.

In tale contesto viene curato e assistito, ma la sua presa in carico non riguarda solo i bisogni primari: occorre anche occuparsi del suo benessere psichico, della qualità della sua vita sociale, affettiva e spirituale. Inoltre, non va tralasciata l'evidenza che il possibile trauma dovuto al cambiamento di ambiente da parte delle persone che vengono assistite e curate nelle strutture induce spesso un atteggiamento di chiusura e passività, che a volte rischia di risultare addirittura irreversibile.

Per tutti questi motivi, la figura professionale dello psicologo è a disposizione per offrire consulenza e sostegno agli Ospiti ed eventualmente ai loro familiari. Inoltre lo psicologo collabora con gli altri professionisti dell'èquipe socio-sanitaria sia nella predisposizione dei P.A.I. che nella valutazione degli strumenti più idonei per prevenire e fronteggiare efficacemente il burnout, attraverso la partecipazione a mirate azioni di carattere formativo.

Potranno essere adottati metodi di intervento che stanno rivelando una particolare efficacia nell'ambito delle Residenze per anziani, quali, ad esempio, il metodo della "Palestra di vita".

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 viene celebrata settimanalmente la Santa Messa festiva.

A richiesta degli ospiti sarà a disposizione un sacerdote.

4.2 L'abitare in struttura

4.2.1 La Reception

La Reception è il punto di accoglienza permanente di tutta la struttura: il servizio viene assicurato dalle ore 9.00 alle ore 18.00. L'addetto alla Reception garantisce, 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 ed alla raccolta di quella in partenza • fornisce informazioni sui servizi agli ospiti ed ai visitatori.

4.2.2 Il servizio ristorazione

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

Tutto il ciclo di preparazione e di distribuzione è garantito, rispetto alla "qualità", dalle norme H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Point). Sono previsti due menù, uno invernale ed uno estivo, con rotazione quadri-settimanale. Il menù è stato approvato dal Servizio Igiene degli alimenti e nutrizione dell'ASLCn2 (ed è presentato dettagliatamente nella pubblicazione allegata alla presente Carta dei servizi).

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 degli ospiti 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
- pranzo alle ore 12.00
- cena tra le ore 18.30.

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo al piano terra, nelle camere per le persone allettate. Alle ore 10.30 e alle ore 16.30 vengono distribuite bevande calde o fredde a tutti gli ospiti.

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 dalla Residenza senza oneri aggiuntivi; sono esclusi i capi delicati da lavare a secco o con lavaggio manuale.

Tutti i capi personali degli Ospiti devono essere contrassegnati con un numero di riconoscimento, comunicato dalla Direzione al momento della ammissione in struttura; i capi non contrassegnati saranno tenuti a disposizione inguardaroba. La riconsegna della biancheria e degli indumenti puliti avviene di norma entro tre giorni.

La lavanderia provvede anche a piccole operazioni di rammendo e di riparazione. Il servizio è gratuito quando si tratta di piccole riparazioni.

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. Successivamente si prevede di attivare anche un vero e proprio servizio di bar, di cui la Residenza già dispone in termini strutturali: tale servizio potrà costituire un'occasione di coinvolgimento della popolazione del paese e di altri visitatori, per "prendere un caffè con noi".

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

Le telefonate degli ospiti vengono passate dalla reception all' operatore del piano attraverso il telefono portatile

4.2.9 La posta

La reception 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 (pannolini) 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 ed i familiari non devono assumere o somministrare farmaci.

4.3 I servizi accessori

4.3.1 Il podologo

Il podologo è presente su richiesta. L'estetista è presente con cadenza settimanale

4.3.2 Il parrucchiere

Svolge un importante ruolo di cura dell'aspetto fisico, collaborando significativamente al benessere psicologico della persona.

4.3.3 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 Cn2, del Consorzio socio-assistenziale Alba Langhe - Roero e del Comune di Priocca.

4.3.4 Il trasporto degli Ospiti

Il trasferimento degli Ospiti, da e per le strutture ospedaliere, è garantito da mezzi attrezzati.

Per gli utenti allettati il trasporto è organizzato avvalendosi di ambulanze operanti sul territorio: il servizio è gratuito per gli Ospiti in regime di convenzione.

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 "Santo Stefano", 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 "Santo Stefano" 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 uti-lizzano 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 ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli utenti. 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

La Cooperativa, quale titolare del trattamento, garantisce il rispetto della privacy ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR).

5.4 La formazione

La formazione permanente è considerata un potente strumento di qualità, utile a prevenire ed a 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.

Comune denominatore è l'interesse a far crescere e diffondere una cultura assistenziale basata sulla multidisciplinarietà e sul lavoro "per progetti", ritenuto più efficace dell'assistenza basata esclusivamente "sulle mansioni".

5.5 I volontari

La Residenza 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 Priocca.

5.6 La tutela

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell’Ospite. E’ possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all’amministrazione, la quale provvederà, in tempi brevi, a dare risposta. Nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente Carta dei servizi, è possibile presentare segnalazione alla Direzione.

Procedure di reclamo:

- reclamo informale: l’Ospite, o il suo familiare, o altre persone di riferimento, o altri soggetti giuridicamente competenti possono presentare reclamo verbale al Direttore; se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad 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, anche attraverso la compilazione del questionario di soddisfazione. 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 qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell’ente e si riferisce alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

- obiettivo finale dell’erogazione - come già fortemente sottolineato in diversi luoghi della presente Carta dei servizi - deve essere il benessere e la soddisfazione del cittadino/cliente, inteso in primo luogo nella persona dell’anziano nostro ospite, ma anche nella persona 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 del cliente, l’Ospite, nel nostro caso.*

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.

Il questionario viene somministrato due volte l’anno a tutti gli anziani presenti in struttura da almeno 3 mesi alla data di consegna dei questionari. Gli Ospiti della struttura, o i loro parenti nel caso gli anziani non fossero in grado di farlo autonomamente, sono tenuti a compilare il questionario in ogni sua parte e a riconsegnarlo compilato, in forma anonima, nell’apposito box situato all’ingresso della residenza.

6. RIFERIMENTI E CONTATTI

Residenza Santo Stefano: via Umberto I, 108 – Priocca d’Alba (CN)

Sede legale di Universiis Società Cooperativa Sociale ente gestore: via Cividina, 41/a – 33100 Udine

Codice Fiscale e Partita IVA: 01818390302

Tel. 0173616092 -

7. COME RAGGIUNGERCI

La Residenza “Santo Stefano” è situata nel centro di Priocca, in provincia di Cuneo: rispetto al Municipio, alla Chiesa parrocchiale ed alla piazza del mercato dista 180 metri dalla sua uscita carrabile di via Umberto I°, dista 350 metri dal suo ingresso principale di via De Gasperi. E’ raggiungibile da Alba, da Asti e da Torino anche con mezzi pubblici (autolinee). Percorrendo l’autostrada Asti-Cuneo, uscire a Govone, nelle immediate vicinanze di Priocca.

La Residenza è dotata di un ampio parcheggio, con rampe che consentono un comodo accesso all’ingresso principale.