

CASA DI RIPOSO GIOVANNI XXIII

GESTIONE IN CONCESSIONE

COOPERATIVA ANIMAZIONE VALDOCCO ONLUS

Via Cottolengo, 1 – 10023 CHIERI (To) – Tel. 011.947.22.28 Fax 011.941.34.10

## La carta del servizio

La Carta dei Servizi della Casa di Riposo Giovanni XXIII è realizzata per fornire ai cittadini e ai residenti le informazioni necessarie a conoscere la strutturazione della residenza e dei servizi offerti nella residenza.

La carta dei Servizi riassume sinteticamente il forte impegno di tutti gli operatori a riconoscere gli Utenti come persone con dignità, capacità critica e facoltà di scelta con i quali è di fondamentale importanza l'instaurazione di un rapporto basato su trasparenza, comunicazione e partecipazione.

## 1. La cooperativa Animazione Valdocco

COOPERATIVA ANIMAZIONE VALDOCCO ONLUS

Sede legale

Torino, Via Le Chiuse 59

p.i. 03747970014

telefono: 011 4359222

fax: 011 4372767

La nostra Cooperativa opera da più di un trentennio nei servizi alla persona in ambiti che riguardano la progettazione e la gestione di servizi sanitari, socio-sanitari, socio-assistenziali, riabilitativi, animativi/educativi finalizzati prevalentemente alla prevenzione e al contenimento dei rischi e degli effetti dell'esclusione e del disagio sociale, nonché alla promozione della crescita della comunità locale.

Per la residenza in concessione assumiamo l'impegno di operare in coerenza con i seguenti elementi che riteniamo ci contraddistinguano come attori del privato Sociale:

- Vocazione alla considerazione del territorio (**networking**) come laboratorio di integrazione tra le risorse ed i servizi ivi locati;
- **Condivisione** degli obiettivi definiti dai patti territoriali locali compreso la creazione di servizi sanitari innovativi;
- **Tutela e promozione dei diritti** di tutti gli attori coinvolti nella realizzazione del presidio (utenti, parenti, operatori, cittadini);
- **Accoglienza del volontariato** all'interno della struttura come risorsa integrante;

- **Progettualità integrata** con il Servizio Pubblico in un'ottica di sussidiarietà orizzontale evoluta e attenta all'integrazione tra il sociale, il sanitario e il socio assistenziale;
- **Opportunità di inserimento lavorativo** di soggetti che necessitano di opportunità di integrazione sociale nell'ambito di attività di servizio alberghiero (pulizie e lavanderia) attraverso una organizzazione del lavoro che consenta non solo il regolare funzionamento del presidio ma anche un empowering delle risorse personali dei soggetti coinvolti.

Il nostro modello organizzativo pone la persona e le sue necessità come punto fondamentale di partenza e si sviluppa cercando di rispondere in modo esaustivo alle aspettative del concessionario e del territorio di cui la struttura fa parte. L'obiettivo è quello di fornire una qualità di servizio che unisca alla capacità tecnica anche la giusta e dovuta attenzione all'aspetto umano. L'organizzazione dei servizi è coerente con la raccomandazione dell'Assemblea Mondiale delle Nazioni Unite: "Ogni volta che il ricovero in istituto è necessario ed inevitabile per l'anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'anziano".

L'impegno di gestione assunto dalla Cooperativa risponde ad un obiettivo di partecipazione del privato sociale alla progettazione e alla gestione dei servizi, in una traduzione virtuosa di quanto auspicato dalla Legge 328/00, creando positive sinergie al fine di perseguire un risultato di qualità organizzativa e gestionale volta al BENEssere delle persone (residenti, familiari, operatori, volontari).

Il nostro modello vuole interpretare una concezione di "**qualità di vita**" intesa non solo come esito della sommatoria di una gamma di servizi alberghieri, assistenziali e sanitari, ma pensando al residente sempre in termini di individuo singolo, concretizzando in tal senso l'esigenza di tendere alla **personalizzazione** massima del servizio offerto. A tal fine evidenziamo che intendiamo operare in coerenza con i seguenti elementi che riteniamo ci contraddistinguono come attori del privato Sociale:

- **Vocazione** alla considerazione del territorio come laboratorio di integrazione tra le risorse ed i servizi ivi locati. Negli anni abbiamo sperimentato collaborazioni che hanno permesso l'approfondimento e la condivisione di metodologie e di obiettivi, e sviluppato una vera e propria partnership a servizio delle amministrazioni in cui operiamo, basata sul ricco knowhow di cui siamo portatori.
- **Condivisone** degli obiettivi definiti dai patti territoriali locali quali, nella fattispecie, la creazione di servizi sanitari innovativi (creazione nel territorio comunale di un presidio che ospiti in modo integrato servizi sanitari e assistenziali)
- **Tutela e promozione dei diritti** di tutti gli attori coinvolti nella realizzazione del presidio (utenti, parenti, operatori, cittadini)
- **Accoglienza del volontariato** all'interno della struttura come risorsa integrante
- **Progettualità integrata** con il Servizio Pubblico in un'ottica di sussidiarietà orizzontale evoluta e attenta all'integrazione tra il sociale, il sanitario e il socio assistenziale
- **Opportunità di inserimento lavorativo** di soggetti che necessitano di opportunità di integrazione sociale nell'ambito di attività di servizio alberghiero (pulizie e lavanderia) attraverso un progetto di inserimento concertato con la Città, attraverso una organizzazione del lavoro che consenta non solo il regolare funzionamento del presidio ma anche un empowering delle risorse personali dei soggetti coinvolti.

## 2. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La Casa di Riposo Giovanni XXIII è situata nel centro storico di Chieri in via Cottolengo 1, tra il Municipio e il Duomo.

Potrà trovare parcheggio libero e a moneta in Piazza Dante, parcheggio libero nelle vie adiacenti con disco orario.

Come arrivare con i mezzi pubblici:

- da Torino: autolinea GTT 30, da Piazza Vittorio Veneto (Torino), fermata: chiesa S. Antonio (Chieri);
- da Moncalieri, Trofarello linea ferroviaria Rivarolo - Chieri.

Potrà raggiungerci telefonicamente allo 011 947 22 28, per avere informazioni, in orario di ufficio.

### **3. LA RESIDENZA**

#### **VISITE DI PARENTI ED AMICI**

Tutti gli operatori della Casa di Riposo riconoscono il valore e l'importanza, per chiunque usufruisce dei nostri servizi, di mantenere saldi e forti i rapporti con la famiglia e gli amici. Invitiamo pertanto tutti coloro che lo desiderino a partecipare alle attività presenti nella struttura. Chiediamo però a parenti ed amici una presenza che non rechi disturbo ad altri anziani o sia di intralcio al lavoro quotidiano degli operatori in servizio.

Pertanto l'orario di visita al pubblico è:

**TUTTI I GIORNI**

dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Deroghe all'orario sopra indicato sono possibili su autorizzazione della Direzione e richiesta dell'interessato o del familiare.

Preghiamo di evitare le visite durante gli orari dei pasti o del riposo dei nostri ospiti. E' possibile, previo avviso al personale, richiedere di pranzare o cenare con i propri cari: in questo caso è necessario acquistare presso la segreteria il buono pasto che deve essere consegnato al personale presente in sala al momento del consumo del pasto stesso.

#### **IL SILENZIO E LA TRANQUILLITÀ:**

Per non recare disturbo agli altri ospiti, si invitano gli utenti e i visitatori ad evitare il più possibile i rumori, e di moderare il volume della radio e della televisione. Per favorire il riposo si è invitati al silenzio dalle ore 13.00 alle ore 15.00 e dalle ore 22.00 alle ore 6.30.

#### **IL FUMO:**

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed, in genere, in tutti i locali della struttura.

#### **I RESIDENTI**

**La residenza** in base alla normativa vigente è struttura accreditata con il SSN per le prestazioni ad integrazione socio-sanitaria rivolte a persone anziane non autosufficienti. Pertanto il Giovanni XXIII può ospitare anziani che abbiano ottenuto il riconoscimento dall' Unità Valutativa Geriatrica (UVG) e può fornire accoglienza in forma privata, anche temporanea.

Il Giovanni XXIII è adeguato ad accogliere per alta, media, bassa intensità assistenziale:

- persone che non sono assistibili a domicilio con una compromissione motoria e/o cognitiva moderata, che richiedono un livello di intervento assistenziale di bassa intensità.
- persone che non sono assistibili a domicilio con una compromissione motoria e/o cognitiva medio/grave, che richiedono un livello di intervento assistenziale di media intensità con possibilità di una fascia di incremento.
- persone che non sono assistibili a domicilio con un elevato livello di non autosufficienza, con compromissione clinica e terapie multiple e complesse, che richiedono un livello di intervento assistenziale di alta intensità con possibilità di una fascia di incremento.

La struttura è stata autorizzata per un numero di 60 posti letto regime definitivo tipologia RSA e per 10 posti letto regime provvisorio tipologia RSA (Delibera ASL TO5 n.1648 del 28/12/2009).

#### 4. SERVIZI OFFERTI compresi nella Retta

I diversi servizi sanitari e socio-assistenziali erogati presso la Casa di Riposo Giovanni XXIII sono organizzati nel rispetto degli standard previsti dalla normativa vigente in materia e stabiliti nel Regolamento della Struttura.

**Assistenza Medica:** è assicurata dal SSN attraverso il medico di Medicina Generale di ciascun ricoverato. Nella fascia notturna e nei giorni festivi (20,00-08,00), nella giornata di sabato (10,00-20,00), nei prefestivi (12,00-20,00) e nei festivi (08,00-20,00) l'assistenza medica è garantita dal servizio di continuità assistenziale dell'ASL (guardia medica).

Gli orari di presenza dei MMG verranno opportunamente pubblicizzati agli ospiti, negli spazi individuati presso la reception della Residenza.

**Assistenza Infermieristica:** è garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri in riferimento a ciascuna fascia d'intensità e livello di complessità.

Le prestazioni comprendono oltre alle normali prestazioni di routine terapia iniettiva, fleboclisi e prelievi:

- controllo delle prestazioni terapeutiche;
- la prevenzione delle infezioni e delle cadute;
- l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale;
- l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti.

**Attività di riabilitazione:** è garantita attraverso le figure professionali dei fisioterapisti per i tempi medi giornalieri in riferimento a ciascuna fascia d'intensità e livello di complessità.

Le prestazioni comprendono:

- programmi individuali di riabilitazione e mantenimento;
- attività integrate erogate all'interno della struttura per gruppi di ospiti e tenendo conto del PAI;
- rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle attività quotidiane nonché rieducazione psico-sociale, effettuata attraverso il supporto psicologico.

**Attività di assistenza alla persona:** l'erogazione delle prestazioni di assistenza tutelare, è garantita nell'arco delle 24 ore, da personale OSS ed è rivolta a soddisfare i fabbisogni individuali dei residenti, come definiti nei rispettivi progetti individuabile. Tali attività comprendono:

- l'ausilio allo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana;
- l'igiene personale;
- la pulizia ed il riordino degli ambienti di vita privata (letto, comodino) dell'ospite;
- l'attività di assistenza al pasto per le persone non in grado di provvedere autonomamente.

**Attività di animazione/Terapia occupazionale:** sono garantiti programmi individuali e collettivi secondo quanto previsto dai PAI, tenendo conto delle preferenze e delle possibilità di stimolazione fisica e mentale degli Ospiti, da parte di operatori in possesso di specifica professionalità ed esperienza.

Le attività sono garantite cinque giorni la settimana e si concretizzano in manifestazioni interne aperte al pubblico ed ai parenti (feste di compleanno, concerti, cori, allestimento di mostre, organizzazione di incontri di formazione-informazione, ....) ed in alcune uscite esterne a piccoli

gruppi (passeggiate al mercato rionale, incontri con bambini delle scuole elementari e medie, partecipazione ai mercatini nei dintorni con manufatti degli Ospiti, ...). La struttura è dotata di un pullmino attrezzato anche per disabili con il quale effettua regolarmente gite, visite a mostre, passeggiate.

**Servizio di Ristorazione:** il menù proposto agli ospiti è approvato dalla ASL e diversificato tra stagione estiva e invernale. Particolare attenzione è dedicata alla rotazione dei cibi. La cucina è in grado di preparare le diete particolari prescritte dai medici. L'orario di somministrazione dei pasti è:

Colazione	dalle ore 8,30	alle ore 9,00
Pranzo	dalle ore 12,00	alle ore 13,00
Cena	dalle ore 18,30	alle ore 18,30.

La cucina applica il Manuale di Autocontrollo dell'Igiene Alimentare.

I pasti vengono somministrati nelle sale da pranzo dei diversi Nuclei; per gli ospiti allettati è previsto il servizio in camera e l'imboccamento qualora necessario.

**Servizio di Lavanderia:** il servizio di lavanderia interno è limitato ai capi degli ospiti. Particolare attenzione è dedicata al controllo dell'identificazione e integrità dei capi. Il servizio è limitato ai capi lavabili meccanicamente ad acqua.

**Servizio di Pulizia Ambientale:** le pulizie e le sanificazioni sono eseguite nel rispetto di Piani di Lavoro che definiscono l'attività da eseguire, le frequenze, i prodotti da utilizzare. Il rispetto dei Piani di Lavoro è tenuto costantemente sotto controllo.

**Attività di supporto:** il personale aiuta le famiglie e gli anziani nel disbrigo di pratiche burocratiche (richiesta invalidità, fornitura pannolini...). Si occupa direttamente della fornitura di farmaci e materiale sanitario, della prenotazione di visite specialistiche, dell'invio e ritiro di esami di laboratorio.

**Trasporti:** per gli ospiti convenzionati i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche sono garantiti dall'ASL.

**Servizio di parrucchiere** include le attività connesse con l'igiene personale lavaggio, asciugatura e taglio.

**Accompagnamento a visite mediche** su richiesta della famiglia impossibilitata ad accompagnare l'anziano a visite mediche, il personale ha cura di cercare volontari disponibili ad effettuare l'accompagnamento al posto dei familiari. La presenza dei suddetti volontari non può comunque essere sempre garantita.

**Assistenza Religiosa:** è assicurata nel rispetto della volontà e libertà dei singoli attraverso la presenza settimanale di religiosi. Per il culto di religione cattolica definita da apposita convenzione con l'Arcidiocesi di Torino

## **ALTRI SERVIZI non compresi nella retta**

**Cure estetiche** escluse quelle prescritte nei PAI nonché quelle prescritte dal medico per esigenze sanitarie (es. pedicure o ulteriori attività di parrucchiere).

**Trasporti** e servizi di accompagnamento per esigenze personali diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale.

**Altri servizi,** previsti dal Regolamento della Struttura

## SERVIZIO PASTI PER ANZIANI RESIDENTI NEL COMUNE DI CHIERI

La Casa di Riposo ha attivato una convenzione con il Consorzio di Chieri al fine di ospitare, durante i pasti, anziani residenti sul territorio che desiderino fruire di pasti caldi presso la struttura. Per richiedere tale servizio bisogna rivolgersi ai Servizi Sociali del Consorzio.

## INSERIMENTI DIURNI

La Casa di Riposo è disponibile ad accogliere durante il giorno, compatibilmente alle attività già programmate dalla struttura ed agli spazi disponibili, anziani che desiderino usufruire dei servizi alberghieri e di animazione. La richiesta deve essere fatta direttamente alla Direzione.

## RICOVERI DI SOLLIEVO

Compatibilmente ai posti a disposizione, la Casa di Riposo è disponibile ad accogliere per periodi limitati di tempo anziani i cui familiari necessitano di un periodo di riposo e sollievo dagli impegni di cura. Il servizio deve essere richiesto alla Direzione dell'Ente.

## 5. L'ORGANIZZAZIONE

La Responsabile di Presidio Socio Sanitario è responsabile dell'organizzazione della Casa di Riposo Giovanni XXIII. Sono affidati al Direttore compiti di organizzazione generale nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi offerti agli Ospiti.

Il Direttore Sanitario è responsabile degli aspetti igienico sanitari della Struttura residenziale e assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, agevolandone funzioni ed integrazione.

Il Coordinatore di Area Assistenziale e Tutelare e Infermieristica si occupa del coordinamento degli infermieri professionali in collaborazione con il Direttore Sanitario e del coordinamento degli Operatori Socio sanitari.

La Struttura si avvale inoltre di:

- una **Equipe Multidisciplinare** Interna, coordinata dal Direttore della Struttura e gestita dal Direttore Sanitario con la presenza delle diverse figure professionali, avente lo scopo di valutare le condizioni degli ospiti e formulare i Piani di Assistenza Individualizzata (PAI), che sono rivisti e aggiornati periodicamente.

### GIORNATA TIPO

Sotto il profilo organizzativo gli **orari di vita** in struttura risulteranno **flessibilmente articolati**, ove ogni attività prevede una fascia oraria e una personalizzazione del programma, coerente con il PAI:

#### GIORNATA TIPO – ATTIVITA' DI ASSISTENZA QUOTIDIANA

Nel caso di alzata assistita è prevista una programmazione dell'attività che viene effettuata in modo personalizzato tra le ore 7,00 e le ore 9,00 ed è effettuata secondo un piano per le alzate, che considera le preferenze, le caratteristiche e le autonomie di ciascun anziano. Al momento dell'alzata gli operatori supportano l'ospite nelle fasi di igiene e cura della vestizione, favorendo il mantenimento delle autonomie per gli autosufficienti e promuovendo le capacità residue per i

non autosufficienti. Gli operatori durante le attività operano con un dialogo costante con l'ospite, teso a favorire l'orientamento spazio temporale, la relazione ospite- operatore e tra i residenti.

La colazione è servita nella sala da pranzo tra le ore 8,00 e le 9,00.

Per i residenti impossibilitati a effettuare la colazione in sala, gli operatori effettuano il servizio presso i nuclei o in camera provvedendo ad assistere la fase di alimentazione e, nel caso, anche agli imbecchi. Dalle ore 9,30 alle ore 12,00 si svolgono attività varie individuali e di gruppo (fisioterapia, animazione, attività infermieristiche e assistenza ai bagni programmati). Il personale assistenziale provvede a garantire l'accompagnamento in bagno, i cambi dei presidi e della biancheria personale, l'idratazione sia in sala che agli anziani eventualmente allettati. Il pranzo è servito tra le ore 12,00 e le ore 13,00. Per gli anziani che lo necessitano o desiderano, il personale supporta il riposo in camera, provvedendo anche ai bisogni di igiene personale. Per coloro che non desiderano effettuare il riposo pomeridiano sono previste attività individuali o di gruppo nel soggiorno polivalente o di nucleo.

Dalle ore 16,00 alle ore 18,00 i residenti sono coinvolti nelle attività ludiche, fisioterapiche e di intrattenimento previste. Alle ore 16,00 sono proposte la merenda e l'idratazione. Dalle 16,00 alle 18,00 il personale assistenziale provvede ad aiutare le persone per cui è previsto il bagno programmato. Alle 18,45 è servita la cena, con anticipo di 15 minuti nel caso di persone da assistere nell'assunzione.

Le attività di aiuto all'allettamento sono attuate in modo differenziato e personalizzato tra le ore 20,00 e le ore 21,30 secondo un programma personalizzato per le persone non autonome. In tale fase sono realizzate le attività di supporto necessarie alle persone non autosufficienti che prevedono le cure igieniche, il cambio della biancheria personale, ecc..

Durante la fascia oraria notturna, il personale assistenziale effettua ogni due ore le attività di vigilanza e di supporto pianificate. Risponde anche alle chiamate. La somministrazione dei farmaci è effettuata dal personale infermieristico. In assenza del personale infermieristico sono garantite le terapie non invasive dal personale OSS su preparazione/prescrizione dell'infermiere e nelle fasce orarie definite per ciascun ospite.

## **MODALITA' OPERATIVE**

I protocolli tecnici che sono adottati nel presidio concorrono al miglioramento continuo attraverso proposte d' integrazioni e variazioni che si rendessero necessarie per migliorare la qualità tecnico- organizzativa. Il personale OSS, infermieristico e della riabilitazione opera con protocolli specifici per la valutazione delle abilità residue, utilizza scale e test per i quali sono definiti specifici protocolli, partecipa alla compilazione del PAI, ove sono anche ricomprese le modalità di coinvolgimento per le uscite, le collaborazioni con il volontariato, le modalità di esecuzione dei laboratori, le modalità di collaborazione e coinvolgimento del personale assistenziale a supporto delle attività, le modalità di registrazione delle schede attività per il monitoraggio dei laboratori (partecipazione e gradimento ospiti).

Oltre ai protocolli la modulistica che è utilizzata prevede la pianificazione annuale, mensile, settimanale delle attività interne ed esterne dell'area animativa ed educativa. La programmazione è oggetto di affissione in presidio per corretta informativa ai famigliari e ai residenti.

## **6. Ruolo del VOLONTARIATO**

Opera presso la residenza, ormai dal 1988, l'Associazione Volontari Ospedalieri (A.V.O.).

I Volontari offrono gratuitamente assistenza non terapeutica sia nei confronti degli Ospiti soli, sia affiancandosi alle famiglie che abbiano reali difficoltà nel prestare assistenza ai parenti.

L'attività è regolata dall'accordo di collaborazione sottoscritto con la Cooperativa e che prevede la loro presenza in affiancamento e non sostituzione del personale per eventuali attività di:

- aiuto nella somministrazione dei pasti;
- accompagnamenti all'esterno degli Ospiti per piccole spese , passeggiate, visite o esami medici
- sostegno nell'attività di animazione;

- gestione della terapia occupazionale R.O.T.

## **7. PRINCIPI FONDAMENTALI per l'erogazione dei servizi**

Per realizzare una gestione trasparente, aperta al coinvolgimento e tutelante i residenti nel presidio residenziale, operiamo secondo i seguenti principi fondamentali:

### **Uguaglianza**

Pari opportunità di trattamento per i cittadini residenti sono garantiti a tutti i residenti presso la struttura, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Il principio di "Uguaglianza", quindi, indica non tanto la generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

### **Imparzialità**

Ad ogni persona residente, fatte salve le priorità di ordine sanitario, sono assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura si conforma ad un comportamento obiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.

### **Trasparenza**

Garantiamo un'informazione completa e trasparente e ricerchiamo la massima semplificazione delle procedure.

### **Diritto di scelta**

Si garantisce, nel rispetto della legislazione vigente, il diritto di rimanere presso la residenza, anche in presenza di differenti gradi di non autonomia e, naturalmente, alla disponibilità dei posti regolarmente autorizzati per la tipologia necessaria a ciascuno e certificata dalle competenti commissioni di valutazione sociosanitaria di riferimento.

### **Continuità**

I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue sono erogati quotidianamente. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi. La Direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

### **Territorialità**

La Casa di Riposo Giovanni XXIII si propone come una vera e propria casa, cercando favorire legami e collegamenti con il quartiere in cui è situata, incentivando pertanto gli ospiti a mantenere rapporti e relazioni sia con amici e parenti, sia con ambienti del proprio passato.

### **Qualità della vita**

L'obiettivo di gestione della Casa di Riposo Giovanni XXIII è oltre all'assistenza e alla cura del residente, anche il miglioramento della qualità della vita, di tutte le persone che vi accedono ed operano (operatori, volontari, familiari). Si favorisce, per quanto è possibile, il contributo diretto e la partecipazione della persona residente in struttura e della sua famiglia, a tale scopo coinvolta, informata, ascoltata.

### **Partecipazione**

La persona inserita presso la Residenza 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 :

riconoscimento di un rappresentante delle famiglie;  
questionari di gradimento;  
moduli di reclami/proposte.

E' favorita la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

### **Sussidiarietà e cooperazione**

Nelle Residenze si favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita del residente, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale.

### **Efficienza ed efficacia**

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni dell'ospite e di promuoverne il benessere).

Ci impegnamo a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, al fine di fornire una residenzialità rispondente alle esigenze specifiche di ogni persona.

Ci impegniamo a:

elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito;  
rendere comprensibili gli obiettivi di ogni progetto e attività;  
verificare l'efficacia dei risultati raggiunti.

### **Riservatezza**

Nell'ambito della Casa di Riposo Giovanni XXIII intendiamo la riservatezza non solo come obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti.

## **8. DIRITTI**

Tutto il personale impiegato presso la Residenza opera nell'ottica di un continuo miglioramento del rapporto Operatore/Utente, riconoscendo l'importanza di un servizio improntato al rispetto di tutti i diritti dell'ospite, in tutte le forme e circostanze. I servizi sono organizzati in modo flessibile ed adeguato ai bisogni degli ospiti, attraverso una programmazione delle attività rispettosa delle autonomie e volta a realizzare concretamente l'obiettivo del miglior stato di salute psicofisico. Ogni attività svolta in presidio è basata sul rispetto dei seguenti diritti:

### **Diritto alla vita**

Ogni persona riceve la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.

### **Diritto di cura ed assistenza**

Ogni persona è curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà; ogni ospite ha il diritto di essere curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose, di effettuare reclami, che vengono sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi. I servizi sono organizzati in modo flessibile ed adeguato ai bisogni individuali degli ospiti, attraverso una programmazione delle attività rispettosa delle autonomie e volta a realizzare concretamente l'obiettivo del miglior stato di salute psicofisico.

### **Diritto alla parità di trattamento**

Nella residenza è assicurata in modo imparziale a tutti gli ospiti la possibilità di usufruire, senza alcuna forma di privilegio o favoritismo, dei servizi alberghieri e di assistenza. Il personale e la Direzione del presidio curano il rispetto del progetto individualizzato ed assicurano a tutti gli ospiti un trattamento adeguato alle specifiche esigenze.

### **Diritto alla normalità e continuità**

Nel presidio le attività di cura e di assistenza sono improntate al rispetto della privacy e le prestazioni individualizzate sono condotte in modo da rispettare le abitudini di vita delle persone.

### **Diritto alla famiglia**

Riconoscendo il diritto a mantenere la relazione con i propri congiunti e familiari, quale elemento essenziale per il benessere delle persone, l'attività di visita e di presenza presso il presidio è promossa e favorita. I familiari possono pranzare o cenare, previa prenotazione, corrispondendo il solo costo del pasto.

### **Diritto al volontariato**

L'attività di volontariato è favorita. Ogni persona Associazione che lo richiede ha diritto di effettuare attività di volontariato presso il presidio, secondo le modalità da concordare con la Direzione. Ogni persona ha il diritto di scegliere se usufruire o meno delle attività svolte dai volontari e di esprimersi al riguardo.

### **Diritto di prevenzione**

Ad ogni persona è 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 è difesa da speculazioni e raggiri; gli ospiti, come pure gli operatori ed i frequentatori del presidio, hanno diritto di vivere in un ambiente sicuro, sia sotto il profilo strutturale che relazionale, affinché sia garantita la tutela globale della persona.

### **Diritto di parola e di ascolto**

Ogni persona è considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni; ogni persona ha il diritto di esprimere la propria personalità anche attraverso la sistemazione di oggetti personali e suppellettili nella camera assegnata, compatibilmente con gli spazi disponibili, le caratteristiche dell'ambiente e, soprattutto, con le analoghe esigenze degli altri utenti.

Ogni persona è ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.

### **Diritto di informazione**

Ogni persona è informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta. Agli ospiti ed ai loro familiari è garantita l'informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. L'ospite ed il familiare partecipano direttamente alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato.

### **Diritto di partecipazione**

Ogni persona è coinvolta sulle decisioni che la riguardano e ha il diritto di partecipare alle attività proposte presso il presidio e di esprimersi liberamente, nel rispetto della vita comunitaria.

### **Diritto di critica di pensiero e di religione**

Ogni persona può esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa. Ogni persona può dichiarare le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.

### **Diritto al rispetto e al pudore e alla riservatezza**

Ogni persona è chiamata con il proprio nome e cognome e sono rispettati la sua riservatezza ed il suo senso del pudore. Ogni persona ha il diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.

### **Diritto al comfort**

Ogni persona ha diritto di vivere in un ambiente confortevole:

- ad avere un posto letto adeguato in relazione alla propria condizione di autonomia
- vedere rispettate le norme igieniche relative ai bagni e alle docce, ai pavimenti, alle lenzuola e alle stoviglie, ad avere a disposizione posate, piatti, tovaglie e tovaglioli ed eventuali strumenti ergonomici che favoriscano l'autonomia
- ad avere spazi per gli oggetti personali e un adeguato arredamento della stanza
- ad avere diete e nutrizione variata, di buona qualità, igienicamente sicura e adeguata alla propria condizione

## **9 . I DOVERI**

Chiediamo agli ospiti della residenza, ai familiari e visitatori di far riferimento ad alcune basilari regole di convivenza con la finalità di tutelare le persone e di salvaguardarne la libertà, consapevoli della difficoltà di armonizzare i bisogni, le aspettative e le individualità.

Come previsto dalla legge e per rispetto della salute propria e altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare all'interno del presidio.

Per rispetto alla privacy e per consentire il lavoro degli operatori, i familiari e i visitatori sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

Gli utenti sono invitati a non trattenere oggetti di valore e somme di denaro nelle stanze per le quali si declina ogni responsabilità.

Presso il presidio si svolge la funzione depositaria, a titolo gratuito, ai sensi dell'Art. 1766 e succ. dal Codice Civile, previa autorizzazione scritta dell'ospite e dei suoi familiari.

I parenti ed i visitatori sono invitati a non consegnare direttamente alimenti, medicine o altri oggetti che potrebbero arrecare danni; tali generi dovranno essere consegnati al personale e le conseguenti indicazioni dovranno essere scrupolosamente osservate.

Il personale non può ricevere regali in denaro o conseguire vantaggi per prestazioni inerenti al proprio servizio. Il personale deve essere rispettato.

La struttura non provvede all'assistenza in caso di ricovero ospedaliero.

Ogni operatore espone un cartellino di riconoscimento recante la propria mansione.

Il residente ha il dovere di pagare la retta secondo le modalità comunicate al momento della stipula del contratto di residenza.

## **10. QUALITA' DEL SERVIZIO**

Nell'erogazione dei servizi è garantito lo standard di qualità minimo, previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia; in relazione alle risorse disponibili, il livello degli standard di qualità di alcuni servizi è più elevato.

Come descritto nella successiva tabella, il personale del presidio è impegnato a garantire gli standard di servizio elencati.

Per la verifica del rispetto degli standard vengono utilizzate apposite griglie di rilevazione, mentre, per il monitoraggio e la valutazione dell'apprezzamento del livello di gradimento della

qualità dei servizi erogati, da parte dei residenti e dei loro parenti, vengono periodicamente utilizzati appositi questionari.

<b>Criterio</b>	<b>indicatore</b>	<b>Standard minimo</b>
<b>1. Personale</b>	tutti gli operatori hanno la qualifica professionale necessaria	<b>100 %</b>
<b>2. Formazione</b>	Almeno 20 ore anno di formazione per operatore	<b>100 %</b>
<b>3. Continuità delle prestazioni assistenziali</b>	il nuovo personale è affiancato per 5 turni per meglio conoscere i residenti e le procedure di lavoro	<b>100 %</b>
<b>4. Stabilità èquipe</b>	Percentuale di Turn over	<b>Inferiore al 25%</b>
<b>5. Comunicazione esterna</b>	Almeno 2 incontri annuali con i familiari	<b>100 %</b>
<b>6. Garanzia di sorveglianza ed assistenza personalizzata</b>	Nessun infortunio	<b>100 %</b>
<b>7. Garanzia di sorveglianza</b>	<b>0 allontanamenti incontrollati dei residenti</b>	<b>100 %</b>
<b>8. Abbigliamento dei residenti</b>	Soddisfazione parenti/utenti	<b>80 %</b>
<b>9. Igiene personale</b>	Rispetto della programmazione bagni	<b>100%</b>
<b>10. Assistenza ai pasti</b>	Assistenza all'assunzione dei pasti in presenza di problemi di deglutizione, masticazione o patologie particolari	<b>100 %</b>
<b>12. Prestazioni a rilievo infermieristico</b>	Adeguata somministrazione terapia secondo protocolli specifici	<b>100 %</b>
<b>13. Prevenzione decubiti</b>	assenza decubiti (subentrati in presidio)	<b>90 %</b>
	Riduzione e miglioramento delle piaghe rilevate entro 60 giorni dall'ingresso	<b>80 %</b>
<b>14. Osservazione e valutazione bisogni assistenziali</b>	Ogni ospite ha un progetto assistenziale individualizzato	<b>100 %</b>
<b>15. Attività di socializzazione</b>	Rispetto delle attività pianificate mensilmente	<b>100 %</b>
<b>16. Coinvolgimento del territorio e dei volontari</b>	Numero 4 eventi realizzati in struttura con il coinvolgimento del territorio	<b>100 %</b>
<b>17. Attività esterne: soggiorni e gite</b>	Almeno 1 uscita/gita mensile 1 soggiorno all'anno	<b>100 %</b>
<b>18. Pulizia delle camere e degli spazi comuni</b>	Pulizia e riordino giornaliero con verifica quotidiana delle condizioni igieniche.	<b>100 %</b>
	Cambio dei lettericci settimanale e al bisogno.	<b>100 %</b>
	Esito Questionari customer satisfaction	<b>90 %</b>
<b>19. Reclami/Suggerimenti</b>	Risposte ai reclami ricevuti	<b>100 %</b>
	Garanzia di ascolto e considerazione ai reclami/suggerimenti verbali.	<b>100 %</b>
	Numero azioni correttive attivate concluse	<b>80 %</b>

	efficacemente	
--	---------------	--

## 11. RECLAMI

Il residente e/o il familiare/tutore possono segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati.

Il reclamo, infatti, è considerato, come uno stimolo per migliorare il servizio.

Titolari ad esprimere i reclami, oltre al residente, sono anche i suoi referenti e le associazioni di rispettiva rappresentanza.

Il reclamo può essere inoltrato via posta o consegnato direttamente presso la residenza, sia direttamente al Responsabile del Presidio, attraverso le seguenti modalità:

- personalmente e verbalmente;
- con nota scritta;
- tramite apposito modulo disponibile presso il presidio.

Ogni reclamo sarà trattato dal Responsabile del Presidio. Ad ogni reclamo scritto è data risposta motivata entro 10 giorni dal ricevimento, fatte salve le interruzioni di legge che saranno, ove necessario, rese note.