



RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI *Domodossola e Villadossola*

CARTA DEI SERVIZI



CINQUE GENERAZIONI

DIALOGO E PARTECIPAZIONE

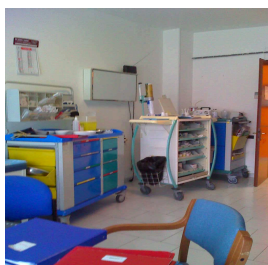
La pagina di copertina della carta dei servizi parla da sola.

*Cura e benessere alla persona, partecipazione della famiglia e del territorio
Da anni infatti le RSA di Domodossola e Villadossola sono strutture aperte al territorio con il coinvolgimento e la partecipazione di tutte le generazioni.*

PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DI VITA.

Nelle residenze i Medici, gli Infermieri, i Fisioterapisti, Animatore e Operatori lavorano insieme nella direzione del dialogo con gli Ospiti ricoverati e le loro famiglie. Comprendere la natura della malattia e della terapia aiuta ciascuno ad essere partecipe, a collaborare al processo di cura e a mantenere e migliorare la propria qualità di vita. L'estensione degli orari di visita, grazie al progetto "Struttura Aperta", facilita inoltre i rapporti tra familiari, Ospiti e Personale in un'ottica di umanizzazione dell'assistenza.

ASSISTENZA ED ATTENZIONI 24 ORE SU 24.



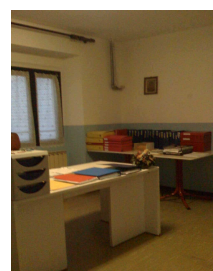
Nelle Residenze, ogni Ospite è seguito 24 ore su 24 secondo il principio della presa in carico "globale" dei suoi bisogni. Ogni momento della giornata è dedicato a un aspetto particolare della cura. Medici, Infermieri, Operatori Socio-Sanitari, Fisiatri, Fisioterapisti e Animatore lavorano in staff integrando gli interventi, secondo un approccio multidisciplinare, anche con l'apporto di metodi innovativi, come la musicoterapica.



SPAZI ORGANIZZATI PER GARANTIRE LA MASSIMA EFFICIENZA.



Nelle Residenze è adottata una strategia organizzativa per intensità di cure, allo scopo di facilitare il percorso del paziente e permettere una migliore efficacia degli interventi da parte di tutto lo staff assistenziale. L'ufficio Amministrativo è un valido punto di riferimento per ogni tipo d'informazione e gli spazi comuni presenti in Struttura sono mirati a favorire i momenti di socializzazione.



Presentazione I Servizi offerti

Il nuovo modello di assistenza residenziale pag. 4

La storia pag. 6

La Mission pag. 7

Come accedere ai Servizi

La domanda di accesso e le procedure pag. 9

Documenti per l'accettazione

La gestione dei dati e la tutela della privacy

Consenso informato pag. 11

Tutela della riservatezza pag. 11

Trattamento dati personali e dati sensibili pag. 12

Modulo consenso pag. 13

Forme di tutela previste pag. 14

Modulo per suggerimenti e reclami pag. 15

ORIENTEERING

Spazi e servizi pag. 16

Organizzazione del Servizio: lo staff e la qualità

La politica della Qualità pag. 17

Gli staff dirigenziali ed operativo pag. 20

Aree di attività

Area assistenziale e sanitaria pag. 24

I servizi, informazioni generali e specifiche:

Ospitalità a lungo termine

Ospitalità temporanea e diurna

Servizi garantiti

Accesso al salotto degli Anziani

Costi e modalità di pagamento

Qualità: obiettivi di miglioramento

Il progetto gestionale

Informazioni utili: *come raggiungerci o mettersi in contatto con noi*

IL NUOVO MODELLO DI ASSISTENZA RESIDENZIALE

L'assistenza agli anziani non autosufficienti, come dimostra l'esperienza di molte strutture, è un'azione globale-estensiva, che richiede dinamicità e flessibilità, per poter seguire l'anziano nella sua "instabilità" e variabilità (D.G.R. 29/2000).

La complessità dei bisogni sociali e di salute delle persone anziane trova le risposte adeguate in un insieme di interventi e attività, più globali e nel contempo personalizzati, che vanno dalla rete

integrata dei servizi domiciliari, agli interventi di sostegno alle cure anche a ciclo diurno, dai “ricoveri di sollievo” per gli anziani assistiti a casa dalle famiglie a quelli temporanei o definitivi, alle cure post-ospedaliere e di riabilitazione prima del rientro a domicilio. I principi che regolano e coordinano questi servizi sono quelli dell’**appropriatezza**, cioè dare la risposta più adeguata al problema rilevato, e della **continuità**, cioè mantenere unità e collegamento tra i vari interventi che riguardano la stessa persona.

Per accedere ai servizi è richiesto un esame della condizione fisica e psichica dell’anziano, che è fatto dall’Unità Valutativa Geriatrica dell’A.S.L., una commissione che ha il compito di individuare, attraverso la valutazione multidimensionale, i bisogni sanitari e assistenziali delle persone anziane, identificando le risposte più idonee al loro soddisfacimento.

Nell’ambito del progetto personalizzato, sono individuate tre fasce d’intensità assistenziale (bassa, media, alta) per gli interventi da erogarsi nelle strutture socio-sanitarie per anziani non autosufficienti, considerando il rapporto tra

- L’intensità terapeutica e/o riabilitativa dell’intervento, per mantenere l’autonomia funzionale residua della persona e/o a rallentare il suo deterioramento;
- l’intensità socio-assistenziale dell’intervento finalizzato a supportare, a mantenere e a migliorare la vita socio-relazionale delle persone anziane, non assistibili a domicilio.

La necessità di migliorare la qualità dell’assistenza nelle strutture sociosanitarie per anziani non autosufficienti e di incrementare la risposta disponibile per sostenere famiglie alle prese con cicli di assistenza troppo onerosi, richiederà la revisione complessiva del modello assistenziale oggi adottato dalle strutture residenziali verso una maggiore flessibilità.

Ad esempio, un anziano assistito in una struttura residenziale con un progetto di lungoassistenza a bassa intensità per una situazione di moderata non autonomia nelle funzioni quotidiane, in caso di deterioramento del quadro d’inabilità può ottenere nella medesima struttura una prestazione assistenziale adeguata all’evoluzione del suo bisogno, attraverso un progetto a media intensità, senza necessariamente essere spostato altrove (D.G.R. 65/2000 e 33/2002).

Superata quindi la definizione di RAF per pervenire alla RSA in funzione di una maggiore flessibilità del servizio, fermi restando i requisiti strutturali e la presenza di personale qualificato definiti per la tipologia dei presidi.

L’impiego del personale, delle attrezzature, degli spazi assistenziali e dei posti letto è quindi più funzionale alle esigenze degli ospiti.

Principi fondamentali delle Residenze per Anziani

La direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, intitolata “Principi per l’erogazione dei servizi pubblici”, richiama soggetti pubblici e privati addetti all’erogazione di pubblici servizi a realizzare forme di trasparenza, coinvolgimento e tutela nei confronti dei Cittadini attraverso i “Principi fondamentali” di Uguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficienza ed Efficacia. Questi stessi principi devono dunque caratterizzare anche la gestione delle Residenze per anziani di Domodossola e Villadossola.

Uguaglianza

Pari opportunità di accesso ai vari servizi sono garantite a tutti gli ospiti delle Residenze, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

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 ospite, fatte salve le priorità di ordine sanitario, vengono assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo.

I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nelle strutture, si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

Diritto di scelta

Si garantisce, nel rispetto della legislazione vigente, il diritto di scegliere tra le strutture comunali secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alla disponibilità dei posti.

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

Le Residenze si propongono agli anziani come vera e propria casa, cercando di favorire legami e collegamenti con il quartiere in cui sono situate.

Incentivare pertanto gli ospiti a mantenere rapporti e relazioni sia con amici e parenti, sia con ambienti del loro passato.

Qualità della vita

Obiettivi delle Residenze sono, oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, nei casi in cui debba lasciare la casa.

Si favorisce, dunque, per quanto è possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'anziano stesso e della sua famiglia, a tale scopo coinvolti, informati, ascoltati.

Partecipazione

La persona anziana e i suoi familiari possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami.

In ogni Residenza, inoltre, si favorisce 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 dell'anziano, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale.

Efficienza ed efficacia

I servizi e le prestazioni devono essere 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).

Ogni Residenza si impegna 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.

LA STORIA (Residenza di Domodossola)

La Casa di Assistenza per Anziani, già denominata Ricovero Mendici e Cronici, con sede in Domodossola trae le sue origini dal testamento in data 1.2.1826 del dott. Benedetto Facini che legava all'Ospedale S.Biagio, allora amministrato dalla Congregazione di Carità, una casa ad adibirsi ad alloggio per i poveri vecchi.

Successivamente, con il ricavato della vendita di detta casa e con il provento di oblazioni, la congregazione di Carità costruì un edificio, in seguito ampliato, nel recinto dell'Ospedale.

Amministrato sin dalle origini dalla Congregazione di Carità e poi dall'Ente Comunale di Assistenza, l'Istituto, eretto in Ente Morale con Decreto luogotenenziale 11.05.1917, venne in seguito decentrato dall'E.C.A. stesso, unitamente all'Ospedale S.Biagio, ed ebbe amministrazione autonoma sino al suo raggruppamento con l'Ospedale S.Biagio, decretato con D.P.R.14.03.1952

L'attuale denominazione venne approvata con D.P.R.25.05.1968.

In data 04.02.1975 si insediava la nuova amministrazione ospedaliera e di fatto avveniva la separazione tra l'Ospedale S.Biagio e la Casa di assistenza Anziani che come IPAB veniva gestita da un suo Consiglio di Amministrazione. Tale gestione è rimasta immutata fino all'agosto del 1985, data di passaggio dell'ex IPAB al Comune di Domodossola .

Nel novembre del 1994 la Casa di Assistenza per anziani è stata trasferita in un nuovo stabile del Comune sito in via Romita, 22 a Domodossola (VB)

Il numero di telefono è 0324 241299, il numero di fax 0324 248758

La e-mail è la seguente residenze.assistenziali@comune.domodossola.vb.it

Residenza di Villadossola

In via Bianchi Novello 118 è sito il fabbricato di proprietà del Comune di Villadossola che ospita la Casa di Riposo T.Ceretti con caratteristiche di R.A.F. ai sensi della D.G. R. 41-42433 del 09/01/1995 della Regione Piemonte. La Residenza è stata gestita dal Comune di Villadossola quale servizio istituzionale ai sensi del Testo Unico delle Leggi sull'ordinamento degli Enti Locali Dlgs. 18/08/00 n. 267 fino al 27/04/2006. Dal 10/04/2007 in gestione associata tramite convenzione con il Comune di Domodossola.

Il numero di telefono è 0324 51224, il n. di fax 0324 52793.

La e-mail è la seguente residenze.assistenziali@comune.domodossola.vb.it

MISSION

Gli obiettivi principali delle Residenze Assistenziali possono essere così riassunti:

- . Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata.
- . Ricerca di ottimali livelli di salute.
- . Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano.
- . Approccio globale alla persona con interventi mirati.
- . Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale
- . Razionalizzazione delle spese

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.



Le modalità di accesso alle Residenze per anziani autosufficienti

A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

Queste Residenze ospitano cittadini anziani, che non possono o non vogliono rimanere nella propria casa, e che sono dichiarati non autosufficienti dall' Unità di Valutazione Geriatrica dell'ASLVCO.

Sono strutture alberghiere con un massimo di 107 posti letto (72 a Domodossola, 35 a Villadossola).

Gli anziani che hanno compiuto 65 anni o le persone sopra i 55 anni, con un grado d'invalidità civile superiore al 74 %, residenti nell'ASLVCO, si possono rivolgere ai Servizi Sociali territoriali del CISS per chiedere il ricovero, sia per conoscere e valutare le altre prestazioni e forme di sostegno (assistenza domiciliare, telesoccorso, pasti a domicilio, ecc.), che potrebbero consentire ancora la permanenza a casa.

INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA

Il Servizio Sociale trasmette la richiesta di ricovero all'ufficio coordinamento interventi residenziali dell'ASL che inserisce il nominativo nella lista per la Valutazione UVG. Il Posto nella lista d'attesa viene assegnato solo dopo la visita di cui sopra, nella quale si accerta anche l'intensità assistenziale.

Per l'assegnazione dei posti disponibili l'UVG tiene conto anche di eventuali motivi di urgenza o precedenza (età avanzata, solitudine/abbandono, problemi abitativi e/o barriere architettoniche, ecc.).

Per avere informazioni sull'avanzamento della pratica, l'interessato può rivolgersi al Distretto dell'ASLVCO di Domodossola, sito in via Scapaccino.

COME SI ACCEDE

Ottenuta la valutazione di non autosufficienza dall'U.V.G., la persona viene inserita nella lista d'attesa dell'A.S.L. per l'accesso alle Residenze indicate nell'albo prestatori di servizi socio-sanitari approvato dall' A.S.L.VCO; in tale albo sono incluse anche le Residenze comunali. L'interessato può scegliere tra le Residenze in elenco in aderenza con la valutazione dell'U.V.G. (Residenze sanitarie assistenziali)

Per avere informazioni sull'avanzamento della pratica è possibile rivolgersi alla segreteria dell'U.V.G. dell'A.S.L. di residenza.

I COSTI

Il contributo al costo giornaliero dell'ospitalità comprende tutti i servizi alberghieri e l'aiuto di personale d'assistenza qualificato e le altre attività integrative..

La retta, per la quale è previsto il pagamento mensile, è stabilita annualmente con delibera del Consiglio Comunale, il quale approva anche le tariffe per altri servizi a domanda individuale. L'ammontare varia a seconda della fascia di appartenenza e corrisponde alle rette stabilite dalla Regione Piemonte, ma non comprende le prestazioni sanitarie, i medicinali, i prodotti di medicazione e altri ausili, di competenza del Servizio Sanitario Nazionale e dell'A.S.L. di territorio.

IL CISS zona Ossola partecipa al pagamento della quota socio-assistenziale delle Residenze comunali e convenzionate nel caso in cui l'anziano abbia un reddito insufficiente: in tal caso il ricoverato è tenuto a fornire notizie precise, aggiornate e veritiere circa il proprio reddito.

L'Amministrazione Comunale delibera annualmente, in sede di approvazione del bilancio, le tariffe dei servizi che per le Residenze Assistenziali sono corrispondenti a quanto indicato dalla Regione Piemonte con la DGR 17-15226 del 30.03.2005 e s.m.i.

Pertanto le rette alberghiere per gli ospiti inseriti nella struttura con rapporto di convenzione provvederanno al pagamento della retta mensile in base alla fascia d'intensità di appartenenza. (bassa, media-bassa, media, medio-alta, alta, alta incrementata) così come stabilito dalla Regione con gli adeguamenti istat annuali approvati dalla competente ASLVCO. Per tali ospiti la quota sanitaria, pari a quella alberghiera, è a totale carico dell'ASLVCO.

- a) €/die ...35,78..... per intensità di assistenza bassa
- b) €/die ...36,50 per intensità di Assistenza medio bassa
- c) €/die ...38,68..... per intensità di Assistenza media
- d) €/die ...44,00..... per intensità di Assistenza medio-alta
- e) €/die ...47,87..... per intensità di Assistenza alta
- f) €/die ...52,22..... per intensità di Assistenza alta incrementata

Per i ricoveri temporanei inseriti dall'ASLVCO come sollievi è dovuta dall'utente la quota alberghiera come sopra.

Per i ricoveri temporanei inseriti dall'ASLVCO come Continuità Assistenziale il pagamento è a totale carico dell'ASLVCO.

ACCOGLIENZA E RICOVERO NELLE RESIDENZE COMUNALI

Quando il posto nella struttura richiesta è disponibile e l'A.S.L., che copre la quota sanitaria, ha autorizzato l'ingresso, l'Ufficio Accettazione della Residenza avvisa il richiedente e lo informa sulle procedure di accoglienza.

Confermata l'accettazione e avviata la pratica amministrativa relativa all'impegno di pagamento della retta (contratto di ospitalità), la data del ricovero viene concordata con l'interessato e la sua famiglia.

L'eventuale rinuncia al posto dovrà essere comunicata per iscritto, per permettere il ricovero della persona che segue in lista d'attesa.

Al momento dell'ingresso devono essere allegati:

- 1) documento di identità personale valido
- 2) tessera sanitaria
- 3) codice fiscale
- 4) eventuali esenzioni dal pagamento di farmaci o tickets
- 5) fotocopia dell'eventuale verbale di visita per indennità di accompagnamento.

Prima dell'ingresso, il delegato dell'ospite, è tenuto a concordare con la direzione della residenza la data dell'assegnazione della camera che sarà messa a sua disposizione e il numero di identificazione personale assegnato all'ospite stesso.

Il delegato dovrà altresì provvedere alla firma del contratto di ospitalità nel quale si obbliga al pagamento della retta e dei servizi e si fa carico di tutte le incombenze esterne non di competenza dell'Ente.

CONSENSO INFORMATO

Le residenze Sanitarie Assistenziali promuovono e tutelano all'interno la consapevolezza e l'autonomia della Persona nell'ambito delle decisioni sanitarie, fornendo informazioni che garantiscono la trasparenza delle modalità di accesso e di fruizione dei vari Servizi erogati e favorendo la partecipazione e il coinvolgimento del ricoverato nel proprio percorso di cura. Agli utenti è garantita un'informazione completa e comprensibile sul proprio stato di salute e sulle procedure cliniche, assistenziali e terapeutiche. L'informazione costituisce anzi parte integrante della prestazione sanitaria affinché ci sia un coinvolgimento libero e consapevole del Paziente nelle scelte che riguardano la propria salute, nel rispetto del principio etico dell'autonomia. Il modello del consenso informato, di cui per alcune procedure può essere richiesta la

sottoscrizione, non costituisce infatti un atto burocratico ma la documentazione della comunicazione avvenuta tra l'utente e il Medico.

Allo stesso modo, la chiarezza e la leggibilità della cartella clinica e della lettera di dimissione, garantiscono un'informazione esauriente all'utente e al suo Medico Curante.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Durante la degenza è garantito il pieno rispetto della riservatezza e del pudore della Persona, inoltre fin dall'ingresso in reparto, l'utente viene informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e sensibili ed è invitato a esprimersi in merito al consenso al trattamento.

I dati richiesti al momento del ricovero sono obbligatori per la corretta compilazione della cartella clinica e servono sia per rilevare lo stato di salute, sia per fini amministrativi. I dati anagrafici, le terapie e le cure praticate, la diagnosi di dimissione con la relativa scheda di dimissione ospedaliera e quanto altro necessario, sono comunicati, in base alle norme vigenti, alle aziende sanitarie locali, all'autorità di pubblica sicurezza e, dietro richiesta specifica, all'autorità giudiziaria o ad altri eventuali destinatari previsti dalla legge. Le informazioni sullo stato di salute vengono fornite soltanto al diretto interessato o alle Persone espressamente indicate dallo stesso.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI E DATI SENSIBILI

La vigente normativa in materia di privacy, prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la legge indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nonché tutelando la Sua riservatezza ed i Suoi diritti.

1 - Il trattamento che si intende svolgere:

- a) è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'Ente, delle proprie finalità istituzionali, attinenti all'esercizio dell'attività di assistenza alle persone anziane e di quelle connesse;
- b) sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati o su supporto cartaceo e può consistere in qualunque operazione o complesso di operazioni tra quelle indicate all'art. 1, comma 2, lett. b) della L. n.675/96 e successive integrazioni

2 - I dati non saranno comunicati ad altri soggetti, se non chiedendo espressamente il consenso delle parti interessate.

3 - I dati potranno essere comunicati, per le finalità di cui al punto 1a), all'A.S.L. di competenza ed alle Regioni. In tal caso, i dati identificativi dei corrispondenti titolari e degli eventuali responsabili possono essere acquisiti presso il Registro pubblico tenuto dal "Garante per la protezione dei dati personali" e presso i suddetti soggetti.

4 - I dati personali possono essere comunicati a Pubbliche Amministrazioni ai sensi di legge, nonché a terzi per la fornitura di sistemi informatici o di servizi di archiviazione.

5 - I dati personali **non** sono soggetti a diffusione.

6 - I dati personali possono essere trasferiti all'estero, sempre per le finalità di cui al punto 1a).

7 - Il conferimento dei dati personali è facoltativo, salvo che sia richiesto da specifiche normative.

8 -L'eventuale rifiuto a rispondere può provocare l'impossibilità di svolgere l'attività specifica dell'Ente, in relazione al contratto stipulato.

Ai fini sopra indicati, si raccolgono e trattano dati personali rientranti nel novero dei **dati "sensibili"** di cui all'art. 22 della legge, vale a dire dati idonei a rivelare lo stato di salute.

Tali dati possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso scritto dell'interessato e previa autorizzazione del Garante per la protezione dei dati (art. 22 della legge n.675/96).

Il trattamento che si compie riguardo tali dati ha la seguente finalità: tutelare lo stato di salute dell'interessato, in relazione alle finalità istituzionali dell'Ente.

I dati potranno essere comunicati all'A.S.L. di competenza, all'U.V.G., al Medico di Base, ai Medici Specialisti.

Il Titolare del trattamento è il Sindaco del Comune di Domodossola.

Il Responsabile del trattamento è il Direttore della struttura.

Al Titolare del Trattamento, l'interessato potrà rivolgersi per far valere i propri diritti così come previsti dall'art. 13 della legge n. 675/96 e successive modificazioni.

Pertanto al momento del ricovero in Struttura si richiede firma della nota di cui all'Allegato "B" al presente Regolamento.

*ALLEGATO "B" AL REGOLAMENTO DELLE RESIDENZE SANITARIE
ASSISTENZIALI*

"Samonini Rozio Balassi" di Domodossola e "Teresa Ceretti" di Villadossola

Domodossola _____._____.

Spett.le
DIREZIONE
Delle Residenze Sanitarie Assistenziali
Via Romita 22
28845 Domodossola (VB)

OGGETTO: CONSENSO AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI GENERALI E SENSIBILI

Il/La sottoscritto/a _____, in qualità di _____ fa presente che le condizioni psicofisiche del/della Sig./Sig.ra _____ sono tali da non consentire l'informazione diretta per cui dichiara di aver acquisite le informazioni di cui all'art. 10 della legge n.675/96, ai sensi degli artt. 11, 20 e 22 della legge stessa, pertanto acconsente al trattamento dei propri dati personali e di quelli del/della Sig./Sig.ra _____, nei limiti e con le modalità comunicate. Si impegna, inoltre, a comunicare tempestivamente le eventuali variazioni dei dati.

In particolare dichiaro di aver liberamente preso atto che i propri dati personali e quelli del/della Sig./Sig.ra _____ saranno utilizzati per la gestione del ricovero presso le Residenze Sanitarie Assistenziali e che mi è riconosciuto il diritto di conoscere, cancellare, rettificare, aggiornare, integrare ed oppormi al trattamento dei dati stessi, nonché gli altri diritti riconosciuti dall'art. 13 della legge n.675/96.

Per far valere i miei diritti e quelli dell'interessato potrò rivolgermi all'Ufficio Segreteria dell'Ente.

Di conseguenza autorizzo il Titolare, il Responsabile e gli incaricati dell'Ente ad effettuare il trattamento dei propri dati personali e di quelli del/della Sig./Sig.ra _____ ed alla comunicazione dei medesimi, ai fini istituzionali dell'Ente, ad altri Enti pubblici, medici, organismi sanitari, associazioni, con particolare ed espresso riferimento a quelli riguardanti lo stato di salute, necessari per la gestione del ricovero e la tutela sanitaria.

In fede,

Firma leggibile

(fac simile assenso familiare dell'utente)

ed espresso riferimento a quelli riguardanti lo stato di salute, necessari per la gestione del ricovero e la tutela sanitaria.

In fede,

Firma leggibile

fac simile assenso familiare dell'utente)

Le forme di tutela previste

UFFICIO OSPITI

In ogni Residenza esiste un ufficio che si occupa di informare ed accogliere, ma anche di tutelare gli ospiti e di recepire i reclami.

La funzione di tutela consiste in:

- raccogliere i reclami contro atti o comportamenti che limitano o impediscono la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente;
- trasmettere gli atti alla Direzione per le decisioni da prendere;
- predisporre le procedure per l'individuazione, il recepimento dei reclami e l'attivazione delle iniziative volte a risolvere i disservizi segnalati;
- raccogliere nuove idee e proposte, segnalazioni di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.

SPORTELLO AUTOREVOLE

Si tratta di un servizio in aggiunta ai normali punti informativi già funzionanti.

E' offerto da ogni responsabile di Residenza che, in un giorno stabilito, è a disposizione degli ospiti e dei cittadini per fornire informazioni, raccogliere suggerimenti e reclami.

COME SI PRESENTANO RECLAMI E SUGGERIMENTI

I reclami o i suggerimenti possono essere inviati in forma scritta, su carta semplice, per posta ordinaria, posta elettronica, fax, oppure consegnati direttamente agli uffici, presso le diverse Residenze. In particolare il reclamo può essere inviato indicativamente entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante sia venuto a conoscenza dell'atto o comportamento lesivi dei propri diritti.

L'ufficio preposto, nei 3 giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino le misure necessarie ad eliminare l'eventuale disservizio e forniscano entro 10 giorni un'appropriata risposta all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in forma scritta o diretta, verrà data risposta scritta entro 20 giorni dal ricevimento qualora l'interessato rilasci il proprio nome e recapito.

Nel caso in cui l'oggetto del reclamo sia particolarmente complesso e di non immediata soluzione, il termine sopraindicato può essere prorogato di 10 giorni informandone correttamente il cittadino.

L'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP)

Ascoltare i cittadini...

...è un obiettivo primario del Comune.

COS'È L'URP?

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) è un servizio di comunicazione e ascolto dei cittadini istituito dalla Città di Domodossola.

Nato per favorire e semplificare i rapporti tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione, l'Ufficio svolge funzioni di informazione, accoglie indicazioni e suggerimenti, garantisce il diritto di accesso agli atti e il diritto di partecipazione.

L'URP - è il luogo dove il cittadino può esercitare il diritto di partecipazione e di accesso agli atti, ottenere informazioni sugli uffici e sulle strutture comunali, conoscere iniziative, attività e servizi.

Può, inoltre, presentare reclami, segnalare disservizi e offrire suggerimenti e proposte sull'attività amministrativa.

Lo sportello, collocato al pianterreno di Palazzo di Città , riceve il pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00.

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile Signora, Egregio Signore,

se ritiene che questa Amministrazione Comunale non abbia rispettato nei Suoi confronti i principi fondamentali indicati nella *Carta dei Servizi delle Residenze per anziani*, la invitiamo a compilare il presente modulo e a riconsegnarlo al personale di questo ufficio.

La preghiamo di fornirci tutte le informazioni necessarie a risolvere il problema da Lei segnalato nel più breve tempo possibile.

Se lascerà il Suo recapito sarà nostra cura contattarla entro 20 giorni dalla data di consegna del modulo per fornirLe una risposta.

Utilizzi questo modulo anche per farci pervenire i suoi suggerimenti su come migliorare il servizio.

Grazie per la Sua collaborazione.

Il DIRETTORE

• Motivo del reclamo / segnalazione

.....
.....
.....

• Residenza per anziani/reparto

.....

• Data dei fatti segnalati

.....

• Suggerimento

.....
.....
.....

• Richiesta di incontro con il funzionario/dirigente

.....
.....
.....

Cognome.....

Nome.....

Indirizzo.....

...

Tel.....

....

Data di consegna del modulo.....

Gli spazi e i servizi standard

I Servizi

- Assistenza alla persona 24 h su 24
- Assistenza medica diurna (secondo necessità)
- Assistenza infermieristica diurna
- Reperibilità notturna dell'infermiere
- Assistenza sociale
- Assistenza religiosa
- Animazione e musicoterapia
- Presenza di volontariato
- Diete personalizzate e menù con due alternative
- Uscite programmate con pulmino e attività ricreative
- Servizio di accompagnamento per visite mediche esterne presso strutture pubbliche
- Servizio lavanderia e rammendo
- Servizio parrucchiere, barbiere e pedicure
- Servizio di fisioterapia
- Reperibilità notturna dell'infermiere

Gli spazi

- Sale comuni da pranzo



- Sale soggiorno e TV



- Sale per feste e riunioni e biblioteca



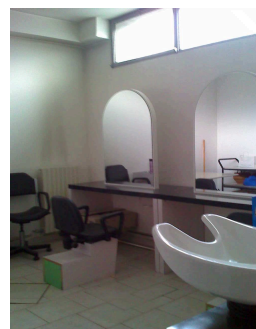
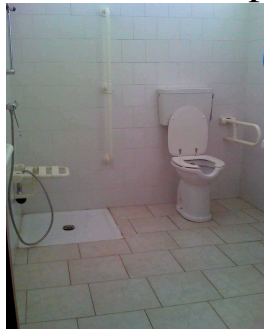
- Sale per musicoterapia



• Locale infermeria



• Locale per bagno assistito e locale parrucchiera



- Locale per il culto



- Locale con distributori automatici di bevande calde e alimenti confezionati



- Laboratorio per attività di animazione



- Giardino e spazi attrezzati con panchine e tavoli



- Palestra attrezzata per fisioterapia



- Sala per visite mediche



Il Sistema Qualità nelle Residenze per anziani

LA COSTRUZIONE DEL MODELLO NUOVI OBIETTIVI PER UN SERVIZIO MIGLIORE

Il processo di riforma della Pubblica Amministrazione italiana considera l'etica del "buon servizio" uno dei suoi principali obiettivi.

A livello locale, la "buona amministrazione" deve produrre comportamenti corretti dal punto di vista formale, rispondenti alle esigenze dei cittadini e rispettosi del diritto di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, trasparenza e diritto di scelta.

Le R.S.A. hanno adottato moderne metodologie di gestione d'impresa orientate alla qualità e al miglioramento creando servizi che si collocano su uno "standard di eccellenza", in piena armonia ai due piani strategici che stanno ridisegnando la città non solo nelle infrastrutture ma anche in campo socio-culturale.

In tale ottica le Residenze per anziani comunali, oltre che dal radicale rinnovamento strutturale in parte completato, sono state interessate, già agli inizi del 2000, da un complesso lavoro che ha lo scopo di istituire un Sistema Qualità capace di produrre nel tempo modelli di miglioramento continuo.

STANDARD DI QUALITÀ'

Lavoro per Progetti Individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Tale progetto viene condiviso con la famiglia.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato sul benessere globale della persona.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

Formazione del Personale

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. Si garantisce la partecipazione ai corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

La partecipazione a tali corsi è pianificata con l'apporto talvolta autonomo dalla Direzione generale, talaltra su proposta e stimolo del personale.

La partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità viene pianificata su programmazione annuale.

Corretto utilizzo delle Risorse

La Residenza è dotata di un'autonoma rete informatica interna. Per verificare il corretto utilizzo delle risorse nella Struttura, si usufruisce di un programma informatico allo scopo di monitorare i processi riabilitativi ed assistenziali per la produzione di risultati di qualità ed il controllo dei costi ad essi collegati.

Gli uffici sono in grado di effettuare la progettazione e la realizzazione dei supporti contabili ed organizzativi per la Direzione generale, volti a verificare che l'impiego delle risorse sia efficiente ed efficace e quindi coerente con gli obiettivi che ci si è posti.

Inoltre, sul sito del Comune di Domodossola è possibile avere informazioni delle attività delle strutture, unitamente alla necessità di trasparenza, ove è possibile ottenere tutte le informazioni, i

Regolamenti in vigore, i modelli di domanda e la presenta Carta dei Servizi.

IL METODO

Il percorso avviato ha offerto agli operatori delle Residenze per anziani non proposte elaborate dai consulenti, bensì le capacità e gli strumenti per:

- controllare costantemente la qualità erogata;
- individuare e realizzare azioni di miglioramento continuo;
- coinvolgere sia i soggetti esterni (parenti e volontari), sia le direzioni interessate.

LE FASI

Alfabetizzazione alla Qualità

In ogni Residenza si sono tenuti incontri specifici con il personale, con i parenti e con i volontari, per illustrare gli obiettivi del percorso e spiegare i concetti di co-valutazione e di miglioramento continuo della qualità.

In seguito sono state raccolte le adesioni volontarie dei partecipanti che hanno formato delle Commissioni rappresentative delle diverse professionalità e punti di vista (es.: area sanitaria, area amministrativa, gruppo parenti e volontari, ecc...).

Analisi della situazione esistente

Dopo la messa a punto di un modello di autovalutazione, le Commissioni hanno proceduto ad una “fotografia” della situazione nelle singole Residenze, analizzando le prestazioni offerte alla persona ricoverata e l’ambiente di vita mediante indicatori definiti per ogni ambito.

Costituzione della Commissione “clima/qualità percepita”

Per individuare e studiare i punti di forza ed i punti di debolezza dell’azienda, si è costituita la Commissione “clima/qualità percepita”, con il compito di valutare attraverso i dati raccolti : come gli operatori vivono l’organizzazione d’appartenenza e il proprio ruolo (clima organizzativo);

come le figure esterne, parenti e volontari, percepiscono la qualità delle prestazioni (qualità percepita).

Gli operatori stessi hanno compilato un questionario di rilevazioni del livello di soddisfazione dei loro colleghi, mentre la qualità percepita dai parenti e dai volontari è stata rilevata attraverso un altro questionario.

Non è stato possibile misurare con precisione la qualità percepita da tutti gli anziani, tuttavia sono

state raccolte circa 50 interviste realizzate dai volontari ad anziani consenzienti.

Definizione di uno strumento per misurare e valutare la Qualità con lo scopo di rappresentare e confrontare i tre principali punti di vista sulla qualità del servizio:

- quello dei professionisti (dai medici agli autisti, dagli addetti all’assistenza ai centralinisti);
- quello dei cittadini (volontari, parenti, ospiti);
- quello del management (servizi centrali, direttore di divisione, dirigente del settore e responsabili di struttura).

Questo modello di misurazione della qualità permette di:

1. verificare, di anno in anno, le variazioni di “qualità” avvenute nella struttura;
2. confrontarsi (*benchmarking*) con altre strutture che utilizzano analoghi sistemi di valutazione;
3. “simulare”, disponendo di risorse adeguate, l’intervento (o il complesso di azioni) in grado di favorire un ulteriore miglioramento della qualità.

LA CULTURA DELLA QUALITÀ

Oltre alle azioni concrete avviate, questa esperienza ha certamente contribuito a modificare la cultura organizzativa esistente nelle Residenze per anziani.

Oltre un centinaio di operatori, infatti, nei progetti da loro redatti e avviati, dichiarano di aver assimilato le modalità del lavorare in qualità, così come è stato possibile constatare la grande utilità di un confronto trasparente e sereno tra operatori di diverse strutture e professionalità.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramenti già corso di sviluppo sono:

- Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra Centro Residenziale, ASL, Comune promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni.
- Trovare degli indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità efficienza, efficacia, adeguatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti, familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.
- Alzata personalizzata degli ospiti.

Attuazione D. Lgs. 81 del 2008

Le Residenze hanno ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, e si sta predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale. Inoltre, tutto il personale, sia dipendente sia in affidamento, è in possesso dei corsi di formazione previsti dal Decreto Legislativo in discorso.

Le figure professionali che operano nelle Residenze per anziani

L'attuale organizzazione dei servizi residenziali per anziani comprende, oltre al **responsabile**, figure professionali appartenenti alle seguenti aree:

socio assistenziale

sanitaria

amministrativa

dei servizi generali

Nell'**Area socio-assistenziale** operano:

OSS

Coordinatore OSS (operatore socio sanitario)

animatori

Nell'**Area sanitaria** vi sono:

direttore sanitario

medici

infermieri

fisioterapisti

L'**Area amministrativa** è composta da:

impiegati, che si occupano di pratiche amministrative, di rapporti con altri enti (Aziende sanitarie, INPS, Patronati, ecc...)

L'**Area dei Servizi Generali** comprende:

addetti alla manutenzione

addetti a guardaroba e lavaggio indumenti degli ospiti

addetti ai servizi alberghieri (i servizi di ristorazione, lavaggio biancheria piana, pulizie dei locali sono in appalto a ditte esterne)

Viene di seguito fornita una sintetica descrizione delle diverse figure professionali impegnate nelle aree socio assistenziale e sanitaria.

Responsabile di struttura

E' il funzionario che dirige la Residenza ed è responsabile sia dei servizi assistenziali sia dell'organizzazione e gestione amministrativa.

La struttura deve garantire un centro di responsabilità del coordinamento gestionale ed organizzativo complessivo.

Il Responsabile opera in base agli obiettivi ed agli indirizzi gestionali definiti dal Consiglio di Amministrazione e dallo Statuto.

Al Responsabile, in possesso di comprovati requisiti di professionalità, sono affidati i compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli ospiti.

Compete altresì al Responsabile di struttura il coordinamento dell'attività di elaborazione, gestione e di monitoraggio dei Piani assistenziali (P.A.I.), nonché il collegamento con l'U.V.G. per garantire la costante coerenza fra il progetto individuale ed il relativo P.A.I. esecutivo.

In particolare il Responsabile di struttura:

- è responsabile della gestione del personale in ordine all'applicazione dei contratti di lavoro ed alla copertura dei posti necessari in base agli standards assistenziali previsti;
- è responsabile dell'equipe multidisciplinare interna alla struttura;
- nomina i coordinatori di nucleo o di settore;
- è responsabile della gestione del budget di gestione, nel rispetto delle spese autorizzate.

Il Responsabile di struttura deve aver maturato una congrua esperienza nel coordinamento organizzativo e gestionale di servizi, strutture o nuclei residenziali o semiresidenziali e deve essere in possesso di titolo di studio di scuola media superiore, con almeno tre anni di esperienza nell'esercizio di funzioni direttive in strutture pubbliche o private, oppure diploma di laurea e aver acquisito la qualifica Regionale di Direttore di Struttura.

In ogni caso il Responsabile di Struttura dovrà frequentare un apposito corso di formazione o di aggiornamento sulla base di uno standard formativo definito dalla Regione Piemonte.

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE

Coordinatore OSS

È una figura socio-assistenziale, presente in orario diurno nei nuclei.

E' inserita nell'organizzazione complessiva della Residenza, tra direzione, reparti di assistenza, uffici e servizi interni; collabora con tutte le figure professionali presenti ed è il punto di riferimento del gruppo degli Oss.

Ha il compito di garantire la presenza del personale socio assistenziale, predisponendo e gestendo i turni; di vigilare sia su continuità ed uniformità delle prestazioni, sia sugli standard qualitativi garantiti ad ogni ospite.

Operatore Socio Sanitario (OSS)

Presente in tutte le strutture, 24 ore su 24, è l'operatore che, attraverso le attività integrate d'assistenza, eroga le prestazioni di cura alla persona assicurando:

- la soddisfazione delle esigenze primarie (alimentazione, cura e igiene della persona);
- l'aiuto nello svolgimento delle normali attività (faccende quotidiane, mobilitazione, socializzazione);
- la corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, in collaborazione con il personale sanitario.

In collaborazione con le altre figure professionali, attua per tutti gli ospiti il piano d'assistenza individualizzato (P.A.I.).

Collabora alle attività volte a favorire le buone relazioni e la socializzazione degli anziani che gli sono affidati, partecipando ai progetti di animazione che si realizzano nell'ambito territoriale e nelle strutture residenziali.

La figura professionale dell'ADEST si è trasformata in quella di Operatore Socio Sanitario (O.S.S.) attraverso corsi di formazione e di aggiornamento che consentiranno al personale di svolgere il proprio ruolo sia nelle strutture assistenziali sia in quelle sanitarie.

Animatore

E' presente in tutte le strutture, con orario diurno. È impegnato a

- facilitare le relazioni dell'anziano con l'ambiente circostante (parenti, amici, compagno o compagna di camera,...);
- prevenire eventuali situazioni conflittuali e d'isolamento; dare sollievo agli anziani negli stati temporanei di disagio.

Collabora con le altre figure professionali nell'elaborazione ed attuazione del piano d'assistenza individualizzato (P.A.I.) degli ospiti.

Promuove, stimola, organizza le attività socio-culturali e ricreative adatte all'età anziana.

Favorisce l'incontro e l'integrazione tra le persone; facilita la comunicazione e l'espressione,

Il servizio di animazione è appaltato ad una cooperativa che mette a disposizione gli operatori professionali.

Musicoterapista

E' presente in tutte le strutture, con orario diurno una volta alla settimana in entrambe le strutture. È impegnato in modo particolare con gli ospiti in gravi difficoltà e assieme all'animatore favorisce l'incontro e l'integrazione tra le persone; facilita la comunicazione e l'espressione.

AREA SANITARIA

La responsabilità dei servizi sanitari svolti nelle Residenze spetta al Direttore Sanitario, nominato dalla Direzione dell'Ente alla quale deve fare riferimento.

Nelle strutture che erogano anche prestazioni ad alta intensità assistenziale deve essere previsto, data la complessità della casistica e vista la necessità di assicurare un coordinamento delle attività sanitarie, un centro di responsabilità affidato ad un medico preferibilmente specialista in geriatria e/o medicina interna e/o in organizzazione e igiene dei servizi sanitari.

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. Vigila sulla salute psico-fisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie erogate.

Inoltre al Direttore Sanitario competono:

- accoglienza dell'ospite con valutazione delle condizioni psico-fisiche all'ingresso nella Struttura;
- verifica dell'espletamento dei compiti di rilevanza assistenziale e sanitaria da parte dei vari addetti. In caso di appalto, provvede a segnalare al Responsabile dell'Azienda eventuali disfunzioni.;
- verifica le modalità e la qualità delle prestazioni rese, ai sensi delle vigenti normative e degli accordi sindacali, da parte dei medici di medicina generale informando, se del caso, direttamente l'ASL e il distretto sanitario con cui i medici intrattengono il rapporto convenzionale;
- verifica il regolare approvvigionamento di farmaci, presidi, protesi ed ausili per gli ospiti, nonché la regolare tenuta delle relative registrazioni;
- verifica il regolare funzionamento delle apparecchiature ed attrezzature di ambito sanitario;
- garantisce che agli ospiti siano rilasciate le certificazioni necessarie;
- garantisce l'erogazione degli interventi ritenuti inderogabili per l'interesse del paziente.

Medico

Nelle Residenze comunali per anziani non autosufficienti un medico di medicina generale incaricato dall'ASLVCO, presente tutti i giorni per 1 ora e chiamato quando necessario in quanto reperibile.

Compito principale del medico è valutare lo stato complessivo di salute per definire il programma di cure, le visite, gli esami diagnostici, la terapia farmacologica.

Integra i dati sulle condizioni di salute e relativo trattamento, con quelli riguardanti lo stato funzionale, mentale, comportamentale e relazionale per creare, insieme alle altre figure professionali, un piano d'intervento individualizzato.

Infermiere

Presente dalle 06.00 alle 20.30 tutti i giorni per la residenza di Domodossola e dalle 6.30 alle 20.30 tutti i giorni ad eccezione della domenica(07.00-14.30) per la Residenza di Villadossola, ed è assicurata la reperibilità notturna 365 giorni all'anno.

Identifica i bisogni dell'utente, formula adeguati obiettivi di prevenzione e cura collaborando con il medico, valuta e gestisce gli interventi assistenziali infermieristici. Somministra le terapie farmacologiche ed effettua tutti gli interventi di competenza (medicazioni, iniezioni, ecc...).

Collabora alla stesura del piano individuale di assistenza ed alla sua realizzazione.

Fisioterapista

E' presente con orario diurno nelle Residenze per anziani non autosufficienti.

Gli interventi del fisioterapista riguardano l'area riabilitativa, ma anche l'ambito psicomotorio, al fine di mantenere equilibrio e scambio tra il corpo e la mente dell'ospite.

Psicologo

E' presente con orario diurno nelle Residenze per anziani non autosufficienti due volte al mese

Gli interventi riguardano il supporto psicologico agli utenti, parenti e personale

Dietista

Per questa figura ci si avvale della collaborazione del personale dell'ASL.

Assicura la corretta alimentazione degli ospiti, sia collaborando alla stesura del menù stagionale che predisponendo diete individualizzate sulla base delle specifiche esigenze di salute rilevate dal medico.

Le Associazioni e i Gruppi di Volontariato presenti nelle Residenze per anziani

Presso tutte le Residenze sono presenti numerosi gruppi di volontariato organizzato che svolgono con gli anziani un'attività quotidiana di compagnia, ascolto, aiuto negli spostamenti e nell'assunzione dei pasti.

I volontari organizzano anche attività di intrattenimento, come feste, concerti, spettacoli, e propongono attività di laboratorio: cucina, giardinaggio, canto, mentre altre accompagnano gli anziani nelle uscite per gite, visite a musei, spettacoli, pranzi.

In genere le Associazioni di Volontariato accettano nuovi volontari, i quali si preparano a svolgere il loro delicato compito di sostegno e compagnia anche attraverso corsi di formazione e incontri periodici.

Nelle Residenze opera in particolare l' Associazione **AVAS**.

I Servizi Offerti

La struttura di Domodossola è organizzata in 3 nuclei che sono così strutturati:

1. Nucleo di continuità assistenziale :

Vi accedono le persone in ospitalità temporanea: prevede la fruizione di tutti i servizi con un'offerta di cure e di assistenza a breve termine per un periodo transitorio (rinnovabile) mirato alla riabilitazione e/o sostegno per poi rientrare a domicilio (ADI o emergenza) e con il seguente profilo:

- mobilità lieve, media o grave
 - abilità lieve, media
 - deterioramento cognitivo medio, grave
 - condizione clinica lieve, media gravità
- Il nucleo è collocato al primo piano.



2. Nucleo per anziani con grave situazione clinica che manifestano un elevato bisogno assistenziale medico infermieristico con il seguente profilo:

- mobilità lieve, media, grave
 - abilità media, grave
 - deterioramento cognitivo lieve, medio, grave
 - condizione clinica grave
- Il nucleo è collocato al secondo piano



3. Nucleo di anziani non autosufficienti:

Vi accedono le persone in condizioni di non autosufficienza sia fisica che mentale e con il seguente profilo:

- mobilità lieve, media o grave
 - abilità lieve, media
 - deterioramento cognitivo medio, grave
 - condizione clinica lieve, media gravità
- Il nucleo è collocato al terzo piano.



La filosofia del lavoro per progetti

Numerosi sono i progetti terapeutico-riabilitativi realizzati tutti i giorni all'interno dell'organizzazione, ai quali la persona è libera di partecipare. I progetti realizzati settimanalmente sono esposti all'interno dei singoli nuclei e sono differenziati secondo i bisogni delle singole persone. Tra questi menzioniamo:

- progetto vestizione, mantenimento identità e dignità personale
- progetto igiene personale, cura di sé
- progetto alimentazione
- progetto prevenzione piaghe da decubito
- progetto mobilità
- progetto orientamento spazio-temporale
- progetto ballo
- progetto stimolazione abilità manuali
- progetto lettura guidata del giornale
- progetto uscite
- progetto accogliamento
- progetto riduzione della contenzione
- progetto informazione
- progetto stimolazione psico-sensoriale
- progetto linguaggio funzionale

- progetto training cognitivo
- progetto ascolto
- progetto socialità
- progetto giornalino

I servizi offerti dalla struttura sono i seguenti:

1) **Ospitalità a lungo termine** rivolta ad anziani che si trovano sia in condizione di autonomia che di dipendenza

La casa di Assistenza per Anziani è organizzata in nuclei funzionali differenziati in base al profilo degli ospiti.

Nuclei R.S.A.:

Vengono erogati i seguenti servizi:

- progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite
- assistenza infermieristica
- assistenza medico specialistica
- igiene e cura della persona
- pedicure, barbiere e parrucchiere
- vitto e alloggio
- lavanderia
- riabilitazione psico-fisica
- interventi educativo-animativi
- gite esterne
- soggiorni climatici
- assistenza religiosa
- segretariato sociale

In caso di ricovero in Ospedale dell'anziano, la casa garantisce il servizio lavanderia e delle eventuali necessità e assicura la visita da parte del personale della struttura per verificarne e supportarne lo stato psico-fisico.

Ospitalità temporanea: prevede la fruizione di tutti i servizi con un'offerta di cure e di assistenza a breve termine per un periodo transitorio (rinnovabile) mirato alla riabilitazione e/o sostegno per poi rientrare a domicilio (ADI o emergenza)

E' rivolto ad anziani che si trovano in condizione di dipendenza, per i quali l'ASL propone l'inserimento. Le finalità e le motivazioni relative all'ammissione temporanea sono:

- a) assenza di parenti, conoscenti o volontari in grado di assicurare un'adeguata assistenza domiciliare;
- b) momentanea indisponibilità, per gravi e documentate ragioni, dei parenti che possano garantire l'assistenza domiciliare;
- c) accertate impossibilità ad organizzare una assistenza domiciliare integrata da parte dei servizi preposti.

Tali condizioni possono ricorrere nel caso di:

- 1) dimissioni dall'ospedale;
- 2) aggravamento delle condizioni personali che impediscono la permanenza presso il proprio domicilio.

L'ammissione temporanea nella R.S.A. è stabilita nel limite massimo di giorni 60, può considerarsi articolata attraverso le seguenti fasi:

- a) fase intensiva: durata massima giorni 10. Tariffa giornaliera a totale carico del S.S.R.
- b) fase estensiva: durata massima giorni 20. Tariffa giornaliera a totale carico del S.S.R.
- c) fase di lungoassistenza: a decorrere dal 31° fino ad un massimo di 60 g.

___ Tariffa giornaliera a totale carico del S.S.R.

Per i ricoveri di sollievo l'utente è tenuto al pagamento del 50% della quota.

Ospitalità diurna: prevede la fruizione in giornata dei vari servizi presenti in Struttura. Il servizio è garantito dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al sabato, concordabile di massima secondo le singole esigenze. E' rivolto ad anziani che si trovano in condizione di dipendenza. Il costo giornaliero del servizio sono stabiliti sulla base delle ore di presenza, il numero dei pasti compilati ed il carico assistenziale.

Servizi vari

Sono a disposizione presso la Casa i seguenti locali: sala televisione, sala polivalente, laboratorio attività occupazionale, sala parrucchiere, ambulatorio, la palestra, uno spazio verde attrezzato all'esterno. Le stanze degli ospiti sono strutturate a due letti con bagno per la R.S.A. e a 3 letti con bagno esterno nel nucleo al 3° piano.

Servizio Mensa

Il servizio di confezionamento dei pasti per le Residenze è garantito all'interno delle strutture attraverso l'affidamento a società esterna.

Il servizio viene effettuato nelle sale della Casa nei seguenti orari:

*Colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.00

*Pranzo dalle ore 11.45 alle ore 12.40

*Cena dalle ore 18.30 alle ore 19.20

Il menù, il quale prevede due stagioni (estiva ed invernale), è articolato in sette giorni su quattro diverse settimane, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi. Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di un dietista e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità, il tutto approvato dal competente servizio della locale Azienda Sanitaria.



Servizio telefonico

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: il servizio di ricevimento della Struttura provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.

Servizio Lavanderia

Le Residenze offrono un servizio di lavanderia interna in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammando della biancheria personale dei residenti

Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, delle divise del personale, dei tendaggi e dei materassi viene affidato ad una ditta esterna.

Servizio e Sanificazione Ambientale

Il servizio è appaltato ad una Cooperativa di servizi.

L'assistenza religiosa

Il servizio religioso è garantito da un sacerdote.

L'attività religiosa si articola nei seguenti momenti giornalieri:

ore 9.15 Santa Messa del Venerdì e tutti i giorni di festa a Domodossola

ore 9.15 Santa Messa del Giovedì e tutti i giorni di festa a Villadossola

e nelle festività di rito (Natale/Pasqua)

Il Volontariato

All'interno della Struttura esiste una significativa presenza garantita da circa venti volontari AVAS di Domodossola, opportunamente formati.

Il Silenzio e la Tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri anziani preghiamo l'utente di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio e della televisione. Per favorire il riposo non sono previsti rumori ai nuclei dalle ore 13.30 alle ore 15.00 e dalle 22.30 alle ore 06.30.

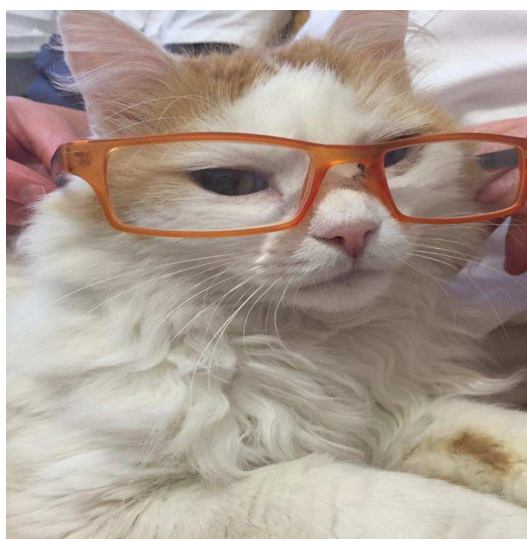
IL fumo

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.

Animali

Compatibilmente con le esigenze di servizio sono ammessi regolarmente animali in visita agli utenti. In casi eccezionali potrà essere valutata anche la possibilità di accogliere l'animale stesso, come da indicazioni della Regione Piemonte e come terapia alternativa da tempo utilizzata nei paesi stranieri più evoluti. Da quest'anno viene attivato inoltre il progetto pet-terapy.





ACCESSO AL SALOTTO

Dal 2005 è stato aperto un servizio denominato “Salotto dell’Anziano” che consente all’anziano del territorio di trascorrere del tempo insieme agli ospiti della struttura condividendo attività diverse quali: laboratorio economia domestica, laboratorio di pittura, di cucina, di lettura, proiezione di film, attività ludiche e uscite enogastronomiche. Tale servizio è gratuito e attivo dal lunedì al giovedì prevalentemente al pomeriggio salvo eventuali attività o gite organizzate in giornate diverse. L’accesso al salotto per l’utente esterno è previsto fino ad un massimo di 20 persone e vi si può accedere contattando la direzione della struttura.

INFORMAZIONI UTILI

Orario di apertura degli Uffici Amministrativi

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle ore 9.00 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 il lunedì, il martedì e il giovedì, mentre per la giornata del sabato sono attivi dalle ore 8.30 alle ore 12.30 su appuntamento.

Orario Visite Esterne

Ogni anziano può ricevere visite da parte di familiari ed amici, durante tutta la giornata. E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti. Per i ricoveri temporanei l'orario di visita è previsto dalle ore 14,30 alle ore 18,30 e dalle ore 19,30 alle ore 20,00. In caso di necessità è consentito l'ingresso, se concordato preventivamente con la direzione o con persona a tale scopo delegata, anche durante l'orario dei pasti.

COME RAGGIUNGERCI O METTERSI IN CONTATTO CON NOI



R.S.A. CASA ASSISTENZA ANZIANI "Samonini Rozio Balassi"

Situata in Via Romita 22, dispone oggi di 72 posti letto distribuiti in camere con bagno privato ed aria condizionata.

La R.S.A., ristrutturata nel 2008 e ampliata nel 2017/2018, è situata in un'ampia area verde, poco distante dal centro città, nell'immediate vicinanze dell'Ospedale, raggiungibile arrivando da sud tramite tangenziale Dalla Chiesa.

NUMERI DI TELEFONO:

Nuclei: 0324 241299

Ufficio: 0324 227459

Fax: 0324 28758

e-mail

residenze.assistenziali@comune.domodossola.vb.it

R.S.A. CASA DI RIPOSO "Teresa Ceretti"

Situata in via Bianchi Novello 118, dispone di 35 posti letto distribuiti in camere con bagno privato.

La Casa di Riposo, interamente ristrutturata nel 2007, è ubicata all'interno di un ampio giardino, poco distante dal centro città sulla statale in direzione Milano, si trova a mt. 500 dalla stazione ferroviaria di Villadossola ed è raggiungibile con gli autobus di linea.

NUMERI DI TELEFONO:

Nuclei/Ufficio: 0324 51224

Fax: 0324 52793

e-mail residenze.assistenziali@comune.domodossola.vb.it

