

FONDAZIONE EVASIO E MARIA PUGNO

Via Trento, 4
Località Selvaggio di Giaveno (TO)
tel: 011/9340576 - fax: 011/9349480
Email: residenza.pugno@gruppoagape.it
PEC: residenza.pugno@pec.gruppoagape.it

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata: febbraio 2014



La Giovanna s.r.l.
Corso Siccardi 6 10122 Torino
Tel 011 542272 Fax 011 5176549

Presentazione

La "Fondazione Evasio e Maria Pugno", gestita da "La Giovanna s.r.l.", sita in via Trento n.4 - frazione Selvaggio di Giaveno (TO) è una residenza per anziani non autosufficienti con 27 posti letto RSA in base alla delibera n. 751 del 13/03/2014. Autorizzata al funzionamento in regime definitivo con deliberazione n. 51 del 22/05/2009 rilasciata dall' ASL TO3 ed accreditata dal 01/01/2010 con determina n. 118 del 28/12/2009.

La Residenza è immersa nel verde in un luogo soleggiato tra le montagne della Val Sangone. E' parte del complesso religioso, realizzato tra il 1915 e il 1926, del Santuario dedicato alla Madonna di Lourdes, che comprende l'Ospizio Cardinale Richelmy e l'Asilo "Maria Zappata" adibiti a foresteria, e la Casa Missionaria.

La Casa Missionaria fu inaugurata dal Cardinal Gamba nel 1926 ed amministrata dal Santuario fino al 1990. In quell'anno, su richiesta del Cardinal Saldarini, tutto lo stabile passò alle dipendenze della Curia Torinese che nel 1992, dopo totale ristrutturazione, la adibì a Residenza per anziani con il nome di "Fondazione Evasio e Maria Pugno".

La Residenza si compone di un piano seminterrato e tre piani fuori terra. Il piano terreno comprende l'ufficio della direzione, l'ambulatorio infermieristico e la sala medica, lo spogliatoio e la sala del personale, la sala pranzo, un ampio e luminoso salone, la sala bar, la palestra fisioterapica e i locali di servizio. Al primo e al secondo piano vi sono i nuclei abitativi, ognuno costituito da camere singole e doppie, dotate di bagni accessoriati per persone con ridotte e impedito capacità motorie; soggiorno di piano con annessa cucina di nucleo, bagno assistito, locali per il personale e locali di servizio. Nel piano seminterrato sono dislocati i magazzini, la lavanderia e la camera mortuaria.

Finalità

Fulcro dell'attività è la persona, pertanto, l'intento è quello di far ruotare l'attività gestionale attorno alle esigenze dell'utenza, cercando di promuovere la vita all'interno della struttura il più possibile affine a quella che la persona conduceva prima dell'ingresso, garantendo il rispetto della loro riservatezza, della personalità e del patrimonio culturale.

È il rispetto della persona e della sua dignità l'idea portante che stimola il personale ad operare con professionalità e cortesia con l'obiettivo primario di offrire all'ospite un ambiente familiare ed accogliente promuovendo uno stile di vita sereno, in modo da favorire l'autonomia e il mantenimento delle abilità, compensare le disabilità, controllare le dipendenze, salvaguardare l'incolumità e permettere una vita la più indipendente possibile.

L'integrazione con la realtà socio-culturale del luogo, attraverso il coinvolgimento delle istituzioni, dei cittadini e del volontariato vuole altresì favorire lo sviluppo delle relazioni interpersonali promuovendo momenti sereni e piacevoli nell'intento di offrire giornate tranquille e con la consapevolezza di non essere mai soli.

La struttura, inoltre, è inserita nella rete di presidi socio-sanitari per anziani non autosufficienti secondo il modello organizzativo della DGR n. 45-4248 del 30/07/2012 e s.m.i. offrendo una risposta personalizzata ed adeguata ai bisogni di salute e di assistenza dell'anziano.

L'attuale risposta residenziale per persone non autosufficienti viene articolata e connotata attraverso livelli d'intensità e di complessità più o meno elevati a seconda delle esigenze di salute e dei bisogni assistenziali dell'utente, come stabilito dalla D.G.R. n. 45/2012 citata.

L'organizzazione della risposta residenziale in funzione del percorso assistenziale della persona, comporta l'individuazione di livelli d'intervento relativi a ciascuna macro-tipologia di bisogno assistenziale e, pertanto, sono previste le seguenti fasce assistenziali:

- Alta Intensità Liv. Inc. (Punteggio sanitario pari a 12)
- Alta (Punteggio sanitario pari a 10/11)
- Media Alta (Punteggio sanitario pari a 9)
- Media (Punteggio sanitario pari a 7/8)
- Medio Bassa (Punteggio sanitario pari a 6)

- Bassa (Punteggio sanitario pari a 5)

Ogni fascia assistenziale individuata rappresenta uno standard complessivo minimo da garantire, in termini di tempi di assistenza giornalieri per ospite i quali, in base al principio dell'appropriatezza della risposta, posto a fondamento del modello assistenziale, vengono assegnati ad ogni Progetto Individuale in relazione al bisogno assistenziale della persona.

I servizi offerti dalla "Fondazione Pugno", inoltre, vengono erogati nel rispetto dei seguenti principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Uguaglianza: garanzia a tutti gli ospiti di pari opportunità di accesso ai vari servizi, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di razza, genere, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Sarà nostro obiettivo quindi, non tanto offrire un'uniformità di trattamento, ma, considerando il nostro ospite come una "persona unica", programmare piuttosto interventi personalizzati mediante l'adozione di piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

Imparzialità: ad ogni ospite sono assicurate prestazioni e servizi di pari livello qualitativo. Il comportamento professionale del personale operante in struttura si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: la "Fondazione Pugno" si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni; in caso di funzionamento irregolare saranno tempestivamente attivate procedure idonee a ridurre il disagio.

Diritto di scelta: la "Fondazione Pugno" si impegna a rispettare il diritto dell'utente di scegliere la struttura in cui farsi curare.

Partecipazione: la nostra struttura garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta e completa; assicura l'accesso alle informazioni che lo riguardano; offre la possibilità di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio, nonché di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni attraverso questionari di gradimento. Favorisce inoltre i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato.

Riservatezza: dal dizionario Devoto-Oli apprendiamo che questa è la "caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell'intimità". Ai nostri operatori sono richieste serietà e rigore, l'obbligo di non rivelare le notizie apprese, ma anche la capacità di distinguere tra quanto deve rimanere riservato e quanto invece è utile comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Efficienza ed efficacia: la Residenza si impegna a fornire servizi e prestazioni secondo criteri di efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (idoneità a soddisfare i bisogni dell'ospite ed a promuoverne il benessere). Sarà pertanto costante l'impegno a:

- elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio;
- rendere comprensibili gli obiettivi dei progetti e delle attività;
- verificare periodicamente i risultati raggiunti;
- favorire un costante aggiornamento del personale.

Diritti degli ospiti

In ottemperanza a quanto previsto dalla vigente normativa la Residenza si impegna al rispetto del "Decalogo dei diritti degli ospiti", riportato integralmente di seguito:

Diritto alla vita, ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;

Diritto di cura ed assistenza, ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;

Diritto di prevenzione, ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;

Diritto di protezione, ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;

Diritto di parola e di ascolto, ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;

Diritto di informazione, ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;

Diritto di partecipazione, ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;

Diritto di espressione, ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;

Diritto di critica, ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;

Diritto al rispetto ed al pudore, ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;

Diritto di riservatezza, ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;

Diritto di pensiero e di religione, ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Ubicazione della residenza

La "Fondazione Evasio e Maria Pugno" è situata nel comune di Giaveno (TO) in Località Selvaggio, ubicata affianco al Santuario della Madonna di Lourdes. Dista da Torino circa 37 km. In automobile, percorrendo la tangenziale di Torino, è facilmente raggiungibile imboccando l'autostrada del Frejus e utilizzando l'uscita Avigliana Est; oppure passando per Rivoli, Rosta, Buttigliera Alta, arrivando fino ad Avigliana e proseguendo seguendo le indicazioni per Giaveno Centro. Superare le prime due rotonde seguendo le indicazioni per il centro e alla rotonda successiva svoltare alla prima strada a destra in direzione Selvaggio. Con i mezzi pubblici, il comune di Giaveno è collegato con Torino, mediante due linee di autopullman, che effettuano oltre 20 corse giornaliere, con capolinea a Torino, in via Sacchi e a Giaveno in piazza San Lorenzo. In Corso Regina è possibile prendere la coincidenza per località Selvaggio, destinazione Coazze. È raggiungibile utilizzando anche la linea ferroviaria per Susa-Bardonecchia, fino ad Avigliana. In stazione ad Avigliana vi sono le coincidenze, circa ogni ora, per Giaveno, con fermata Corso Regina Elena, ove è possibile prendere la corsa con direzione Coazze e fermata a Selvaggio.

Accesso alla struttura

L'accesso alla residenza avviene dietro richiesta dell'interessato o di un suo familiare, oppure su proposta dei Servizi competenti (A.S.L. o Servizi Sociali).

Le ammissioni degli ospiti segnalati dai Servizi competenti sono disposte dalle UU.VV.GG. (Unità Valutative Geriatriche), in base alla disponibilità della struttura, dopo apposita istruttoria di verifica dei requisiti per l'inserimento, nel pieno rispetto del diritto di libera scelta dell'interessato.

L'ingresso degli ospiti privati avviene su domanda dell'interessato o dei familiari, previa valutazione delle condizioni sanitarie dell'ospite da parte dell'equipe di struttura dopo attenta analisi della documentazione richiesta dalla residenza, in base alla disponibilità dei posti letto, nel rispetto delle liste di attesa.

Prima dell'ingresso gli ospiti e i loro familiari vengono informati dei loro diritti e doveri, delle condizioni economiche e viene loro consegnato il regolamento della Residenza.

Inoltre viene sottoscritto dall'ospite e/o dal parente o chi per esso e dal responsabile della Residenza il "Contratto di Ospitalità", nel quale sono specificati i servizi offerti, l'ammontare della retta, le modalità di pagamento e le principali regole di convivenza.

Dimissione dalla struttura

L'utente può essere dimesso su richiesta dell'interessato e/o dei familiari, su proposta dell'autorità sanitaria o della Direzione della Residenza nel caso in cui quest'ultima non sia più in grado di soddisfare le esigenze di cura o di assistenza dello stesso. La Direzione si riserva, inoltre, la facoltà di risolvere il contratto di ospitalità in caso di morosità, fatto salvo il diritto di recuperare l'ammontare delle rette non saldate ed ogni altra spesa.

Gestione dei dati e tutela della privacy

La Residenza utilizza e conserva in sede aggiornandoli periodicamente supporti cartacei e informatizzati al fine di acquisire e mantenere i dati relativi agli ospiti, indispensabili per un'adeguata cura ed assistenza degli stessi e per un'efficiente organizzazione della gestione.

Il trattamento delle informazioni acquisite sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti della persona.

Nel pieno rispetto della normativa vigente (Regolamento UE 2016/679) verranno rispettati i contenuti ed i criteri delle norme relative alla gestione dei dati sensibili.

All'ingresso viene consegnata all'utente l'informativa sulla privacy e viene richiesto il consenso scritto al trattamento dei dati sensibili; l'eventuale rifiuto al trattamento comporta la mancata esecuzione del servizio.

Prestazioni erogate

Assistenza medica

È garantita dai Medici di Medicina Generale che forniscono le prestazioni previste dalla vigente normativa. La presenza dei Medici sarà organizzata e coordinata in base alle esigenze assistenziali della struttura, secondo i parametri previsti in materia dalla normativa regionale. L'orario di effettiva presenza in struttura dei Medici di Medicina Generale è affisso in bacheca all'ingresso della residenza; durante le ore di presenza nella Residenza il sanitario di turno deve assistere anche i pazienti dei colleghi. L'assistenza medica è assicurata, dal lunedì al venerdì dalle h.08,00 alle h.20,00 e nei giorni prefestivi e festivi, dal Servizio di Guardia Medica. Il Direttore Sanitario della Residenza è un medico con esperienza nella gestione di persone anziane non autosufficienti. Presente in struttura in giorni ed orari definiti esposti all'ingresso in struttura, per il monte ore previsto dalla vigente normativa. Il Direttore Sanitario è responsabile delle condizioni igienico sanitarie della struttura, vigila sulla salute psicofisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie erogate dai MMG e dagli altri operatori, verifica il regolare approvvigionamento dei farmaci, dei presidi, delle protesi e degli ausili, conserva correttamente la documentazione clinica e controlla la corretta tenuta della documentazione sanitaria ed assistenziale degli utenti.

Assistenza infermieristica

la copertura giornaliera è assicurata da infermieri professionali ed è garantita secondo gli standard indicati nei singoli PAI (Piano Assistenziale Individuale) e secondo la normativa vigente, inoltre viene garantita la pronta reperibilità notturna del servizio infermieristico. Il Servizio Infermieristico assicura, oltre alle comuni prestazioni infermieristiche (terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, etc.), il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute ed attua una vigilanza qualificata e continua sulle condizioni sanitarie degli ospiti per l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, pertanto la figura dell'infermiere professionale permette sia la tempestiva segnalazione al medico di ogni variazione delle condizioni di salute dell'ospite sia, operando sulla scorta di specifiche procedure, una corretta gestione delle terapie farmacologiche. La figura del Coordinatore Infermieristico gestisce ed organizza il servizio in relazione alle disposizioni dei medici, del Direttore Sanitario e della Direzione di Struttura.

Attività di riabilitazione psico-fisica

È affidata a varie figure professionali (fisioterapista, logopedista, psicologa, etc.). Le prestazioni giornaliere sono assicurate secondo gli standard indicati nei singoli PAI (Piano Assistenziale Individuale) e secondo la normativa vigente; sono previsti sia programmi individuali di riabilitazione o di mantenimento, sia attività integrate erogate per gruppi di ospiti, sia attività di rieducazione dell'ospite, sia lo svolgimento delle comuni attività quotidiane, nonché la rieducazione psico-sociale effettuata attraverso il supporto psicologico. L'orario di presenza delle figure atte alle attività di riabilitazione è esposto in bacheca all'ingresso della struttura.

Attività di Assistenza alla persona

Affidata ad una cooperativa del territorio che opera tramite figure specializzate, in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario (O.S.S.), 24 ore al giorno tutti i giorni dell'anno secondo gli standard indicati nei singoli PAI (Piano Assistenziale Individuale) e secondo la normativa vigente. Il personale addetto all'assistenza alla persona svolge:

- interventi rivolti all'assistenza diretta (aiuto per l'igiene personale e i pasti, vestizione, deambulazione e mobilitazione, prevenzione delle complicanze dell'allettamento prolungato, pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite, ecc..)
- interventi di protezione della persona (controllo e vigilanza)
- interventi generali di natura assistenziale (prestazioni di carattere assistenziale volte a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'ospite, rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc.)

Assicura all'ospite, durante tutta la giornata, un'assistenza globale ed adeguata, nonché interventi individuali predisposti in base agli obiettivi definiti nel PAI (Piano Assistenziale Individuale). L'operatore è invitato non a "curare", ma a "prendersi cura" di ogni ospite, instaurando con lui un rapporto di empatia, raggiungibile ricorrendo ad un atteggiamento di cordialità e di rispetto.

Attività di animazione

È affidata ad operatori qualificati, presenti in struttura dal lunedì al venerdì per il monte ore previsto dalla vigente normativa; che operano in base alle necessità dell'anziano, attuando programmi individuali e collettivi di animazione, secondo quanto previsto dal PAI (Piano Assistenziale Individuale), nel rispetto delle preferenze e delle possibilità di stimolazione fisica e mentale degli utenti. È l'attività che mira alla socializzazione e al mantenimento delle capacità relazionali ed è organizzata da personale qualificato, con definita programmazione settimanale delle attività. L'animatore persegue il tentativo del coinvolgimento diretto dell'anziano, cercando di stimolarne la partecipazione, di valorizzare la sua storia personale, di difendere la sua identità comportamentale e la sua integrazione sociale favorendo anche lo scambio intergenerazionale. Il metodo prevede il ricorso a laboratori di manualità, attività ludiche, lettura di quotidiani e proposte musicali. Vengono inoltre organizzati momenti di socializzazione e svago, generalmente apprezzati dagli utenti e dai familiari.

Assistenza religiosa

La Residenza si avvale della figura del Parroco, per il territorio della città di Giaveno, il quale, oltre ad assicurare la sua presenza su appuntamenti strutturati (Messa, confessioni, ecc.) interviene su richiesta degli ospiti o dei parenti. Gli ospiti aderenti a confessioni religiose diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per contattare i ministri di altri culti.

Approvvigionamento farmaci

Su richiesta medica nominativa, la struttura garantisce l'acquisto dei farmaci per conto dell'ospite, garantendo un servizio continuativo di rifornimento. Le spese di acquisto vengono rendicontate mensilmente e attribuite all'ospite stesso.

Gestione individualizzata della persona

Per ogni utente all'atto dell'ingresso viene istituita una cartella personale, nella quale sono riportati tutti i dati di natura anagrafica, sociale e sanitaria, con l'indicazione dell'eventuale terapia. Dopo un primo periodo di osservazione viene redatto il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) dall'équipe multidisciplinare, elaborato sulla base dei bisogni e delle esigenze dell'individuo. Il PAI è un strumento attivo nella gestione dell'utente e quindi periodicamente viene rivisto e aggiornato.

Servizio di ristorazione

I pasti vengono preparati sulla base di tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate dal competente Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione dell' A.S.L.TO3. Sono forniti da un'azienda leader nel settore della ristorazione e funziona nel rispetto della vigente normativa H.A.C.C.P.. Vengono preparati presso la cucina della Casa di Riposo "Immacolata" di Giaveno (TO) da personale specializzato e poi veicolati seguendo le procedure vigenti. I menù sono redatti con articolazione mensile e giornaliera su base stagionale, con la possibilità di diete personalizzate in base alle patologie dell'ospite e su indicazione medica. La somministrazione dei pasti avviene normalmente nelle sale da pranzo; in caso di necessità il vitto può essere servito in camera o al letto dell'ospite, provvedendo ad imboccare le persone che non sono in grado di provvedervi autonomamente. Sono fornite la prima colazione, il pranzo e la cena; la ristorazione comprende anche un'idratazione con generi di conforto a metà mattinata e nel pomeriggio.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il presidio fornisce, compreso nella retta, il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria piana e degli indumenti degli ospiti. Tutta la biancheria personale deve essere contrassegnata a cura della famiglia con un numero preventivamente concordato con la direzione, in modo che i capi siano identificabili. I capi devono essere di uso corrente e di tessuto che consenta un'adeguata sanificazione; per i capi di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio, poiché il lavaggio a carico della struttura è effettuato con macchinari industriali ad acqua e temperature elevate, non idonee al capo delicato, ma che garantisce igiene e sicurezza alla comunità. Al momento dell'ingresso in struttura dovranno essere concordati con l'utente i capi necessari per ogni stagione.

Servizio di pulizia

È garantito da personale dipendente presente in struttura tutti i giorni e si occupa della pulizia di tutti gli ambienti della struttura nel rispetto delle norme igieniche.

Servizio di parrucchiere, barbiere

Viene assicurato almeno una volta al mese ed include le attività connesse con l'igiene personale: lavaggio, asciugatura e taglio. Settimanalmente è garantito il lavaggio e l'asciugatura a cura del servizio assistenziale.

Servizio di podologo

A tutti gli ospiti viene offerta la possibilità di usufruire della prestazione di podologo a pagamento.

Assistenza ai familiari

La residenza collabora attivamente con i familiari nel disbrigo delle pratiche burocratiche (prenotazione visite e/o ricoveri, riconoscimento dell'invalidità, pratiche per l'UVG, richiesta dei farmaci e dei presidi sanitari, ecc.) al fine di agevolare tutte le procedure che ruotano attorno alla persona durante la degenza.

Servizio di manutenzione

E' gestito da ditte specializzate per quel che riguarda l'impiantistica della struttura, le quali eseguono gli interventi in base ai contratti in essere stipulati con "La Giovanna srl". Inoltre, è presente in struttura un tecnico dipendente, per eseguire i lavori di manutenzione ordinaria sia programmati che urgenti di impianti, attrezzature e macchinari di proprietà della Residenza.

Il personale

Il personale operante nella "Fondazione Evasio e Maria Pugno" rispetta i requisiti previsti dalla normativa vigente in materia e l'organico strutturale rispetta i requisiti professionali definiti dai provvedimenti regionali.

Nella residenza operano le seguenti figure professionali:

- Direttore di struttura, in possesso di debita qualifica, al quale, è demandata la gestione della Residenza, come specificato dalla DGR. 45-4248/20121, e "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"
- Direttore Sanitario, medico al quale compete il coordinamento di tutte le attività di assistenza sanitaria, in collaborazione con i medici di medicina generale che forniscono le prestazioni previste dall'accordo collettivo in vigore
- Medici di medicina generale, forniscono le prestazioni previste dall'accordo collettivo in vigore
- Infermieri Professionali, pool di infermieri che operano sotto la supervisione del Direttore Sanitario, garantendo una efficiente assistenza infermieristica per il monte ore previsto dalla vigente normativa suddiviso su due turni diurni e la reperibilità notturna
- Riabilitazione psico-fisica: servizio affidato a professionisti della riabilitazione, quali fisioterapista, psicologa, logopedista, ecc per il monte ore previsto dalla vigente normativa
- Assistenza alla persona: gli O.S.S. (Operatori Socio Sanitari) garantiscono la copertura nelle 24 ore con servizio articolato su 3 turni
- Animazione: operatori qualificati, presenti in struttura per il monte ore previsto dalla vigente normativa
- Servizio di lavanderia-guardaroba e pulizie: le addette ausiliarie lavorano tutti i giorni su due turni
- Manutenzione: un tecnico presente tre giorni a settimana

Inoltre, in base alla normativa vigente, viene rispettato il rapporto numerico personale-ospite delle varie figure professionali e viene garantito un equo impiego di ciascuna figura nelle diverse fasce orarie lavorative ed all'ingresso della struttura sono affissi in bacheca gli orari di presenza delle varie figure professionali per permettere una facile fruizione dei servizi.

La Giovannea applica le norme previste dal Testo Unico sulla sicurezza dei lavoratori (D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni).

Formazione

Nell'interesse degli ospiti la Residenza si impegna a favorire la partecipazione degli operatori a corsi di qualificazione o riqualificazione, nel rispetto degli accordi previsti dal C.C.N.L.. La Residenza effettua annualmente una analisi dei bisogni formativi in funzione degli obiettivi del servizio e in concertazione con l'ente gestore redige un piano di formazione e lo mette in atto con l'utilizzo di risorse umane e finanziarie esterne ed interne. La Residenza si impegna a dimostrare la realizzazione dei corsi e a documentare l'attività formativa svolta.

Volontariato

Le associazioni di volontariato, legalmente riconosciute, potranno essere autorizzate a cooperare con proposte e/o progetti alle attività della Residenza. La Direzione della Residenza si impegna a richiedere e favorire l'opera del Volontariato, sia spontaneo che organizzato, nel rispetto delle esigenze espresse degli ospiti e ad agevolare i contatti le Associazioni.

La retta di degenza

Le rette giornaliere di permanenza nella struttura, sono diversificate in base alla tipologia ed alle fasce di intensità assistenziale come da contratto in essere stipulato con l'ASL TO3 . Il pagamento della retta è mensile e comprende la quota sanitaria e la quota alberghiera. La retta è quella specificata nel Contratto di Ospitalità e sarà aggiornata annualmente in base all'indice ISTAT, può altresì variare in base alle mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite in relazione al diverso livello d'intensità e di complessità attribuito; deve essere versata dall'ospite, dal parente di riferimento o dal delegato entro il giorno 5 del mese cui si riferisce, con conseguente rilascio di idonea ricevuta di pagamento. Contestualmente al pagamento della fattura, l'utente o chi per esso deve provvedere al saldo delle spese personali extra sostenute nel mese precedente, secondo la specifica di spesa documentata dalla direzione.

Nella retta non è compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante che è da considerarsi a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore:

- il costo dei farmaci non dispensati dal S.S.N.
- il costo dei ticket per: farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;
- accompagnamento e trasporto verso ospedali e centri diagnostici o per ricovero ospedaliero programmato, secondo quanto previsto dalla vigente normativa;
- assistenza ospedaliera, assistenze personalizzate notturne e/o diurne;
- visite specialistiche richieste dal medico curante;
- le prestazioni professionali di parrucchiere, manicure e pedicure, se non espressamente previste dalla vigente normativa;
- spese di vita quotidiana (bar, sigarette, ed altri generi di conforto personale)
- ausili medici e protesici non erogati dal S.S.N.

Eventuali diversi beni o servizi, non contemplati in quelli sopra elencati, dovranno essere considerati come non compresi nella retta di ospitalità e la loro fruizione e valorizzazione economica dovrà essere preventivamente concordata con la Direzione della Residenza.

Assistenti Familiari

Su richiesta dell'utente stesso o dei suoi familiari è possibile inserire una assistente privata presso la struttura che si occupi dell'ospite. La richiesta di inserimento di una assistente privata dovrà essere formalizzata tramite modulo di autorizzazione, compilato e firmato da chi ha richiesto tale tipo di assistenza, sul quale dovranno essere specificati i giorni e l'orario di svolgimento del servizio di assistenza. La direzione della struttura, inoltre, provvederà a comunicare le modalità di accesso delle assistenti familiari disciplinate da il "Regolamento Interno per gli Addetti all'assistenza privata", il quale dovrà essere controfirmato dall'assistente stessa e dall'ospite o un suo delegato. Tale procedura è attuata al fine di fornire delle norme di accesso a tutela dell'ospite e della struttura.

Doveri degli ospiti e dei familiari

La centralità dell'ospite impegna la residenza a promuovere il più soddisfacente livello del servizio, a rispettare la privacy, a favorire la socializzazione.

Nello stesso tempo l'utente ed i familiari devono tenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso verso gli altri ospiti e verso gli operatori. L'ospite dovrà inoltre osservare le norme di igiene personale e dell'ambiente, mantenere in buono stato la camera, gli impianti e le attrezzature, delle quali dovrà segnalare alla Direzione l'eventuale malfunzionamento e consentire al personale incaricato l'ingresso nelle camere per controlli, pulizie e riparazioni.

Gli orari di visita non hanno praticamente limitazioni nelle ore diurne, purché i visitatori non intralcino lo svolgimento delle normali attività e si attengano alle disposizioni emanate dalla Direzione che, come peraltro previsto dalla vigente normativa, si impegna a "sensibilizzare il personale di assistenza sul valore terapeutico della presenza dei familiari nel contesto istituzionale".

Piano di controllo della Qualità

La Giovannea, tramite l'Ufficio Qualità, ha costituito un gruppo di lavoro formato dai responsabili delle unità operative ed ha definito gli obiettivi di qualità prioritari sui quali ogni singolo servizio intende lavorare; in questo contesto sono stati individuati ambiti di intervento, standard, indicatori e azioni di miglioramento, procedendo all'attuazione di un sistema informativo per la raccolta e l'analisi dei dati.

All'interno di ogni singola unità operativa si è pertanto costituito un gruppo di miglioramento della qualità e presso gli uffici amministrativi è presente il piano di verifica e di valutazione della qualità.

Alla "Fondazione Pugno" detto gruppo è costituito da tutta l'equipe multiprofessionale che si riunisce periodicamente.

La finalità del gruppo di miglioramento della qualità è quella di:

- accogliere suggerimenti e reclami
- individuare criticità emerse ed emergenti
- elaborare progetti ed individuare azioni di miglioramento
- analizzare i livelli di qualità del servizio attraverso l'utilizzo di strumenti di indagine.

Al fine di una efficace gestione si presenta la necessità di verificare e valutare le prestazioni erogate anche tramite, l'intervento attivo dell'utente e dei familiari. All'ingresso della struttura sono presenti moduli a disposizione dell'utenza e/o dei parenti, nonché del personale.

Le modalità studiate e messe in atto, con procedure standardizzate, sono di diverso tipo:

- il reclamo formalizzato, che garantisce la tutela dell'ospite attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità di prestazioni congrue adeguate o di risposte non esaustive dal punto di vista informativo
- il modulo di opinioni e suggerimenti formalizzati che serve ad indicare elementi per il miglioramento del servizio.

- i questionari di soddisfazione, rivolti a utenti, familiari e personale al fine di analizzare gli scostamenti tra il livello di qualità atteso ed il livello di qualità percepito

L'elaborazione dell'indagine servirà a progettare gli interventi congrui all'evoluzione dei bisogni dell'utenza in un clima di ascolto e di conoscenza della domanda.

Referenti

Direttore di struttura
Vice-direttore
Direttore sanitario

Emanuela Pellegrino
Claudio Pasini
Dott.ssa Maria Patrizia Curato