

Residenza
Immacolata

Via Seminario 43
10094 Giaveno (TO)

Tel. 011.9326111 - Fax. 011.9326201
residenza.immacolata@gruppoagape.it
residenza.immacolata@pec.gruppoagape.it



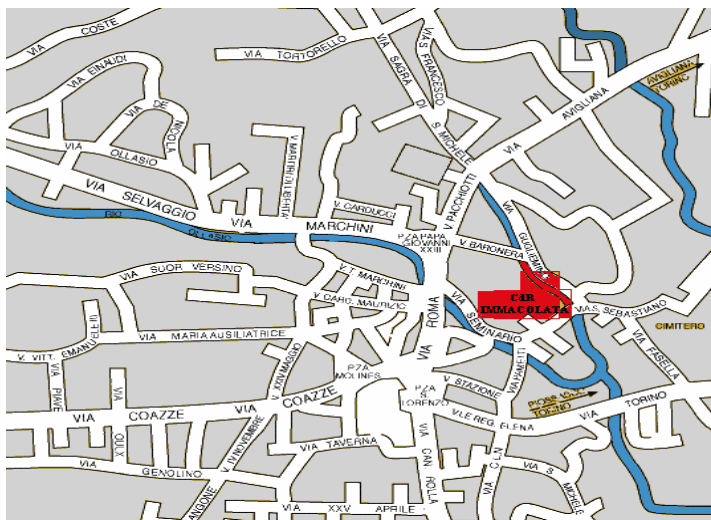
Carta dei Servizi

DESCRIZIONE E FINALITA'

La Residenza Immacolata sita in Giaveno, Via Seminario n.43, di proprietà della Curia Arcivescovile di Torino, gestita dall'Arciconfraternita dello Spirito Santo, Corso Siccardi n° 6 - Torino, è una struttura per anziani con n. 95 posti letto RSA per persone non autosufficienti, autorizzata al funzionamento ed accreditata contestualmente con Determina n. 752 del 13.03.2014 dall'A.S.L. TO3.

L'edificio, sorto alla fine del XVI° sec., fu adibito prevalentemente ad istituto scolastico e successivamente, acquisito dalla Diocesi torinese, dalla fine del secolo scorso fu utilizzato come Seminario minore fino al 1992.

Nel 1994 l'allora Arcivescovo torinese, Card. Giovanni Saldarini, l'affidò all'Arciconfraternita dello Spirito Santo di Torino, istituzione privata da anni impegnata nel sociale, con il compito di adibirlo a casa di riposo. Alla fine del 1995 la ristrutturazione fu completata e nel febbraio 1996 iniziò l'attività della "Casa di Riposo Immacolata".



Situata nel centro di Giaveno, la Residenza "Immacolata" è agevolmente raggiungibile dai visitatori e permette all'ospite di vivere in contatto con l'ambiente sociale che lo circonda, dando la possibilità di non interrompere i propri legami famigliari e amicali.

Inoltre, il comune di Giaveno è collegato con Torino mediante due linee di autopullman, che effettuano oltre venti corse giornaliere, con capolinea a Torino in Via Sacchi e a Giaveno in Piazza San Lorenzo.

La Residenza si sviluppa su due piani fuori terra e comprende anche una porzione di edificio che dispone di un piano seminterrato, dove sono dislocati i magazzini e la lavanderia.

La struttura dispone di una superficie complessiva coperta di oltre 4.000 mq e di ampi spazi esterni, usufruibili dagli ospiti, grazie all'attenzione che è stata posta nel superamento di ogni forma di barriera architettonica.

Al piano terreno vi sono i servizi generali:

- Direzione e Ufficio Amministrativo,
- Infermeria ed Ambulatorio,
- Locali di animazione,
- Bar,
- Sala parrucchiere/podologo,



- Cappella,
- Camera mortuaria,
- Sala pranzo comune,
- Sala polivalente,
- Spogliatoi,
- Palestra.

I posti letto autorizzati ed accreditati sono suddivisi per nucleo; ognuno è dotato di bagno assistito, cucina di nucleo con funzione di supporto alla cucina centralizzata, sala pranzo e locali di servizio. Le camere sono prevalentemente a due letti con bagno in comune tra due camere; provviste tutte di telefono e con possibilità di sistemazione di apparecchio televisivo.

La struttura è suddivisa nei seguenti nuclei:

Nucleo GARDENIA	n. 12 posti letto
Nucleo IRIS	n. 16 posti letto
Nucleo GLICINE	n. 25 posti letto
Nucleo ORCHIDEA	n. 21 posti letto
Nucleo MAGNOLIA	n. 21 posti letto

La struttura offre ospitalità ed assistenza a persone anziane parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, nell'intento di garantire una soddisfacente qualità della vita in un ambiente ospitale, capace di favorire il mantenimento delle abilità residue, compensare le disabilità, controllare le dipendenze, salvaguardare l'incolumità e permettere una vita la più indipendente possibile.



La struttura 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.

La nostra missione si prefigge pertanto di rispettare la centralità della persona, intesa come realtà unica, impegnando gli operatori a garantire il benessere psicofisico delle persone a noi affidate, nel rispetto del loro vissuto e delle caratteristiche peculiari del singolo.

Si ispira inoltre ai principi previsti dall'Assemblea Mondiale sui problemi dell'anziano, svoltasi a Vienna nel 1982 e richiamati dal Documento Programmatico Parlamentare Progetto Obiettivo "Tutela e salute dell'Anziano" (1984), che alla raccomandazione n. 34 recita: "Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano. Gli stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti".

L'ospite e il rispetto della sua dignità sono pertanto al centro dell'attenzione del personale assistenziale e dei volontari che operano all'interno della residenza.

Offrire all'anziano un ambiente ospitale, capace di favorire il mantenimento delle abilità residue, di compensare le disabilità, di controllare le dipendenze, di salvaguardarne l'incolumità nonché stimolarlo invitandolo a fare, sono gli obiettivi primari della residenza.

I servizi offerti dalla residenza "Immacolata" 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 Residenza "Immacolata" 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 Residenza "Immacolata" 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/opinioni per il miglioramento del servizio, nonché di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni attraverso la modulistica predisposta. 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 ritegno, 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.

DECALOGO DEI 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.



MODALITÀ DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

Le procedure e le modalità di ammissione sono così definite:

- per i posti in convenzione con le A.S.L. occorre rivolgersi all'UVG o ai Servizi Sociali del Comune di residenza; l'inserimento viene predisposto dall'UVG che opera sulla base delle disposizioni e delle scale di valutazione previste dalla vigente normativa.
- per i posti privati bisogna presentare apposita domanda, corredata da certificato medico redatto su modulo fornito dalla Direzione. La valutazione delle condizioni di accoglienza sono affidate al giudizio della equipe multidisciplinare di struttura; la quale, valutate le condizioni di permanenza e le esigenze particolari di assistenza, individua la fascia assistenziale nella quale inserire l'utente.

Si procederà all'ammissione o all'inserimento in lista di attesa in caso di compatibilità tra utente e struttura.

Al momento dell'inserimento in struttura il nuovo Ospite è accolto dalle figure Referenti della Residenza quali provvederanno ad accompagnarlo nella camera assegnatagli; successivamente viene visitato dal Medico di Medicina generale e/o dal Direttore Sanitario, al fine di valutare le sue condizioni psicofisiche. Per ogni ospite viene istituita una *Cartella Sanitaria* nella quale confluirà tutta la documentazione prevista dalla vigente normativa e si procederà, inoltre, nel rispetto dei tempi e delle modalità previsti dalla DGR. n.42-8390 del 10.03.2008 Allegato D, alla definizione del Piano di Assistenza Individuale.

Ogni ospite deve essere assistito dal Delegato (un parente o altra persona di sua fiducia), che deve firmare contestualmente all'Utente il "Contratto di ospitalità" e la "Lettera di impegno", documenti con i quali si impegna a funzionare come tramite tra la Direzione della struttura e l'Utente ogni qualvolta se ne presenti la necessità ed assume in solido tutte le obbligazioni contrattualmente definite tra la struttura e l'Utente. Il Delegato rimane l'interlocutore privilegiato della Direzione ed a lui quest'ultima si rivolgerà per ogni comunicazione.

Il deterioramento delle condizioni psicofisiche dell'ospite, accertate dal medico curante, dal Direttore Sanitario, dal consulente geriatra e/o dall'U.V.G. territoriale, consentiranno alla Direzione di proporre un diverso livello d'intensità e di complessità secondo le esigenze di salute ed i bisogni assistenziali dell'utente, con conseguente adeguamento della retta. La Direzione si riserva inoltre la facoltà di proporre il suo trasferimento in un nucleo ritenuto più idoneo; sarà facoltà dell'Ospite, del Delegato e/o del tutore accettare la variazione o presentare le dimissioni.

La dimissione può avvenire, dietro preavviso di almeno 15 giorni, su richiesta dell'ospite o del Delegato, su decisione motivata della Direzione della Residenza - nel caso in cui la stessa non sia più in grado di soddisfare le esigenze di cura e/o di assistenza dell'utente - o per disposizione dei Servizi Sanitari e Socio Assistenziali.

La Residenza Immacolata si riserva inoltre la facoltà di risolvere il Contratto di ospitalità in caso di morosità, previa comunicazione all'ASL e/o all' Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali, fatto salvo il diritto a recuperare le rette non saldate e ogni altra spesa.



PRESTAZIONI E MODALITA' DI EROGAZIONE

La normativa regionale piemontese definisce la **Residenza Sanitaria Assistenziale** come "un presidio che offre a persone non autosufficienti di norma anziani, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali e miste, un livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare e alberghiera, organizzato in base al modello assistenziale" definito (D.G.R. 45- 4248 del 30.07.2012).

I servizi erogati dalla Residenza Immacolata tengono in particolare considerazione i bisogni, non solo sanitari, ma anche sociali, culturali, relazionali e riabilitativi della persona, secondo i più recenti orientamenti che definiscono l'invecchiamento come una fase particolare della vita, caratterizzata da una specifica dimensione emotiva, psicologica ed affettiva, e non necessariamente come un momento "patologico" o come una "perdita".

Assistenza medica: è garantita dai Medici di Medicina Generale che forniscono le prestazioni specificate dalla vigente normativa. La presenza dei Medici è organizzata e coordinata in base alle esigenze assistenziali della struttura, secondo i parametri previsti in materia dalla normativa regionale. L'assistenza medica è assicurata, dal lunedì al venerdì dalle h.20,00 alle h.8,00, nei giorni prefestivi e festivi, dal Servizio di Continuità assistenziale (ex Guardia Medica).

Tutti i giorni in orari definiti esposti in struttura è presente, inoltre, un Direttore Sanitario della Residenza, per il monte ore previsto dalla vigente normativa. Egli 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: è garantita 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno da infermieri professionali, in base agli standard previsti dalle varie fasce d'intensità nonché dal livello di complessità. Il Servizio Infermieristico, affidato a liberi professionisti, oltre alle normali prestazioni di routine attua una vigilanza continua per l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale dell'anziano, sollecita l'attivazione tempestiva degli interventi degli altri operatori. Gli infermieri mantengono un rapporto costante con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso, relazionando al Medico e al Direttore Sanitario sullo stato di salute degli anziani. Nella fascia centrale della giornata, dal lunedì al venerdì, è prevista la presenza di un'unità con compiti di coordinamento del servizio infermieristico.

Attività di riabilitazione: è garantita da varie figure professionali (fisioterapista, logopedista, ecc.) che operano per assicurare il mantenimento dello stato di equilibrio raggiunto o per prevenire aggravamenti e decadimenti funzionali. Le prestazioni sono assicurate dal lunedì al venerdì, per il monte ore previsto dalla vigente normativa e secondo gli standard indicati nei singoli PAI. Vengono attuati sia programmi individuali di riabilitazione o di mantenimento, che attività di rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane (PAI), sia attività integrate erogate per gruppi di ospiti. L'orario delle prestazioni è esposto in bacheca.



Assistenza psicologica: è affidata ad una psicologa, presente in struttura in base alla normativa vigente e secondo gli standard indicati nei singoli PAI. L'attività di supporto psicologico viene erogata attraverso una pluralità di interventi rivolti agli ospiti, ai parenti ed al personale.

Attività di animazione: è affidata ad operatori qualificati (un'animatrice ed un'educatrice professionale), presenti in struttura dal lunedì al venerdì, che operano in collaborazione con il personale di struttura al fine, in base alle necessità dell'anziano, di attuare programmi individuali e collettivi di animazione, secondo quanto previsto nel P.A.I., nel rispetto delle preferenze e delle possibilità di stimolazione fisica e mentale degli utenti, con l'obiettivo di mantenere le capacità mentali residue e rallentare il processo di decadimento.

Assistenza religiosa: la Residenza si avvale della figura del Parroco della Collegiale "San Lorenzo" della Città di Giaveno, che assicura la sua presenza su appuntamenti strutturati. Si garantisce comunque all'ospite il massimo dell'autodeterminazione possibile, nel rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, morali e religiosi di ciascuno. Gli ospiti aderenti a confessioni religiose diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per contattare i ministri di altri culti.



Assistenza alla persona: è svolta da operatori qualificati in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario (O.S.S.). L'assistenza tutelare è garantita 24 ore al giorno tutti i giorni dell'anno secondo gli standard indicati nei singoli PAI e secondo la normativa vigente. Assicura all'ospite, durante tutta la giornata, un'assistenza globale ed adeguata e gli interventi individuali predisposti in base agli obiettivi definiti nel PAI. 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.



Il personale addetto all'assistenza opera sotto la supervisione di un coordinatore, il quale è responsabile della corretta esecuzione dei piani di lavoro giornalieri e settimanali.

Assistenza ai parenti: la residenza collabora attivamente con i familiari nel disbrigo delle pratiche burocratiche (prenotazione visite, riconoscimento dell'invalidità, approvvigionamento farmaci e presidi sanitari, prenotazione ambulanze, ecc)

PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

Vitto: 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 che funziona nel rispetto della vigente normativa H.A.C.C.P.. Vengono preparati presso la cucina interna della Residenza. I menù sono redatti con articolazione mensile e giornaliera su base semestrale, 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. Il personale di assistenza garantisce l'imboccamento delle persone che non sono in grado di alimentarsi autonomamente. Sono fornite la prima colazione, il pranzo e la cena; la ristorazione prevede inoltre un'idratazione con generi di conforto a metà mattinata e nel pomeriggio.

Servizio di lavanderia e guardaroba: il lavaggio della biancheria personale degli Ospiti è compreso nella retta per indumenti intimi e pigiami, mentre per la restante biancheria personale si potrà usufruire di un servizio a pagamento. Il servizio è affidato a ditta esterna (lavanderia industriale), pertanto tutta la biancheria dell'Ospite sarà personalizzata con opportuna etichetta termosaldada in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio.

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.

Pulizie: le pulizie vengono effettuate in orari compatibili con il normale svolgimento delle attività della struttura, senza arrecare disturbo agli ospiti.

Servizio di manutenzione: il servizio di manutenzione ordinaria è garantito da personale interno e prevede la manutenzione, sia programmata che urgente, di strutture, impianti, attrezzature e macchinari di proprietà della Residenza. La manutenzione degli impianti della struttura è affidata a ditte esterne specializzate, le quali eseguono gli interventi su chiamata o periodici, in base ai contratti in essere stipulati con l'Arciconfraternita dello Spirito Santo.

Servizio di acquisto giornali e riviste: La struttura provvede all'acquisto di quotidiani, settimanali e riviste per conto dell'ospite.

EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

All'interno della Residenza vi è l'*Equipe Multidisciplinare*, gruppo di lavoro che si riunisce settimanalmente, composta dalle seguenti figure professionali:

- Direttore della Residenza
- Direttore Sanitario
- Coordinatore Infermieristico
- Coordinatore Assistenziale
- Animatore ed Educatore
- Psicologo
- Fisioterapista
- Logopedista

L'Equipe multidisciplinare, in base ai bisogni rilevati e le criticità emerse degli utenti definisce gli interventi da adottare in base alle variazioni psico-fisiche di ciascun ospite, dando debite indicazioni al personale coinvolto nella gestione dell'utenza.

Il percorso socio-sanitario, obiettivi ed interventi, viene riportato durante la stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI) e nella sua periodica revisione.

La revisione del PAI avverrà a cadenza semestrale ed ogni qualvolta si verifichino variazioni significative delle condizioni dell'anziano.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione Sanitaria, che garantisce comunque l'autonomia professionale di ogni singolo operatore.

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE: Figure professionali, compiti e turni

Tutto il personale operante nella struttura è specializzato, ciascuno in base alle competenze specifiche.

All'ingresso della Residenza è affisso l'organigramma ed il relativo orario settimanale di tutto il personale operante in struttura, che risulta composto dalle seguenti figure professionali:

- *Direttore di struttura*, in possesso di debita qualifica, come specificato dalla DGR. 45-4248/20121, al quale "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". Presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 16.
- *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. Orario di presenza affisso in bacheca.
- *Medici di Medicina generale*, forniscono le prestazioni previste dall'accordo collettivo in vigore. Orari di presenza pubblicizzati in bacheca.
- *Coordinatore infermieristico*, gestisce ed organizza il servizio in relazione alle disposizioni dei MMG, del Direttore sanitario e della Direzione di struttura.

- *Infermieri professionali*: pool di infermieri liberi professionisti, che operano sotto la supervisione di un coordinatore, garantendo una efficiente assistenza infermieristica 24 ore su 24, con servizio articolato su tre turni.
- *Riabilitazione psico-fisica*: servizio garantito da professionisti della riabilitazione, quali fisioterapista/psicologa, logopedista/ecc per il monte ore previsto dalla vigente normativa. Orari di presenza pubblicizzati in bacheca.
- *Coordinatrice degli O.S.S.*: coordina il lavoro degli O.S.S. ed è responsabile della corretta esecuzione dei piani di lavoro giornalieri e settimanali.
- *Assistenti alla persona*: gli O.S.S. (Operatori Socio Sanitari), in parte dipendenti ed in parte membri di una cooperativa, operano sotto la supervisione di una coordinatrice, garantendo la copertura del servizio con 3 turni nelle 24 ore.
- *Animatrici*: n. 2 operatori dipendenti, presenti in struttura dal lunedì al venerdì.
- *Servizi generali*: cucina affidata a ditta esterna – pulizie affidate a ditta esterna – lavanderia affidata a ditta esterna – manutenzione ordinaria gestita con n. 2 operatori dipendenti dal lunedì al venerdì.
- *Impiegati amministrativi*: n. 3 impiegati amministrativi. Presenti in servizio dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 17 ed il sabato-domenica-prefestivi e festivi dalle 8 alle 15.

Si precisa che la struttura rispetta la dotazione minima di organico professionale prevista dalle vigenti disposizioni regionali, in relazione ai servizi offerti.

Organigramma del personale e orari di servizio sono esposti in apposita bacheca, con possibilità di consultazione da parte degli ospiti, dei parenti e dei visitatori.

L'Arciconfraternita dello Spirito Santo applica le norme previste dal Testo Unico sulla sicurezza dei lavoratori (D. Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni).

FORMAZIONE

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., assicurando nel contempo un aggiornamento formativo interno continuo, a cura di figure professionali qualificate, interne od esterne alla struttura. Annualmente la Residenza redige un'analisi dei bisogni formativi in funzione degli obiettivi del servizio e in concertazione con l'ente gestore viene stilato un piano di formazione e lo mette in atto con l'utilizzo di risorse umane e finanziarie esterne ed interne.

Viene richiesto ai nostri operatori, non solo di possedere un bagaglio di conoscenze tecnico-professionali, ma di attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che differenziano un intervento strettamente professionale da un intervento umano-professionale, che contraddistingua la qualità del servizio erogato per il benessere dei nostri ospiti.



ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA

Le attività assistenziali si conformano il più possibile ai ritmi ed alle abitudini della persona, compatibilmente con le esigenze di una collettività.

La residenza è così organizzata:

- ore 07.00 sveglia, igiene personale
- ore 08.30 – 09.00 colazione
- ore 9,00–12,00 prestazioni infermieristiche, fisioterapia, animazione, visite, ecc
- ore 12.00 pranzo
- ore 13,00 – 15.30 riposo pomeridiano
- ore 15.30 idratazione pomeridiana e merenda, animazione, visite, ecc
- ore 18.30 cena
- ore 20.00 riposo notturno

A richiesta dell'ospite è possibile una certa flessibilità degli orari di alzata e riposo, compatibilmente con le esigenze dettate dall'organizzazione delle prestazioni assistenziali. Nel contempo, l'orario delle attività può subire modifiche in relazione ai programmi di reparto e degli interventi sugli ospiti.

La somministrazione dei pasti avviene nelle sale pranzo di ciascun nucleo; la distribuzione ai piani avviene utilizzando carrelli termici che assicurano la giusta temperatura dei cibi.



ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

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

RETTA DI DEGENZA

Le rette giornaliere di permanenza nella struttura sono diversificate in base alla tipologia ed alle fasce di intensità e di complessità assistenziale, come da Contratto in essere stipulato con l'Asl TO3 e secondo le direttive regionali vigenti.

La retta è composta dalla quota sanitaria e dalla quota alberghiera; il suo importo è quello specificato nel contratto di ospitalità e sarà aggiornata annualmente, in base all'indice ISTAT. Può altresì variare in base alle mutate condizioni psicofisiche dell'ospite, in relazione al diverso livello di intensità e di complessità attribuito.

La retta NON comprende:

- servizio di lavanderia per la biancheria personale (escluso indumenti intimi e pigiami che sono a carico della residenza, come previsto dalla normativa vigente)
- 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.

ACCESSO ALLA STRUTTURA DI FAMILIARI E VISITATORI

L'accesso ai parenti e ai visitatori è consentito dalle ore 9,00 alle ore 20,30 senza limitazioni, purché abbiano cura di non arrecare disturbo agli altri ospiti e di non ostacolare le attività degli operatori. Sono previste deroghe, su motivate richieste, dettate da casi particolari (malattie gravi, pazienti terminali, ecc.).

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La volontà della direzione è definire ed attuare strategie di miglioramento continuo che consentano di raggiungere i massimi livelli di competenza e flessibilità operativa, ispirandosi ai seguenti principi:

- giungere alla massima soddisfazione dell'utente fruitore del servizio;
- ottimizzare il proprio processo operativo;
- garantire la qualità del servizio erogato;
- responsabilizzare, motivare e qualificare professionalmente il proprio personale.



In sede di programmazione strategica la direzione definisce le linee guida ed individua gli indici di misura per la qualità (aspetti visibili, accessibilità, tempestività, competenza, fiducia, ecc).

La residenza provvede a monitorare e verificare periodicamente il livello qualitativo dell'ospitalità offerta, impegnandosi a utilizzare proficuamente gli eventuali suggerimenti/opinioni/reclami che parenti e/o ospiti vorranno far pervenire alla Direzione tramite modulistica predisposta all'ingresso della Residenza, nell'intento di potenziare e razionalizzare il servizio in un'ottica di miglioramento continuo della qualità gli ospiti.

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, di tutela della riservatezza e dei diritti della persona.

Nel pieno rispetto della normativa vigente 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.

Referenti

Direttore di Struttura:	Scoditti Patrizia
Vice Direttore:	Pasini Claudio
Direttore Sanitario:	Dott.ssa Stefania Sanna
Coordinatrice delle OSS:	Cadeddu Anna
Economa:	Magnetto Simona
Addette alla segreteria:	Giovannelli Cinzia - Girotti Laura
Coordinatrice infermieristica	Ferrero Cristina
Fisioterapista:	Dott. Adrian Nitu
Logopedista:	Dott.ssa Noemi Panci
Psicologa:	Dott. ssa Falsone Alessio
Animatrici:	Vercelli Raffaella e Di Scalzo Serena

Medici di Medicina Generale di struttura:

Dott.ssa Elisa Danese

Dott. Maurizio Libero Maria Arnaud