

Residenza MORELLI

RSA PER ANZIANI



CARTA DEI SERVIZI

Data emissione: 01/08/2014	Data attivazione: 01/08/2014	N° Revisione: 1	Data revisione: 24/01/2016
----------------------------	------------------------------	-----------------	----------------------------

Ente gestore

Fondazione Agape dello Spirito Santo – Onlus
Sede Amministrativa: Corso G. Siccardi 6 – 10122 Torino
Tel. 011.562.55.70 – fax. 011.517.65.49
www.gruppoagape.it
c.f. 97532630015 – p.i. 06605640017

PRESENTAZIONE

La Carta del Servizio nasce con l'obiettivo di porre costantemente in discussione il proprio operato attraverso processi operativi di confronto mirati alla ricerca continua di un percorso di qualità e professionalità in grado di dare risposte congrue al crescente bisogno di benessere dei nostri ospiti.

Viene realizzata attraverso il coinvolgimento degli operatori chiamati a definire impegni e programmi e con la pianificazione ed attuazione di momenti di verifica dei medesimi.

La Carta del Servizio diviene, in questo modo, un concreto strumento di miglioramento della qualità delle prestazioni erogate, oltre che un valido supporto informativo.

La Carta del Servizio è ispirata alle direttive del presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che regolano "i principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici"

ENTE GESTORE

La Fondazione Agape dello Spirito Santo – Onlus è un Ente laico nato nel 1994 e persegue esclusivamente finalità di solidarietà a favore di persone in situazione di disagio sociale, anziani e persone con disabilità.

La sede amministrativa si trova in Corso G. Siccardi,6 10122 Torino

Riferimenti:

tel. 011.562.55.70

Fax 011.517.6.549

e-mail: fondazioneagape@gruppoagape.it

Dove siamo

La Residenza “Morelli” è situata a Casalgrasso, un paese in provincia di Cuneo, al confine con la provincia di Torino.

E' servita da mezzi pubblici autopulman ATI che garantiscono più linee giornaliere sul percorso Cuneo/Torino



PRINCIPI E VALORI

La Struttura è stata realizzata al fine di garantire un servizio adeguato agli ospiti e offrire il sostegno alla famiglia di provenienza consentendo il mantenimento dei migliori rapporti affettivi utente/famiglia.

L'interesse verso l'ospite spazia dagli interventi più comuni, come l'igiene personale e dell'ambiente, all'utilizzo di risorse umane e materiali per la salvaguardia della salute psicofisica, quali il controllo farmacologico, le visite specialistiche, l'alimentazione, i trattamenti riabilitativi, con la supervisione di un'equipe che stabilisce delle verifiche periodiche in merito alla qualità degli interventi e dei risultati conseguiti.

La residenza eroga i servizi uniformandosi ai seguenti principi:

- **Eguaglianza:** nell'erogazione del servizio non viene compiuta alcuna discriminazione per motivi di sesso, razza, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
- **Rispetto della dignità dell'utente:** l'organizzazione della Residenza è fondata sul rispetto della dignità della persona. È impegnata a promuovere il rispetto, la riservatezza e la privacy.
- **Partecipazione e libertà** della scelta che l'individuo può arrivare a compiere nel pieno rispetto delle attitudini e caratteristiche personali.
- **La qualità:** la Residenza persegue l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati .
- **Soddisfazione delle esigenze dell'ospite:** l'obiettivo è quello di erogare servizi di elevata qualità al fine di raggiungere il più alto livello di soddisfazione dell'ospite. Gli interventi sono pertanto costantemente verificati.
- **Continuità nell'erogazione del servizio.**

DIRITTI DELL'OSPITE

La Residenza “Morelli” garantisce agli ospiti il completo rispetto del singolo in ottemperanza a quanto previsto dalle vigenti normative e si impegna quindi all’osservanza del “**Decalogo dei diritti degli ospiti**” come di seguito riportato

- **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 alla 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.

DOVERI RICHIESTI ALL'OSPITE

- Rispetto del **divieto di fumare** all'interno della struttura;
- Rispettare il **divieto di detenere fornelli elettrici o a fiamma, abat-jour, stufe elettriche o apparecchiature a rischio di incendio.**
- Comportamenti igienici corretti, nel rispetto della propria e della altrui persona;
- Rispettare l'integrità degli ausili assegnati (sedie a rotelle, stampelle, ecc.);
- Rispettare la dignità ed il pudore degli altri ospiti;
- Comportarsi cortesemente con le altre persone presenti in struttura;
- Non tenere oggetti di valore e/o ingenti somme di denaro, in quanto l'Amministrazione non assume responsabilità in caso di smarrimento o furto;
- Utilizzare apparecchi televisivi e radiofonici a volume contenuti ed in orari limitati nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti;
- Chiarire serenamente con il personale, reali o presunte situazioni di disagio o disservizio, collaborando in tal modo al loro superamento.

In ogni caso è stato redatto il Regolamento Interno della Residenza Assistenziale, posto a disposizione degli ospiti, in cui sono dettagliatamente descritti i diritti e doveri e funzionamento della Residenza.

PRESTAZIONI EROGATE

Assistenza sanitaria

L'assistenza sanitaria è garantita dai medici di medicina generale convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, scelti liberamente dagli assistiti.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è assicurata da infermieri professionali, presenti in struttura tutti i giorni dell'anno in orari definiti. Assicura, oltre alle comuni prestazioni infermieristiche, una vigilanza qualificata e continua sulle condizioni sanitarie degli ospiti. 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.

Servizio di fisioterapia

È svolto da personale specializzato, secondo la prescrizione del medico curante e del fisiatra, in collaborazione con tutte le figure professionali che ruotano intorno all'ospite. Il fisioterapista vigila, non solo sulla mobilità dell'anziano, ma, attraverso l'adozione del concetto di nursing riabilitativo, indirizza gli interventi all'obiettivo del benessere generale della persona ed al recupero funzionale di tutte le abilità e potenzialità residue. Propone al competente servizio dell'ASL l'adozione di protesi ed ausili, supportando l'ospite nell'utilizzo e verificandone l'efficacia. I trattamenti possono essere attuati nella palestra attrezzata oppure al letto dell'ospite. Settimanalmente il Servizio propone anche sedute collettive di ginnastica dolce nell'intento di mantenere non solo la mobilità dell'anziano, ma anche di attivare processi di socializzazione.



Assistenza alla persona

Ad opera di figure specializzate, in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario (O.S.S.), assicura all'ospite, durante tutta la giornata, un'assistenza globale ed adeguata. 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. L'operatore presta il suo aiuto per le operazioni quotidiane - vestizione, nutrizione, pulizie personali, alzate dal letto, accompagnamento nelle stanze di soggiorno e preparazione al riposo notturno - attenendosi alle procedure e promuovendo nel frattempo le capacità di autonomia residue, attraverso interventi di mobilitazione attiva e passiva, cambiamenti di postura e coinvolgimento attivo negli atti della vita quotidiana, individuando e recependo i suoi bisogni.



Approvvigionamento farmaci

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

Attività di animazione

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.



Gestione individualizzata della persona

Per ogni ospite 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) con il contributo dell'équipe multidisciplinare che comprende tutti gli operatori e le figure professionali, elaborato sulla base dei bisogni e delle esigenze dell'individuo.

Il PAI è un strumento attivo nella gestione della persona e quindi periodicamente viene rivisto e aggiornato.

Servizio Bar

In apposito locale sono presenti distributori di bevande calde, fredde e di bibite.

Servizio di ristorazione

I pasti sono forniti da un'azienda leader nel settore della ristorazione e preparati presso la cucina interna alla Residenza da personale specializzato. I menù sono redatti seguendo le linee guida dell'ASL CN 1 – Servizio Igiene e Alimenti Nutrizionali (SIAN), secondo un'articolazione mensile e giornaliera su base stagionale, con la possibilità di diete personalizzate. Viene rispettato un piano di autocontrollo HACCP che risponde alle direttive del D.L. 155/97. Sono fornite la prima colazione, il pranzo e la cena; la ristorazione comprende anche un'idratazione con generi di conforto nel pomeriggio. Gli orari dei pasti si conformano a quelli del vivere quotidiano.

Servizio di pulizia

È gestito da personale interno che si occupa della pulizia degli spazi comuni della struttura nel rispetto delle norme igieniche; mentre la pulizia degli ambienti di vita, degli arredi e delle attrezzature degli ospiti è effettuata dal personale Oss.

Servizio di lavanderia

Il presidio fornisce a tutti gli ospiti la biancheria piana e quella da bagno. Si effettua il lavaggio dei capi personali intimi compreso la camicia da notte e/o il pigiama, che devono essere tutti contrassegnati con un numero indicato prima dell'ammissione. Per i restanti capi si consiglia di provvedere in proprio.

Servizio di parrucchiere

A tutti gli ospiti viene offerta la possibilità di usufruire delle prestazioni di parrucchiere, nell'apposita sala attrezzata, a pagamento, fatto salvo i casi in cui tali prestazioni sono previste dalla convenzione.



Assistenza religiosa

La Residenza dispone di un'ampia e luminosa cappella; settimanalmente è presente in struttura un sacerdote per offrire a coloro che lo desiderano, l'eucarestia. Le persone aderenti ad altre confessioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede.



Assistenza ai familiari

La Residenza collabora attivamente con i familiari nel disbrigo delle pratiche burocratiche (prenotazione visite U.V.G., riconoscimento dell'invalidità, richiesta dei farmaci e dei presidi sanitari, la prenotazione delle visite e dei ricoveri) al fine di agevolare tutte le procedure che ruotano attorno alla persona durante la degenza.

Personale Operante:

- n. 1 Direttore amministrativo
- n. 1 Direttore sanitario
- n. 1 Psicologo
- n. 1 Segretaria
- n. 1 RSPP esterno
- n. 1 Infermiere Professionale
- n. 1 Fisioterapista
- n. 1 Addetto all'animazione
- n. 9 OSS
- n. 1 Manutentore
- n. 1 Addette alle pulizie

La Fondazione Agape dello Spirito Santo applica le norme previste dal Testo Unico sulla sicurezza dei lavoratori (D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni). Sono permesse le visite dei famigliari/amici durante tutto l'arco della giornata, indicativamente dalle h 9,00 alle 11,30 e dalle 15,00 alle 18,30

Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30

La retta, comprensiva dei servizi di assistenza infermieristica, fisioterapica, assistenza alla persona e attività di animazione, riguarda anche il servizio di ristorazione, la biancheria piana e da bagno, riscaldamento, lavanderia e la pulizia della camera.

Non sono compresi nella retta i farmaci, trasporti verso ospedali e centri diagnostici, visite specialistiche, assistenza in ospedale e personalizzate, spese di vita quotidiana (bar e altri generi di conforto personale), ausili medici e protesici, pedicure e parrucchiere (salvo casi in cui tali prestazioni sono previste dalla convenzione)

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale ed i professionisti esterni che collaborano con la struttura sono in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

L'Ente pianifica corsi di formazione per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed interni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi effettuata dai Responsabili dei Servizi e dalla Direzione

PIANO DI CONTROLLO DELLA QUALITA'

Gli standard di qualità della Residenza Morelli riguardo gli aspetti che ogni Ospite o suo parente può personalmente sperimentare negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità percepita.

L'attenzione che viene richiesta agli operatori su alcuni aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente tutti gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una visione globale della qualità che fa concentrare l'attenzione sul risultato complessivo delle prestazioni erogate e ricercare la soddisfazione delle aspettative dell'Ospite.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Ospite e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti, con le risorse di cui dispongono.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità percepita direttamente dalle persone, la qualità tecnico-professionale, e la qualità erogata nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte

dalle diverse figure professionali operanti nella Residenza, in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità delle persone.

La Residenza Morelli considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- l'accessibilità e l'accoglienza
- la semplicità delle procedure
- l'accuratezza delle informazioni
- il comfort degli ambienti
- l'attenzione ai bisogni degli Ospiti
- il rapporto "umano" con il personale
- i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni

Gli indicatori e gli standard di qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di indicatori, ossia di "fatti significativi" che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

A seconda di ciò che si vuole verificare, essi sono:

- *strutturali*
- *di processo*
- *di eventi soddisfacenti / insoddisfacenti*
- *di eventi-sentinella,*

Strumento di verifica

- elaborazione dei reclami ricevuti (forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione)

Tra gli aspetti oggetto di particolare attenzione si identificano i seguenti:

- l'adeguatezza dell'assistenza
- l'adeguatezza dei rapporti con il personale
- le condizioni igieniche
- la qualità del vitto
- il comfort alberghiero
- l'adeguatezza delle informazioni fornite
- l'organizzazione della Residenza

Gli Ospiti o i familiari che ritengono di aver subito dei torti da parte di qualche operatore o di essere stati danneggiati da disservizi possono segnalare i motivi del malcontento tramite:

- _ utilizzo della cassetta reclami
- _ segnalazione telefonica o via fax

La Direzione risponderà ai reclami in modo tempestivo dopo aver raccolto tutte le informazioni sul caso.

GESTIONE DELLE EMERGENZE

La residenza mette in atto le procedure relative a:

- richiesta di pronto intervento e/o ricovero ospedaliero urgente;
- prevenzione sulla sicurezza;
- piano di evacuazione in caso di incendio e di calamità naturali, consultabili presso la reception.