

Residenza per Anziani

“N.S. di Lourdes”

Bta Lourdes, 10 Rubiana (TO)

Tel. 011/9358465

Fax 011/9357691

e-mail: residenza.lourdes@gruppoagape.it

carta dei servizi



ANNO 2018

Presentazione

La Residenza per Anziani “N.S. di Lourdes” sita in Rubiana Borgata Lourdes 10, è un presidio socio assistenziale per persone non autosufficienti di tipo R.S.A. (residenza sanitaria assistita).

Chi siamo

La Residenza per Anziani è gestita dalla società

LA GIOVANNEA s.r.l. con sede in

C.so Siccardi 6

10122 TORINO

P.I. 02305740017

Tel. 011-530132 FAX 011 – 5176549

e-mail: lagiovannea@gruppoagape.it

L’edificio sorge negli anni ’30 come “Ospizio per i poveri vecchi”.

Nel corso degli anni la casa è stata destinata a:

Casa di accoglienza per gli alluvionati del Polesine

Colonia estiva per ragazzi

Centro medico pedagogico per bambini disabili

negli anni ’80 è stata Casa Albergo per Anziani autosufficienti

nel 2001 ha ottenuto una nuova autorizzazione a 60 posti letto, di cui 20 in R.A.A.

(Residenza Alberghiera Assistita) e a 40 posti in R.A. (Residenza Assistenziale).

Nell’agosto 2009 ha ottenuto l’autorizzazione al funzionamento come presidio socio sanitario di tipo R.A.F. (Residenza Assistenziale Flessibile) suddivisa in 2 nuclei da 28 posti, per una capienza totale di 56 posti letto, accreditata dal 01/01/2010 con determina n. 120 del 28/12/2009.

Con l’entrata in vigore della DGR 45/2012, il titolo autorizzativo dei nuclei RAF è stato riconvertito in RSA, con delibera n.462 del 17.02.2014.

Finalità

La nostra mission è orientata alla centralità della persona, intesa come realtà unica ed irripetibile.

In questo senso il nostro lavoro, oltre a garantire il benessere psicofisico della persona, tiene conto (nella redazione del progetto individuale) del vissuto e delle caratteristiche peculiari di ogni ospite.

Il modello di residenzialità tende a far sì che l'ospite possa riconoscere di vivere in un ambiente il più possibile familiare.

L'erogazione dei servizi, offerti della Residenza, avviene 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.
- **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 per Anziani "N.S. di Lourdes" si impegna ad assicurare un'erogazione continua e regolare del servizio; in caso di funzionamento irregolare saranno tempestivamente attivate procedure idonee a ridurre il disagio.
- **Diritto di scelta:** La residenza per Anziani "N.S. di Lourdes" si impegna a rispettare il diritto dell'ospite di scegliere la struttura in cui farsi curare.
- **Partecipazione:** la nostra struttura garantisce all'ospite la partecipazione 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 e moduli di reclami. Favorisce inoltre i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato.
- **Riservatezza:** il diritto alla riservatezza è garantito attraverso l'obbligo di non rivelare i dati sensibili (D.Lgs n 196/2003) pur distinguendo i dati soggetti a riservatezza, dai dati comunicati in fase di lavoro integrato tra i rispettivi 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).

Modalità di accesso alla struttura

Le procedure e le modalità di accesso alla struttura sono definite nel modo seguente:

- Per i posti in convenzione con le ASL occorre rivolgersi all'UVG o ai Servizi sociali del comune di residenza
- Per i posti privati bisogna presentare apposita domanda corredata da certificato medico redatto su modulo fornito dalla direzione della struttura

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

In fase di ammissione la residenza richiede la seguente documentazione:

- Carta d'identità
- Codice fiscale
- Tessera sanitaria
- Verbale di commissione U.V.G. ed eventuale impegnativa di spesa
- Eventuale decreto di nomina e verbale di giuramento del tutore
- Documento di esenzione ticket dalla spesa sanitaria se in possesso
- Verbale di invalidità
- Cartella sanitaria

Detti documenti resteranno in originale a disposizione della residenza per tutto il periodo di permanenza presso la stessa.

La residenza, che dispone attualmente di 56 posti letto, è accreditata presso la Regione Piemonte ed è in regime di convenzione con le A.A.S.S.L.L.

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

L'ingresso degli ospiti privati avviene su domanda dell'interessato o dei familiari, previa valutazione delle condizioni sanitarie dell'ospite da parte del personale medico, 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 e il "Contratto di ospitalità", nel quale sono specificati i principali servizi offerti, l'ammontare della retta, le modalità di pagamento e le principali regole di convivenza.

Lo stesso viene sottoscritto dall'ospite e/o dal parente di riferimento e dal responsabile della residenza.

L'ospite può essere dimesso, oltre che su richiesta dell'interessato e/o dei familiari, su proposta dell'autorità sanitaria o su decisione della Direzione della struttura, nel caso quest'ultima non sia più in grado di soddisfare le esigenze di cura o di assistenza dello stesso.

La residenza si riserva inoltre la facoltà di risolvere il contratto in caso di morosità, fatto il diritto al recupero 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 di tutela della riservatezza e dei diritti della persona.

Nel pieno rispetto della normativa vigente (D.Lgs. 196/2003) verranno rispettati i contenuti ed i criteri delle norme relative alla gestione dei dati sensibili.

All'ingresso viene consegnata all'utente o al tutore 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.

Vengono utilizzati i seguenti supporti:

- a) scheda personale comprendente dati anagrafici ed amministrativi recapito dei parenti ecc. (custodita negli uffici amministrativi);
- b) cartella clinica comprendente : relazione del medico inviante comprendente anamnesi storica e situazione medica attuale, documentazione diagnostica ed analisi cliniche, referti di visite specialistiche e di ricoveri ospedalieri; (custodita presso l'ambulatorio infermieristico)
- c) registro delle presenze degli ospiti (custodito presso l'ufficio amministrativo);
- d) registro delle terapie e registro infermieristico (conservati presso l'infermeria);
- e) piano di assistenza individuale (PAI) (depositato presso l'ambulatorio infermieristico);
- f) registro delle consegne: passaggio delle consegne tra i diversi turni degli operatori, supervisionato dalla direzione (custodito presso la sala degli operatori di ciascun nucleo);
- g) schede varie di registrazione degli ospiti: alimentazione, bagni, evacuazione, minzione, cadute, mobilitazione, ecc. (custodite presso la sala degli operatori di ciascun nucleo);
- h) schede fkt (custodite presso l'ambulatorio di fisioterapia).

Come si arriva

La residenza si trova a Rubiana in provincia di Torino a 700 metri di altitudine sulla provinciale che dalla statale 24 ad Avigliana arriva al Colle del Lys.

Raggiungibile in auto tramite il raccordo autostradale Torino-Frejus, con uscita 3 Avigliana Ovest, direzione Rubiana Colle del Lys strada provinciale 197. Oppure con il servizio pullman di linea della Satti che parte dalla Stazione Fermi di Collegno.



Struttura

La struttura è ubicata su tre piani:

- Al piano terra: ingresso, uffici (reception, direzione e direzione sanitaria), ampio soggiorno comune con bar, palestra – fisioterapia, ambulatorio, sala da pranzo, cucina, magazzini – dispense, servizi.
- Al primo piano: soggiorno con cucinotta di piano, 14 camere doppie con bagno, telefono e possibilità di apparecchio tv; bagno assistito, depositi e servizi, sala degli operatori di nucleo con bagno, due ampi loggiati accessibili direttamente da alcune camere e dal soggiorno di piano.
- Al secondo piano: soggiorno con cucinotta di piano, 14 camere doppie con bagno, telefono e possibilità di apparecchio tv; bagno assistito, depositi e servizi, sala degli operatori di nucleo con bagno, due ampi loggiati accessibili direttamente da alcune camere e dal soggiorno di piano.
- Al piano sottotetto: sala attività, sala polivalente, cappella, lavanderia, stireria, locale per parrucchiera e podologo, magazzini, depositi, spogliatoi personale, servizi.
- L'area esterna è dotata di giardino e parco, area di parcheggio.
- Per l'accesso ai piani, sono presenti due ascensori.

Staff dirigenziale ed operativo

Il personale operante presso la Residenza per anziani “N.S. di Lourdes” nel rispetto della normativa vigente in materia, è così suddiviso:

- direzione/amministrazione
un responsabile di struttura dalle ore 8.30 alle ore 16,30
dal lunedì al venerdì
- un vicedirettore dalle ore 8.30 alle ore 16,30 dal lunedì al venerdì
- direttore sanitario, presente in struttura tutti i lunedì per il monte ore previsto dalla normativa vigente
- assistenza alla persona
5 OSS tutti i giorni dalle 7,00 alle 14,00
4 OSS tutti i giorni dalle 14,00 alle 21,00
2 OSS tutti i giorni dalle 21,00 alle 7,00
1 coordinatrice oss a tempo pieno
- assistenza infermieristica
1 infermiere professionale tutti i giorni dal lunedì alla domenica dalle ore 7.00 alle ore 21,00 e con servizio di pronta reperibilità notturna per il monte ore previsto dalla normativa vigente

riabilitazione/mantenimento psico-fisico

- 1 fisioterapista presente in struttura 3gg la settimana lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 8.00 alle ore 16.00, per il monte ore previsto dalla normativa vigente
- 1 psicologa 1 giorno o 2 alla settimana per un minimo di 6 ore settimanali
- 1 logopedista una volta alla settimana per il monte ore previsto dalla normativa vigente, per un minimo di 2 ore alla settimana
- attività di animazione/terapia occupazionale
è in appalto ad una Fondazione che garantisce la presenza di 1 o 2 animatori il lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e sabato per il monte ore previsto dalla normativa vigente.

- servizi generali:

- cucina affidata a ditta esterna

– pulizie guardaroba e lavanderia : affidate a ditta esterna

– manutenzione n. 1 o 2 operatori dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 17.00

- la residenza garantisce, con cadenza quindicinale, le prestazioni del parrucchiere/barbiere

La Giovanna s.r.l. applica le norme previste dal Testo Unico sulla Sicurezza (D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni)

PRESTAZIONI EROGATE

Assistenza sanitaria

L'assistenza sanitaria è garantita dai medici di medicina generale convenzionati con il Servizio sanitario Nazionale, scelti liberamente dagli assistiti. La presenza dei medici è organizzata e coordinata in base alle esigenze assistenziali, dal lunedì al venerdì con orari differenti, secondo i parametri previsti in materia dalla normativa vigente.

L'orario di effettiva presenza in struttura è affisso in bacheca all'ingresso della residenza.

Il Direttore Sanitario della Residenza è un medico con esperienza nella gestione di persone anziane non autosufficienti. E' responsabile delle condizioni igienico sanitarie della struttura, vigila sulla salute psicofisica degli ospiti e sulla qualità dei servizi erogati dai MMG e dagli operatori, verifica il regolare approvvigionamento di farmaci, dei presidi, delle protesi e degli ausili. Conserva correttamente la documentazione clinica e controlla la corretta tenuta della documentazione sanitaria e assistenziale degli utenti.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è assicurata da infermieri professionali, presenti in struttura tutti i giorni dell'anno in orari definiti e, secondo la normativa vigente, viene inoltre garantita la pronta reperibilità notturna .

Il servizio infermieristico fornisce, oltre alla comune prestazione professionale di preparazione e somministrazione delle terapie farmacologiche, controllo PAOS, prelievi ematici, controllo glicemico ecc..., una vigilanza qualificata e continua sulle condizioni sanitarie degli ospiti.

La figura del Coordinatore Infermieristico gestisce e organizza il servizio in relazione alle disposizioni dei medici, del direttore sanitario e della direzione della struttura.

Attività di riabilitazione

E' affidata a varie figure professionali (fisioterapista, logopedista, psicologa). Le prestazioni giornaliere sono assicurate secondo gli standard previsti dalla normativa vigente.

L'efficacia dell'intervento riabilitativo è il risultato di un lavoro di équipe e di collaborazione tra le varie figure professionali sanitarie.

La valutazione clinica-funzionale, che avviene dopo circa 15 gg. dalla presa in carico dell'ospite, fornisce un quadro completo della situazione in base al quale si concorda con il medico il tipo di intervento riabilitativo.

Sono previsti sia programmi individuali di riabilitazione o di mantenimento, sia attività integrate, erogate per gruppi di ospiti, sia rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane.

Servizio di fisioterapia : La figura professionale presente in struttura, è un operatore sanitario abilitato a svolgere in via autonoma, o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, funzione e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali conseguenti ad eventi patologici congeniti o acquisiti.

I trattamenti possono essere attuati nella palestra attrezzata oppure al letto dell'ospite. Gli interventi possono avere obiettivi a breve, medio e lungo termine e si attuano attraverso terapie fisiche e/o fisico-strumentali; ogni intervento fisioterapico è mirato soprattutto alla prevenzione delle patologie geriatriche.

Servizio di psicologia : Assistenza psicologica rivolto all'utenza, al personale e, su richiesta, ai familiari; la psicologa è presente in struttura settimanalmente, secondo la normativa vigente nell'ambito delle ore erogate per il mantenimento e la riabilitazione psico-fisica. Collabora alla programmazione e revisione semestrale dei P.A.I.; partecipa alle riunioni con l'équipe degli operatori, personale infermieristico ed i tecnici quando necessario e si occupa della formazione interna.

Servizio di logopedia : la logopedista attua il monitoraggio degli ospiti con problemi di deglutizione o diagnosi di disfagia con interventi rivolti al monitoraggio e alla valutazione degli utenti che hanno evidenziato peggioramenti dal punto di vista deglutitorio; inoltre produce indicazioni scritte agli operatori circa le modalità di alimentazione degli ospiti ed effettua dovuta informazione del personale OSS e infermieristico.

Assistenza alla persona

Il servizio, svolto 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 instaura con la persona un rapporto di empatia, ricorrendo all'imprescindibile rapporto di rispetto e cordialità.

L'operatività si svolge attraverso le attività quotidiane di: vestizione, nutrizione, pulizie personali, alzate dal letto, accompagnamento nelle stanze di soggiorno e preparazione al riposo pomeridiano e notturno.

Le pratiche abituali sono attuate nel rispetto delle procedure di protocollo ed orientate all'incentivazione del mantenimento delle capacità di autonomia.

Assistenza farmaceutica

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

Attività di animazione

L'attività di animazione/terapia occupazionale è in appalto ad un'associazione che garantisce la presenza di adeguate figure professionali per il monte ore previsto dalla normativa vigente. Sono previsti momenti di animazione differenziati all'interno dei nuclei, a seconda delle fasce di intensità degli ospiti. L'animazione favorisce l'instaurarsi di uno scambio positivo tra l'anziano e il mondo che lo circonda, attraverso una serie di attività con lui condivise e congeniali alle sue capacità residue, perché è necessario che al centro dell'animazione ci sia l'utente e non le attività. Non si può pertanto prescindere da una reale e profonda conoscenza delle persone da coinvolgere e tanto meno dalla fattiva collaborazione nel progetto di tutte le figure professionali.

Gite e feste : la residenza promuove momenti di aggregazione con gli ospiti e i loro amici e parenti con l'organizzazione periodica di uscite sul territorio e feste nelle varie ricorrenze annuali

Giornali e riviste: la Direzione provvede all'abbonamento di giornali e riviste nell'intento di offrire alle persone la possibilità di conservare il contatto con il mondo e approfondire i temi di attualità.

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) ad opera dell'équipe multidisciplinare.

Pensato ed elaborato sulla base dei bisogni e delle esigenze di ogni ospite, il PAI è uno strumento attivo della gestione dell'individuo e pertanto periodicamente rivisto ed aggiornato.

Servizio di ristorazione

Attualmente i pasti vengono preparati da un servizio di ristorazione interno affidato ad una ditta esterna. I menù sono redatti seguendo le linee guida dell'ASL TO3, secondo un'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 di pasti avviene sia nella sala da pranzo a piano terra che nella sala da pranzo del nucleo Fiordaliso. 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 a metà mattinata e nel pomeriggio.

Gli operatori OSS si occupano dell'assistenza al pasto con particolare riguardo per coloro che sono in condizioni di non autosufficienza, garantendo l'alimentazione alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente ed una particolare attenzione viene posta al monitoraggio dei cibi assunti e alla valutazione dello stato di nutrizione, tenendo conto delle indicazioni date dalla logopedista con diete individuali, pasti frullati e schemi di nutrizione personalizzati.

Servizio bar

Al piano terra è funzionale un servizio bar a disposizione degli ospiti e dei visitatori.

Servizio pulizia e lavanderia

Il servizio di pulizia delle parti comuni e di lavanderia è in gestione ad una cooperativa.

Oltre a garantire la pulizia e stiratura delle biancheria piana, il personale addetto effettua il lavaggio dei capi personali, che devono essere tutti contrassegnati con il numero indicato prima dell'ammissione. Per i capi di pregio si consiglia di provvedere in proprio, in quanto il lavaggio è effettuato con macchinari industriali ad acqua e con temperature elevate. Il costo del servizio di lavanderia della biancheria piana e degli ospiti (pigiami camice da notte ecc.) è compreso nella retta.

Servizio di parrucchiere e pedicure

Viene assicurato nei giorni e negli orari esposti, per un numero di prestazioni mensili prestabilite. Il servizio include le attività connesse con l'igiene personale, lavaggio, asciugatura e taglio. Ad ogni utente il taglio di capelli è garantito ogni mese.

Al di fuori di quanto previsto dalla retta, ogni altra prestazione è a carico dell'ospite.

Assistenza religiosa

La residenza si avvale della figura del Cappellano, individuata nella figura del Parroco di Rubiana, il quale, oltre ad assicurare la sua presenza per appuntamenti settimanali strutturati – S.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.

Assistenza ai familiari

La residenza collabora attivamente con i familiari nel disbrigo delle pratiche burocratiche, al fine di agevolare 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 Giovannea s.r.l.. Inoltre è presente in struttura un tecnico dipendente per eseguire i lavori di manutenzione ordinaria.

Formazione

La Residenza effettua annualmente un'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 RETTA

Ospiti Convenzionati

Le rette giornaliere di permanenza nella struttura, sono diversificate in base alla tipologia ed alle fasce di intensità assistenziale come da Tabella 1.della DGR 85-6287.

Il pagamento della retta è mensile e comprende una quota sanitaria ed una alberghiera.

“La Giovannea” s.r.l. Ente gestore della Residenza per Anziani “Nostra Signora di Lourdes” emette mensilmente una fattura all'Utente per la quota alberghiera che dovrà essere saldata entro il 5 del mese.

L'Utente o chi per esso, provvederà al versamento mediante assegno non trasferibile o mediante bonifico bancario.

Contestualmente al pagamento della fattura, l'Utente o chi per esso dovrà provvedere al saldo delle spese personali extra, sostenute dalla struttura nel mese precedente, secondo la specifica di spesa documentata dalla Direzione.

L'Utente, o chi per esso, assume in solido tutte le obbligazioni contrattualmente definite con la struttura ospitante.

Verrà emessa ulteriore fattura a carico dell'Asl di competenza per la quota sanitaria, nel rispetto dei contratti stipulati tra la struttura e le aziende sanitarie locali.

Ospiti convenzionati con integrazione retta da parte dei Servizi Socio Assistenziali.

La Giovannea s.r.l. provvede ad emettere un'ulteriore fattura a carico dei Servizi Socio Assistenziali per la parte di loro competenza ad integrazione della quota alberghiera.

OSPITI PRIVATI

“La Giovannea” s.r.l, provvede ad emettere un'unica fattura mensile all'Utente/Ospite, comprendente la quota alberghiera e la quota sanitaria.

L'Utente o chi per esso, provvederà al versamento mediante assegno non trasferibile o mediante bonifico bancario entro il 5 del mese.

Contestualmente al pagamento della fattura, l'Utente o chi per esso dovrà provvedere al saldo delle spese personali extra, sostenute dalla struttura nel mese precedente, secondo la specifica di spesa documentata dalla Direzione.

L'Utente, o chi per esso, assume in solido tutte le obbligazioni contrattualmente definite con la struttura ospitante.

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:

- pagamento di farmaci non erogati dal S.S.N.
- trasporti verso ospedali e centri diagnostici, fatti salvi i casi previsti dalla vigente normativa
- visite specialistiche a pagamento
- assistenze in ospedale
- assistenze personalizzate notturne e/o diurne
- spese di vita quotidiana (bar, sigarette, ed altri generi di conforto personale)
- ausili medici e protesici non erogati dal Servizio Sanitario Nazionale.
- eventuali ticket per: farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami.

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.

Prestazioni aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste nei L.E.A., possono essere richieste dall'Utente o offerte dalla struttura secondo quanto previsto dalla DGR 45/4248.

Attualmente non sono previsti servizi aggiuntivi .Qualora si rendessero necessari si provvederà ad inviarne comunicazione scritta all'ospite e all'ASL che ha in carico l'utente come previsto da Allegato A- DGR 45-4248 del 30 luglio 2012.

TRASFERIMENTI, RICOVERI OSPEDALIERI, DIMISSIONI E DECESSI

Le assenze degli Ospiti Privati fino a 10 giorni consecutivi, dovute a qualsiasi motivo, non comportano riduzioni di retta, neppure in caso di ricovero ospedaliero. Dall'undicesimo giorno la conservazione del posto avverrà con una riduzione del 20% della retta, per un periodo di tempo da concordarsi con la Direzione della struttura.

Per gli ospiti convenzionati si fa riferimento al contratto stipulato con l'ASL di competenza.

In caso di decesso, la struttura provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta in locale apposito e la retta giornaliera stabilita sarà dovuta per un massimo di tre giorni.

Piano di controllo della qualità

Presso gli uffici amministrativi delle singole strutture è presente il piano di verifica e di valutazione della qualità.

La Giovanea, tramite l'Ufficio Qualità, ha costituito un gruppo di lavoro formato dai responsabili dei vari servizi al fine di definire gli obiettivi di qualità prioritari sui quali ogni singola unità lavorativa dovrà lavorare; in questo contesto sono stati individuati ambiti di intervento, requisiti e standard, indicatori e azioni di miglioramento e si è valutata la necessità della nomina di un responsabile locale della raccolta dati.

All'interno di ogni singola unità operativa si è pertanto costituito un gruppo di miglioramento della qualità, del quale fanno parte il Direttore amministrativo (o un suo delegato), il Direttore sanitario (dove c'è), il coordinatore infermieristico (o comunque un infermiere), il coordinatore delle OSS., un operatore socio sanitario, un operatore amministrativo e gli operatori e i tecnici del servizio, che si riunirà con frequenza semestrale.

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

accogliere suggerimenti e reclami

esaminare criticità emerse ed emergenti

individuare risposte e soluzioni

promuovere le strategie migliorative

analizzare i livelli di qualità del servizio percepito attraverso la somministrazione e l'analisi dei questionari e degli altri strumenti di indagine individuati.

Di ogni incontro viene steso il verbale che è messo a disposizione per aggiornare gli operatori sui contenuti affrontati e sui dati emersi.

Al fine di una efficace gestione si presenta la necessità di verificare e valutare le prestazioni erogate tramite, soprattutto, l'intervento attivo dell'utenza stessa; a tal

proposito è stata predisposta un'apposita modulistica per agevolare, tramite procedure standardizzate, l'inoltro di eventuali suggerimenti o di reclami. Alla reception (o all'ingresso della struttura) sono presenti alcuni moduli a disposizione dell'utenza e/o dei parenti, nonché del personale.

Le modalità studiate e messe in atto 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 suggerimenti formalizzati serve come suggerimenti per migliorare il servizio.

Per quanto riguarda l'iter procedurale della gestione dei reclami si fa riferimento alla procedura dei reclami e suggerimenti formalizzati.

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.

La Giovanna individua, al fine di valutare il livello della qualità attesa e percepita, lo strumento del questionario per analizzare gli scostamenti tra il livello di qualità atteso e il livello di qualità percepito. Sono stati elaborati, nell'ambito del gruppo di lavoro, dei questionari da proporre agli utenti, alle famiglie ed agli operatori.

La verifica e la valutazione vengono intese come un processo partecipato e di messa a fuoco del senso e del significato dell'operare nel tessuto sociale dei singoli territori da parte di tutti gli operatori e tecnici presenti all'interno del servizio.

Diritti dell'ospite

In ottemperanza a quanto previsto dalla D.G.R. n° 17 – 15226 del 30/03/2005 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 prevenire i 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.

Doveri degli ospiti e dei familiari

La centralità dell’ospite impegna la residenza a promuovere il livello di servizio più soddisfacente, 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 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.

Assistenti familiari

Su richiesta dell’utente stesso o dei suoi familiari è possibile inserire un’assistente privata che si occupi dell’ospite. La richiesta di inserimento di un’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 suo delegato. Tale procedura è attuata al fine di fornire delle norme di accesso a tutela dell’ospite e della struttura.

Orario di visita

La casa è aperta tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 20,30 in questo orario l’ospite potrà ricevere visite, comunicare con l’esterno a mezzo telefonico, invitare parenti ed amici presso i locali comuni.

Gestione delle emergenze

La residenza mette in atto le procedure relative a:

- Richieste di pronto intervento e/o ricovero ospedaliero urgente
- Prevenzione sulla sicurezza
- Piano di evacuazione in caso di incendio e di calamità naturali, consultabile presso la reception

Volontariato

La Direzione della residenza si impegna a richiedere ed a favorire l'opera del volontariato, sia spontaneo che organizzato, nel rispetto delle esigenze espresse dagli ospiti e a favorire i rapporti degli ospiti stessi con gruppi od associazioni che possano tutelare i loro diritti.

Numeri utili

Sede di Rubiana: tel. 011/9358465
Fax: 011/9357691
e-mail:residenza.lourdes@gruppoagape.it

Sede amministrativa: tel. : 011/530132
Fax: 011/5176549
e-mail: lagiovannea@gruppoagape.it

ASL TO3 Distretto 5 Susa: tel. 0122/621212

Comune di Rubiana : tel. 011/9358923

Assistente sociale di territorio: tel. 011/9311225

Servizio PASS : 011/9325294

C.A.P. (Centro Assistenza Primaria) di Avigliana: tel. 011/9325111

Ospedale di Rivoli : tel 011/95511