

Casa di Riposo "Ottolenghi" Spab

Fondata nel 1897

Via Verdi, 2 – 15011 Acqui Terme (AL)

☎ 0144 322192 N° 3 linee - Fax 0144 320648 - e.mail:casariposoottolenghi@libero.it

Cod. Fisc. 81000370064 – Part. IVA 01435800063

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PREMESSA

- 1. LA CASA DI RIPOSO "JONA OTTOLENGHI" E LE SUE FINALITA'**
- 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**
- 3. L'ACCOGLIMENTO DEGLI OSPITI**
- 4. IL MODELLO ORGANIZZATIVO**
- 5. I SERVIZI OFFERTI**
 - 5.1 ASSISTENZA QUALIFICATA OPERATORI SOCIO - ASSISTENZIALI (OSS)**
 - 5.2 ASSISTENZA INFERMIERISTICA INFERMIERI PROFESSIONALI (I.P.)**
 - 5.3 SERVIZIO MEDICO**
 - 5.4 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE**
 - 5.5 SERVIZIO DI ANIMAZIONE**
 - 5.6 SERVIZIO DI CUCINA INTERNA**
 - 5.7 SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE**
 - 5.8 SERVIZIO DI LAVANDERIA E STIRERIA**
 - 5.9 SERVIZIO DI FARMACIA**
 - 5.10 ASSISTENZA SPIRITUALE**
- 6. VALUTAZIONE DELLA QUALITA', TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI**

PREMESSA

La carta dei servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti, non come mero riconoscimento formale al cittadino, ma come attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

La presente carta dei servizi costituisce un importante strumento di cui questa Casa di Riposo si dota per informare, con la maggiore efficienza possibile, gli utenti e le loro famiglie dei loro diritti e dei servizi prestati. In questa logica la carta dei servizi ha la potenzialità di rendere i diversi attori del servizio pubblico consapevoli ciascuno del proprio ruolo, dei propri diritti e doveri, diventa una preziosa occasione di verifica all'interno dell'amministrazione e costituisce uno strumento, oltre che di tutela dei cittadini, di crescita organizzativa per potere offrire un servizio sempre migliore agli anziani e, di riflesso, all'intera cittadinanza.

1. LA CASA DI RIPOSO "JONA OTTOLENGHI" E LE SUE FINALITÀ

La Casa di Riposo "Jona Ottolenghi" è una IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza), istituita in Ente Morale con Statuto Organico del 29.07.1898 da Umberto I Re d'Italia.

È una comunità a "cancelli aperti" ubicata nel cuore di Acqui Terme (20.100 ab.), in Via Verdi n° 2, nelle immediate vicinanze del Duomo e del centro pedonale cittadino, oggetto di recente rivalutazione che sta interessando tutto il centro termale. Si struttura in due parti: una di origine quattrocentesca rivisitata negli anni Trenta dal Piacentini e una di recente costruzione (1972).

Vi si possono visitare l'istituenda collezione d'opere degli anni '30 dall'indiscutibile valore artistico e storico, che fanno quotidianamente dell'Ente meta di visitatori e turisti da tutto il mondo: il Figliol Prodigo di Arturo Martini, le pitture di Fiore Martelli, le sculture di Herta de Wedekind, la "Sala delle minestre", il "Club dei semprevivi", la Cappella, raro esempio di luogo di culto progettato e arredato in quel periodo...

È composta da:

- ❖ un nucleo RA di 39 posti letto per anziani autosufficienti
- ❖ un nucleo RAF a media intensità di 20 posti letto per anziani parzialmente autosufficienti.

Le Residenze Assistenziali RA sono residenze collettive che forniscono agli ospiti autosufficienti prestazioni di tipo alberghiero. Sono destinatari delle RA cittadini adulti ed anziani in condizioni di compiere con aiuto le funzioni primarie.

Le Residenze Assistenziali Flessibili RAF sono nuclei finalizzati a fornire accoglienza, prestazioni assistenziali e di recupero a persone parzialmente autosufficienti o non autosufficienti che non necessitano di un'assistenza sanitaria continua quale quella prevista nelle RSA. I requisiti strutturali richiesti sono stabiliti dalla DGR n. 38 - 16335 del 29.06.1992. I parametri assistenziali e le tariffe sono stabilite dalla Regione Piemonte con il "Piano conclusivo per l'omogenea applicazione del modello di assistenza residenziale per anziani non autosufficienti di cui alla DGR 17 - 15226 dd. 30.03.2005", che prevede l'uniformità delle rette applicate nelle residenze per anziani in tutto il territorio piemontese. Vedi anche le DGR n. 36 - 2724 del 27.04.06, n. 2 - 3520 del 31.07.06 e n. 39 - 9365 del 01.08.08.

Alla data odierna i parametri prevedono che la retta per ospite RAF a media intensità ammonta ad € 77,00 al giorno di cui 50% quota sociale e 50% quota sanitaria.

La "mission" della Casa di Riposo "Ottolenghi" è l'assistenza degli anziani autosufficienti in Residenza Sanitaria e l'assistenza degli anziani parzialmente autosufficienti in Residenza Sanitaria Flessibile. La mission volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'anziano ospite, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni attraverso un'assistenza qualificata, ma non continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I principi fondamentali che ispirano la Casa di Riposo "Ottolenghi" nel garantire i servizi ai propri ospiti sono:

- ❖ il diritto degli ospiti alla salute ed al benessere;
- ❖ l'eguaglianza dei diritti degli ospiti e l'imparzialità: i servizi vengono erogati secondo criteri di obiettività ed imparzialità a tutti gli utenti senza distinzioni legate a condizioni personali e sociali, sesso, razza, lingua, religione, nazionalità; l'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli ospiti;
- ❖ la continuità nell'erogazione dei servizi;
- ❖ il diritto di scelta degli utenti rispetto alle diverse possibilità offerte dai vari Enti presenti sul territorio;
- ❖ l'informazione agli utenti in modo chiaro e tempestivo, salvaguardando la riservatezza dei dati personali trattati;
- ❖ la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari attraverso osservazioni e suggerimenti volti al miglioramento dei servizi forniti;

- ❖ l'efficacia e l'efficienza per garantire il benessere degli ospiti attraverso l'utilizzo appropriato delle risorse.

3. L'ACCOGLIMENTO DEGLI OSPITI

Le persone che desiderano essere ospitate presso la Casa di Riposo "Ottolenghi" devono compilare un modulo che costituisce domanda di ammissione rivolta al Consiglio d'Amministrazione dell'Ente medesimo. Il modulo deve essere compilato e sottoscritto nella prima pagina dalla persona che inoltra richiesta - l'anziano, un parente, l'eventuale tutore - nelle 2^e e 3^e pagina dal medico curante del potenziale ospite e nella 4^a pagina dal medico della Casa di Riposo "Ottolenghi". Il modulo di cui sopra è disponibile presso la Segreteria dell'Ente e può essere inviato, su richiesta, a mezzo e.mail, fax o postale.

A seguito delle due relazioni mediche, se la struttura può essere ritenuta adatta per la tipologia di anziano e se è disponibile il posto letto, si può procedere immediatamente con l'inserimento per un periodo di prova di un mese.

La 1^a pagina prevede la firma per il consenso da parte dell'ospite, da apporre all'atto dell'ammissione, al fine di verificare il suo reale livello di consapevolezza rispetto al suo prossimo ingresso in casa di riposo; è richiesto infatti che l'anziano non venga inserito passivamente o con l'inganno contro la sua volontà.

Le ammissioni dei nuovi ospiti, compatibilmente con gli esiti della doppia visita medica e con i posti letto disponibili, vengono effettuate in base ai principi di seguito elencati:

- a. casi prioritari del territorio, segnalati dai servizi sociali: anziani soli, privi di rete parentale, che non possono più rimanere a casa propria.
- b. criterio cronologico.

In fase d'inserimento o successivamente, quando è disponibile più di un posto letto libero, è facoltà dell'ospite effettuare la scelta direttamente e in piena libertà o chiedere di essere messo in camera con un altro ospite col quale si è particolarmente legato.

Al momento dell'ammissione dovrà essere esibita alla Segreteria dell'Ente la seguente documentazione in originale dai quali la Segreteria trarrà copia:

- ❖ Certificato di residenza (in originale o autocertificazione)
- ❖ Stato di famiglia (in originale o autocertificazione)
- ❖ Carta d'identità (copia)
- ❖ Tessera sanitaria (copia)
- ❖ Certificato d'invalidità (copia)

- ❖ Indennità di accompagnamento (copia)
- ❖ Esenzione ticket (copia)
- ❖ Terapie farmacologiche e cartelle cliniche
- ❖ Elenco effetti personali
- ❖ Ricevuta del versamento della prima retta mensile relativa sul c/c 4327.90 ABI 6175 CAB 47940 della Banca Carige S.p.A. di Acqui Terme AL - Agenzia di Acqui Terme - Via Mazzini, n° 45 - Cod. Iban IT79K0617547940000000432790 (deve essere chiaramente specificato: nome dell'ospite e mese per cui si versa).

Le rette sono le seguenti:

Reparto RA.....	€	1.200,00 - 1.400,00
Reparto RAF.....	€	2.000,00

I versamenti devono essere effettuati entro il primo giorno di ogni mese avendo assoluta cura di specificare nome dell'ospite e mese per cui si versa.

L'ammissione definitiva è subordinata ad un mese di prova.

E' d'obbligo siglare ogni indumento dell'ospite con un numero di identificazione assegnato dall'Amministrazione a cui si consegnerà elenco dettagliato.

L'assegnazione al reparto e alla camera viene definita dal Medico dell'Ente in base alla doppia visita medica, alle specifiche problematiche sanitarie ed assistenziali della persona e può essere modificata successivamente sulla base di specifiche motivazioni e dandone informazione all'ospite ed ai familiari. Le domande di spostamenti di camera inoltrate dagli ospiti o chi per essi vengono accolte nei casi in cui nulla osta all'accoglimento medesimo, tenuto conto che i desideri degli ospiti, quando possibile, si cerca di esaudirli in ogni modo possibile e i rapporti armonici e amichevoli tra compagni di camera sono fattori positivissimi per la salute psichica e il benessere degli ospiti.

4. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Sono organi dell'Ente il Consiglio di Amministrazione, il Presidente, il Vice Presidente.

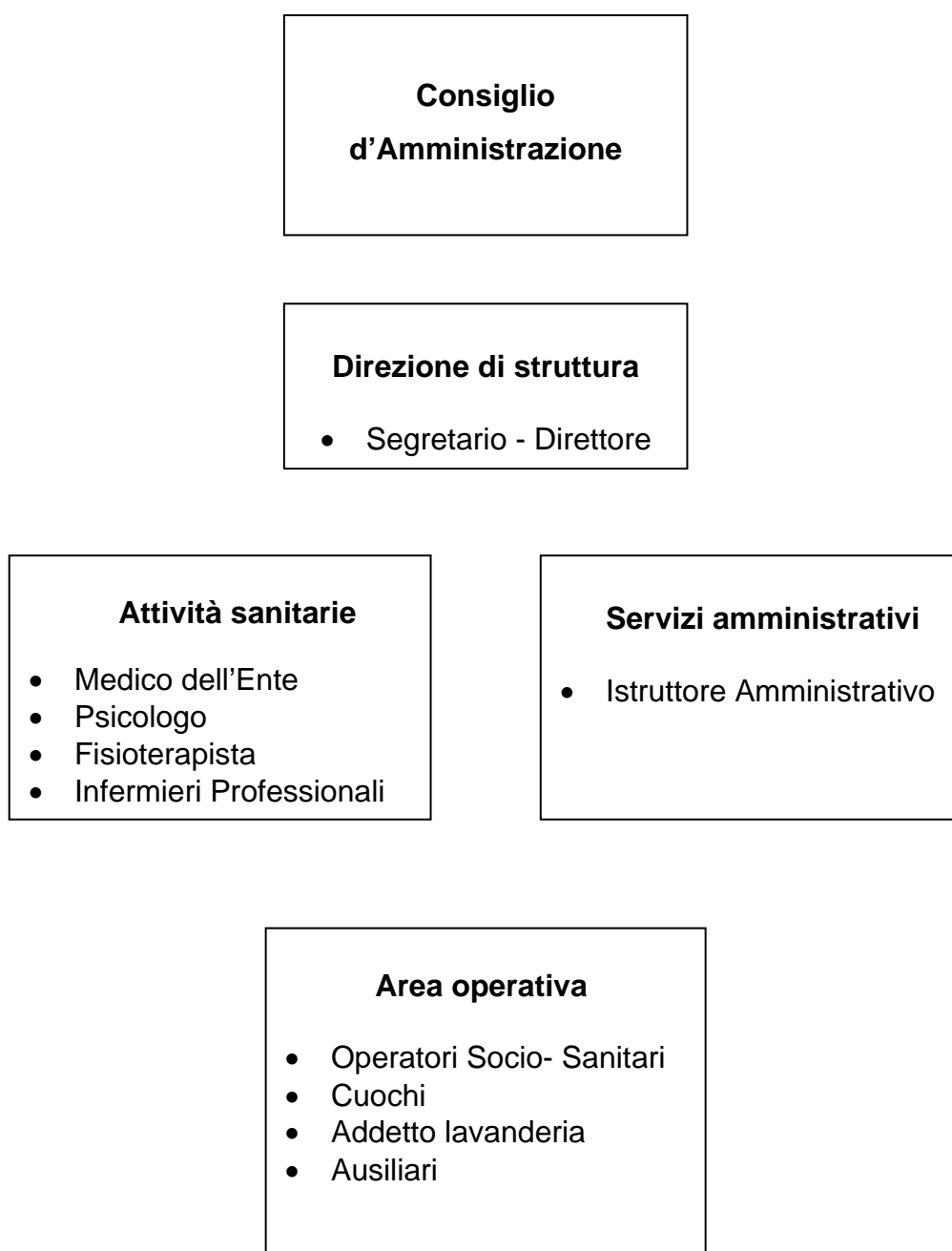
Il Consiglio di Amministrazione è composto di cinque Membri, compreso il Presidente, dura in carica cinque anni ed i suoi membri sono rieleggibili.

I componenti del Consiglio di Amministrazione sono nominati: n° 4 dal Comune di Acqui Terme e n° 1 dall'Ordinario Diocesano di Acqui Terme. Il Consiglio di Amministrazione è l'organo cui è demandata l'amministrazione e la gestione dell'Ente.

Il Consiglio è investito di tutti i poteri per la direzione dell'Ente, la sua amministrazione ordinaria e straordinaria, fatte salve le competenze riservate al Direttore.

Il Segretario - Direttore è un operatore che, con conoscenze e specificità sue proprie, è responsabile della gestione finanziaria, tecnica, amministrativa dell'Ente, espleta attività di direzione e coordinamento di tutto il personale e delle unità operative che compongono l'intera organizzazione della struttura.

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE DEI SERVIZI



5. I SERVIZI OFFERTI

- Assistenza qualificata 24 ore su 24 (OSS Operatori Socio-Sanitari).
- Assistenza infermieristica: n° 3 Infermieri Professionali.
- Assistenza medica: oltre alle singole disponibilità dei Medici di base, l'Ente mette a disposizione dei suoi ospiti un Medico 3 giorni alla settimana.
- Assistenza fisioterapica qualificata, 14 ore settimanali e su richiesta.
- n° 1 dietista ASL 22.
- Soggiorni brevi: è prevista la possibilità di effettuare soggiorni brevi di almeno un mese, per rispondere ad urgenze sociali o per scopi riabilitativi in fase post-acuta dopo dimissione ospedaliera, per anziani che non possono fare ritorno a casa proprio in quanto necessitano di trattamenti riabilitativi e di assistenza; compatibilmente con la disponibilità di posti letto l'ospitalità temporanea è prevista sia per ospiti in regime privato che per ospiti in continuità assistenziale a carico dell'ASL AL. I percorsi di continuità assistenziale PCA possono trasformarsi in ricoveri a tempo indeterminato.
- N° 3 camere ad un letto + n° 28 camere a due letti; ogni letto è provvisto di campanelli di chiamata e ogni camera prevede adeguati servizi igienici. Sono disponibili n° 3 camere singole, assegnate ad anziani con particolari problemi di convivenza, sia a livello sanitario, che comportamentale, che caratteriale; viene data la possibilità agli ospiti, nei limiti possibili dati dalle dimensioni delle camere, di portarsi piccoli mobili e suppellettili cari dalle proprie abitazioni per personalizzarsi il nuovo domicilio.
- Vitto preparato nella Cucina interna dell'Ente.
- Servizio lavanderia - stireria.
- Ambulatorio medico - infermieristico.
- Servizio farmacia su richiesta.
- N° 2 sale ristorante.
- N° 2 tisanerie.

- Sala caffè / parlatorio: ospiti e visitatori possono usufruire di distributori automatici di merendine e bevande calde e fredde.
- N° 2 bagni assistiti.
- Magazzini: possibilità di depositare materiale.
- Palestra per la fisioterapia.
- Cappella interna dell'Ente.
- Camera mortuaria.
- Parlatorio con distributore bevande calde a moneta.
- N° 4 locali polivalenti: TV, aggregazione, svago (una per ogni piano).
- Déhor, palmeto e ampio terrazzo adeguatamente arredati, disponibili per feste e rinfreschi all'aperto.
- Collegamenti tra i piani assicurati da percorsi per portatori di handicap, 2 ascensori, 3 montavivande.
- Telefono: gli ospiti possono ricevere ed effettuare telefonate per mezzo dei cordless degli operatori.
- Servizio di posta interno: l'ospite può eleggere questa Casa di Riposo come domicilio per posta e giornali in abbonamento, che riceverà comodamente in camera.
- Uffici di ricezione, segreteria, archivio:

ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

lunedì martedì giovedì ore 8,30 - 13,00 e 15,00 - 18,30

mercoledì ore 8,30 - 13,00

venerdì ore 8,30 - 13,00 e 15,00 - 18,00

Telefono 0144 322192

Fax 0144 320648

E.mail casariposoottolenghi@libero.it

Attività creative:

- Assistenza spirituale.

- Fisioterapia.
- Animazione.

Non sono compresi nella retta:

- Farmaci non mutuabili di fascia C, da banco.
- Trasporti: a richiesta vengono organizzati i trasferimenti per visite e commissioni all'esterno della struttura con mezzi idonei - taxi, macchina, ambulanza - le fatture sono a carico degli ospiti.
- Servizi eseguiti da parrucchieri professionisti.
- Assistenza psicologica.
- Educatore.

5.1 ASSISTENZA QUALIFICATA OPERATORI SOCIO - ASSISTENZIALI (OSS)

La Casa di Riposo "Ottolenghi" offre assistenza qualificata 24 ore su 24 mediante personale in possesso della qualifica professionale di Operatore Socio-Sanitario OSS. Il personale è qualificato e motivato alla professione. Gli Operatori Socio Sanitari provvedono ad aiutare gli ospiti RAF nel soddisfare i bisogni primari, offrono aiuto integrativo o sostitutivo di protezione e stimolo per l'assolvimento degli atti della vita quotidiana.

I servizi di assistenza alla persona sono i seguenti:

- l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata se ne verifici l'esigenza;
- il bagno assistito, svolto in appositi locali attrezzati, o la spugnatrice a letto a seconda delle problematiche dell'ospite;
- il cambio della biancheria personale e degli abiti, la vestizione;
- il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento dell'igiene dell'unità dell'ospite;

- l'alternanza delle posture agli ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito;
- la stimolazione degli ospiti alla deambulazione;
- l'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto nell'assunzione dei cibi, anche frullandoli al bisogno per facilitarne la deglutazione;
- l'idratazione con bevande calde e fredde;
- l'accompagnamento in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia;
- il cambio dei presidi per la contenzione (pannoloni...) agli ospiti incontinenti;
- il monitoraggio e la segnalazione a infermieri e medici, secondo protocollo, di ogni evento relativo alla salute degli ospiti.

Nello svolgimento delle suddette attività l'operatore assistenziale osserva le condizioni dell'ospite (fisiche e di umore) e comunica all'infermiere eventuali mutamenti. Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile, infatti, instaurare un dialogo ed un legame di fiducia in quanto l'ospite ha un continuo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita.

Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione. L'interazione tra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'ospite, che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli operatori, senza mai lasciarsi andare.

Gli interventi assistenziali sono effettuati in base ai Piani Assistenziali Individuali PAI, attuati in modo multidimensionale ed integrato da tutti i professionisti che ruotano attorno all'ospite, per il quale viene compilata una apposita scheda, contenente le prestazioni dirette al recupero funzionale o al rallentamento dei processi involutivi in atto.

Al termine di ogni turno di servizio gli operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano su apposita modulistica ogni evento, notizia, suggerimento relativo agli ospiti.

Si precisa che presso questa Casa di Riposo vengono abbondantemente superati i parametri di assistenza qualificata OSS, previsti dalla Regione Piemonte per le RAF a media intensità, come di seguito specificato:

La normativa regionale prevede 84 minuti di OSS al giorno per ogni ospite RAF a media intensità, equivalenti a:

$$84 \text{ minuti} \times 20 \text{ ospiti} = 28 \text{ ore al giorno}$$

Ad oggi nei Reparti RAF vengono garantiti i seguenti turni giornalieri:

TURNI*	N° ORE
7,00 - 14,00	7
7,00 - 14,00	7
7,00 - 13,00	6
7,00 - 10,00	3
10,00 - 14,00	4
14,00 - 21,00	7
14,00 - 21,00	7
14,00 - 22,00	8
13,00 - 14,00	1
18,30 - 19,30	1
15,00 - 21,00	6
22,00 - 7,00	9
22,00 - 7,00	9
TOTALE	75

75 ore X 60 minuti : 20 ospiti = 225 minuti.

* Sono esclusi i turni del Reparto Moderno per autosufficienti.

Il superamento dei parametri minimi prescritti dalla Regione Piemonte, dettato da una ormai lunga esperienza di questa antica istituzione nell'assistenza anziani, risponde al preciso intento di questo Ente di garantire il miglior soggiorno possibile agli ospiti sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo e costituisce oggi un fattore di eccellenza che fa la differenza rispetto ad altre case di riposo.

IMPORTANTE: l'assistenza per gli ospiti non autosufficienti parziali è continuativa nei limiti dei parametri previsti per questi tipi di strutture, e quindi prescritti dalla normativa regionale, che ad oggi ammontano a soli 84 minuti di assistenza qualificata OSS al giorno. Pur superando, e di molto, i parametri come sopra esposto (225 minuti di assistenza al giorno per ogni ospite RAF) questa Casa di Riposo

non può e non è tenuta a garantire la supervisione continuativa per tutte le 24 ore. Questo significa che il personale qualificato per ogni reparto è sempre presente nelle 24 ore, ma in numero tale da non potere garantire l'incolumità dell'ospite se ancora deambulante e privo di ausili di contenzione, trattandosi appunto di ospite non autosufficiente parziale e non di ospite non autosufficiente totale, per il quale deve essere prevista una struttura sanitaria RSA, che tratta una tipologia di ospiti ulteriormente grave.

Quando si aggravano le condizioni dell'ospite, ad insindacabile giudizio del Medico dell'Ente, viene disposto il trasferimento nel Reparto RAF, per potergli garantire sempre l'assistenza prevista delle vigenti leggi.

5.2 ASSISTENZA INFERMIERISTICA INFERMIERI PROFESSIONALI (I.P.)

La Casa di Riposo "Ottolenghi" garantisce, come prevede la normativa regionale, 12 minuti di Infermiere Professionale al giorno per ogni ospite RAF, equivalenti a: 12 minuti X 20 ospiti = 4 ore al giorno.

ORARIO

tutti i giorni ore 8,30 - 11,30 e 17,30 - 18,30

L'assistenza infermieristica viene garantita da n° 3 Infermieri Professionali e consiste in:

- prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologica: somministrazione dei farmaci prescritti dal medico, per via orale, endovenosa, intramuscolare, sottocutanea, topica;
- rilevazione parametri vitali secondo prescrizione medica e monitoraggio costante dello stato nutrizionale;
- medicazioni di ferite, ulcere, lesioni da decubito, dopo valutazione effettuata caso per caso insieme al medico;
- programmazione e prenotazione di visite esterne ed esami su prescrizione medica;
- posture e mobilizzazioni: in collaborazione con i fisioterapisti e con gli operatori assistenziali;
- segnalazione fabbisogno materiale necessario alla deambulazione (ausili tecnici tipo carrozzine, girelli... e presidi antidecubito);
- approvvigionamento presso la farmacia dell'ospedale di farmaci e materiale per medicazione mutuabili;
- educazione sanitaria: l'infermiere si accerta del buon andamento dell'attività assistenziale, del corretto utilizzo di tecniche e metodologie, della corretta applicazione di procedure, protocolli, linee guida;
- accogliimento: all'ingresso di un nuovo ospite l'infermiere si rende disponibile ad informare l'ospite e i parenti, correggere eventuali stili di vita dell'ospite scorretti;

- con gli operatori assistenziali gli infermieri collaborano nel soddisfacimento dei bisogni primari degli ospiti RAF.

I prelievi per esami ematochimici e il ritiro di campioni per esame urine, feci vengono invece effettuati presso la Casa di Riposo dagli infermieri del distretto ASL AL.

Anche se per gli ospiti autosufficienti inseriti in RA i parametri regionali non prevedono alcun servizio infermieristico, la Casa di Riposo "Ottolenghi" offre loro il servizio infermieristico senza nulla addebitare all'ospite.

5.3 SERVIZIO MEDICO

Anche se per gli ospiti RA e RAF i parametri regionali non prevedono alcun servizio medico, la Casa di Riposo "Ottolenghi" offre 3 ore settimanali di servizio medico senza nulla addebitare all'ospite:

ORARIO

martedì ore 9,00 - 10,00
mercoledì e giovedì ore 8,30 - 9,15

L'assistenza medica viene garantita da n° 1 Medico e consiste in:

- visita medica per l'ingresso dell'ospite in struttura a seguito della prima visita del medico curante, al fine di valutare se la struttura è adatta all'ospite;
- visite mediche a tutti gli ospiti;
- consulenza agli infermieri, al personale assistenziale, agli ospiti medesimi.

Tutti gli ospiti usufruiscono comunque dell'assistenza medica dei propri medici di base, che mantengono nonostante il trasferimento in Casa di Riposo. Il medico dell'Ente affianca ed integra il medico curante di ciascun ospite senza sostituirsi mai ad esso.

5.4 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

La Casa di Riposo "Ottolenghi" garantisce, come prevede la normativa regionale, 6 minuti di Fisioterapista al giorno per ogni ospite RAF, equivalenti a:

6 minuti X 20 ospiti = 2 ore al giorno

ORARIO

lunedì mercoledì e venerdì 3 ore secondo necessità

Eventuali necessità di fisioterapia personalizzata, eccedenti i parametri previsti, per i quali è possibile prendere contatti diretti con la fisioterapista in servizio presso l'Ente, sono da considerarsi servizi aggiuntivi e non sono, pertanto, compresi nella retta.

Anche se per gli ospiti RA i parametri regionali non prevedono alcun servizio di fisioterapia, la Casa di Riposo "Ottolenghi" offre fisioterapia di gruppo senza nulla addebitare all'ospite, al fine di recuperare, potenziare, o anche solo mantenere, il più a lungo possibile, l'autonomia delle capacità funzionali residue degli ospiti:

Il servizio di riabilitazione viene garantita da n° 1 fisioterapista e consiste in:

- interventi di mobilizzazione individuali e di gruppo integrati con le attività di animazione;
- collaborazione con medici e fisiatristi nella valutazione clinico - funzionale, nell'individuazione degli obiettivi riabilitativi e nella stesura del programma riabilitativo degli ospiti;
- collaborazione con il personale infermieristico ed assistenziale nell'individuazione dei bisogni riabilitativi degli ospiti;
- istruzione degli operatori assistenziali sulla corretta esecuzione di posture, manovre di mobilizzazione ed utilizzo di ausili;
- attività di deambulazione assistita avente l'obiettivo del mantenimento delle capacità residue e della prevenzione della sindrome da immobilità;
- attività di mobilizzazione articolare passiva ed utilizzo di attrezzi nella apposita palestra per la fisioterapia: rinforzo muscolare, rieducazione funzionale;
- valutazione delle necessità e della tipologia di ausili in collaborazione con il fisiatra, il medico, l'infermiere ed il personale assistenziale;
- colloqui con i familiari degli ospiti.

5.5 SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Sono previsti e organizzati momenti di animazione e intrattenimento a cura di Organizzazioni di Volontariato del territorio, feste di compleanno, tombole, gite, mostre d'arte e quant'altro occorra per attrarre visitatori esterni e creare occasioni d'incontro e dialogo con gli ospiti; le modalità di coinvolgimento dei volontari osservano le prescrizioni di legge in quanto sono disciplinate da apposita convenzione tra l'Organizzazione di Volontariato e la Casa di Riposo.

Vengono garantite attività di animazione interne ed esterne alla Struttura, individuali o di gruppo, finalizzate a:

- mantenimento della manualità;
- stimolo della memoria;
- mantenimento dell'autonomia motoria.

Vengono incoraggiate le attività sul contesto relazionale, familiare e sociale, volti ad evitare processi di emarginazione ed istituzionalizzazione mediante:

- rapporti costanti con le famiglie e le figure amicali;
- iniziative ricreativo - culturali in collaborazione con le realtà esterne;
- festeggiamenti in occasione delle festività.

Il servizio di animazione viene garantito direttamente dall'Ente, con l'aiuto dei volontari dell'Avulss, del Centro Incontro Anziani di Terzo e dell'Auser, circa 30 ore al mese, ed è finalizzato a favorire la socializzazione, ad aumentare l'autonomia e l'autostima degli ospiti attraverso il dialogo, attività ricreative socializzanti (tombola, canto, feste di compleanno, feste a tema), ore trascorse all'esterno dell'Ente nel fiorito *déhor* dell'Ente con l'assistenza del personale dell'Ente.

L'animazione individuale, che può essere semplicemente quella del dialogo, di una carezza, di una stretta di mano, di uno scambio di sguardi e sorrisi, di suoni e gesti si rivela indispensabile nonché utilissima, laddove la comunicazione diventa più difficile.

Per questo le esibizioni di bande, gruppi di ballo, gruppi musicali, clowns, prestigiatori... ma anche e soprattutto i parenti e i conoscenti degli ospiti sono sempre i benvenuti.

ORARIO DI VISITA

Tutti i giorni ore 9,00 - 11,00 e 15,00 - 17,00

Ogni ospite può comunque ricevere visita da parte di familiari ed amici anche oltre il suddetto orario nel caso non sia possibile osservarlo, previo avviso del personale, purchè le visite non sino d'ostacolo alle attività quotidiane e non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti.

5.6 SERVIZIO DI CUCINA INTERNA

Il servizio di ristorazione viene preparato ogni giorno nella Cucina interna dell'Ente da 2 cuochi + 1 aiutocuoco e costituisce un altro fattore di eccellenza di questa Casa di Riposo, se si considera che vengono preparati anche pasti per utenti esterni che ne usufruiscono a mezzo servizi sociali comunali.

Una particolare cura è dedicata alla preparazione dei pasti. Si possono così gustare piatti della nostra tradizione, preparati sempre al momento, con la possibilità di

scegliere tra 3 primi, 3 secondi, 3 contorni, 3 tipi di frutta fresca e cotta e dessert. Il menù dei giorni festivi è particolarmente apprezzato anche da parenti e amici degli ospiti che possono pranzare coi loro cari, previo segnalazione al personale.

I menù sono due, estivo e invernale, comprendono piatti variabili e piatti fissi, sono molto differenziati, in quanto seguono una rotazione ogni 4 settimane, sono vidimati dal servizio dietetica Asl Al, esposti in ciascuna unità operativa e possono essere ulteriormente variati e personalizzati nel rispetto della dieta alimentare e dei gusti personali degli ospiti. Sono previsti: la preparazione di diete personalizzate su prescrizione medica, il menù per diabetici e i pasti frullati.

ORARI

ore 8,30 prima colazione

ore 12,00 pranzo

ore 15,00 merenda

ore 18,00 cena

ore 20,00 somministrazione tisane serali
in estate specialmente, bevande ad ogni ora.

Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare, mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica ed elimina i rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale è edotto sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

5.7 SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE

Le prestazioni costituite dal taglio della barba e delle unghie per gli ospiti RAF sono comprese nella retta.

Anche se per gli ospiti RA i parametri regionali non prevedono alcun servizio di taglio della barba e delle unghie, la Casa di Riposo "Ottolenghi" li offre loro senza nulla addebitare all'ospite.

Rimangono per tutti gli ospiti a pagamento le prestazioni effettuate dai professionisti quali il taglio dei capelli, la messa in piega, la permanente, il colore...

5.8 SERVIZIO DI LAVANDERIA E STIRERIA

E' previsto, compreso nella retta, per tutti gli ospiti, il servizio di lavanderia interna, per il lavaggio e stireria della biancheria nonché di alcuni tipi di indumenti degli ospiti, eccetto i capi particolarmente delicati. Il servizio è limitato alla sola biancheria personale degli ospiti (capi intimi, magliette, pigiami ed eccezionalmente tute e jeans). Ogni altro indumento rimane di esclusiva competenza dei parenti degli assistiti o di chi per essi.

Gli ospiti o i familiari devono provvedere ad applicare sugli indumenti personali etichette con il proprio numero assegnato dalla Segreteria. L'Ente non si assume responsabilità per lo smarrimento dei capi non contrassegnati o per il loro naturale deterioramento.

Per motivi di sicurezza e di igiene, è proibito agli ospiti effettuare bucati, stendere e stirare capi nelle proprie camere.

Si invitano gli ospiti ad essere sempre in possesso di biancheria e abbigliamento dignitosi per il decoro della persona e per rispetto alla vita in comunità. I capi sgualciti o consumati oltremodo non saranno più ritirati per il lavaggio all'interno dell'Ente.

E' consigliato disporre di un cambio per occasioni particolari: cerimonie religiose, intrattenimenti, visite e festività, uscite all'esterno dell'Ente (gite, prestazioni ospedaliere).

Coloro che preferiscono non indossare le tute sono invitati a provvedere personalmente all'igiene e alla cura dell'abbigliamento: il lavaggio nell'Ente per motivi di disinfezione e sterilizzazione risulta aggressivo nei confronti dei tessuti delicati e comunque non rientra nelle competenze di questa Casa di Riposo.

Come previsto dall'art. 6 del Regolamento Interno dell'Ente, i parenti sono invitati a numerare* e inventariare sempre tutti i capi, al momento dell'ammissione dell'ospite e successivamente per ogni nuova aggiunta e sostituzione. Qualora questo non avvenga, l'Ente si manleva da ogni responsabilità per eventuali smarrimenti, in quanto la mancata numerazione rende impossibile l'attribuzione del capo al legittimo proprietario.

All'ammissione, si consiglia di dotare l'ospite di:

- Magliette intime lavabili in lavatrice.
- Vestiti lavabili in lavatrice.

* Il numero viene assegnato dalla Segreteria dell'Ente. I numerini da applicare a tutti i capi con un punto di filo sono acquistabili presso le mercerie. Si sconsiglia di scrivere il numero con pennarello indelebile sull'etichetta.

- Tute lavabili in lavatrice: estive e invernali, opportuni cambi.
- Pigiami o camicie da notte aperti davanti lavabili in lavatrice.
- Calze lavabili in lavatrice senza elastico.
- Scarponcini lavabili in lavatrice con velcro o cerniera: estivi e invernali.
- Comuni effetti personali: pettine, spazzolino da denti, rasoi, colonia...

Tutti i suddetti indumenti devono essere lavabili in lavatrice ed in numero sufficiente per opportuni cambi: minimo 3 - 6 pezzi. E' preferibile la cerniera o le clips ai bottoni.

Si ricorda di non lasciare agli ospiti effetti di valore, gioielli e denaro di importo rilevante per i quali l'Ente non risponde.

5.9 SERVIZIO DI FARMACIA

Per gli ospiti autosufficienti RA la normativa prevede che provvedano autonomamente a recarsi dal medico per le prescrizioni, ad approvvigionarsi dei medicinali e ad assumere i medesimi con coscienza. Se desiderato, l'Ente può comunque provvedere all'approvvigionamento dei farmaci mutuabili e non mutuabili di fascia C. Gli scontrini dei farmaci a pagamento devono essere saldati presso la Segreteria della Casa di Riposo.

Per gli ospiti autosufficienti parziali RAF, si conta sulla collaborazione e la disponibilità dei familiari nonché dei medici curanti affinché effettuino frequenti visite ai propri pazienti presso l'Ente.

5.10 SERVIZIO DI ASSISTENZA SPIRITUALE

L'assistenza spirituale è garantita da un Sacerdote ogni settimana con la Santa Messa, i S. Rosari degli ospiti deceduti se richiesto, confessioni, estreme unzioni e consulti personalizzati a domicilio. E' prevista la possibilità, su richiesta, di ricordare i defunti durante le Messe.

Nella struttura è presente una Chiesetta di elevato valore storico, anche se per motivi di praticità, le funzioni vengono preferibilmente celebrate direttamente nei reparti degli ospiti. E' disponibile un locale di culto per ogni piano e le funzioni vengono alternate una settimana su un piano, una settimana sull'altro, per dare la possibilità a tutti gli ospiti di partecipare.

Ogni ospite ha comunque diritto di professare la propria fede religiosa e di farsi assistere dal ministro del culto cui appartiene.

6. VALUTAZIONE DELLA QUALITA', TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

Principio di qualità: l'ospite attuale e / o potenziale, nonché tutta la cittadinanza, hanno il diritto di conoscere la struttura ed il servizio erogato.

Indicatori di qualità: con la consegna della presente carta si realizza un importante passo verso l'accreditamento e l'eccellenza di questo Ente.

Controllo di qualità: in questa Casa di Riposo è operativo un progetto di controllo della qualità.

La politica per la qualità che ne deriva prevede di definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e di gruppo; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione "per mansioni", bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di "obiettivi e risultati". L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per "prestazioni". Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento. Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato concreto e reale di salute sugli ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

Si persegue la qualità dei servizi erogati verificandone continuamente, giorno dopo giorno, il livello di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie.

QUESTIONARI DI GRADIMENTO

La rilevazione periodica della qualità viene effettuata attraverso questionari che misurano il grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari rispetto ai servizi offerti. Eventuali reclami su disservizi, segnalazioni e suggerimenti sono utili a questo Ente per poter intraprendere azioni correttive volte a migliorare sempre di più il servizio erogato.

SERVIZIO "ASCOLTO DELL'UTENTE "

Presso la Segreteria è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati, al fine di conoscere direttamente dall'ospite l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Per qualsiasi consiglio, integrazione alla presente, reclamo e segnalazione di disservizio è disponibile la Segreteria dell'Ente.

L'ospite e il familiare può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

1. Segnalazione effettuata direttamente a voce o telefonicamente presso la Segreteria: il Segretario - Direttore ed il Presidente protempore sono disponibili ad incontrare l'utenza richiedente previo appuntamento da fissarsi presso la Segreteria;
2. compilazione e sottoscrizione di apposita scheda reperibile presso la Segreteria;
3. lettera in carta semplice inoltrata in una delle seguenti modalità:
 - consegna a mano
 - trasmissione via e.mail a: casariposottolenghi@libero.it
 - trasmissione via fax al 0144 320648
 - invio a mezzo postale alla Casa di Riposo "Ottolenghi" - Via Verdi n° 2 - 15011 Acqui Terme AL.

Allo stesso modo dei reclami saranno gestiti gli apprezzamenti rivolti all'operato della Casa di Riposo "Jona Ottolenghi", al fine di avere una visione completa dei servizi garantiti.

La distribuzione spaziale dei servizi, gli staff dirigenziali ed operativi, l'organigramma funzionale dei servizi, le dotazioni di organico professionale definiti dai provvedimenti regionali, il numero degli operatori presenti nei turni giornalieri, gli orari di accesso ai servizi, l'orario di visita e l'ammontare delle rette mensili sono pubblicamente esposti nell'atrio d'ingresso dell'Ente.

Per quanto riguarda il modello organizzativo, l'accoglimento degli ospiti, i servizi di assistenza alla persona, il rispetto delle regole, la gestione dei dati e la tutela della privacy, si rimanda allo Statuto Organico, al Regolamento Interno, alla modulistica per l'ammissione, ai Protocolli e alle VV.LL. in materia.

PER ACCETTAZIONE

DATA

FIRMA

.....

.....