



CITTA' DI GIAVENO
Provincia di Torino

RESIDENZA PER ANZIANI SILVANA RAMELLO
VIA MARIA AUSILIATRICE, 63
10094 GIAVENO
TEL/FAX 011/9364222/0119766393
e-mail silvanaramello@giaveno.it

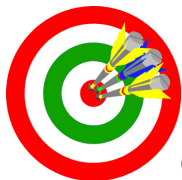
Residenza per anziani Silvana Ramello



Carta dei Servizi

*Gentile signore/a il fascicolo che le presentiamo costituisce la **carta dei servizi** della Residenza per Anziani “Silvana Ramello” gestita dalla Città di Giaveno. La struttura residenziale è autorizzata come R.A.F. per utenti autosufficienti e con 10 posti letto per utenti non autosufficienti convenzionati con l’A.S.L. TO 3 di Collegno. Questo documento le permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi offerti.*





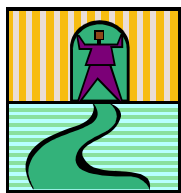
Obiettivi

Gli obiettivi istituzionali della Residenza sono quelli di erogare servizi assistenziali a favore degli anziani autosufficienti e non autosufficienti che desiderano entrare in una comunità, secondo le modalità previste dalla normativa nazionale regionale

Principi fondamentali dell'attività

L'attività della Residenza si svolge nel rispetto dei seguenti principi:

- Considerare fondamentale l'individualità di ogni Ospite, in modo che sia l'organizzazione a plasmarsi secondo i bisogni degli anziani e non il contrario; questo fa sì che chi entra a far parte di questa comunità si senta ancora individuo con dei valori e dei bisogni a cui tutti noi cerchiamo di soddisfare al meglio.
- Considerare ogni ospite come un essere unico e irripetibile, che non deve rinunciare alla sua identità solo per il fatto che vive in una comunità.
- Usiamo canali alternativi alla comunicazione verbale quale...il sorriso e facendo leva soprattutto sulla "voce del cuore", l'unica che consente di mantenere un contatto positivo.
- Insistiamo sui principi di eguaglianza, imparzialità, continuità e partecipazione in modo che ogni nostro ospite possa ricevere l'assistenza e le cure mediche nella maniera più appropriata e personalizzata senza discriminazione.
- Eguaglianza: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.
- Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività e imparzialità.
- Continuità: la Residenza assicura che le prestazioni dovute vengano erogate senza interruzioni, con particolare riferimento alle prestazioni indispensabili e non rinviabili.
- Partecipazione: la residenza garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami e suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- Efficacia ed Efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.



Ingresso in struttura

L'ammissione dell'anziano ha luogo a seguito di domanda scritta, redatta su apposito modulo.

Hanno la precedenza i cittadini residenti nel Comune di Giaveno.

Ciascuna domanda è protocollata e inserita nella lista d'attesa.

Al momento dell'ammissione l'utente sarà sottoposto a visita medica e a colloquio d'accettazione, tenuto rispettivamente dal Sanitario Responsabile e dalla Responsabile della struttura per la valutazione dell'autosufficienza.

Per gli ospiti in convenzione con l'A.S.L TO 3 le ammissioni sono disposte dall'Unità di Valutazione Geriatria (U.V.G) dell'A.S.L TO 3 secondo le modalità previste dalle convenzioni stesse. L'ospite all'ingresso è visitato dal Responsabile Sanitario e dalla Responsabile della struttura al fine di definire un programma individuale di assistenza.

Ubicazione della struttura



Residenza "Silvana Ramello"

via Maria Ausiliatrice 63

10094 Giaveno

tel. 011/9364222

fax. 011/9766393

La residenza "Silvana Ramello" è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- in auto tramite l'autostrada e le provinciali;
- a piedi risalendo via Maria Ausiliatrice;

la Residenza Silvana Ramello si trova a circa 500 metri dal centro di Giaveno.





Rette di soggiorno

Le tariffe della Residenza sono indicate nella seguente tabella:

	Camera doppia	Supplemento camera singola
Soggetti autosufficienti	€ 1.127,00	€ 214,00
Soggetti parzialmente autosufficienti	€ 1.440,00	€ 214,00
Soggetti non autosufficienti	€ 1.754,00	€ 214,00
Soggetti non autosufficienti in convenzione ASL TO3	€ 1.142,00	



Servizi compresi nella retta

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza psicologica
- Assistenza alla persona
- Attività di animazione
- Attività di riabilitazione
- Servizi alberghieri
- Servizi amministrativi

Servizi non compresi nella retta

Visite mediche specialistiche
Fornitura di farmaci in fascia A
Ticket per medicine e visite
Materiale vario di uso personale
Parrucchiere o estetista
Telefono
Presidi sanitari non concedibili
dal sistema sanitario nazionale

Sarà applicata la metà della retta mensile qualora entro la prima quindicina del mese si verifichi la dimissione dell'ospite. Per periodi di assenza superiore a 7 giorni la retta giornaliera verrà ridotta di un terzo del totale per un periodo massimo di 40 giorni.

Servizi offerti

La Residenza risponde a tutte le norme strutturali, indicate e richieste dal piano regionale per accogliere anziani autosufficienti.

La capienza massima prevede 30 posti letto per autosufficienti e 10 posti letto per utenti non autosufficienti. La struttura ha dotato il personale OSS di cercapersone computerizzato per la rilevazione delle chiamate in modo da rispondere tempestivamente alle richieste degli utenti.



Presso la struttura operano diverse professionalità:

- Responsabile di struttura
- Addette ai servizi assistenziali
- Medico responsabile sanitario
- Psicologa
- Infermiere professionale
- Fisioterapisti
- Addette alla mensa
- Animatrice
- Addette ai servizi alberghieri (pulizie)
- Volontari



Responsabile di struttura

Tutte le attività della Residenza sono coordinate dalla Responsabile della struttura. Coordina le attività delle figure professionali e con il gruppo multiprofessionale lavora con obiettivi condivisi con l'intento di migliorare il benessere fisico e psichico dell'ospite; elabora progetti e programmi generali per il funzionamento della residenza e piani di assistenza individuali (P.A.I.) per gli ospiti non autosufficienti; collabora con il volontariato e favorisce collaborazione attiva con la famiglia; assicura la raccolta e la tenuta dei dati e delle informazioni dei singoli ospiti, controlla, coordina ed indirizza il programma degli interventi con incontri periodici di programmazione-verifica delle attività. E' presente in struttura dal lunedì al venerdì con orario 8.30/16.30.





Medico di base

E' presente in Struttura una volta alla settimana (al lunedì dalle 9.30 alle 11) ed ogni qual volta lo richieda la salute dell'utente per visite, prescrizione di farmaci, richieste di visite specialistiche e per esami strumentali e di laboratorio.



Infermiere professionale

Partecipa all'identificazione dei bisogni di salute dell'anziano, valuta l'intervento assistenziale infermieristico, garantendo la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche. Si avvale della collaborazione degli operatori socio-assistenziali.

Sono presenti in struttura tutti i giorni dalle 7.30 alle 10.30 o dalle 17 alle 20.





Fisioterapista

Si occupa della riabilitazione neuro-motoria degli ospiti, con programmi di ginnastica dolce di gruppo o individuale per il mantenimento ed il recupero delle capacità motorie; assicura i trattamenti prescritti dal medico curante e dal fisiatra, così come definito dal piano di assistenza individuale. Provvede alla compilazione della cartella fisioterapica individuale. E' presente in struttura martedì, giovedì e venerdì con orario dalle 14 alle 16.30



Psicologo

Negli incontri con gli ospiti la psicologa forma dei gruppi di discussione, volti a creare maggiore coesione, solidarietà e condivisione; le attività svolte sono le seguenti:

- esercizi per il mantenimento della memoria a lungo e a breve termine;
- sedute di rilassamento e musicoterapia;
- giochi di ruolo;
- raccolta di ricordi, fatti, persone, immagini del tempo passato;
- striscia del tempo con fotografie degli ospiti e delle loro "cose" e dei loro affetti;
- la raccolta di storie di vita che li ha emotivamente coinvolti;
- laboratorio di supporto psicologico per gli utenti che hanno problemi di relazione, di ansia e di depressione;
- percorsi di alfabetizzazione emozionali cercando di ridurre la frequenza e l'intensità delle emozioni negative e incrementando il più possibile le emozioni positive.

E' presente in struttura tutte le settimane al giovedì dalle 16 alle 17.30





Personale assistenziale

Il servizio di assistenza alla persona è prestato 24 ore su 24 da personale qualificato, munito di attestato professionale di operatore socio-sanitario e comprende tutte le prestazioni volte al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite, che a titolo significativo sono:

- assistenza diretta alla persona (aiuto durante l'igiene personale e i pasti, deambulazione e mobilizzazione, vestizione, prevenzione delle complicanze dell'allettamento prolungato, pulizia ordinaria degli ambienti di vita, degli arredi ed attrezzature dell'ospite ecc);
- interventi di protezione della persona (controllo e vigilanza); prestazioni di carattere assistenziale, volte a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'ospite, tenuto conto che una persona quando entra in una comunità è costretta a cambiare le sue relazioni e le sue abitudini; gli Operatori socio-assistenziali cercano di entrare in empatia con ciascuno di loro, migliorando costantemente la relazione. Tutto il personale OSS è adeguatamente e periodicamente aggiornato per favorire la relazione d'aiuto, creando così un clima sereno.



L'OSS, oltre l'ascolto partecipato finalizzato a risolvere le problematiche quotidiane dell'anziano, si occupa anche di stimolare quotidianamente l'orientamento nel tempo, utilizzando il momento dell'assistenza per stimolare la mente, lo accompagna nei vari punti di ritrovo all'interno della struttura per stimolare l'orientamento nello spazio.

Per meglio conoscere e rispondere ai bisogni individuali dell'anziano ogni OSS è punto di riferimento per un piccolo gruppo di utenti; il compito di questa figura è quello di conoscere le esigenze particolari di quell'utente e di risolvere con l'aiuto delle famiglie le eventuali richieste del vivere quotidiano. L'OSS collabora con le altre figure presenti in struttura con il fisioterapista per l'esercizio quotidiano del recupero funzionale di utenti con difficoltà motorie.

Supervisione sulla osservanza delle diete particolari degli utenti con problemi di salute; incoraggia costantemente gli utenti a partecipare alle varie attività proposte dal gruppo di lavoro con l'obiettivo costante di evitare che l'anziano si isoli, onde ridare anima e colore all'esistenza delle persone anziane in struttura.

Qualità delle prestazioni

Pur nell'eseguire in modo regolare e programmato l'attività assistenziale si rispettano le esigenze di ciascuno, dando risposte differenziate a seconda del bisogno espresso o comunque rilevato, rispettando i tempi dell'anziano e aiutandolo a mantenere il più a lungo possibile le autonomie residue.





Servizio di animazione

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie e assistenziali; si organizzano numerose attività su progetto trimestrale tra cui:

- momenti ricreativi
- momenti relazionali
- feste
- momenti di scambio intergenerazionale con le scuole del territorio
- laboratorio di cucina
- cineforum
- attività teatrali

Per gli utenti non autosufficienti e con problemi particolari vi sono attività individuali volte a stimolare la concentrazione, la memoria, l'attenzione e il ricordo. I progetti vengono concordati da personale specializzato (Psicologa), che tiene conto delle varie patologie.



L'attività religiosa

La Santa Messa viene celebrata ogni primo venerdì del mese dal parroco del paese. Tutti i giorni è presente una suora volontaria per la recitazione del Santo Rosario. Gli ospiti aderenti ad altre confessioni religiose possono richiedere l'assistenza secondo la propria fede.





Il volontariato

La direzione ha inteso promuovere e valorizzare l'attività di volontariato con le finalità previste dalla Legge Regionale 44/84.

In struttura operano i volontari del servizio civile, che si preoccupano di soddisfare le richieste degli ospiti (piccole commissioni sul territorio, accompagnamento alle visite specialistiche e passeggiate, prenotazioni/ritiro esami, sorveglianza, compagnia); una volontaria religiosa e gruppi di associazioni del territorio per momenti di svago.



Servizio di lavanderia

Presso la Residenza è operante un servizio di lavanderia per la biancheria personale senza oneri aggiuntivi per la famiglia. Nel caso di capi personali di particolare pregio si consiglia di provvedere in proprio. I capi in dotazione all'Ospite vengono muniti di cifre identificative prima dell'ammissione in struttura. Coloro che lo desiderano possono personalizzare tutta la biancheria da letto e la teleria da bagno. Per il reintegro della biancheria personale si avvisa la famiglia; in ogni caso si richiedono capi, che valorizzano la persona che li deve indossare.





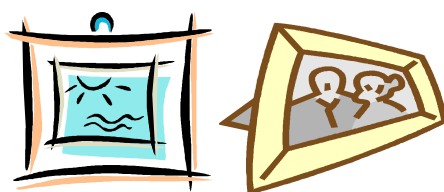
Servizio di parrucchiere/pedicure

Il servizio è garantito con la presenza di personale specializzato esterno alla struttura a richiesta individuale o consigliata. Il costo non è compreso nella retta. All'interno della struttura viene offerto invece un servizio di messa in piega, pedicure, manicure e pediluvi, programmati nel mansionario del personale assistenziale; sono compresi nel costo della retta.



Giornali e riviste

La struttura provvede all'acquisto di un quotidiano, di libri e riviste per l'uso della comunità.



Personalizzazione delle camere

La stanza dell'ospite può essere personalizzata con arredi personali, quadri, fotografie e qualsiasi oggetto a cui l'anziano è particolarmente legato.





Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. Presso la direzione è attivo un servizio di custodia valori dichiarati e registrati.



Ristorazione

Il servizio di ristorazione è comprensivo di diete speciali con pranzo e cena, articolati secondo menù quadri settimanali / stagionali.

Gli utenti possono scegliere due qualità di primo, secondo, verdura e frutta; per coloro che hanno problemi di masticazione è previsto un servizio specifico.

Il menù è esposto nella sala da pranzo.

Per ricordare ricette e tradizione, una volta al mese viene servito un menù definito “speciale”, preparato con ricette tratte dall’antica cucina piemontese, recuperato dagli stessi utenti in un laboratorio dei ricordi “come cucinavamo”, a cui la ditta fornitrice dei pasti ha aderito, creando così un forte momento di socializzazione e di cultura.



È previsto un servizio di colazione a scelta dall'utente tra:

- latte, caffè d'orzo, the;
- fette biscottate, biscotti, pane fresco;

inoltre è previsto una merenda a scelta tra:

- the, caffè, gelato (nel periodo estivo), tisane, biscotti.

E' prevista la possibilità per i parenti di consumare pasti nella sala da pranzo insieme all'utente, previa prenotazione e pagamento della quota prevista con determina.

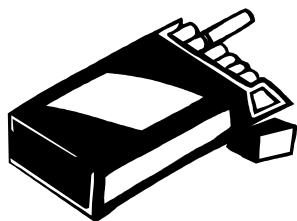
Gli ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per la qualità e modalità di somministrazione.



Orario di visita

Non esistono limitazioni di orario; la struttura è accessibile a tutte le ore; solo durante il riposo pomeridiano si invitano i visitatori a sostare nelle aree comuni e non nelle camere per il rispetto di chi condivide la stanza.





Fumo

Per rispetto della propria e dell'altrui salute, per disposizioni legislative e per evidenti ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.



Trasferimenti

Per motivi organizzativi è possibile che avvengano spostamenti di camera o di nucleo, tenendo conto soprattutto delle esigenze di convivenza e relazionali dell'utente.

Si richiede la collaborazione dei parenti come supporto per la migliore riuscita dello spostamento, evitando il più possibile disagi all'utente.





Norme antincendio

La Residenza è dotata di un piano antincendio con specifiche procedure operative in grado di risolvere tempestivamente l'emergenza.

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli ospiti.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc...);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di controllare e ridurre i danni ed i rischi.





La giornata tipo

La giornata tipo dell'ospite è così articolata:

7.00 – 9.00	Alzata, igiene personale, bagno assistito (da programma settimanale), vestizione
7.30 – 9.00	Somministrazione terapia, colazione
9.00 – 11.30	Riabilitazione, terapia occupazionale (da programma settimanale), idratazione
11.30 – 13.00	Somministrazione, pranzo
13.00 – 14.30	Riposo
14.30 – 16.00	Alzata e socializzazione, bagno assistito (da programma settimanale)
16.00 – 16.30	Merenda / idratazione
17.00 – 18.00	Animazione (da programma settimanale)
18.00 – 19.30	Somministrazione terapia, cena
20.00 – 21.00	Rimessa a letto

Standard di qualità, impegni e programmi

La residenza fornisce assistenza, assicurando qualità in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.





Qualità delle prestazioni

La responsabile per la gestione della qualità dei servizi offerti ha orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'equipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.



Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità.

Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dalla Responsabile di Struttura in qualità di responsabile per la pianificazione e sviluppo dei programmi.





Strumenti di verifica e controllo

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti sono previsti: somministrazione annuale di un questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari e la diffusione dei dati raccolti.



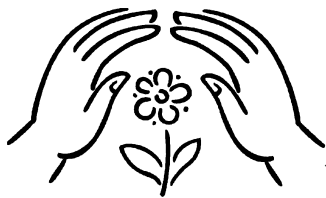
Informazione e visite guidate

La predisposizione e diffusione del presente documento costituisce uno dei principali canali di informazione.

La Direzione è a disposizione degli utenti e dei familiari per fornire informazioni e migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati;
- raccoglie suggerimenti e osservazioni;
- gestisce reclami e segnalazioni;
- organizza visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari.





Tutela

La Residenza esercita la funzione di tutela nei confronti dell'ospite, il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente.

La Residenza darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con il Servizio Accoglienza o con la Direzione
- lettera in carta semplice
- segnalazione a mezzo fax.



Partecipazione

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli ospiti e degli organismi che li rappresentano.

La Residenza garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, effettuando idonea diffusione dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, indagini campionarie ed interviste sul grado di soddisfazione degli utenti.





Informazione, privacy e sicurezza

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico o assistenziale all'ospite o al parente da parte del medico curante;
- partecipazione informata dell'ospite alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato;
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- l'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano; di ottenere modifiche o aggiornamenti; di opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.



Informazione, partecipazione

La Residenza per anziani Silvana Ramello considera fondamentali i rapporti con gli ospiti e i loro familiari, i quali possono formulare suggerimenti, osservazioni o reclami per migliorare il nostro operato.





Decalogo dei diritti degli ospiti

- 1) Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della vita;
- 2) Diritto di cura ed assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- 3) 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;
- 4) Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- 5) Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- 6) Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e sulle motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- 7) Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta nelle decisioni che la riguardano;
- 8) Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- 9) Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- 10) Diritto al rispetto ed al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il primo nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore.



Ulteriori informazioni sulla struttura, sulle prestazioni,
sulle modalità d'accesso ai vari servizi sono fornite
anche telefonicamente:

dalla segreteria della Direzione

tel. 011/9364222

fax 011/9766393

e-mail silvanaramello@giaveno.it

