Opera Pia Ceppi di Bairols 2014

Carta Dei Servizi

Delibera del Consiglio di Direzione n.31 del 04/12/2013

Obiettivi

Gli obiettivi principali della Casa di Riposo possono essere così riassunti:

- Garanzia di una elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata.
- Ricerca dei migliori livelli di salute.
- Mantenimento del maggior grado possibile di autonomia dell'anziano.
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano.
- Approccio globale alla persona con interventi mirati.
- Formazione continua del personale per sostenere la motivazione e la rivalutazione della preparazione professionale.
- Miglioramento continuo nella pianificazione ed erogazione dell'assistenza agli ospiti.
- Razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove alla ricerca della migliore tecnica, si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire la massima qualità del servizio possibile.

Principi ispiratori

1. eguaglianza

Riteniamo che ogni individuo abbia la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della sua condizione di anziano, l'eguaglianza di fatto con gli altri cittadini. All'interno della nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo, però, non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'*unicità* di ciascun ospite della Casa di Riposo. La vita nella Casa di Riposo è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

2. imparzialità

Ogni persona che presta servizio all'interno della Casa di Riposo deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito ventiquattro ore su ventiquattro per assicurare la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni residente nel reparto R.A.F. è previsto un piano di assistenza individuale con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene sistematicamente verificato e i momenti di verifica periodici possono portare

ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

3. libertà di scelta

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la sua autonomia; pertanto, per ogni persona, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte e, perciò, l'autonomia maggiore possibile nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella struttura.

4. continuità

I servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa vigente nel settore, sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni per tutto l'anno. Non si verificano casi di interruzione del servizio e per le situazioni episodiche di emergenza (legate esclusivamente ad assenze giustificate singole o multiple) sono previste specifiche modalità di "sostituzione" tali da assicurare il ripristino tempestivo della normalità del servizio.

5. compartecipazione

La persona è protagonista del nostro servizio ed è a lei che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita della Casa di Riposo;

la partecipazione deve coinvolgere anche i familiari, per renderli protagonisti, attraverso l'informazione, sul raggiungimento degli obiettivi del servizio. E' sempre garantita la corretta *informazione* e il rispetto della "privacy" nella relazione tra operatori e professionisti, da un lato, ospiti e familiari dall'altro.

6. efficacia ed efficienza

Sia il criterio di *efficacia* (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) sia quello di efficienza (il migliore utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività della Casa di Riposo. L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello della qualità delle prestazioni socio sanitarie ed assistenziali.

7. affidabilità

Il Consiglio di Direzione dell'Ente è disponibile allo scambio e al confronto con gli ospiti, i loro familiari e il territorio al fine di poter erogare sempre nel modo più specifico ed esauriente le sue attività istituzionali.

DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

- Diritto alla vita - ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- Diritto di cura ed assistenza - ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- Diritto di prevenzione - ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- Diritto di protezione - ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- Diritto di parola e di ascolto - ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- Diritto di informazione - ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- Diritto di partecipazione - ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- Diritto di espressione - ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- Diritto di critica - ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- Diritto al rispetto ed al pudore - ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- Diritto di riservatezza - ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- Diritto di pensiero e di religione - ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Norme generali

Si ritiene importante, nel **rispetto della persona**, assicurare il più possibile il rispetto dei tempi specifici di ogni ospite. La colazione viene servita con degli orari il più possibile dilatati (ore 8,00/8,30) e questo consente agli ospiti di poter organizzare con più autonomia e con più calma i tempi della sveglia.

Sia la colazione che il pranzo e la cena sono serviti nei refettori, secondo adeguati orari che sono il più possibile corrispondenti agli orari e ai **ritmi della vita quotidiana**. (ore 8,30 colazione - ore 12,00 pranzo – ore 18,00 cena).

L'igiene della persona viene svolta in collaborazione con l'ospite accordandosi preventivamente con lui in base alle sue esigenze ma anche assecondando il più possibile le sue **abitudini**.

La pulizia della camera viene svolta in accordo con gli ospiti, in base all'organizzazione della loro giornata, tenuto conto anche di esigenze particolari.

Si cerca di rispettare sempre i tempi e le esigenze degli ospiti (appuntamenti, uscite, visite) cercando di commisurarle e renderle compatibili ai servizi erogati dal personale di assistenza.

Ogni ospite ha diritto di ricevere dal medico curante o da altro medico specialista interpellato tutte le informazioni circa il suo stato di salute.

Presso gli uffici della struttura ogni ospite può richiedere informazioni di carattere generale legate ad iniziative sociali e culturali, così come ogni altra indicazione legata a iter burocratici per domande di invalidità, ingressi in strutture protette, ecc. Gli uffici sono a disposizione, per le informazioni di settore, anche per ogni richiesta da parte dei familiari od utenti esterni, con i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì

- **mattino : dalle ore 08.30 alle ore 12.30;**
- **pomeriggio: dalle ore 14.30 alle ore 17.30 solo il lunedì.**

La struttura è controllata in ogni suo ambiente perché rispetti le norme di sicurezza previste dalle leggi vigenti.

Il personale vigila anche affinché sia rispettata **la serena convivenza** tra gli ospiti e tra tutte le persone operanti nella struttura. Sorveglia, altresì, l'ingresso dei visitatori e tutela, all'interno della Casa di Riposo, gli ospiti qualora siano avvicinati da persone estranee.

Più che in altre situazioni e stadi della vita, l'anziano può trovarsi in uno stato di bisogno ed è più esposto a situazioni di rischio di malattie, pericolo di cadute con conseguenti fratture, stati emotivi di depressione o di squilibrio psicologico. La **prevenzione**, quindi, è considerata elemento determinante nella prestazione sanitaria a favore delle persone anziane. Anche l'intervento assistenziale che il servizio deve assicurare ad ogni persona ospite della struttura, richiede l'intervento tempestivo per ogni situazione di rischio in cui si potrebbe trovare l'ospite.

Il rapporto di **fiducia** tra ospite e operatori, tra operatori e familiari, tra gli stessi operatori e tra le diverse figure professionali operanti nella struttura è elemento essenziale per sviluppare un clima sereno, prestazioni efficaci e gestire con efficienza il servizio.

Il personale della Casa di Riposo si adopera pertanto affinché l'utente mantenga viva la **relazione con i propri congiunti** in quanto elemento essenziale ed irrinunciabile anche per il servizio.

In caso di necessità la struttura può assecondare esigenze contingenti dei familiari consentendo loro di consumare il pasto in struttura e offrendo adeguati spazi per assicurare la compagnia al proprio congiunto.

Ogni ospite ha diritto di poter scegliere la disposizione delle suppellettili nella propria camera, di decidere quali oggetti personali portare e tenere con sé in stanza, compatibilmente con gli spazi e le caratteristiche della camera stessa e in accordo con le esigenze del servizio. Allo stesso modo ha diritto di scelta nel menù di base proposto dal servizio e, soprattutto, ha diritto di scegliere il proprio medico di fiducia.

La struttura

Attualmente la Casa di Riposo è costituita da due nuclei:

- R.A. (Residenza Assistenziale) al piano secondo, per ospiti parzialmente autosufficienti con 12 posti letto.
- R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale – tutte le fasce di intensità) al piano primo, per persone non autosufficienti, con 10 posti letto oltre a 2 temporanei a disposizione dell'ASL TO3.

Autorizzazione al funzionamento con Determinazione n.51 del 14/06/2010 dell'ASL TO3.

Accreditamento del nucleo RSA con Determinazione n.32 del 16/02/2011

La struttura è stata recentemente ristrutturata e tutte le camere sono dotate di bagno interno o corrispondente.

Il piano primo è dotato di bagno assistito, infermeria, sala polivalente-palestra, soggiorno tv e socializzazione, cucinotta di piano.

Accettazione delle domande di ingresso alla casa di riposo

Per presentare un'istanza di ingresso nella Casa di Riposo è necessario compilare preliminarmente, a cura del Medico dell'interessato, una "scheda" ritirabile presso gli uffici amministrativi della struttura o scaricabile dal sito internet dell'Ente www.operapiaceppi.it.

Al momento della riconsegna del documento, debitamente compilato e firmato dalla persona interessata e dal medico curante, avviene l'inserimento in lista d'attesa. Successivamente, il richiedente sarà avvisato telefonicamente dell'esito della valutazione e, al verificarsi di posti vacanti, contattato per l'eventuale inserimento.

Nel caso di comprovata urgenza il Consiglio di Direzione si riserva la facoltà di superare l'ordine di precedenza stabilito.

In caso di accoglienza di un ospite in convenzione, la Struttura recepisce e traduce operativamente, verificandone l'attualità, il progetto definito dall'U.V.G..

Normalmente entro 15 giorni dall'ingresso, per TUTTI gli utenti, l'equipe multidisciplinare della Struttura procede alla stesura del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) al fine di definire gli obiettivi a breve-medio-lungo periodo.

Alla stesura del PAI sono invitati anche i familiari che in ogni caso possono richiederne copia.

La retta

Le rette di degenza vengono stabilite normalmente entro il mese di febbraio di ogni anno dal Consiglio di Direzione e comunicate agli ospiti o ai parenti degli stessi.
La retta comprende TUTTI i servizi con l'esclusione di:

- **SUPPLEMENTI**: per ricoveri temporanei nel nucleo RA.
- **Lavaggio capi non lavabili in lavatrice**.
- **Podologo (se non previsto nel PAI).**
- **Parrucchiere (a parte taglio e lavaggio che sono compresi solo per coloro che versano una retta per non-autosufficiente).**
- **Varie (es: visite specialistiche richieste dall'ospite, apparecchio TV in camera, ecc).**

I **TRASPORTI IN AMBULANZA** sono garantiti a tutti gli utenti della struttura da apposita convenzione stipulata dal Comune di Cercenasco con la Croce Rossa Italiana – Comitato Locale di Vigone.

Documenti da consegnare al momento dell'ingresso in struttura

- Certificato medico riguardante l'assenza di malattie infettive o contagiose in atto
- Cartella clinica aggiornata con la terapia in atto da parte dell'ospite
- Autocertificazione relativa allo stato di famiglia
- Fotocopia della carta d'identità e della tessera sanitaria
- Fotocopia del codice fiscale
- Fotocopia delle eventuali esenzioni ottenute (C01-C02-21-15 ecc.)
- Fotocopia dell'eventuale verbale di invalidità

Indumenti richiesti all'ingresso in struttura

- n. 4 canottiere (per l'estate) e n. 4 magliette intime mezza manica (per l'inverno)
- n. 10 mutandine o mutande uomo (estive ed invernali)
- n. 10 paia calze (5 estive e 5 invernali)
- n. 4 pigiami o camicie da notte (meglio se elasticizzati)
- n. 4 gonne o pantaloni
- n 4 magliette mezza manica o camicie
- n.2 golf (1 estivo ed 1 invernale)
- n. 12 fazzoletti
- n. 2 paia di ciabatte o pantofole (estive ed invernali)

Occorrente per la toilette: pettine, spazzola, dentifricio, spazzolino per denti, porta protesi, rasoio (solo per chi lo usa).
Tutti gli indumenti (intimi e non) degli ospiti dovranno riportare ben evidente il numero personale indicato dalla Direzione; il corredo sopraindicato dovrà essere garantito durante tutta la permanenza presso la struttura.

Il Personale

Gli operatori che lavorano nella struttura sono in possesso delle qualifiche professionale richieste per legge; in parte sono dipendenti dell'Ente ed in parte di ditte, cooperative o associazioni professionali che hanno stipulato contratti d'appalto con l'Ente.

Orario di apertura degli uffici amministrativi:

Gli uffici sono aperti dalle ore 08.30 alle ore 12.30 tutte le mattine dal lunedì al venerdì e dalle ore 14.30 alle ore 17.30 solo il lunedì, con la presenza, a seconda delle giornate, del Responsabile di struttura e/o del collaboratore amministrativo.

Il personale di assistenza può essere contattato dai parenti durante l'orario di servizio in qualunque momento.

La Coordinatrice assistenziale può essere contattata ogni giorno (mattina e pomeriggio, dal lunedì al venerdì), in caso di necessità anche telefonicamente, oppure fissando un appuntamento.

I membri del Consiglio di Direzione essere contattati telefonicamente tramite l'ufficio di segreteria.

Orario di visite esterne:

L'orario delle visite è il seguente:

mattina: ***dalle ore 08.00 alle ore 12.00***
pomeriggio: ***dalle ore 14.00 alle ore 18.00***

E' richiesta l'osservanza dell'orario visite, soprattutto durante l'orario dei pasti e del riposo pomeridiano; ogni anziano può ricevere visite da parte dei familiari ed amici senza limitazioni, ma è opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli anziani residenti.

In caso di particolari esigenze è tuttavia possibile fare visita agli ospiti fuori dall'orario previsto purché tale deroga venga richiesta formalmente ed autorizzata dalla direzione.

Prestazioni erogate

PRESTAZIONI MEDICHE

L'assistenza medica in ogni reparto della Casa di Riposo è garantita nell'arco delle 24 ore nel seguente modo:

- dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dai medici di base che intervengono in struttura in caso di necessità e monitorano costantemente la situazione di salute degli ospiti, propri assistiti.
- negli altri orari e nei giorni festivi e prefestivi, dal medico di guardia di turno.
- Il personale infermieristico cura il rapporto con i medici di base informandoli costantemente della situazione degli ospiti.

Il **Direttore Sanitario** è inoltre disponibile per le esigenze degli utenti o dei loro familiari negli orari esposti nella bacheca dell'ambulatorio.

PRESTAZIONI ASSISTENZIALI, RIABILITATIVE ED INFERMIERISTICHE

Servizio infermieristico

La Casa di Riposo funziona permanentemente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.
Le prestazioni assistenziali sono garantite 24 ore su 24 da personale Oss con il coordinamento della coordinatrice/OSS.
La Casa di Riposo ha ottenuto l'accreditamento presso l'A.S.L. TO3 per la gestione integrata del reparto R.S.A. ed è pertanto convenzionabile con tutte le AA.SS.LL. Piemontesi.
Il servizio infermieristico nel reparto R.S.A. è svolto da liberi professionisti in possesso dei requisiti di legge per un totale di circa 5 ore al giorno.
Nelle fasce orarie in cui il suddetto servizio non è presente è comunque garantita la pronta reperibilità.
Sono rilevati periodicamente, salvo diversa indicazione dei medici, i parametri vitali degli ospiti.
Nel reparto R.A. è assicurata un'assistenza infermieristica attraverso le infermiere professionali del territorio in appoggio al personale a disposizione per il nucleo RSA.
Con il rinnovo periodico della convenzione tra Casa di Riposo e Azienda Sanitaria Locale vengono stabiliti gli standard qualitativi e quantitativi di assistenza diretta alla persona nel reparto R.S.A. riconosciuti agli effetti del rimborso della spesa sanitaria a carico del S.S.R..
Le prestazioni infermieristiche e fisioterapiche sono garantite ai reparti nei modi e nei tempi concordati con l'ASL; il numero di ore di servizio settimanale e/o giornaliero è variabile in quanto si adegua ai parametri fissati dalla Regione Piemonte, diversi a seconda del tipo di valutazione riconosciuta ai vari ospiti e del loro numero.

Riabilitazione psico-motoria

La struttura ha predisposto una sala polivalente-palestra, con attrezzature adeguate, disponibile per gli ospiti auto e non autosufficienti tutti i giorni della settimana. In base alle richieste dell'ASL e della tipologia di utenza della struttura il servizio di fisioterapia e riabilitazione viene organizzato in tre o più appuntamenti settimanali.
La struttura mette inoltre a disposizione degli utenti, dei loro familiari e degli operatori uno **Psicologo** per circa 2 ore settimanali al fine di condividere ed accompagnare gli interessati durante le varie fasi dell'inserimento e della degenza in comunità.

ALTRI SERVIZI

Servizio religioso

Presso la struttura è operante la Congregazione religiosa Helpers of Mary.
Le pratiche religiose sono facoltative e di carattere personale; ogni ospite può farsi assistere dal ministro del culto al quale appartiene.
Gli avvisi e la comunicazione delle celebrazioni vengono comunicati o tramite avviso in bacheca o direttamente dal personale religioso. Per ogni necessità le persone interessate possono contattare il parroco della parrocchia Ss. Pietro e Paolo di Cercenasco (da Statuto altresì membro di diritto del Consiglio di Direzione), o altro personale religioso.

Servizio di animazione

Sono predisposti settimanalmente momenti di intrattenimento degli utenti oltre a giornate di animazione in occasione di festività particolari (Festa Patronale, Natale, Carnevale, Pasqua…) così come viene festeggiato e ricordato ogni compleanno degli ospiti della Casa da parte del gruppo di volontariato. Durante il corso dell'anno sono previsti interventi dei gruppi della parrocchia e dell'oratorio e, soprattutto in estate, sono organizzati ritrovi, feste con gruppi musicali, associazioni o corali.
Sono costanti le attività del gruppo di volontariato in diversi momenti della settimana.
Le attività e i progetti sono tesi a rafforzare o a mantenere il più possibile le capacità di autonomia della persona, a stimolare la creatività e l'approccio comunicativo e di convivenza, a rinvigorire gli aspetti motivazionali dell'utenza e ad instaurare rapporti interpersonali improntati alla vita di gruppo, all'attenzione e all'amicizia, a mantenere i contatti e i legami con l'ambiente di origine (a tale scopo sono stimolati e sostenuti i rapporti con i parenti e con la "rete" di conoscenti e amici che l'ospite aveva prima di entrare in struttura), nonché ad intensificare i rapporti degli ospiti con il territorio e la realtà del paese in cui è inserita la Casa di Riposo.

Servizio di ristorazione:

Oltre al servizio interno per i pasti, l'intervento del personale è assicurato anche per le necessità specifiche degli ospiti in tutte le 24 ore. Su richiesta e dietro pagamento, la cui entità viene stabilita dal Consiglio di Direzione, viene fornito anche il pasto nella sala da pranzo ai parenti in visita e, in collaborazione con i servizi dei distretti di territorio si predispongono anche, per persone in difficoltà, pasti caldi da ritirarsi presso la struttura; i residenti nel Comune che ne abbiano necessità possono essere ammessi a consumare uno o entrambi i pasti principali della giornata direttamente in struttura.
Il servizio dei pasti viene svolto a turno unico in tutti i reparti: dalle ore 8,00 alle 08,30 colazione, alle ore 12,00 pranzo, alle ore 18,00 cena.
È presente un menù articolato su più settimane, per le stagioni primavera/estate – autunno/inverno, approvato dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'A.S.L..
Il servizio è in grado di rispondere alle esigenze di diete particolari e personalizzate.

Proprietà degli ospiti

La struttura non si assume responsabilità in relazione ai beni di proprietà degli ospiti salvo che per i valori consegnati direttamente in Segreteria che sono conservati in cassaforte.
Il personale è tenuto a prestare particolare attenzione alla conservazione e salvaguardia dei beni introdotti dagli ospiti.

Servizio di lavanderia e stireria

Il servizio di lavanderia è anch'esso fornito dalla Casa; la biancheria da letto e per l'igiene personale viene noleggiata, lavata e stirata a cura di una ditta esterna; la biancheria personale dell'ospite (intimo, camicie da notte, pigiami, tute, ecc.) viene lavata dall'Ente, gli indumenti più delicati (maglie, gonne, pantaloni, camicie, ecc.) sono normalmente lavati e stirati a cura dei parenti dell'ospite; nel caso ciò non sia possibile l'Ente comunicherà il costo mensile di detto servizio. Il servizio di stireria è svolto all'interno della Casa di Riposo. Nell'attività di rammendo, a volte, potranno anche essere coinvolti gli ospiti che dimostrino interesse a tale attività.

Servizio gestione calore

Tale servizio è' affidato a ditta specializzata esterna la quale gestisce anche la manutenzione della centrale termica della Casa secondo le disposizioni vigenti e le norme previste in materia di sicurezza.

Servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione è svolto da ditte esterne esperte dei vari settori specifici selezionate dall'Amministrazione.

Servizio amministrativo

La gestione amministrativa della Casa viene svolta dall'Ufficio Segreteria e dal Responsabile di Struttura.
Tutti gli adempimenti relativi all'approvvigionamento di beni e servizi e relativi pagamenti, ecc. vengono espletati presso gli uffici della Casa di Riposo situati al piano terreno della struttura.

Servizio clienti

La Struttura ha come obiettivo erogare servizi che soddisfino le esigenze degli ospiti. A tal fine ha introdotto:

- la gestione dei reclami attraverso un apposito modulo al quale la direzione darà seguito con analisi della causa del reclamo ed eventuali azioni correttive
- la misura periodica della soddisfazione attraverso un questionario che sarà distribuito annualmente.

Il Consiglio di Direzione ed il Presidente sono inoltre a disposizione per qualunque colloquio previo appuntamento.

Altri servizi amministrativi annessi

Da parte degli uffici della Casa di Riposo sono svolti alcuni servizi integrativi a favore degli ospiti quali:

- prenotazione visite specialistiche in ospedale con conseguente prenotazione del servizio di trasporto a pagamento da parte della "Croce Rossa".
- aiuto alla compilazione di dichiarazioni e documenti per gli ospiti o i loro familiari, relativi a domande da presentare (presso gli sportelli della medicina di base per le pratiche di richiesta di ausili sanitari, alla medicina legale per le domande di invalidità o di aggravamento dell'invalidità, alla prefettura per i certificati relativi alla concessione degli assegni economici previsti…).
- approvvigionamento dei farmaci presso farmacie ed ospedali, più materiale sanitario per il reparto R.A.F..
- servizio di custodia, nella cassaforte dell'Ente, di piccole somme di denaro o oggetti di valore; l'Amministrazione declina ogni responsabilità per beni dell'ospite custoditi, a cura dello stesso, nella propria camera.

Servizio di pulizia

La pulizia è affidata in appalto ad una ditta esterna.
La pulizia degli armadietti, letti e comodini nelle stanze degli ospiti viene effettuata giornalmente, ove necessario, dal personale, possibilmente con la collaborazione o alla presenza dell'ospite. Trimestralmente viene svolta una pulizia più a fondo di ogni camera anche se la cadenza è disposta di volta in volta secondo la necessità dei locali. Gli ospiti vengono invitati alla collaborazione e a tenere in ordine gli arredi e la stanza del loro alloggio.

Volontariato

L'Opera Pia Ceppi di Bairols di Cercenasco è convenzionata con l'A.V.A.S.S. di Pinerolo che opera presso la struttura per mezzo del gruppo "Le Rondini" con sede in Cercenasco.
I volontari operanti presso la Casa di Riposo, costituiscono un indispensabile punto di riferimento per la struttura.
I volontari di intrattenimento e di compagnia degli ospiti si occupano anche, su richiesta degli uffici, dell'accompagnamento degli ospiti presso le sedi ospedaliere per le visite specialistiche, qualora non possano essere accompagnati dai parenti, dei collegamenti con il distretto A.S.L. di Vigone e dell'aiuto ai pasti per le persone non autosufficienti.

Servizi parrucchiere e pedicure

Detto servizio viene organizzato, su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari, dalla Coordinatrice/OSS, secondo un programma di prenotazione.
La parrucchiera è presente in struttura normalmente ogni 15 giorni e la sua attività è inserita in un progetto di cura della persona che coinvolge TUTTI gli ospiti.

Detti servizi sono interamente a pagamento con esclusione delle competenze della struttura laddove previste dalle norme regionali e pertanto già comprese nella retta (lavaggio e taglio per coloro che versano una retta per non-autosufficiente).

Il fumo

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed, in genere, in tutti i locali della struttura.

Servizi accessori

Ogni stanza è dotata di prese e sistema di collegamento con antenna centralizzata per la televisione. L'apparecchiatura e i relativi oneri sono a carico dell'ospite.
Nella propria stanza ogni ospite può collocare piccoli arredi, mobili e altri oggetti personali, compatibilmente con gli spazi in uso (se in convivenza con altro ospite) e con l'ampiezza del vano in accordo con la Direzione,

compatibilmente anche alle esigenze del servizio. Gli ospiti possono telefonare gratuitamente all'esterno utilizzando i vari dispositivi installati in diversi punti della struttura.
In qualsiasi momento gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno; la segreteria provvederà a smistare le telefonate ai vari piani.

STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Spazio a disposizione

Nella struttura, oltre alle camere e ai bagni a disposizione, sono presenti locali per finalità e attività specifiche come la fisioterapia, proiezioni e ritrovi, soggiorno per incontri e per visite parenti. Attorno allo stabile è presente un giardino accessibile ai disabili. Tutta l'area è arredata con sedie e panchine. Durante le ore diurne è inoltre consentito l'accesso diretto alla piazza centrale del paese attraverso il giardino.

Lavoro per progetti individualizzati

Nel reparto R.A. lo stato di salute e la situazione di ogni ospite viene seguita dagli operatori O.S.S. che informano i familiari e sono in continuo collegamento con i medici di base.

Per il reparto R.S.A. settimanalmente il personale infermieristico aggiorna le cartelle socio–sanitarie degli ospiti. E' previsto un incontro settimanale per la valutazione e la pianificazione di Progetti Assistenziali Individualizzati (P.A.I.) per gli ospiti del reparto. Oltre alle suddette figure professionali vengono coinvolti, per la definizione dei progetti, il terapista della riabilitazione, la Coordinatrice/OSS, le O.S.S. del reparto, IL Direttore Sanitario e, se disponibile, il Medico Curante. Ogni ospite è coinvolto il più possibile, secondo il suo grado di autonomia, anche nella redazione del proprio progetto ed è libero di accettare o meno gli obiettivi che vengono definiti.

Negli incontri successivi, secondo i tempi stabiliti nel progetto, vengono valutati i risultati raggiunti ed eventualmente rivisti gli obiettivi ridefinendo i contenuti del progetto stesso.

Attualmente sono previsti i seguenti protocolli di intervento per tutti i reparti:

1. protocollo per la mobilizzazione;
2. protocollo per l'igiene personale;
3. protocollo per la contenzione fisica;
4. protocollo per la prevenzione lesioni da decubito;
    a) protocollo per la cura delle lesioni da decubito;
    b) protocollo di approfondimento per la cura da decubito;

5. protocollo per il controllo infezioni e parassitosi;
6. protocollo prevenzione delle incontinenze;
7. protocollo utilizzo e disinfezione ausili e presidi;
8. protocollo di pulizia e sanificazione ambientale;
9. protocollo di gestione della biancheria sporca e pulita – modalità di lavaggio;
10. protocollo per alimentazione ed idratazione;
11. protocollo gestione rifiuti speciali sanitari;
12. protocollo di gestione dei farmaci;
    a) protocollo di somministrazione farmaci per via orale e topica;
    b) protocollo somministrazione farmaci intramuscolo e sottocute;
    c) protocollo somministrazione liquidi via endovenosa;
13. protocollo somministrazione pasti;
14. protocollo per la prevenzione delle cadute;
15. protocollo per la prevenzione e cura della scabbia;
16. protocollo per la gestione delle bombole di ossigeno in reparto;
17. protocollo interventi di primo soccorso;
    a) verifica check List materiale di primo soccorso e elenco materiale per le emergenze.
18. protocollo per la gestione delle urgenze – reperibilità IP.

Igiene personale

Gli ospiti vengono individualmente seguiti, lasciando ad ognuno il massimo dell'autonomia, ma aiutandoli nel bagno e nell'igiene personale giornaliera.

Formazione del personale

E' obiettivo dell'Ente avere personale qualificato e permanentemente aggiornato, permettendo e promuovendo la frequenza a corsi di formazione. In proposito il Consiglio di Direzione approva annualmente il Piano Formativo Annuale, prevedendo i soggetti, i tempi e le risorse da destinare alla formazione.

Arredo della struttura

Tutti gli arredi (letti, armadi, comodini, poltroncine, divani) rispondono alle norme di sicurezza.

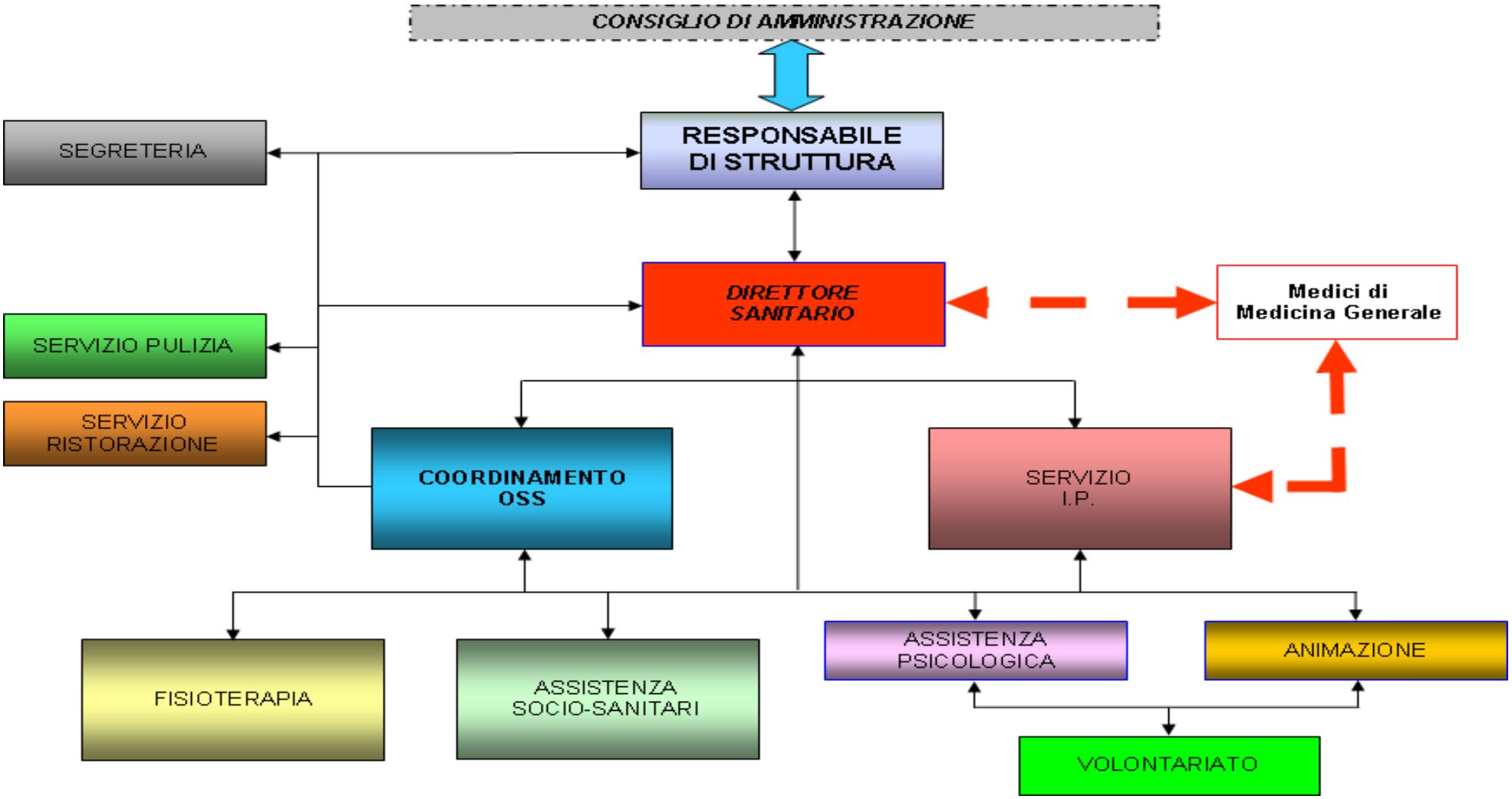
H.A.C.C.P.

E' stato elaborato il manuale previsto dall'ex D.Lgs. 155/97 e dal regolamento Europeo 852/04, mettendo in atto un sistema di autocontrollo sul processo di lavorazione e cottura degli alimenti.
Il Personale di cucina ha seguito un corso riguardante nozioni generali di microbiologia, formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.
E' stato redatto il manuale di autocontrollo richiesto dalla normativa vigente in materia e viene rivisto e scrupolosamente aggiornato periodicamente; costante è l'assistenza e la consulenza anche telefonica di ditte specializzate nel settore.

Attuazione del D. Lgs. 81/2008

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura con la redazione di specifica analisi e valutazione dei rischi, avvalendosi della consulenza di ditta specializzata.
Dopo i lavori di ristrutturazione è stato adeguatamente aggiornato il piano di emergenza ed è stato presentato a tutto il personale operante nella struttura, secondo le norme vigenti.
Tutto il personale OSS ha seguito un corso specifico (o è in attesa di frequentare) in materia di prevenzione e sicurezza ed è aggiornato, qualora fosse necessario, secondo le disposizioni di legge, circa le misure preventive e le procedure da seguire in caso di emergenza.
Con tutti i lavoratori viene svolto un incontro periodico, previsto dalla normativa vigente, per l'aggiornamento sul piano di evacuazione in atto nella struttura ed è previsto, all'atto di assunzione o di inizio servizio di ogni dipendente, specifico incontro di informazione sulla sicurezza da parte del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (R.S.P.P.). Al momento dell'assunzione, tutto il personale è adeguatamente formato per poter intervenire in caso di emergenza (sottoscrive il protocollo del pronto soccorso) e viene scrupolosamente informato attraverso materiale informativo sulla sicurezza.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



PROGRAMMA PER LA QUALITA'

L'Amministrazione dell' **Opera Pia Ceppi di Bairols** intende, nel prossimo futuro, adottare un Sistema di Gestione per la Qualità secondo il modello descritto nella Norma UNI EN ISO 9001/2000 e centrato sulla necessità di soddisfare le aspettative e le richieste dell'ospite destinatario del servizio avendo come obiettivo prioritario il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia delle persone in un ambiente familiare, confortevole ed accogliente.

Partecipazione degli ospiti alla qualità del servizio

Il personale amministrativo è a piena disposizione degli ospiti, ogni giorno, per ascoltare e valutare ogni forma di miglioramento della qualità del servizio.
Dato che la struttura è di piccole dimensioni, la Direzione e gli stessi Consiglieri di Amministrazione intrattengono direttamente il rapporto con gli ospiti e prendono, su richiesta, specifici appuntamenti anche con parenti e persone esterne della Casa. Ogni ospite, quindi, è direttamente o indirettamente sollecitato a sentirsi protagonista nella realizzazione della qualità del servizio e sono molteplici le forme con le quali si può far presente la propria opinione o le proprie richieste: attraverso il colloquio diretto con il Responsabile di Struttura o con i membri del Consiglio di Direzione (su appuntamento), con la Coordinatrice/OSS o con il personale OSS, il quale comunicherà fedelmente la richiesta prodotta agli uffici amministrativi.
Ogni puntualizzazione o rilievo relativo all'organizzazione del lavoro, allo stato manutentivo della Casa o al servizio diretto verso la propria persona, al comfort, agli orari, e alle attività, può essere direttamente comunicato al Responsabile o alla Coordinatrice/OSS.
Tutto il personale, comunque, è a disposizione per rilevare necessità, disfunzioni e bisogni relativi al servizio, oltre a curare ogni necessità specifica degli ospiti.

Coinvolgimento dei familiari alla qualità del servizio

In accordo con la Coordinatrice/OSS è possibile prevedere piani di intervento nell'assistenza agli ospiti che coinvolgano i familiari degli stessi. Non c'è, da parte di tutti i parenti, lo stesso grado di coinvolgimento nell'assistenza al proprio congiunto: con qualche parente è necessario insistere ed effettuare diverse ricerche per poterlo rintracciare e ottenere il suo intervento o, perlomeno, accordarsi per un colloquio che serva a fornire i necessari aggiornamenti circa la salute del proprio congiunto. Con altri parenti risulta invece estremamente stretta ed efficace la collaborazione per la cura dell'ospite.
Per valutare la qualità dei servizi erogati, la struttura intende sottoporre periodicamente un questionario di valutazione ai parenti. In base ai risultati ottenuti l'Amministrazione valuta la necessità di ridefinire gli obiettivi, le priorità da assecondare e le modalità di realizzazione dei progetti del servizio.
Verrà tenuto conto altresì delle segnalazioni anonime laddove l'Amministrazione lo ritenga opportuno.

SUGGERIMENTO o RECLAMO

Cognome _____

Nome _____

Via _____

Città _____

Tel. _____

DATI FACOLTATIVI

Oggetto della segnalazione:

_____

_____

_____

_____

Eventuali suggerimenti:

_____

_____

_____

_____

Ai sensi del D.Lgs. n. 196/03 autorizzo al trattamento dei miei dati personali l'Associazione Istituto S. Vincenzo de' Paoli.

Data

Firma _____

(Solo per chi ha indicato i dati personali)

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere cortesemente il Suo parere sul soggiorno presso questa Struttura.

Ogni suo suggerimento o consiglio è per noi di grande aiuto per migliorare il servizio offerto.

Il questionario è anonimo ed i dati da Lei forniti verranno trattati nel più assoluto riserbo.

La compilazione è semplice e veloce: è sufficiente apporre una crocetta nella casella corrispondente alla valutazione ritenuta più confacente.

La ringraziamo in anticipo per la Sua preziosa collaborazione e La preghiamo, una volta completata la compilazione del seguente questionario, di depositarlo nell'apposita cassetta situata all'ingresso della struttura (segnalazioni/reclami).

I risultati della rilevazione saranno resi noti entro la fine del corrente anno.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	Molto bene	Bene	Suff.	Mediocre	Scarso
Come valuta le informazioni ricevute per la programmazione del ricovero?					
Ritiene che l'accoglimento all'ingresso sia stato adeguato alle sue esigenze?					
Ritiene che i servizi di segreteria rispondano in modo adeguato alle sue richieste?					
E' soddisfatto dell'assistenza che riceve?					
Ritiene che l'igiene personale sia adeguata alle sue necessità?					
Come valuta la prontezza del personale in caso di chiamata?					
Ritiene che l'assistenza medica sia consona alle sue esigenze?					
Ritiene che l'assistenza infermieristica sia consona alle sue esigenze?					
Come valuta l'assistenza prestata dai fisioterapisti in termini di professionalità e disponibilità?					
Ritiene confortevole la nostra residenza?					
La qualità del cibo è di suo gradimento?					
Come valuta la pulizia all'interno della residenza?					
Come valuta il servizio di lavanderia della residenza?					
Come valuta la temperatura all'interno della residenza nelle varie stagioni?					
E' soddisfatto del servizio di parrucchiere?					
E' soddisfatto del servizio di podologo/pedicure?					

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	Molto bene	Bene	Suff.	Mediocre	Scarso
Le attività proposte dal servizio di animazione (feste, laboratori,gite,attività di gruppo, percorsi individuali…) sono di suo gradimento e rispondono ai suoi bisogni?					
Ritiene che il servizio di animazione valorizzi i suoi interessi e le sue abitudini personali?					
Come giudica il periodo che ha trascorso in questa struttura?					
Ritiene che il personale abbia un comportamento rispettoso?					

Ha osservazioni e suggerimenti ulteriori da offrirci?

_____
_____
_____
_____

In particolare cosa suggerisce di migliorare?

_____
_____
_____
_____

ORARI E CONTATTI

Orario visite	Tutti i giorni 8:00 – 12:00 e 14:00 – 18:00

PROFESSIONISTI SANITARI	
Direttore Sanitario	Tutti i mercoledì 15:00 – 17:00
Fisioterapista	Lunedì 14:00-17:00, mercoledì 9:00-12:00, venerdì 09:00-12:00
Psicologo	Lunedì 09:00-11:00
Servizio Infermieristico	Tutti i giorni 07:30 – 12:00 Solo il mercoledì 13:00 – 19:00

(I suddetti orari sono suscettibili a parziali modifiche in funzione delle esigenze di servizio.)

UFFICI	
Segreteria (Tel./Fax. 011-9809449)	Da lunedì a venerdì 09:00 – 12:00 segreteria@operapiaceppi.it ceppi.bairols@PEC.it
Responsabile di struttura	Lunedì 14:00 – 19:00 o su appuntamento

Per ulteriori informazioni è consultabile il sito

www.operapiaceppi.it