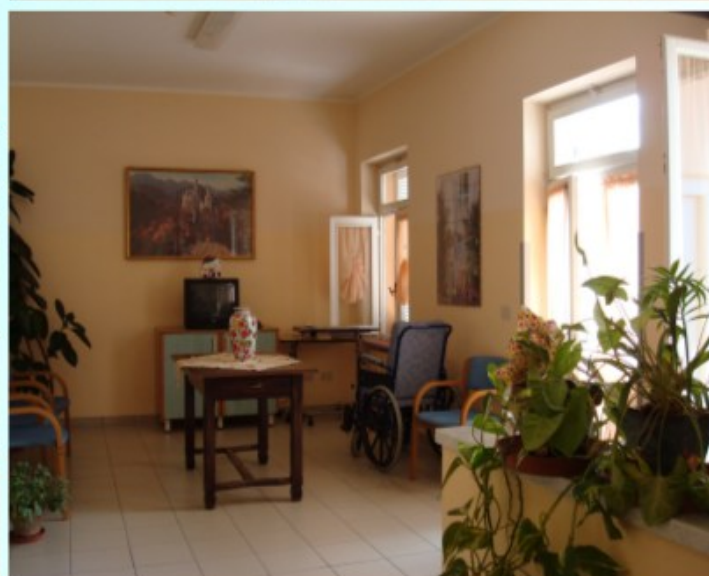


Fondazione Ceppi di Bairols



Carta Dei Servizi



SOMMARIO

Obiettivi.....	1
Principi ispiratori.....	1
Decalogo dei diritti degli Ospiti.....	3
Norme generali	4
La struttura.....	5
Ingresso alla casa di riposo	5
La retta	6
Documenti.....	6
Il personale.....	7
Uffici	7
Orario visite.....	7
Prestazioni erogate	7
Standard qualitativi del servizio.....	12
Organigramma aziendale	15
Programma per la qualità	16
Suggerimento o reclamo.....	17
Questionario di gradimento.....	18
Orari e contatti.....	20

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 utente 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. È 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 Amministrazione 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 8.30/9.00) 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 11,45 pranzo – ore 18,15 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 tutti i giorni tranne il mercoledì in cui l'uscita è posticipata alle ore 13.30;**
- **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 trattenersi in struttura anche oltre l'orario di visita in casi di malattia o semplicemente per far compagnia in caso di particolari stati d'animo dell'ospite o per difficoltà lavorative o di salute del parente stesso.

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. 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 e **accreditamento** con Deliberazione del Direttore Generale dell'ASL TO3 n.1678 del 27/05/2014

Al piano terreno si trovano gli uffici amministrativi, la saletta consigliere, un ampio soggiorno TV, uno spazio per accoglienza e punto ristoro, la cucina, la dispensa, il refettorio, lo spogliatoio + bagno per il personale, la lavanderia, un magazzino e 4 bagni.

Il piano primo è dotato di bagno assistito, infermeria, sala polivalente/palestra, soggiorno tv e socializzazione, cucinotta di piano e le 5 camere del nucleo RSA dotate ciascuna di bagno interno.

Al piano secondo, oltre alle 5 camere dotate ciascuna di bagno interno o corrispondente, c'è un deposito e una saletta TV e riunioni.

Sono presenti due impianti elevatori di cui uno montalettighe installato nel corso del 2008.

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.fondazioneceppi.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 Amministrazione 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 Amministrazione e comunicate agli ospiti o ai parenti degli stessi.

La retta comprende TUTTI i servizi con l'esclusione di:

- **Podologo (se non previsto nel PAI).**
- **Parrucchiere (a parte taglio e lavaggio che sono compresi).**
- **Varie (es: visite specialistiche richieste dall'ospite, farmaci in fascia C).**

I **TRASPORTI IN AMBULANZA**: per tutti gli ospiti residenti nel Comune di Cercenasco, dal marzo 2025 è prevista una riduzione di € 20.00 su ogni fattura, come da apposita convenzione stipulata dal Comune di Cercenasco con la Croce Rossa Italiana – Comitato Locale di Vigone.

DOCUMENTI

- Certificato medico riguardante l'assenza di malattie infettive o contagiose in atto
- Cartella clinica aggiornata con la terapia in atto da parte dell'ospite
- 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
- Certificato di Assenza di rischio suicidario a cura del MMG.

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. 6 pacchetti di fazzoletti di carta
- n. 2 paia di ciabatte o pantofole con chiusura a velcro (estive ed invernali)

Occorrente per la toilette: pettine, spazzola, spazzolino per denti, 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 professionali richieste per legge; in piccola parte sono dipendenti dell'Ente e per quasi la totalità sono dipendenti di società multiservizi, cooperative o associazioni professionali che hanno stipulato contratti d'appalto con l'Ente.

UFFICI

Gli uffici sono aperti dalle ore 08.30 alle ore 12.30 tutte le mattine dal lunedì al venerdì, il mercoledì l'apertura si protrae sino alle ore 13.30 e solo il lunedì dalle ore 14.30 alle ore 17.30, 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 è disponibile a colloqui in presenza e telefonici, previo appuntamento da concordare con l'ufficio segreteria.

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

ORARIO VISITE

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

È 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'infermeria.

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. e nel reparto R.A. è svolto da liberi professionisti e dipendenti della società di multiservizi in possesso dei requisiti di legge per un totale di 8 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.

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

In base alle richieste dell'ASL e della tipologia di utenza della struttura il servizio di fisioterapia e riabilitazione viene organizzato in due 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.

Le celebrazioni vengono comunicate 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 Amministrazione), 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.

Il servizio dei pasti viene svolto a turno unico in tutti i reparti: dalle ore 8,30 alle 09,00 colazione, dalle ore 11.45 alle ore 12.45 pranzo, dalle ore 18.15 alle ore 19.15 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 incaricata dalla società di multiservizi affidataria dell'incarico in Global Service, la biancheria personale dell'ospite (intimo, camicie da notte, pigiama, tute, ecc.) viene lavata in struttura, gli indumenti più delicati (maglie, gonne, pantaloni, camicie, ecc.) sono normalmente lavati e stirati a cura dei parenti dell'ospite; 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 alla società di multiservizi, che tramite ditta specializzata 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 ordinaria è svolto da ditte esterne esperte dei vari settori specifici selezionate dalla società di multiservizi incaricata in Global Service dall'Amministrazione dell'Ente, mentre la manutenzione straordinaria è a cura dell'Ente con incarichi diretti a ditte artigiane locali.

Servizio amministrativo

La gestione amministrativa della Casa viene svolta dall'Ufficio Segreteria e dal Responsabile di Struttura.

Tutti gli adempimenti contabili ed amministrativi relativi agli ospiti 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 Amministrazione 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 (se richiesto o necessario) prenotazione del servizio di trasporto.
- aiuto alla compilazione di dichiarazioni e documenti per gli ospiti o i loro familiari, relativi a domande da presentare (alla medicina legale per le domande di invalidità o di aggravamento dell'invalidità, richieste UVG, inserimento richiesta Bonus Residenza, cambio residenza, richiesta Carta Identità Elettronica, cambio del medico di base, ecc...).
- approvvigionamento dei farmaci presso farmacie ed ospedali, più materiale sanitario per il reparto RSA.
- 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 al personale della società di multiservizi aggiudicataria dell'incarico in Global Service.

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

La Fondazione 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, e del supporto 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/infermieristica secondo un programma di prenotazione.

La parrucchiera è presente in struttura una volta al mese 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 e, 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, anche se attualmente 6 camere su 10 sono provviste di tv in camera.

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 lo smartphone messo a disposizione dall'Ente.

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. periodicamente il personale infermieristico aggiorna le cartelle sociosanitarie degli ospiti. È previsto un incontro a cadenza programmata 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 terapeuta 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. 004 Sanificazione Ambientale
2. 005 Controllo Infezioni e Parassitosi
3. 009 Gestione PAI
4. 032 Igiene ospite
5. 033 Mobilizzazione
6. 034 Idratazione
7. 035 Prevenzione cadute
8. 044 Decesso ospite
9. 046 Rilevazione parametri vitali
10. 050 Prelievi ematici
11. 052 Prevenzione incontinenze
12. 053 Prevenzione lesioni da decubito
13. 054 Somministrazione farmaci

14. 055 Preparazione terapia farmacologica in struttura Residenziale e Socio-Assistenziale
15. 056 Gestione farmaci
16. 057 Cura e pulizia della stomia
17. 059 Pulizia e disinfezione ausili e presidi
18. 065 Gestione emergenze
19. 068 Gestione ossigeno medicale e stoccaggio bombole
20. 069 Accesso e gestione CVC
21. 070 Prevenzione IVU
22. 071 Accesso e gestione CVP
23. 072 Utilizzo registro stupefacenti
24. 073 Modalità di raccolta, conservazione ed invio materiale biologico al laboratorio di microbiologia
25. 074 Documento valutazione e gestione della disfagia nei servizi sociosanitari
26. 075 Prevenzione e gestione scabbia
27. POS Pratica operativa per la prevenzione e la gestione del rischio legionellosi e procedure di gestione degli impianti

Igiene personale

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

Formazione del personale

È obiettivo dell'Ente avere personale qualificato e permanentemente aggiornato, permettendo e promuovendo la frequenza a corsi di formazione. In proposito, la società multiservizi incaricata dall'Ente alla gestione in Global Service approva 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.

È in uso 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.

Il manuale di autocontrollo richiesto dalla normativa vigente in materia 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

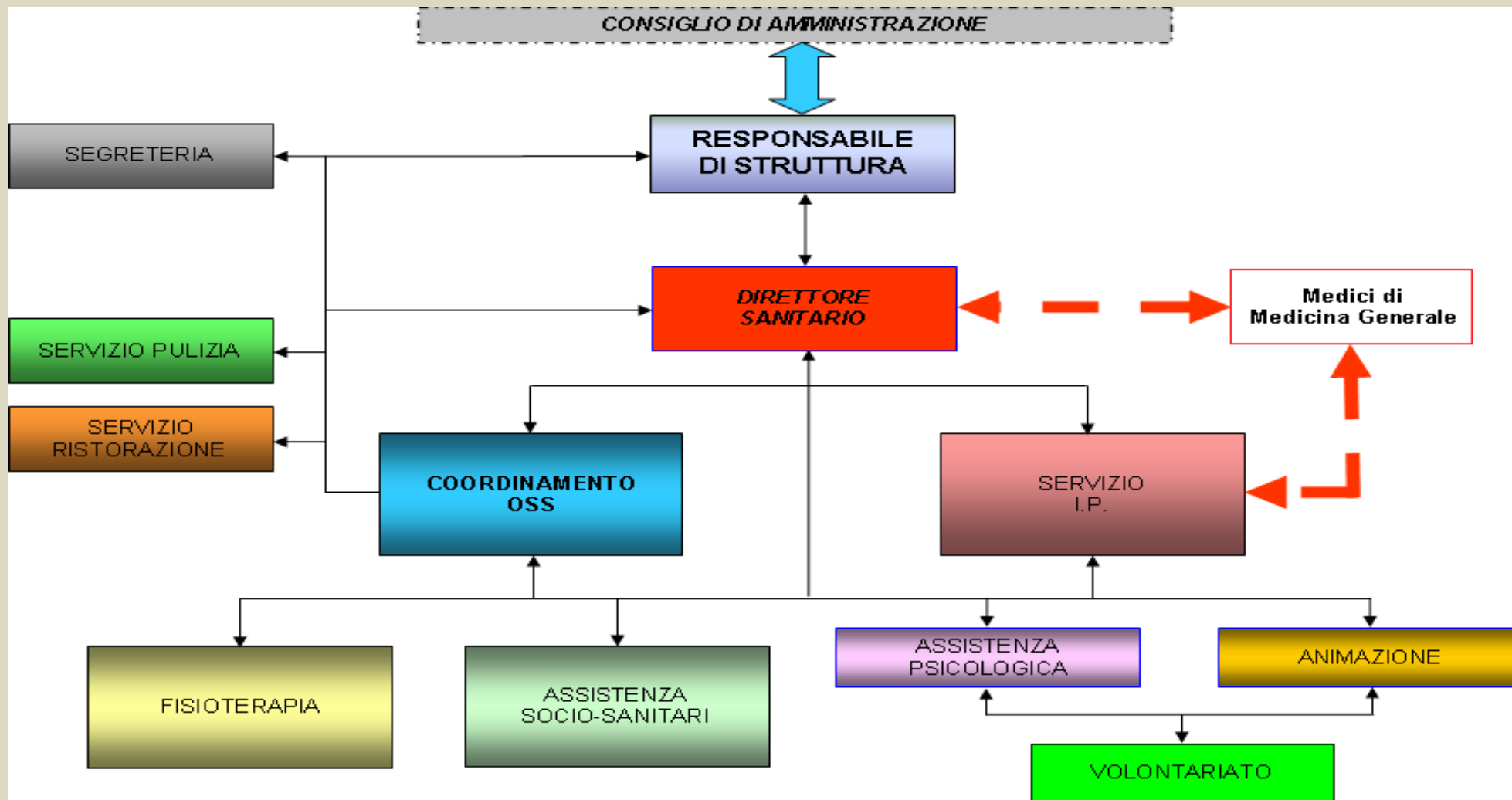
L'Ente e la società di multiservizi incaricata in Global Service hanno ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura con la redazione di specifica analisi e valutazione dei rischi, avvalendosi della consulenza di ditta specializzata.

Viene adeguatamente aggiornato il piano di emergenza e viene 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 primo soccorso) e viene scrupolosamente informato attraverso materiale informativo sulla sicurezza.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



PROGRAMMA PER LA QUALITÀ

Obiettivo della Fondazione Ceppi di Bairols, sarà 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 Amministrazione (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.

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?					
È 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?					
È soddisfatto del servizio di parrucchiere?					
È 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 residenza	Tutti i giorni 8 – 12 e 14 – 18 Tel. 011/9809449 366/2656939
Segreteria	Da lunedì a venerdì 9 – 12 info@fondazioneceppi.it Tel. e Fax 011/9809449 – Cell. 366/2656939
Direttore Sanitario (Dr. Andrea COLLINO)	Tutti i martedì 13:00 – 15:00
Fisioterapia (Dr.ssa DI NATALE Eleonora) (Dr.ssa AMBROGIO Arianna)	lunedì 12.30-15.30, giovedì 12.30-15.30
Psicologo/Animatrice (Dr.ssa GIORGIO Tania)	Giovedì 14.00-17.00 Venerdì 14:00-17:00
Servizio Infermieristico (Dr.ssa POCHETTINO Serena)	Tutti i giorni 08:00 – 12:30 e 16:00 – 19:30 infermieri@fondazioneceppi.it
Coordinatrice Assist. (Dott.ssa BOVOLENTA Cristina)	Martedì 12.00 – 16.00
Responsabile di Struttura (Dott.ssa BOVOLENTA Cristina)	martedì 12.00-16.00 o su appuntamento direzione@residenzasanlorenzo.it P.E.C.: ceppi.bairols@pec.it

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

“Sfidiamo la cultura dello scarto con la gioia traboccante di un nuovo abbraccio tra i giovani e gli anziani”.

- Papa Francesco -

www.fondazioneceppi.it