



ALLEGATO "B" ALLA DELIBERA N. 2 DEL 21.03.2014

**ISTITUTO DI RIPOSO
"CONTI REBUFFO"**

VIA ROMA 66

10068 VILAFRANCA PIEMONTE

TEL. 0119800026 FAX 0119800689

e.mail info@istitutodiriposocontirebuffo.it

sito internet: www.istitutodiriposocontirebuffo.it

CARTA DEI SERVIZI

Quinta edizione

APPROVATA CON DELIBERA N. 02 DEL 21.03.2014

| | | | |
|------|-----------|-----------------|--------------------|
| DATA | Revisione | Resp. emissione | Resp. approvazione |
|------|-----------|-----------------|--------------------|



| | | | |
|------------|----|--|--|
| 21/03/2014 | 05 | | |
|------------|----|--|--|

INDICE

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

L'ENTE E LE SUE FINALITA'

IMMOBILE E SEDE

MISSION

LA CARTA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

LA PROCEDURA DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

SERVIZI E PRESTAZIONI E RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

RETTE

ASSISTENZA RELIGIOSA

ASSISTENZA PRIVATA

VIGILANZA

PARTECIPAZIONE E VERIFICA

VISITA PARENTI E/O AMICI

REPERIBILITA' DEI FAMILIARI

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO





1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi è uno strumento che fissa principi e regole nei rapporti tra Amministrazioni che erogano servizi e cittadini che ne usufruiscono.

La carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il servizio; è stata introdotta dalla legge quadro n. 328 del 8 novembre 2000 per la "Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", che all'art. 13 dispone l'adozione di un "Carta dei servizi sociali" da parte degli enti erogatori di servizi i quali sono tenuti a darne adeguata pubblicità agli utenti.

Ha lo scopo preciso di:

- a. Tutelare il diritto degli utenti;
- b. Regolare i rapporti tra il cittadino/utente e l'Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti;
- c. Promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e, secondo le attese da loro percepite, i servizi resi.

2. L'ENTE E LE SUE FINALITÀ

L'Ente Istituto di Riposo "CONTI REBUFFO", già Ospedale di Carità era stato eretto con Regie Patenti il 6 agosto 1833 ed inaugurato il 20.07.1861 negli attuali locali di via Roma appositamente acquistati dalla locale Congregazione di Carità con il generoso contributo del Conte Gaspare Rebuffo di Travers. Esso trovava inizialmente le sue rendite dalla cascina "Podere Valleri" lasciata all'ospedale dal Conte Carlo Rebuffo di San Michele, suo primo fondatore.

Con decreto del Presidente della Repubblica del 28.06.1970 l'Ospedale di Carità di Villafranca Piemonte assunse la denominazione di "Istituto di Riposo Conti Rebuffo" mantenendo la, sempre attuale, natura giuridica di Istituzione di pubblica assistenza e beneficenza .

L'Ente è stato autorizzato al funzionamento con Delibera n. 1183 del 07 ottobre 1999 da parte dell'ASL 10 Pinerolo per ospitare n. 20 ospiti RAF, 20 ospiti RA e 20 Ospiti RAA

Il 19 maggio 2008 con Delibera n. 560 l'ASL TO 3 autorizza la trasformazione della capacità ricettiva a favore del presidio con le seguenti caratteristiche:

- 20 in un nucleo R.S.A.* (ospiti ad alta intensità assistenziale)
- 20 in un nucleo R.A.F.*(ospiti a media e bassa intensità assistenziale)
- 16 in un nucleo R.A (ospiti a bassa intensità assistenziale)



- 04 in un nucleo R.A.A. (ospiti autosufficienti)

* per effetto della Deliberazione Regione Piemonte n. 45-4248 del 30/07/2012 allegato 1 sono ora 40 posti R.S.A (ospiti bassa, medio-bassa, media, medio-alta, alta e alta livello incrementato intensità assistenziale).

L'Ente con Determina del Direttore della S.C: Servizio Igiene e Sanità pubblica ASL TO 3 n. 35 del 16.02.2011 è stato accreditato dal 01.01.2011 ai sensi della D.G.R. 25-12129 del 14/09/09 per i seguenti posti:.

- 20 in un nucleo R.S.A.* (ospiti ad alta intensità assistenziale)
- 20 in un nucleo R.A.F.*(ospiti a bassa e media intensità assistenziale)

* per effetto della Deliberazione Regione Piemonte n. 45-4248 del 30/07/2012 allegato 1 sono ora 40 posti R.S.A (ospiti bassa, medio-bassa, media, medio-alta, alta e alta livello incrementato intensità assistenziale).

Attualmente l'Ente è amministrato da un Collegio Commissariale nominato dal Comune di Villafranca Piemonte ai sensi dell'art. 52 Legge Regionale n. 62 del 13.4.1995 "Amministrazione delle IPAB già concentrate o amministrate dagli EE.CC.AA" e composto da cinque membri. I membri eleggono il presidente e durano in carica quanto il Consiglio Comunale che li ha nominati. Le funzioni del Collegio Commissariale sono a titolo gratuito.

L'Istituto di Riposo Conti Rebuffo non ha scopo di lucro. Lo scopo dell'Istituzione è l'ospitalità a persone anziane di ambo i sessi autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

3. IMMOBILE E SEDE

L'Istituto di Riposo Conti Rebuffo è situato in via Roma 56 a Villafranca Piemonte in provincia di Torino.

- Tel 011 /0119800026 – 011/9807101- Fax 011 / 9800689
- e-mail: info@istitutodiriposocontirebuffo.it
- Pec: istripocontirebuffo.to.amministrazione@pa.postacertificata.gov.it
- sito internet: www.istituodiriposocontirebuffo.it

La struttura ha facile accesso essendo situata in zona centrale a poche decine di metri dalla piazza principale del paese ove si fermano tutti gli autobus che collegano Villafranca Piemonte ai paesi limitrofi sia della Provincia di Torino che di Cuneo.



L'edificio a forma di "L" è articolato su diversi piani (4 sul lato A verso Via Roma e 3 sul lato B verso il cortile) ed abbraccia un ampio cortile dotato di un piacevole parco verde delimitato da un porticato storico. La struttura è dotata di cappella per servizi religiosi, di infermeria, di palestra e di ascensore centralizzato.

Il piano seminterrato (lato A) è adibito a locali spogliatoio per il personale e locali di sgombero.

Il piano terra (lato B) è adibito ad Uffici, all'insieme dei servizi necessari allo svolgimento dell'attività dell'Ente.

Al primo piano (lato A) trovano alloggio gli ospiti di un reparto RSA destinato ad accogliere prevalentemente persone con intensità assistenziale bassa, medio bassa e media e medio alta e alta. Al piano sono presenti: il locale refezione, soggiorno salone di relax e vita comunicativa, il bagno assistito, collegati da ampi corridoi tutti provvisti di corrimano, e i locali della cucina centralizzata atta alla preparazione giornaliera del vitto.

Il secondo piano (lato B) è adibito a nucleo per ospiti parzialmente autosufficienti; è dotato di soggiorno per conversazione, lettura, TV, giochi ed attività di animazione, collegati da ampi corridoi tutti provvisti di corrimano.

Il terzo piano (lato A) è adibito a nucleo RSA destinato ad accogliere prevalentemente persone con intensità assistenziale medio alta, alta ed alta a livello incrementato. Al piano sono presenti: il locale refezione di nucleo, soggiorno bar salone di relax e vita comunicativa, l'infermeria il locale personale il bagno assistito collegati da ampi corridoi tutti provvisti di corrimano. Dal soggiorno si ha accesso ad un ampio terrazzo con vista sul parco.

Il terzo piano (lato B) è adibito a nucleo per autosufficienti ed è dotato di un salottino con vista sul paese.

Il quarto piano (lato A), è composto da più locali mansardati adibiti salone di rappresentanza, archivi, magazzini, solai, nonché di un ampio locale adibito ad uso palestra allo scopo adeguatamente arredato.

L'immobile è di proprietà del Comune di Villafranca Piemonte ed è concesso in comodato d'uso gratuito all'Ente Istituto di Riposo Conti Rebuffo per svolgerne le proprie finalità.

4. MISSION

Gli obiettivi principali dell'Istituto possono essere così riassunti

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata .



- Ricerca di ottimali livelli di salute.
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'ospite.
- Approccio globale alla persona con interventi mirati.
- Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale
- Razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

5. LA CARTA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Il presidio garantisce il:

- **DIRITTO ALLA VITA:** ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione ecc..).
- **DIRITTO DI CURA E 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 quanto possibile attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni atte a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia
- **DIRITTO DI DIFESA:** ogni persona in condizioni psico-fisiche di inferiorità deve essere difesa da speculazioni e raggiri e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti
- **DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO:** ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere esaudite nel limite del possibile.
- **DIRITTO DI INFORMAZIONE:** ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui è soggetto
- **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE:** ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa
- **DIRITTO DI ACCETTAZIONE:** ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di "valori, cultura, esperienza, credenze ed ideali" e non di "etichetta"
- **DIRITTO ALLA CRITICA:** ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente alle attività e alle disposizioni che la riguardano.
- **DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di 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 (a norma della L. 31.12.996 n. 675 e successive modificazioni)



- DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

6. LA PROCEDURA DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

6.1) AMMISSIONE OSPITI

Gli ospiti possono accedere alla Casa di Riposo con le seguenti modalità:

A) AMMISSIONE DA GRADUATORIA

La procedura per l'ammissione dell'ospite avviene attingendo dalla graduatoria, formulata al momento della presentazione della domanda di ammissione con un colloquio tra il responsabile della Casa di Riposo e l'interessato o i suoi familiari o gli Enti assistenziali preposti, per vagliare i motivi della richiesta di ospitalità e le condizioni psico-fisiche del soggetto da ospitare e per definire l'ingresso al reparto idoneo. La richiesta viene formalizzata con la compilazione della domanda di accoglienza.

L'Ammissione in struttura è subordinata alle seguenti specifiche di precedenza:

1. Precedenza ai soggetti residenti in Villafranca Piemonte;
2. In assenza di domande di Villafranchesesi saranno ospitati anche i residenti in altri Comuni;

La precedenza nell'ambito delle categorie sopraindicate è vincolata alla data di presentazione della domanda di ammissione in graduatoria;

Le condizioni di ospitalità sono formalizzate nel "Contratto di accoglienza" e sono guidate dal Regolamento della struttura e dalla Carta dei Servizi

B) INSERIMENTO TEMPORANEO ASL

La procedura per l'ammissione dell'ospite avviene a seguito di richiesta da parte dell'ASL per gestire situazioni impreviste e di urgenza. Dopo colloquio con i responsabili della Casa di Riposo l'interessato giunge in struttura per essere ospitato per un periodo predefinito. La richiesta viene formalizzata con la compilazione della domanda di accoglienza ed attuata con autorizzazione scritta da parte dell'ASL.

Le condizioni di ospitalità sono guidate dal Regolamento della struttura e dalla Carta dei Servizi.

Qualora a fine del periodo di inserimento temporaneo il soggetto o i familiari manifestino la volontà di permanenza all'interno dell'Istituto viene redatto e sottoscritto il Contratto di Accoglienza per definire le condizioni del ricovero definitivo, comunque sempre guidate dal Regolamento della struttura e dalla Carta dei Servizi.

C) RICOVERO DI SOLLEVIO SERVIZI SOCIALI

La procedura per l'ammissione dell'ospite avviene a seguito di richiesta da parte dell'interessato o i suoi familiari e/o dei Servizi Sociali del territorio per gestire situazioni impreviste e di urgenza. Dopo colloquio con i responsabili della Casa di Riposo, per vagliare i



motivi della richiesta di ospitalità e le condizioni psico-fisiche del soggetto da ospitare e per definire l'ingresso al reparto idoneo.

L'interessato verrà ospitato per un predefinito periodo.

La richiesta viene formalizzata con la compilazione della domanda di accoglienza e dalla eventuale autorizzazione scritta da parte dell'ASL / Servizio Sociale per concorso pagamento retta.

Le condizioni di ospitalità sono guidate dal Regolamento della struttura e dalla Carta dei Servizi.

Qualora a fine del periodo di inserimento temporaneo il soggetto o i famigliari manifestino la volontà di permanenza all'interno dell'Istituto viene redatto e sottoscritto un nuovo Contratto di Accoglienza per definire le condizioni del ricovero definitivo, comunque sempre guidate dal Regolamento della struttura e dalla Carta dei Servizi.

Le liste di attesa sono valide solo per inserimenti paganti in proprio; per gli ospiti convenzionati ASL sono esclusivamente valide le liste di attesa della propria ASL.

Per informazioni relative alle modalità di inserimento nei posti letto convenzionati è necessario rivolgersi alle assistenti sociali dell'ASL e del Consorzio Socio Assistenziale di cui fa parte il comune di residenza dell'anziano interessato.

L'ammissione di ospiti non autosufficienti in convenzione con l'ASL avviene nel rispetto delle procedure previste dalla vigente legislazione. L'istruttoria viene curata dall'Unità di Valutazione Geriatrica dell'ASL di competenza.

L'Istituto di Riposo assicura il recepimento della documentazione prodotta dall'U.V.G. per la elaborazione dei Piani Assistenziali (DGR 30.07.2012 n. 45-4248 e s.m.i., All 1 punto 11) secondo le linee d'indirizzo di cui alla D.G.R. n. 42-8390/2008, Allegato D

L'ammissione di ospiti autosufficienti e non autosufficienti senza convenzione avviene a seguito di inoltro, da parte dei soggetti interessati, di persona o tramite i parenti più prossimi, domanda di ammissione, compilando l'apposita documentazione.

L'ingresso deve avvenire di norma nelle ore centrali del mattino nei giorni dal lunedì al venerdì.

6.2) DIMISSIONI OSPITE

Il rapporto giuridico che si instaura tra l'Ente e l'Ospite è a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti o contratti specifici con tempo prestabilito.

Il rapporto inizia con l'ingresso nell'Istituto dell'Ospite e termina nei seguenti casi:

- per disdetta scritta dell'Ospite indirizzata alla Direzione della Casa di Riposo, con preavviso di almeno 30 giorni. Il pagamento della retta dovrà avvenire fino al giorno in cui esce dalla struttura.



- per decesso dell'Ospite. Il pagamento della retta dovrà avvenire fino al giorno del decesso. Il primo firmatario degli obbligati dovrà mettere la Direzione nelle condizioni di poter consegnare al più presto gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli aventi diritto, i quali dovranno produrre la necessaria documentazione.
- per allontanamento dell'Ospite da parte della Direzione causa gravi motivi. La Direzione può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta gravi e ripetute infrazioni alle regole contenute nei regolamenti, sia moroso nei pagamenti della retta e dei servizi.
- Conclusione del periodo d'inserimento temporaneo disposto dall'ASL o di sollievo disposto dai Servizi Sociali;
- in ogni altro caso previsto dalle leggi o da autorità superiori.

E' libera scelta dell'ospite o dei suoi famigliari la richiesta di dimissione o di trasferimento verso altre strutture, fatti salvi i termini di preavviso di 30 gg. In tal caso la Direzione dell'Ente si attiverà per fornire all'ospite tutta la documentazione sanitaria prevista dalla normativa vigente inerente la dimissione.

Nel rispetto del libero arbitrio della persona e delle sue decisioni, l'Ente, nell'eventualità di non aderenza dell'ospite alla permanenza in struttura, previo colloqui con i famigliari, con i servizi sociali territoriali ed i servizi dell'ASL, e dopo aver attuato tutte le strategie assistenziali ed ambientali per favorire la sua permanenza, contatterà l'UVG dell'ASL per una rivalutazione del caso e per la ricerca di soluzioni alternative adeguate.

7) SERVIZI E PRESTAZIONI E RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE

7.1 ASSISTENZA MEDICA

L'Ospite è tenuto ad indicare prima dell'ingresso nella Struttura il nominativo del proprio Medico del Servizio Sanitario Nazionale.

È garantita dai MMG sulla base delle disposizioni vigenti il cui orario di presenza è esposto nella bacheche della struttura

In caso di malattia in forma acuta e di breve decorso l'Ospite riceve le cure appropriate nella struttura.

In caso di patologia che richieda appropriata assistenza ospedaliera, a giudizio del medico, sentito ove possibile i parenti oppure l'interessato stesso, l'Ospite è avviato in idoneo luogo di cura. In maniera analoga si procede in caso di necessità di cure mediche specialistiche o di assistenza particolare.

L'eventuale opposizione del parente o dell'Ospite alle indicazioni di ricovero e/o terapeutiche del Medico devono essere espressamente sottoscritte.



Il direttore sanitario garantisce la propria opera professionale, secondo quanto previsto dalla D.G.R. 45-4248 del 30/07/12 e dal sistema di qualità agli anziani non autosufficienti del reparto RSA.

7.2 ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Gli Infermieri impiegati nel servizio sia con rapporto di dipendenza che di incarico di collaborazione provvederanno ad eseguire in particolare le seguenti mansioni:

- Assistenza completa alla persona attraverso la pianificazione del PAI;
- Supervisione e coordinamento del personale addetto all'assistenza;
- Aggiornamento del PAI relativo alla sfera Infermieristica;
- Rapporto con i medici di Medicina Generale per segnalazione situazioni di patologia e attuazione di misure diagnostiche, terapeutiche e correttive;
- Somministrazione dei farmaci ed esecuzione di trattamenti speciali curativi così come ordinati dal Medico di Base o da altri medici specialistici.
- Trattamento piaghe da decubito;
- Controllo e somministrazione dieta alimentare.
- Prevenzione delle infezioni e delle cadute
- Interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguite da immediata richiesta di intervento medico;
- Cura di tutta la documentazione sanitaria;
- Controllo della corretta pulizia, ventilazione, illuminazione e riscaldamento dei locali;
- Tenere i collegamenti con i locali Uffici del Servizio Sanitario.
- Collaborazione con fisioterapista e psicologo per gli obiettivi definiti nel PAI;

L'Ente si impegna a garantire all'interno della struttura un servizio infermieristico articolato in un monte ore giornaliero non inferiore a quanto previsto dalle norme regionali vigenti

7.3 ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE

I Fisioterapisti impiegati nel servizio con incarico di collaborazione provvederanno ad eseguire tutte le mansioni previste e di competenza per ottenere gli obiettivi fissati nel PAI.

Tali obiettivi saranno proposti dal medico curante o da medici specialistici per particolari condizioni di patologia e/o recupero funzionali.

Nella pianificazione degli interventi gli obiettivi saranno sempre soggetto di verifica ed aggiornamento continuo.

Per gli ospiti con problematiche di cronicità saranno comunque rivalutati gli obiettivi in un periodo massimo di sei mesi.

L'assistenza in generale confluirà nelle azioni di recupero proposte e programmate dai Fisioterapisti per unicità di intervento per tutta l'equipe.

L'Ente si impegna a garantire all'interno della struttura un servizio di assistenza riabilitativa articolato in un monte ore giornaliero non inferiore a quanto previsto dalle norme regionali vigenti.

Lo Psicologo impiegato nel servizio con incarico di collaborazione provvederà ad eseguire tutte le mansioni previste e di competenza per ottenere gli obiettivi fissati nel PAI e saranno volti ad:



- mantenere, recuperare e dove è possibile, potenziare le capacità residue nel soggetto anziano, nonché i relativi interessi;
- supportare ed arricchire le abilità delle persone anziane ospiti della struttura;
- determinare la qualità della relazione tra l'anziano e la struttura, tra l'anziano e i familiari, tra i familiari e la struttura;
 - prevenire l'invecchiamento cerebrale e/o rallentare il quadro clinico delle demenze.

Nella pianificazione degli interventi gli obiettivi saranno sempre soggetti a verifica ed aggiornamento continuo.

7.4 ATTIVITA' DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

La vita all'interno della struttura sarà organizzata per il mantenimento della maggior autonomia fisica e psichica possibile, secondo i principi della riabilitazione, del recupero e della prevenzione dei maggiori rischi (allettamento, piaghe, cadute ecc.)

Obiettivo primario della struttura è quello di mantenere uno stato di benessere fisico, psichico e sociale dell'ospite dinamicamente inserito nel suo ambiente di vita.

L'Ospite della struttura ha come diritto primario tale obiettivo che naturalmente, per l'incidenza di diversi fattori, tende ad un progressivo ed inevitabile indebolimento e pertanto la struttura deve supplire a queste carenze e permettere il soddisfacimento dei bisogni.

I bisogni fondamentali di un individuo vengono distinti in:

BISOGNI FISICI

- alimentazione (mangiare bere)
- eliminazione (feci urine, escreti e secreti);
- respirazione (ossigeno, umidità, temperatura, pulviscolo, odori)
- mobilitazione (deambulazione propria - guidata o assistita o con l'uso di supporti tecnici).

BISOGNI PSICHICI

- relazione;
- considerazione individuale;
- affetto.

BISOGNI SOCIALI

- di "appartenenza";
- religiosi;
- familiari

Compito dell'Assistente tutelare all'interno della struttura è quello di assistere (stare vicino a..) compiendo tutti quegli atti che l'Ospite stesso farebbe da solo se ne avesse la capacità fisica o mentale per mantenere il suo stato di benessere generale.

Gli operatori impegnati nel servizio di assistenza tutelare sono in regola con le qualifiche e gli standard previsti dalle vigenti normative regionali siano essi con rapporto di dipendenza che mediante affidamento di servizio a cooperativa.

L'Assistenza tutelare all'interno della struttura viene esercitata dal personale OSS in base alle attività che scandiscono la vita quotidiana di ogni persona suddivise nell'arco delle 24 ore.

Gli operatori provvedono ad assistere, stimolare e guidare gli ospiti, o sostituendo le



carenze degli ospiti non autosufficienti nell' espletamento di tutti gli atti giornalieri della vita e/o nell'assolvimento di bisogni periodici come evidenziati dal PAI.

Le attività di vita quotidiana quali mobilitazione, alimentazione riposo ecc. sono improntate a mantenere il più possibile le abitudini antecedenti il ricovero.

Gli ospiti vengono considerati sempre nella loro integrità di persona facendo attenzione ad assolvere oltre ai bisogni fisici quelli psicologici e sociali.

L'Ente si impegna a garantire all'interno della struttura un servizio di assistenza articolato in un monte ore giornaliero non inferiore a quanto previsto dalle norme regionali vigenti.

7.5 ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

L'equipe assistenziale propone mensilmente un calendario fissando le date e l'orario e l'attività di animazione.

Vengono scanditi i tempi vita quotidiana seguendo quanto proposto dal calendario. Per ogni mese vengono proposte attività collegate o con le festività collettive (Natale, Pasqua, Carnevale ecc) o con particolari ricorrenze legate alla vita comunitaria del paese (Festa Patronale, Fiere, Festa al Fiume Po)

Ogni ospite viene festeggiato nel giorno del proprio compleanno con un "pacco regalo" personalizzato e con gli auguri di tutto il personale.

Gli ospiti vengono invitati a "creare" gli addobbi che scandiscono le festività principali dell'anno quali: Natale, Pasqua, Carnevale, Festa della Mamma. Alcuni di loro vengono poi coinvolti nell'addobbare materialmente i vari locali comuni della struttura.

Settimanalmente viene organizzata in collaborazione con il servizio di fisioterapia una seduta di ginnastica dolce collettiva di gruppo aperta a tutti gli ospiti della struttura.

Gli ospiti vengono altresì impegnati in attività ludiche con giochi di gruppo

Vengono organizzati pomeriggi di discussione con personalità di rilevanza ed interesse nella collettività locale.

L'Ente si impegna a garantire all'interno della struttura un servizio di animazione articolato in un monte ore giornaliero non inferiore a quanto previsto dalle norme regionali vigenti.

7.6 ALTRE PRESTAZIONI GARANTITE DALL'ASL

Assistenza specialistica, protesica, integrativa, farmaceutica e le prestazioni diagnostico-terapeutiche sono garantite dall'A.S.L. dove è ubicata la struttura, ove possibile direttamente presso la struttura ospitante, secondo le necessità degli ospiti, per tutti gli ospiti ricoverati in struttura,



residenti in Regione Piemonte.

Per quanto riguarda l'assistenza protesica ed integrativa:

la fornitura di protesi ed ortesi, (esclusi letti, cuscini e materassi antidecubito, nonché sollevatori con relative imbracature che sono a carico della struttura) è garantita dalle A.S.L. di residenza degli ospiti, sia per gli ospiti in regime di convenzione sia in regime privato, secondo le disposizioni delle vigenti normative e dell'organizzazione delle singole ASL;

l'Ente concorda con l'ASL in cui è ubicata la struttura le modalità della fornitura diretta di presidi; la fornitura di presidi antidecubito con caratteristiche particolari, deve essere a carico dell'ASL di residenza della persona inserita in struttura in base ad uno specifico progetto assistenziale definito con il Distretto dell'ASL di residenza.

Per quanto riguarda i farmaci, l'A.S.L. in cui è ubicata la struttura garantisce sia per gli ospiti in regime di convenzione sia in regime privato:

la fornitura diretta dei farmaci per gli ospiti inseriti nelle strutture socio-sanitarie, sulla base di quanto previsto nel rispettivo Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA), il quale deve essere adeguato alle necessità e bisogni specifici dell'assistenza farmaceutica nelle strutture residenziali. L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci ad personam o farmaci in fascia C) agli ospiti delle strutture socio-sanitarie è valutata dalla Commissione Terapeutica Aziendale;

la fornitura diretta dei prodotti per la Nutrizione Artificiale, dei supplementi nutrizionali orali calorici (per pazienti malnutriti) e dei sostituti dell'acqua (per pazienti disfagici), sulla base del Piano Nutrizionale;

la fornitura diretta di materiale di medicazione avanzata, sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN, nei quadri clinici e con le modalità di prescrizione previste dalle attuali disposizioni regionali. I dispositivi individuati devono essere previsti nel Prontuario Aziendale;

per quanto riguarda la fornitura del materiale di medicazione, la struttura è dotata del materiale necessario per l'intervento episodico o acuto; mentre per il materiale necessario per medicazioni continue o riferite a piani terapeutici, prescrivibili direttamente dai MMG, si applica quanto previsto dalla DGR 21-11426 del 18/05/2009.

la fornitura diretta del materiale necessario all'automonitoraggio glicemico per pazienti diabetici sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN, nei quadri clinici e con le modalità di prescrizione previste dalle attuali disposizioni regionali.

Per gli ospiti che necessitano di ossigenoterapia l'erogazione avviene direttamente dall'ASL in cui insiste la struttura

Il trasporto in ambulanza, per persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, o per ricovero ospedaliero programmato, per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali, sono a carico dell'ASL di residenza della persona.



7.7 PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

A) VITTO

I pasti sono preparati nella cucina centralizzata dell'Istituto. Il vitto è a carattere familiare. Il menù giornaliero, sulla base delle tabelle dietetiche predisposte dall'Ente ed approvate dal competente servizio ASL 3 di Pinerolo è esposto nel locale refettorio. I menù estivo e invernale vengono riproposti dopo turnazione di quattro settimane.

Sono previsti su prescrizione medica menù alternativi personalizzati a seconda di specifici bisogni dietetici e nutrizionali.

In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione gli alimenti possono essere omogeneizzati per consentire una adeguata nutrizione.

In casi particolari viene garantito il pasto a letto dell'ospite.

Gli orari della ristorazione, nel rispetto delle abitudini degli utenti attualmente presenti nell'istituto sono:

- Prima colazione ore 8,00 – 8,30
- Pranzo ore 11,30 – 12,30
- Merenda ore 16,00 – 16,30
- Cena ore 18,30 – 19,30

Il servizio di ristorazione garantisce all'interno della struttura un servizio mensa adeguato sotto il profilo dietetico-nutrizionale e della sicurezza alimentare e rappresenta un presupposto di basilare importanza sia per il mantenimento ed il recupero delle condizioni di salute degli ospiti sia per favorire, nella fase di distribuzione e somministrazione degli alimenti, lo sviluppo di momenti di socializzazione ed integrazione ambientale.

Viene dedicato particolare impegno e le necessarie risorse affinché il servizio di ristorazione risponda ai seguenti requisiti:

- ambiente gradevole, confortevole e caratterizzato da uno scrupoloso rispetto delle condizioni igieniche delle strutture;
- tempi per i pasti compatibili con i ritmi di vita delle persone anziane;
- qualità e varietà dei cibi che si concreta anche con la possibilità di scelta e l'adozione di menù personalizzati, visti dall'A.S.L. competente per territorio.
- In ogni caso la scelta alimentare viene prevalentemente orientata su cibi freschi (preferibilmente cucinati in loco), di stagione, provenienti dal territorio in modo da poter consentire, attraverso il recupero del vissuto dell'anziano, la rievocazione di sensazioni e ricordi, importante contributo al mantenimento dell'equilibrio psico-fisico dell'ospite;
- sicurezza sanitaria è garantita mediante efficace controllo sanitario (documentale ed ispettivo) della qualità delle materie prime; controlli sulle modalità di preparazione, confezionamento e conservazione dei cibi, igiene del personale, dei locali e delle attrezzature;

B) LAVANDERIA E STIRERERIA



Il servizio di lavanderia piana e tovagliato viene affidato ditta esterna.

La biancheria personale degli ospiti adeguatamente identificata secondo le direttive dell'Ente viene lavata e stirata con il servizio di lavanderia interno; i capi di abbigliamento personale non adatto al lavaggio in lavatrice sono a carico dell'ospite o dei suoi famigliari.

C) SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

Il servizio di parrucchiere viene erogato per quanto riguarda il lavaggio e asciugatura dal personale durante le normali attività connesse all'igiene personale, il taglio viene effettuato da personale esterno.

D) PULIZIA

Il servizio di pulizia dell'intera struttura viene affidato a ditta esterna, tale servizio garantisce un grado di nitore ed igiene ai locali ed alle altre parti dello stabile adibiti a R.S.A. R.A. ed R.A.A.

La pulizia delle camere viene effettuata durante la mattinata. Negli orari pomeridiani e serali vengono effettuate le pulizie dei luoghi comuni e le pulizie straordinarie.

I servizi e le prestazioni di natura alberghiera sopracitati sono compresi nella tariffa globale giornaliera e non vengono richieste somme aggiuntive alla retta a carico dell'Ospite.

E) ALTRE ATTIVITA' ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE NELLA TARIFFA RESIDENZIALE E PERTANTO A TOTALE CARICO DELL' UTENTE

Sono a totale carico dell'utente:

- Le spese telefoniche;
- Le spese mediche e farmaceutiche non fornite dal SSN ed i tickets;
- Le spese di trasporto per:
 - visite ed esami clinici volute dagli ospiti o dai famigliari per tutti le tipologie di ospite;
 - andata e ritorno in ospedale per visite e/o ricoveri programmati ad accezione degli ospiti RSA in convenzione ASL
 - ritorno da ospedale dopo accesso/ricovero con servizio di emergenza sanitaria per gli ospiti RA RAA e RSA non convenzionati
- Le visite specialistiche a pagamento private non riconosciute dal SSN;
- L'assistenza diurna e notturna in caso di degenza in ospedale;
- Il lavaggio dell'abbigliamento personale non adatto al lavaggio in lavatrice;
- Le spese per trattamenti di parrucchiera (ad eccezione di lavaggio e taglio) e le cure estetiche;



- Le spese per pratiche amministrative (carta identità, pratica invalidità civile);
- La fornitura specifica da toilette personale (dentifricio, pasta per dentiera, profumi);
- Le spese per l'acquisto di capi d'abbigliamento o calzature;
- Le spese funerarie in caso di decesso.

F) IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

Il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) previsto dalla DGR 30.07.2012 n. 45-4248 e s.m.i., All 1 punto 11 secondo le linee d'indirizzo di cui alla D.G.R. n. 42-8390/2008, Allegato D, si configura come uno strumento fondamentale della gestione finalizzato a garantire, per tutta la durata della permanenza in struttura dell'ospite, il completo soddisfacimento dei bisogni. Tale strumento trova applicazione individuando e definendo gli interventi, i tempi (minutaggio) di utilizzo delle singole figure professionali, le modalità nonché la valutazione dei risultati.

La predisposizione, la verifica e l'aggiornamento del PAI, redatto per tutti gli ospiti non autosufficienti, avviene nell'abito di una equipe multidisciplinare composta dal Direttore Sanitario dal Coordinatore dell'assistenza infermieristica e tutelare in stretta collaborazione con tutte le altre professionalità operanti nella struttura e, ove possibile, con la partecipazione dei famigliari.

Il PAI definisce un insieme di interventi finalizzati a raggiungere obiettivi di superamento/riduzione di problematiche per garantire la tutela/autonomia del soggetto.

Si tratta di una particolare "Cartella personale" dell'utente che, partendo dalle informazioni significative necessarie nella fase dell'assessment (ricognizione dei bisogni) e dell'individuazione degli obiettivi, contiene la predisposizione degli interventi necessari per raggiungere gli obiettivi.

L'Istituto di Riposo Conti Rebuffo di Villafranca Piemonte ha adottato un PAI che contiene:

- L'individuazione del destinatario;
- La scheda di valutazione del livello di autonomia, della situazione psicologica relazionale, comunicativa e delle funzioni percettive;
- La scheda di progetto PAI con individuazione delle problematiche assistenziali , la pianificazione degli interventi la messa fuoco degli obiettivi assistenziali con la classificazione degli stessi in livelli (bassa, medio-bassa, media, medio-alta, alta e alta livello incrementato intensità assistenziale);
- La schede delle firme dei partecipanti al GOG nonché la firma del responsabile;
- La scheda di verifica degli obiettivi assistenziali e la valutazione del loro raggiungimento espresso in percentuale;
- La scheda infermieristica assistenziale giornaliera;
- La scheda assistenziale giornaliera;
- La scheda di fisioterapia;
- La scheda psicoterapica riabilitativa;
- La scheda sanitaria;
- Le scale validanti per stabilire i gradi di assistenza.
- La scheda riesame dei documenti in ingresso.



8) ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE: FIGURE PROFESSIONALI, COMPITI E TURNI

L'Istituto si avvale della professionalità di personale amministrativo, di operatori sanitari, socio assistenziali, e dei servizi tecnico alberghieri.

Personale amministrativo:

Il Direttore responsabile della struttura per il coordinamento gestionale ed organizzativo complessivo;

Applicati amministrativi di supporto all'attività amministrativa nella totalità della gestione.

Operatori Sanitari e socio assistenziali :

Il direttore sanitario garantisce mediante la propria opera professionale, le prestazioni di direzione sanitaria secondo quanto previsto dalla D.G.R. 45-4248 del 30/07/12 e dal sistema di qualità agli anziani non autosufficienti del reparto RSA

L'assistenza medica è garantita attraverso i medici di medicina generale sulla base delle disposizioni previste dal vigente accordo regionale e dal vigente accordo collettivo nazionale.

E' presente la figura del Coordinatore dei Servizi Socio Assistenziali che integra le figure professionali operanti nella struttura traducendo in quotidiano le linee guide direzionali. Tale figura garantisce la reperibilità per attivare l'intervento della guardia medica o con chiamata al 118 per eventuali soggetti a rischio.

L'assistenza infermieristica viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche che svolgono la loro attività secondo ruolo e funzioni.

Le attività di riabilitazione FKT mantenimento psicofisico e animazione sono garantite da figure professionali dell'area specifica della professione. Queste attività sono rivolte a soddisfare i bisogni individuali degli ospiti come definiti nei rispettivi progetti individuali (PAI)

Il personale di assistenza è costituito da OSS (Operatori Socio Sanitari) con formazione e attestato regionale che sono direttamente impegnati nell'assistenza e tutela, nella socializzazione e nella relazione con le persone ospitate coadiuvando le figure professionali preposte per la realizzazione del PAI.

Operatori servizi tecnico alberghieri

Sono presenti addetti al servizio ristorazione per la preparazione e il confezionamento degli alimenti di consumo come da menù

Il servizio di pulizia viene effettuato da specifico personale che applica le norme previste dal piano HACCP in uso nella struttura.



Il servizio di pulizia, lavanderia e cucina, nonché il servizio di assistenza tutelare, sono appaltati a ditte esterne.

In totale nell'arco della giornata operano all'interno della struttura figure professionali distribuite nei vari servizi su menzionati secondo quanto stabilito dalla normativa di legge in vigore e pubblicati nella bacheca come allegato 3 alla presente Carta dei Servizi.

L'Ente si avvale inoltre di collaboratori esterni e consulenti per alcuni aspetti amministrativi, tecnici e gestionali.

9) RETTA

L'importo della retta da pagare, suddivisa per tipologia di nucleo RSA, RA , RAA è determinata dal Collegio Commissariale con apposito atto deliberativo.

Viene affisso in bacheca, in modo visibile a chiunque acceda alla struttura, il modello "Rette di soggiorno" (All 1 alla Carta dei Servizi) che riporta l'estratto delle delibere relative alle rette nonché il contratto di servizio di cui alla DGR n. 44 – 12758 del 07.12.2009.

10) ASSISTENZA RELIGIOSA

Le pratiche religiose degli ospiti sono di carattere personale; ogni ospite può farsi assistere da ministri del culto al quale appartiene.

Nella casa di riposo vi è una cappella adibita al culto cattolico; l'assistenza religiosa viene prestata dal Parroco della Parrocchia di Villafranca P.te o, in sua assenza, da altri sacerdoti.

La Santa Messa viene generalmente celebrata il primo venerdì di ogni mese alle ore 15.30.

11) LE ASSISTENZE PRIVATE

L'Istituto garantisce totalmente l'assistenza alla Persona, secondo il nucleo di inserimento e pertanto non vengono richiesti interventi integrativi.

Qualora l'ospite o i parenti desiderino un'ulteriore assistenza privata, soprattutto per compagnia o per uscite all'esterno dell'Istituto, è obbligatorio darne preventiva comunicazione formale alla direzione con la quale dichiarano di essere informati che l'amministrazione dell'Istituto Conti Rebuffo è del tutto estranea all'instaurarsi di eventuali rapporti di lavoro subordinato; nel qual caso incombe sul datore di lavoro l'obbligo di provvedere alle assicurazioni sociali e di adeguarsi alla normativa fiscale.

12) VIGILANZA



In base alla vigente normativa regionale l'attività di vigilanza sul possesso e mantenimento dei requisiti tecnico-strutturali e di sicurezza, sulle corrette modalità di organizzazione, svolgimento ed erogazione dei servizi presso l'istituto, viene svolta dalla competente Commissione di Vigilanza dell'ASL TO 3.

I controlli sull'igiene dei locali e sul rispetto dei menù vengono effettuati dal competente Servizio dell' ASL TO 3.

13) PARTECIPAZIONE E VERIFICA

L'Istituto di Riposo Conti Rebuffo garantisce la verifica sulla qualità del servizio erogato tramite l'utilizzo della scheda mod. Ins 11 "Reclamo Cliente" allegata in calce.

Gli ospiti e/o i loro famigliari sono invitati ad esprimere lamentele, insoddisfazioni, proposte e suggerimenti al fine di rendere la permanenza il più possibile serena e confortevole.

I moduli sono reperibili negli appositi contenitori vicino alla cassetta della corrispondenza all'ingresso della struttura o direttamente presso l'ufficio Direzione.

L'Ente si impegna a prendere in considerazione ogni "Reclamo Cliente" e a seguirne ogni procedura al fine di garantire il più possibile la modalità di risoluzione.

14) VISITA PARENTI E/O AMICI

Sono ammesse le visite di parenti e amici secondo un prestabilito orario affisso all'ingresso dell'Istituto.

E' comunque consentito l'accesso alla struttura in qualunque momento della giornata per favorire i rapporti fra gli ospiti e i propri congiunti. Su richiesta i parenti possono accedere alla struttura anche nel tardo pomeriggio specie se giustificano con impegni lavorativi la richiesta di visita. Viene richiesto ai parenti di non accedere nei locali di refezione, salvo specifica autorizzazione per favorire l'alimentazione dei propri congiunti, durante il consumo dei pasti per motivi igienici.

Sono agevolate e raccomandate tutte le forme di coinvolgimento dei famigliari e di persone esterne al fine di mantenere l'ospite il più possibile integrato con l'ambiente esterno. E' opportuno che tali viste non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e non arrechino disturbo alla privacy, alla tranquillità e al riposo degli altri ospiti.

E' fatto divieto assoluto ai visitatori di accedere agli spazi adibiti a cucina e di consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile.

Durante la giornata gli ospiti godono di piena libertà di entrata ed uscita. Il rientro serale è comunque fissato alle ore 21,00.

Nel caso in cui l'ospite intenda assentarsi per i pasti e/o comunque per l'intero arco della giornata è tenuto a comunicarlo alla struttura compilando e sottoscrivendo il modello predisposto dall'Ente.

L'ospite assente alla distribuzione dei pasti non ha diritto ad alcuna riduzione della retta.

In casi particolari l'ospite può chiedere di essere autorizzato a posticipare l'orario di rientro in struttura; Tale richiesta, redatta dall'ospite e/o dai famigliari, deve essere formulata per scritto su



apposito modello e inoltrata ai responsabili preposti della struttura con un congruo anticipo per l'esame e la convalida di autorizzazione.

15) REPERIBILITA' DEI FAMIGLIARI

I famigliari sono tenuti a fornire all'Ente i dati per la loro tempestiva reperibilità, specialmente nei casi di ospiti non autosufficienti o in stato di salute che richiedano continua sorveglianza. I famigliari sono invitati a fornire numero di telefono (casa, lavoro, cellulare) e a dare informazione sulla loro reperibilità anche nei periodi festivi e di vacanza.

16) OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Per raggiungere gli obiettivi di soddisfazione dell'Ospite/Utente l'Ente si impegna in un miglioramento continuo dei Servizi e dell'organizzazione, volti anche alla sicurezza delle persone e dell'ambiente.

Le azioni / progetti di miglioramento in corso di sviluppo sono illustrati nell'Allegato 2 alla presente Carta dei Servizi

L'assistenza di qualità si realizza in modo effettivo solo quando operatori, familiari e ospiti si impegnano insieme nel colmare le discrepanze tra ciò che si fa e ciò che si vorrebbe e si dovrebbe fare per ottimizzare i risultati dell'intero processo aziendale e curativo.

La Politica per la Qualità dell'Istituto di Riposo Conti Rebuffo si prefigge i seguenti obiettivi:

1 Benessere dell'Ospite inteso come senso di soddisfazione dello stesso, buona qualità della vita di relazione nei confronti di famiglia, amici, ospiti e territorio, offrire un ambiente accogliente e famigliare;

2 Autonomia dell'Ospite intesa come capacità di attendere da solo o con parziale aiuto alle funzioni fondamentali della vita, mantenere e alimentare i propri interessi, potersi muovere agevolmente all'interno e all'esterno della struttura;

3 Salute dell'Ospite intesa come prevenzione e controllo di stati patologici acuti che provochino sofferenza o limitazioni, riduzione della disabilità, annullamento di qualsiasi discriminazione di genere, prevenzione delle malattie;

4 Alta qualità delle prestazioni intesa come risultato di un costante monitoraggio degli standard qualitativi di tutti i processi interni al fine di poter perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni;

5 Razionalizzazione delle risorse interne e quelle messe a disposizione dagli Enti territoriali Amministrativi e Sanitari al fine di eliminare inutili sprechi;

6 Rispondenza alle normative vigenti e tutela del diritto di sicurezza e privacy che protegge l'Ospite da ogni sopruso;

7 Ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse nel rispetto del criterio dell'economicità e dell'efficacia della gestione, adeguando i principi di efficienza e risultato economico al canone e vincolo solidale della Mission dell'Ente.



8 Integrazione con l'ambiente circostante di vita programmando e favorendo la partecipazione attiva degli ospiti ai momenti di aggregazione sociale e di ricorrenze di festività che trovano attuazione nel territorio ove la struttura è situata.