



Residenza Assistentiale Alberghiera per Anziani Autosufficienti
**GIANDOMENICO E SANDRA SPINOLA
ROSSI DI MONTELERA**



PUNTO SERVICE
Cooperativa Sociale a r.l

CARTA DEI SERVIZI

GIANDOMENICO E SANDRA SPINOLA ROSSI DI MONTELERA
Via Mulino 4
10040 Val della Torre (TO)

Tel. 011.9680818
www.puntoservice.org



INDICE

PREMESSA	4
PRESENTAZIONE	5
LINEE GUIDA	6
PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA	7
<i>Caratteristiche generali</i>	7
<i>Ammissione ed ingresso degli Ospiti</i>	7
<i>Inserimento nella Residenza</i>	8
<i>Personale</i>	9
<i>L'Equipe assistenziale</i>	9
<i>Assistenza alla persona</i>	9
<i>Assistenza infermieristica</i>	10
<i>Assistenza medica</i>	10
<i>Animazione</i>	10
<i>Assistenza religiosa</i>	10
<i>Ristorazione</i>	10
<i>Pulizia</i>	11
<i>Lavanderia, stireria</i>	11
<i>Assistenza specialistica, diagnostica e ausili</i>	11
<i>Farmaci</i>	11
<i>Presidi per l'assorbenza</i>	12
<i>Servizio trasporti</i>	12
<i>Servizio mortuario</i>	12
<i>Associazioni di volontariato</i>	12
<i>Decalogo dei diritti degli Ospiti</i>	12
<i>Presenza dei familiari</i>	13
<i>Permessi e uscite Ospiti</i>	14
<i>Meccanismi di tutela e verifica</i>	14
<i>Rette</i>	16
<i>Normativa di riferimento</i>	16
<i>Come raggiungere la Residenza</i>	17
<i>Orari</i>	17

PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

"Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell'Anziano"

recita, nella raccomandazione n° 34:

"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."

PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Casa Albergo, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La “Carta” non può quindi avere la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall’esperienza della gestione concreta della Casa Albergo, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro famigliari.

01.09.2016

Punto Service Coop. Soc a r.l.

Direttore Generale

Ing. Mauro Pastori

LINEE GUIDA

La **Residenza** fornisce prestazioni alberghiere e assistenza tutelare a persone anziane autosufficienti secondo gli standard previsti dalla normativa regionale in materia.

I servizi erogati dalla Residenza sono studiati con particolare attenzione per rispondere ai **bisogni** non solo **assistenziali**, ma anche **sociali, relazionali e culturali** dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

Gli operatori che prestano la loro attività all'interno della Residenza, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, attingono anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. [Operare all'interno della sfera di autonomia residue dell'Anziano](#): l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.
2. [Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe](#), evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.
3. [Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati](#), per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.
4. [Considerare la Residenza come un sistema aperto](#), mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.
5. [Operare attraverso un lavoro d'équipe](#): una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

Caratteristiche generali

La Residenza “G. Domenico e S. Spinola Rossi di Montelera” è una struttura di **30 posti letto** abilitati all’esercizio di **Residenza Assistenziale Alberghiera (R.A.A.)** ed ospita cittadini anziani con buona autosufficienza psicofisica, che necessitano prevalentemente di servizi di tipo alberghiero.

Il Presidio garantisce i seguenti servizi:

- alberghieri: ristorazione, pulizia e lavanderia.
- assistenziali: assistenza tutelare, attività ricreative, culturali e di animazione.
- sanitari: servizio infermieristico.

La struttura è organizzata in Nuclei, disposti su due piani. La Residenza è dotata di camere doppie e singole arredate in stile alberghiero. L’Ospite, se lo gradisce, previo consenso della Direzione, potrà inserire suppellettili, quadri e oggetti a Lui particolarmente graditi, in modo da personalizzare la propria camera, compatibilmente con le esigenze dell’eventuale compagno di stanza.

Ammissione ed ingresso degli Ospiti

La valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza e la successiva ammissione degli Ospiti, sono affidate al Comune di Val della Torre che prende in considerazione una serie di fattori quali le esigenze specifiche e dirette di assistenza dell’Ospite, le condizioni di compatibilità con la “vita della Struttura” e le relative dinamiche di socializzazione con gli altri Ospiti già presenti.

Per gli Ospiti che scelgono la Residenza sia in regime temporaneo che definitivo, l’inserimento avviene di concerto con l’interessato e la sua figura di riferimento, ove presente.

La Residenza offre sia ricoveri che prevedono permanenze definitive nel tempo, che ricoveri temporanei, dettati dallo scopo di fornire assistenza a coloro che necessitino di un certo grado di protezione nell’attesa di una valutazione più approfondita della soluzione assistenziale più idonea.

L’inserimento definitivo prevede un periodo di adattamento, durante il quale l’Ospite viene aiutato a superare le eventuali crisi di distacco e di ambientamento, alla fine del quale l’Ospite accetta le regole di vita comune previste dalla Struttura.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- documento di identità valido;
- copia del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato di esenzione ticket e/o invalidità;
- prescrizione farmaci redatta dal medico curante/specialista con indicazione della posologia;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti l'autosufficienza dell'anziano, l'insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;
- certificato del medico curante, circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima)
- referti di indagini di laboratorio o strumentali;
- documentazione rilasciata a seguito di ricoveri ospedalieri;
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono ed eventuali pannoloni;
- ogni altro documento che possa risultare utile alla valutazione dell'andamento della permanenza nel Presidio fornita dai Servizi Sociali o dall'Ospite stesso.

Si richiede inoltre di fornire:

- i farmaci in uso in quantità sufficiente, nel caso in cui se ne faccia uso ;
- eventuali presidi in uso (pannoloni, deambulatori etc.) nel caso in cui se ne faccia uso;
- deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente;
- tutti gli indumenti contrassegnati con il numero attribuito.

Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Ospite viene accolto dal personale della Struttura che provvederà a far conoscere gli ambienti comuni oltre alla camera assegnata, aiuterà l'Ospite a sistemare gli oggetti personali, raccoglierà le opportune informazioni e favorirà la socializzazione con gli altri Ospiti.

Inserimento nella Residenza

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti ed evitare l'isolamento.

In questa fase viene compilata tutta la modulistica necessaria, in modo tale che l'Équipe possa ricevere le informazioni utili per impostare il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

Personale

Il Personale della Residenza è al servizio degli Ospiti.

Il Personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri dei Residenti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dal Responsabile del Servizio.

È fatto divieto agli operatori incassare mance da Residenti e parenti.

Sono da evitare da parte degli operatori comportamenti ingiustificatamente famigliari con gli Ospiti.

È fatto divieto agli operatori fumare al di fuori degli spazi appositamente riservati.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori tutto il personale ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento.

L'Équipe assistenziale

All'interno della Residenza è presente una Équipe assistenziale composta dal personale addetto all'assistenza alla persona, dall'infermiere, dall'animatore. Tale Équipe definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Ospite tramite l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individualizzato costruito sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) viene condiviso con il medico di base dell'Ospite e revisionato periodicamente e in ogni caso in base all'evoluzione delle condizioni dell'individuo.

Assistenza alla persona

I servizi di assistenza tutelare, sono erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

Tali servizi consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- Supervisione igiene personale;
- Interventi igienico-sanitari ove necessari;
- Somministrazione e Supervisione ad una corretta nutrizione;
- Controllo e aiuto nell'assunzione dei farmaci e nel corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso;
- Segnalazione al personale sanitario di qualunque sintomo che potrebbe essere indicativo di una patologia in atto;
- Supporto al servizio di animazione;
- Interventi atti a favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale;

- Cambio biancheria, lavaggio e riordino indumenti;
- Attività di governo dell'ambiente di vita dell'Ospite;

Assistenza infermieristica

La figura dell'infermiere si occupa di seguire gli Ospiti dal punto di vista sanitario principalmente in riferimento a:

- Contatti con i medici di base
- Terapia farmacologica, medicazioni, parametri ed esami clinici

Assistenza medica

All'Ospite l'assistenza medica è garantita dalla ASL per quanto di competenza, che dovrà garantire l'erogazione di prestazioni sanitarie, siano esse di Medicina Generale, di Medicina Specialistica e di Medicina d'urgenza.

Animazione

L'attività di animazione è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo oltre che individuali.

Il programma di animazione, oltre agli Ospiti, vuol coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta.

Assistenza religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

All'interno del Presidio vi è la possibilità di assistenza religiosa per coloro che professano la religione cattolica.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena.

I menu sono validati dal **Servizio Igiene Alimenti e della Nutrizione (S.I.A.N.)** dell'ASL TO3 nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'Utenza e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti; sono presenti menu particolari, su prescrizione medica.

Il menù viene tenuto conto dei bisogni degli Ospiti variando giornalmente secondo uno schema basato su quattro settimane tipo adeguate in base alle stagioni.

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia e sanificazione giornaliera, svolta cercando di creare il minimo disagio agli Ospiti;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale).

Lavanderia, stireria

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione degli effetti personali degli Ospiti, dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico-sanitarie.

Tutta la biancheria personale è personalizzata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio e la stiratura.

Non è compreso il lavaggio di capi delicati che necessitino di trattamento professionale o a secco.

Assistenza specialistica, diagnostica e ausili

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità degli Ospiti.

Farmaci

I farmaci possono essere forniti dietro presentazione di ricetta medica nominativa dalla farmacia territoriale.

Presidi per assorbenza

I presidi per assorbenza rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

Servizio trasporti

Di norma gli accompagnamenti per visite specialistiche, accertamenti diagnostici, terapie ecc. presso presidi sanitari sono a carico della Cooperativa, fatti salvi gli interventi che avvengono in condizioni di emergenza con chiamata del 118.

Servizio mortuario

In caso di decesso vengono informati i parenti di riferimento/tutore/amministratore di sostegno che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia. Nel caso di persone senza familiari verranno informati i servizi invianti.

Associazioni di volontariato

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione sia le associazioni di volontariato legalmente costituite ed iscritte nell'apposito Albo/Registro comunale delle associazioni sia gruppi spontanei legati a parrocchie, associazioni culturali, sportive ecc.

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.

I dati sono conservati presso la Struttura sita in Via Mulino 4 a Val della Torre e presso gli Uffici comunali siti presso Piazza Municipio 1; in entrambi i casi sono conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico.

Si precisa che i dati sensibili degli Ospiti sono trattati dal personale infermieristico e dal personale incaricato all’assistenza; il trattamento è esclusivamente finalizzato al perseguimento di finalità di tutela dell’incolumità fisica e della salute dell’interessato.

In Residenza è presente il Piano Privacy.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. Gli orari di ricevimento delle visite sono tali da consentire un’ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

I parenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita.

Per rispetto della privacy degli Ospiti, per consentire il lavoro agli operatori e per motivi di sicurezza, i familiari ed amici possono accedere alle camere degli Ospiti se previamente autorizzati.

Permessi e uscite Ospiti

Gli Ospiti possono uscire liberamente dalla Residenza informando previamente il personale in turno.

Meccanismi di tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Modalità di presentazione del reclamo - L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con il Coordinatore del Servizio
- tramite lettera scritta

Entro quindici giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta.

Modello lettera scritta:

RESIDENZA SPINOLA ROSSI DI MONTELERA

SPETTABILE

RESIDENZA SPINOLA ROSSI DI MONTELERA

VIA MULINO 4

10040 VAL DELLA TORRE

Val della Torre, _____

Oggetto: Reclamo

Il/La sottoscritto/a _____, in qualità di
Ospite/parente-delegato dell'Ospite Sig./Sig.ra _____ con
la presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento _____
- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento)

- Descrizione dell'evento: _____

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma _____

La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 15 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 15 giorni per terminare la raccolta di informazioni, sarà comunicato per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.

Rette

La retta di degenza è calcolata su base mensile.

Le rette attualmente applicate sono state deliberate dalla Giunta Comunale con atto n. 58 in data 03.07.2015.

TIPOLOGIA CAMERA	TIPOLOGIA OSPITI	RETTA MENSILE €
singola	Residenti*	1.470,00
singola	Non residenti	1.650,00
doppia	Residenti*	1.380,00
doppia	Non residenti	1.540,00

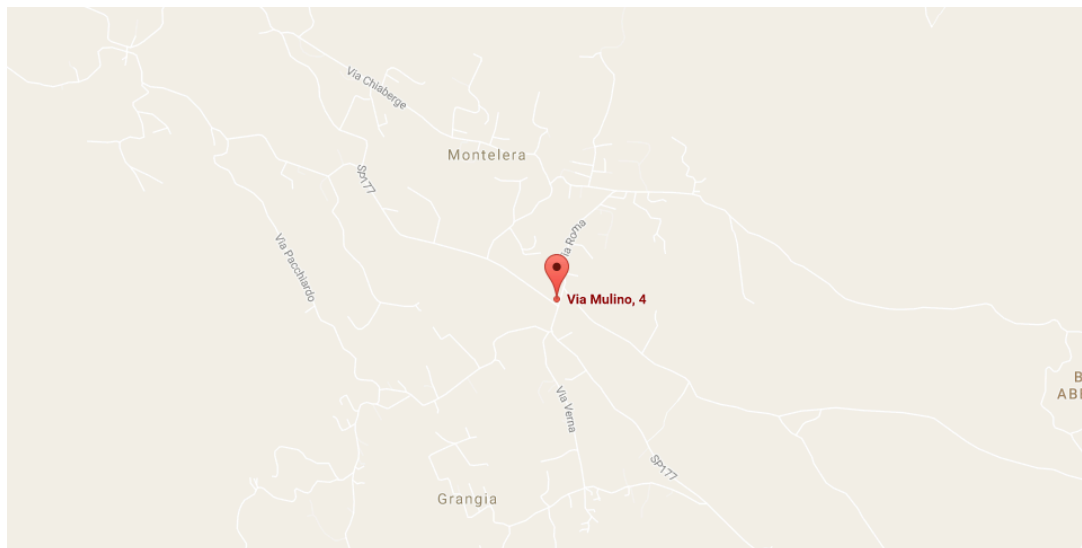
***Per "Residenti" si intendono i nati in Val della Torre e i residenti nel Comune da almeno due anni**

La retta viene sottoscritta al momento della firma del Regolamento di struttura, eventuali variazioni sulla retta verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

Normativa di riferimento

- D.G.R. del 29 Giugno 1992, n.38-16335
- D.G.R. del 29 luglio 2002, n.25-6772

Come raggiungere la Residenza



In auto:

Da Torino: prendere Corso S. Maurizio in direzione di Corso Regina Margherita. Continuare su Corso Regina Margherita per circa 15 chilometri per poi prendere SP24 in direzione Alpignano. Alla rotonda prendere la prima uscita e proseguire su SP177. La Residenza si troverà sulla destra.

Con i mezzi:

Bus dell'autolinea Gherra, linea 248 "Valdellatorre - Alpignano - Collegno Fermi".

Orari

La Residenza è aperta tutti i giorni dalle ore 8.00 alle 20.00.
Eventuali modifiche di orario saranno divulgate mediante comunicazione all'ingresso.

Per comunicare con la struttura chiamare il numero: 011.9680818

GIANDOMENICO E SANDRA SPINOLA ROSSI DI MONTELERA
Via Mulino 4
10040 Val della Torre (TO)

Tel. e Fax 011.9680818
coord.spinolarossi@puntoservice.org
tributi@valdellatorre.gov.it

