

RSA ISSIGLIO

RESIDENZA SANITARIA ANZIANI



CARTA DEI SERVIZI









Gentile Lettrice, Gentile Lettore

La invitiamo a consultare la presente CARTA DEL SERVIZIO al fine di farle conoscere ed apprezzare i principi che ispirano l'organizzazione complessiva delle nostre Residenze, le loro strutture operative, i servizi erogati e gli standard qualitativi che caratterizzano il lavoro quotidiano di tutto il personale operante al servizio dei Residenti e delle loro Famiglie.

Codess Sociale – operando in diverse Regioni d'Italia – si è specializzata in questi anni nella gestione di Residenze per persone bisognose di cure sanitarie ed assistenziali che per la loro specificità e complessità non possono più essere garantite dalle Famiglie al domicilio. L'inserimento nella Residenza garantisce la necessaria assistenza e aiuta la Famiglia a continuare a trasmettere affetto, premura e vicinanza nei confronti del proprio famigliare.

Questo documento è il frutto di un coinvolgimento attivo dei Responsabili, degli Operatori, dei Residenti e dei Famigliari che prima di Lei hanno sperimentato i servizi delle nostre Residenze. La ringraziamo quindi se vorrà interagire anche Lei con la nostra Struttura, con utili suggerimenti o segnalazioni, per aiutarci ad individuare possibili livelli di miglioramento di erogazione del servizio, al fine di rispondere maggiormente ai suoi bisogni e, quando è possibile, anche ai suoi desideri.

La Direzione



INDICE

LA NOSTRA MISSION	5
LNOSTRILVALORUSPIRATORI	-
I NOSTRI VALORI ISPIRATORI	5
I DIRITTI DEI RESIDENTI	5
CODESS SOCIALE	5
L' AREA ANZIANI DI CODESS SOCIALE	6
LA STRUTTURA	6
Ubicazione e recapiti	6
Struttura e ricettività	6
Gli Alloggi	6
Accesso alla struttura e visite	7
La giornata tipo	7
UNITA' D'OFFERTA	7
RETTE PER L'OSPITALITA' NELLA RESIDENZA	7
SERVIZI ALLA PERSONA	
ASSISTENZA MEDICA	
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	
ASSISTENZA FARMACOLOGICA E PRESIDI	
ASSISTENZA RIABILITATIVA	
ASSISTENZA POLOGICA	
ASSISTENZA PSICOLOGICASERVIZIO DELLE ATTIVITÀ A CARATTERE EDUCATIVO, CULTURALE, SOCIALE	
SERVIZIO DI ACCOGLIENZA SEGRETARIATO SOCIALE	
ASSISTENZA SPIRITUALE	
VOLONTARIATO	
SERVIZI ALBERGHIERI	
LAVANDERIA E GUARDAROBA	10
PARRUCCHIERE ED ESTETISTA	10
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	11
DIREZIONE DEL SERVIZIO	11



DIREZIONE SANITARIA	11
L'ÈQUIPE MULTIDISCIPLINARE	11
PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI	12
INGRESSO	12
ACCOGLIENZA	12
DIMISSIONI	13
DECESSO	14
STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	14
AREA PARTECIPATIVA	14
AREA NORMATIVA E DI AUTOCONTROLLO	14
TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO	15
NORMATIVA DI SICUREZZA	15



LA NOSTRA MISSION

Ci poniamo come punto di riferimento per la cura e forniamo servizi con i più alti standard qualitativi.

La nostra professionalità non intende sostituirsi all'esperienza e al ruolo centrale del Residente e della sua Famiglia: desideriamo aiutare la persona a vivere la propria fragilità accettandola e sostenendo la propria autostima, garantendo che ogni attenzione sia orientata al suo benessere.

Valorizzare la storia di Torino significa tutelare la salute e la serenità delle persone che hanno contribuito a scriverla.

I NOSTRI VALORI ISPIRATORI

I principi ispiratori delle nostre azioni:

- → EGUAGLIANZA
- → PARTECIPAZIONE
- → DIRITTO di SCELTA
- → IMPARZIALITA' e CONTINUITA'
- → EFFICACIA ed EFFICIENZA

I DIRITTI DEI RESIDENTI

- DIRITTO alla VITA
- ❖ DIRITTO all'AUTODETERMINAZIONE ed al NON ACCANIMENTO TERAPEUTICO
- ❖ DIRITTO alla CURA ed all' ASSISTENZA
- ❖ DIRITTO di PREVENZIONE e PROTEZIONE
- DIRITTO di PAROLA e di ASCOLTO
- ❖ DIRITTO di INFORMAZIONE e PARTECIPAZIONE
- ❖ DIRITTO di ESPRESSIONE e di CRITICA
- ❖ DIRITTO al RISPETTO del PUDORE e della RISERVATEZZA
- DIRITTO di PENSIERO e di RELIGIONE

CODESS SOCIALE

CODESS Sociale è una Cooperativa sociale di tipo "A + B" nata a Venezia nel 1979, la cui sede legale ed amministrativa è sita a Padova, ma opera in tutto il territorio nazionale nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario ed educativo.

Da oltre 30 anni dedica impegno, professionalità ed energie alla cura delle persone delle fasce più deboli della popolazione, seguendo un modello operativo basato sulla coprogettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità Sociale, sulla soddisfazione della clientela e delle più complesse esigenze di cura e assistenza.

Per valenza imprenditoriale, commerciale, territoriale ed occupazionale CODESS Sociale risulta attualmente una della più grandi Cooperative Sociali del Paese.

SEDE LEGALE PRESIDENZA E DIREZIONE GENERALE Via Boccaccio, 96 - 35128 PADOVA Tel. 049.8073462- Fax. 199161911 Sito web: www.codess.com





Dal 2005 il Sistema di Gestione per la Qualità di Codess Sociale è certificato secondo la norma ISO 9001:2008



Dal dicembre del 2006 si è aggiunta la certificazione per il sistema di Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000

Dal dicembre del 2018 Codess Sociale ha ottenuto la certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001: 2015

CODESS Sociale si è inoltre dotata di un Modello Organizzativo secondo quanto previsto dal D. Lgs. **231/2001** e di un **Codice Etico e di Comportamento**.

L' AREA ANZIANI DI CODESS SOCIALE

All'interno di un'Area tecnica dedicata e strutturata per competenze professionali specifiche, Codess Sociale progetta e gestisce residenze per anziani autosufficienti e non autosufficienti, centri diurni e integrati, assistenza domiciliare, assistenza infermieristica, servizi riabilitativi, servizi ed assistenza per le persone in età geriatrica.

Nel gennaio 2014 Codess Sociale ha ottenuto anche la certificazione complementare ISO 10881:2013 che attesta la conformità delle proprie Residenze per anziani ai requisiti organizzativi stabiliti dalla norma.



LA STRUTTURA

Ubicazione e recapiti

La RSA Issiglio è collocata nel cuore di Torino, nel quartiere Borgo San Paolo dalla riqualificazione dello storico edificio che ospitava la fabbrica della Lancia: icona, simbolo e storia della città.

L'accesso alla Struttura è sito in Via Issiglio 75 Sub. 1, l'ingresso è privo di barriere.

Nell'accogliervi vi offriamo:

Sicurezza: Gli ambienti della struttura sono stati progettati in base ad un nuovo modello di accoglienza, adeguato alle recenti misure di prevenzione e sicurezza.

Qualità: La qualità e l'eleganza con le quali sono stati progettati gli spazi favoriscono l'accoglienza e il comfort degli ospiti. La struttura è contattabile ai seguenti recapiti:



Cell. +39 329 952 4341



E-mail: info@residenzelingottino.it

Struttura e ricettività

L'edificio è costituito da un unico corpo di fabbrica che si sviluppa su quattro livelli fuori terra oltre ad uno seminterrato per una superficie complessiva di circa 11.000 mq.

La capacità ricettiva è di 200 posti letto distribuiti in 13 nuclei. Il piano terra e seminterrato ospitano i servizi generali, sanitari e collettivi.

Sono presenti sia aree verdi sia parcheggi per dipendenti e visitatori.

Gli Alloggi

I nuclei di degenza possono essere di 20 o 10 posti letto e sono progettati per accogliere insicurezza gli ospiti:

- camere singole o doppie luminose con bagno privato e televisore
- impianto di climatizzazione
- area di sorveglianza



- infermeria
- sala da pranzo
- soggiorno comune
- deposito sporco e pulito
- bagno assistito
- stanza relax

Accesso alla struttura e visite

L'accesso in struttura, gli ingressi ai familiari, parenti e visitatori e le uscite programmate per gli ospiti sono favoriti nella massima sicurezza possibile intraprendendo tutte le modalità organizzative e strutturali necessarie, tenuto conto delle diverse indicazioni dei decreti sulle misure igienico sanitarie per la prevenzione e il controllo della trasmissione virale e sulla base della valutazione della Direzione Sanitaria.

Le misure attuate sono finalizzate a consentire in sicurezza lo svolgimento delle visite agli ospiti e le uscite programmate agli stessi. Le stesse potranno essere rimodulate in base all'evoluzione dello scenario epidemiologico e alle indicazioni vigenti. Sempre compatibilmente con le indicazioni sul contenimento della pandemia da Covid-19 l'orario di accesso alla struttura non sarà inferiore ad 8 ore quotidiane come previsto dalla DGR 45-4248 della Regione Piemonte.

La giornata tipo

ORA	ATTIVITA'
Ore 7.00	Iniziano le operazioni di igiene dei residenti
Ore 8.00-8.30	Colazione
Ore 9.00-12.00	Attività riabilitative, di informazione e svago
Ore 12.00-13.30	Pranzo
Ore 13.30-14.30	Riposo, tempo libero, passeggiate nel giardino, attività ricreative
Ore 14.30 -18.30	Attività di animazione, occupazionali e svago
(con pausa merenda alle	
16.00)	
Ore 19.00	Cena e momento distensivo
Ore 21.00	Riposo notturno

UNITA' D'OFFERTA

La residenza si configura come una Struttura residenziale per Persone autosufficienti, non autosufficienti parziali e totali, finalizzato all'accoglienza, cura e recupero funzionale per periodi di lungo degenza e periodi programmati e limitati nel tempo e ancorati a obiettivi di tutela del benessere della Persona insieme ad un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

La Residenza si occupa della diagnosi e della presa in cura della Persona anziana e/o affetta da Demenza e della sua famiglia, attraverso un approccio globale che tiene conto degli aspetti clinici e diagnostici, di quelli assistenziali e del carico emotivo.

La Struttura vuole essere un accompagnamento lungo le diverse fasi della malattia e una risposta individualizzata ai diversi bisogni.

I principi che regolano l'attività sono la centralità dell'Anziano, la qualità della vita, la tutela della salute e la rilevanza sociale dell'Anziano

In struttura opera personale qualificato e specializzato, organizzato in team multidisciplinari con competenze nella gestione di malattie complesse, con l'obiettivo di garantire l'assistenza diretta alla persona nella continua ricerca della completezza del suo percorso riabilitativo, per raggiungere la migliore qualità di vita dell'ospite.

La struttura ha la possibilità di predisporre un'area di isolamento nel caso in cui si presentino casi di patologie altamente infettive.

RETTE PER L'OSPITALITA' NELLA RESIDENZA

Per la permanenza nella struttura il Residente, o chi per esso, corrisponde una retta intesa a coprire i servizi sanitari, assistenziali, alberghieri e complementari illustrati nella presente Carta dei servizi.

Per ciò che riguarda la definizione degli aspetti di carattere economico si rinvia alla domanda di accoglienza e alla relativa stipula del contratto di ospitalità.



Per quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi si rinvia al contratto tipo di ospitalità.

SERVIZI ALLA PERSONA

ASSISTENZA MEDICA

Nella Residenza operano il Direttore Sanitario e una Équipe Medica. L'assistenza medica è garantita e si articola attraverso un piano di presenza attiva (il cui orario è esposto in Struttura), e di Guardia Medica durante le ore notturne e i festivi.

I principali compiti del Medico sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione della documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del P.A.I. e alle unità operative interne, sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Ospite e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Operatore Assistenziale, Psicologo ed Educatore Professionale), per concertare le modalità di intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari all'esterno della Struttura vengono richiesti dal Medico della Residenza e prescritti dal Medico curante e sono a carico del S.S.N.; l'Ospite deve essere accompagnato dal familiare. A totale carico dell'Ospite sono le visite specialistiche effettuate direttamente in struttura e richieste dall'Ospite o dai suoi familiari.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica consiste essenzialmente nel prendersi carico delle conseguenze della malattia di tipo fisiologico, psicologico e sociale sul vivere quotidiano e sull'autonomia della persona considerata nella sua totalità e soggettività; si caratterizza per un complesso insieme di attività nelle quali è possibile riconoscere una dimensione tecnica ma anche e soprattutto relazionale ed educativa.

La Struttura garantisce l'assistenza infermieristica continuativa, diurna e notturna, tramite Infermieri.

L'assistenza infermieristica si riassume nel "aver-cura" e si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da pressione;
- la compilazione della documentazione sanitaria
- partecipazione ai P.A.I.
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

ASSISTENZA FARMACOLOGICA E PRESIDI

La Struttura garantisce agli Ospiti che hanno diritto la fornitura di tutti i farmaci necessari, l'ossigenoterapia, il materiale sanitario, e per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito); gli Ospiti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori), forniti dall'ASL su richiesta del Medico curante dell'Ospite.

Il Servizio di Riabilitazione e l'Équipe Medica hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione. La Struttura dispone comunque di un consistente numero di ausili, a disposizione degli Ospiti.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

L'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e prende in considerazione il quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti i membri dell'Équipe ed ai familiari.



Il Servizio è garantito dalla disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche e dalla presenza di Terapisti della Riabilitazione, che effettuano interventi specifici a livello individuale, di piccolo gruppo o di grande gruppo.

I Terapisti intervengono sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e la fornitura di ausili idonei.

ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA

Gli Operatori svolgono e garantiscono, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento, protezione della Persona e assistenza diretta, riguardanti l'igiene e la vestizione, il bagno assistito, la prevenzione delle piaghe da decubito (con schema di posizionamento diurno e notturno), la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione, la stimolazione e la protezione nella deambulazione e segnalano quanto osservato agli altri Operatori per gli interventi di competenza specifica.

ASSISTENZA PSICOLOGICA

Al centro dell'intervento psicologico è la Persona, sia grazie ad un lavoro a stretto contatto con l'Ospite che, indirettamente, attraverso il lavoro in équipe e la relazione con i familiari. Lo Psicologo accompagna il momento dell'inserimento e dell'accoglienza e offre un contributo fondamentale alla stesura del P.A.I. e del Progetto Riabilitativo.

È disponibile a colloqui con gli Ospiti ed i loro familiari; si occupa della valutazione neuro-psicologica e di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo.

SERVIZIO DELLE ATTIVITÀ A CARATTERE EDUCATIVO, CULTURALE, SOCIALE

È presente nella Residenza un Servizio di Animazione giornaliero garantito da Educatori Professionali.

L'Educatore ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.

L'Educatore opera attraverso un progetto personalizzato inteso sia come abilitazione, riabilitazione, mantenimento delle varie autonomie e capacità operative, sia come socializzazione.

Al di là della loro peculiarità, le diverse attività mirano al miglioramento delle qualità personali, all'acquisizione di capacità tecniche e/o di nozioni culturali che permettano agli Ospiti di recuperare il più possibile e inserirsi maggiormente nel territorio sociale.

Tutte le attività affrontano i vari compiti in modo ludico, in modo da risultare gradite e non troppo gravose per gli Ospiti stimolando sulla volontà di autoaffermazione e tenendo sempre presente la dignità della Persona, i limiti imposti dalla patologia e il potenziale di ognuno.

Per gli Ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza vengono privilegiate le attività utili per innescare processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale; per gli Ospiti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale; una attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA SEGRETARIATO SOCIALE

Il Servizio Accoglienza assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione dell'utenza e/o di terzi. Gli utenti e i cittadini possono ad essa rivolgersi per avere informazioni al fine di conoscere e quindi rapportarsi correttamente con la struttura e la sua organizzazione e poter adeguatamente usufruire dei servizi erogati.

A tale servizio ci si può rivolgere con fiducia per ogni necessità; le loro disponibilità e cortesia sono utili per dare informazioni in merito a:

- → pratiche di ingresso del residente e modulistica necessaria
- → visite guidate alla Struttura da parte delle persone interessate
- → liste di attesa per l'inserimento
- → rilascio dei certificati amministrativi
- → rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ASL).

La struttura fornisce inoltre un servizio di segretariato sociale con la funzione di supporto agli ospiti e ai propri familiari nell'affrontare le loro problematiche, erogando:



- informazione, consulenza ed assistenza sui servizi e sulle prestazioni a cui si ha diritto, partendo dall'ascolto delle richieste e dei bisogni dell'utente e garantendo informazioni chiare, esaurienti e aggiornate;
- supporto diretto a facilitare l'espletamento delle procedure necessarie per ottenere le prestazioni e i servizi previsti dalla normativa vigente;
- predisposizione delle pratiche burocratiche per l'ottenimento di presidi per l'incontinenza e ausili (carrozzine, ecc.).

ASSISTENZA SPIRITUALE

Nel rispetto della Libertà di culto di ciascuno la residenza offre un Luogo di Culto dove gli ospiti possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto.

VOLONTARIATO

LA Residenza si avvale della preziosa collaborazione di Volontari appartenenti a varie Associazioni a supporto delle attività culturali, ricreative e di animazione promosse all'interno della struttura, nonché, per l'accompagnamento dei residenti in occasione di uscite organizzate, sempre nel rispetto della normativa vigente in materia di contenimento dell'emergenza da Covid-19.

Il volontariato è da considerarsi risorsa che concorre al benessere del residente; per questo motivo, la struttura è aperta alle relazioni con volontari partecipando all'attuazione dei progetti individualizzati.

SERVIZI ALBERGHIERI

RISTORAZIONE

I pasti sono preparati in loco presso la cucina della Residenza secondo i requisiti previsti dal sistema H.A.C.C.P. che disciplina ogni aspetto legato alla preparazione e somministrazione del pasto.

Il menù è articolato su 4 settimane, prevede inoltre una variazione giornaliera e stagionale. L'ospite prende visione del menù esposto quotidianamente all'interno dei nuclei; esso offre alternative ad ogni portata per meglio incontrare le preferenze dei Residenti.

Sono inoltre previste diete personalizzate, elaborate per rispondere ad esigenze particolari (es. dieta per diabetici, dieta per disfagici, dieta per vegetariani, ecc.).

Nei giorni di Festa vengono serviti menù particolari, nonché menù tematici in cui vengono proposti piatti tipici regionali.

ZONE DI RISTORO

La struttura è dotata di zone di ristoro situato al piano terra, aperto tutti i giorni e facilmente accessibile da Ospiti e familiari.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il servizio è effettuato direttamente da personale preposto interno, con prestazioni articolate su turni distribuiti durante tutto l'arco della giornata. Sono previsti sia interventi ordinari negli alloggi e negli spazi comuni, sia interventi straordinari a rotazione, con il supporto di personale specializzato.

LAVANDERIA E GUARDAROBA

Al Residente viene garantito il servizio di lavanderia per la biancheria da letto, da tavola e da bagno; per i capi personali il servizio è a pagamento e viene gestito da una ditta esterna specializzata.

Presso l'Ufficio Accoglienza è possibile avere informazioni su come richiedere il servizio e sulle modalità con cui viene effettuato.

PARRUCCHIERE ED ESTETISTA

Tali servizi vengono garantiti ai residenti da personale specializzato incaricato di prestare la propria collaborazione professionale in appositi locali a ciò destinati ma anche nei nuclei, nel caso di ospiti allettati.

Per il Servizio è necessaria la prenotazione presso la Reception; il costo della prestazione è a carico dell'Ospite.



SERVIZIO POSTALE

La posta viene raccolta/consegnata ai residenti quotidianamente.

RECEPTION

Il primo incontro con la Residenza avviene attraverso la Reception, con il seguente orario:

• tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30;

tale servizio assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione dell'utenza e/o di terzi.

Gli utenti e i cittadini possono ad essa rivolgersi per avere informazioni al fine di conoscere e quindi rapportarsi correttamente con la struttura e la sua organizzazione e poter adeguatamente usufruire dei servizi erogati.

Agli addetti alla Reception, ci si può rivolgere con fiducia per ogni necessità, le loro disponibilità e cortesia sono utili per dare informazioni in merito a:

- accesso ai nuclei, ai Servizi e agli uffici
- attività ed i servizi erogati
- consegna corrispondenza indirizzata ai residenti ed ai familiari
- pratiche di ingresso del residente e modulistica necessaria
- prenotazione parrucchiere ed estetista
- utilizzo dei diversi spazi della residenza

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

DIREZIONE DEL SERVIZIO

Il coordinamento generale della Residenza è affidato a una figura denominata Direttore del servizio, che si avvale delle specifiche competenze del Direttore Sanitario, del Coordinatore Infermieristico e di altre figure di referenza interna.

I compiti principali affidati al Direttore del servizio sono i seguenti:

- verificare costantemente che il servizio erogato sia conforme alla norma vigente e agli obiettivi prefissati
- seguire gli inserimenti dei residenti e gestire e sviluppare i rapporti con i loro famigliari, curando in particolare il trattamento delle segnalazioni e dei reclami
- organizzare e coordinare tutti i servizi socio-assistenziali e amministrativi, fungendo da referente nei confronti della famiglia e di tutte le figure professionali operanti
- curare le relazioni con le Istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ASL)
- controllare la corretta esecuzione dei servizi in outsourcing
- supervisionare l'applicazione del Sistema Qualità in tutti i processi

Alla Direzione è possibile accedere, sia per gli Ospiti che per i loro familiari, previo appuntamento.

DIREZIONE SANITARIA

Il Coordinamento sanitario della struttura è affidato ad un Direttore Sanitario.

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità istituzionale della Struttura per le funzioni sanitarie;
- la valutazione delle domande di ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- la gestione clinica e la presa in carico dell'Ospite;
- il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci e di materiali e attrezzature sanitarie;
- la responsabilità dell'igiene della Struttura ed il controllo del rispetto delle norme igienico-sanitarie generali;
- la supervisione ed il controllo della ristorazione;

L'ÈQUIPE MULTIDISCIPLINARE



L'èquipe multidisciplinare è composta dagli operatori di tutti i servizi socio-sanitari ed assistenziali che si riuniscono periodicamente ed identificano, attraverso appositi strumenti, i bisogni assistenziali specifici dell'ospite e formulano i relativi obiettivi, formalizzandoli attraverso la stesura dei Piani di Assistenza Individualizzati.

La Struttura attraverso tale modalità garantisce ad ogni residente un'assistenza su misura e personalizzata; l'ospite viene dunque valutato nella sua individuale complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno. Periodicamente l'èquipe multidisciplinare si riunisce per monitorare la situazione, valutare i risultati delle attività e, all'occorrenza, apportare eventuali modifiche al piano d'intervento che viene altresì condiviso con il residente ed i suoi famigliari.

PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI

INGRESSO

INFORMAZIONI

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla Residenza anche telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per la Domanda di Ingresso presso la Reception o l'Ufficio Accoglienza.

L'incaricato dell'Ufficio Accoglienza e la Direzione sono disponibili ad accompagnare gli interessati per una visita alla Struttura.

Il ricovero presso la Residenza assume carattere di esclusiva volontarietà da parte del Residente o, laddove non sia possibile una scelta autonoma in seguito a problematiche di deterioramento cognitivo di vario grado, da parte del famigliare o dell'Amministratore di sostegno richiedente. È opportuno precisare che il ricovero a tempo indeterminato, come quello a tempo determinato, verte necessariamente su presupposti di insindacabile fiducia reciproca.

MODALITA' DI INGRESSO

A. ACCESSO PER OSPITI PRIVATI

L'accesso alla RSA Issiglio avviene attraverso una valutazione multidimensionale dell'Unità di Valutazione Interna. Il Direttore esamina, insieme al Direttore Sanitario, la scheda valutativa dell'Ospite per verificare se la situazione socio-sanitaria sia compatibile con l'organizzazione interna.

Qualora la Residenza non avesse un posto disponibile per l'inserimento, il richiedente verrà collocato in lista d'attesa.

La collocazione nella lista d'attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri:

- l'urgenza del ricovero (dimissioni ospedaliere/segnalazioni da parte dei Servizi Sociali)
- l'ordine cronologico della domanda
- la compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite.

Nel momento in cui si libera un posto letto, l'Ufficio Accoglienza contatta i familiari del richiedente e fissa un appuntamento per informarli sulle modalità di ingresso.

B. ACCESSO PER OSPITI IN CONVENZIONE CON L'ASL

L'accesso alla RSA Issiglio può avvenire anche attraverso Convenzioni stipulate con ASL, Comuni o Enti.

LA Residenza, a seguito della comunicazione ricevuta dall'Ente, verifica la disponibilità di un posto letto.

L'Ufficio Accoglienza contatta i Parenti per il ricovero e fissa un incontro per informarli sulle modalità d'ingresso.

All'atto della comunicazione sulla modalità di ingresso vengono fornite le ultime informazioni utili, il promemoria dove vengono elencati i documenti necessari e vengono concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite.

Si precisa che spetta al familiare dell'Ospite, o chi per esso, provvedere all'organizzazione del trasporto ai fini dell'inserimento.

Il Direttore del Servizio concorda il nominativo del Garante al pagamento della retta di ricovero per le prestazioni sociali (Servizio alberghiero e quant'altro) e l'Ufficio Accoglienza predispone il Contratto con l'Ospite o con un suo familiare.

ACCOGLIENZA

pag.12



- Assegnazione camera e posto letto: il Direttore sanitario di concerto con l'equipe sociosanitaria e riabilitativa ed il Direttore del servizio, in base a tutte le informazioni raccolte, provvedono ad assegnare il posto letto ritenuto più idoneo al nuovo Residente sia per necessità assistenziali che per attitudini relazionali. Il nucleo, il posto letto e l'utilizzo degli spazi comunitari (es. posto a tavola) che vengono assegnati all'atto dell'ingresso non devono essere considerati come definitivi: la Direzione si riserva il diritto di poter decidere in qualsiasi momento il trasferimento di un Residente per motivi di carattere sanitario e/o ambientale, ove possibile in accordo con i familiari.
 - Ogni Ospite dispone di un posto letto, di un comodino e di un armadio per le cose di sua proprietà. È concessa la possibilità di portare con sé piccoli oggetti personali (soprammobili, quadri, fotografie, vasi di fiori o piante), purché in numero non eccessivo e non ingombranti, da sistemare nello spazio assegnato. Ciò sarà consentito dietro autorizzazione della Direzione e fatte salve le norme igieniche e comportamentali dettate dagli obblighi della convivenza. È concesso l'uso di apparecchi radio o televisivi purché non si rechi disturbo agli eventuali compagni di stanza e agli altri Ospiti, naturalmente con l'assenso della Direzione.
 - Le camere singole, presenti in numero limitato, verranno di norma assegnate agli Ospiti che lo richiedano e/o a quelli in più gravi condizioni di salute o con specifiche patologie. A tali camere viene applicato un supplemento della retta secondo il tariffario in vigore.
- > Il primo giorno: il giorno dell'ingresso il residente e i suoi familiari saranno accolti dal Responsabile del servizio o dal Coordinatore infermieristico e dal Responsabile di Piano. Gli ingressi vengono generalmente programmati al mattino per favorire il processo d'inserimento nel nuovo contesto abitativo. Tutto il Personale si adopera affinché questo percorso avvenga nel modo più protetto possibile.
 - L'ospite e i suoi familiari si recheranno in camera insieme ad un Operatore per la sistemazione degli effetti personali e per un primo momento di conoscenza dell'ambiente. Gli operatori seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della struttura, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi. Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, verrà accompagnato per una prima conoscenza del reparto di appartenenza e degli altri residenti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli relazioni interpersonali. Si consiglia ai familiari di trascorrere con il proprio caro almeno parte della giornata di accoglienza.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto e del Regolamento Interno.

- Il Contratto con la Residenza stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso) assuma la qualità di Garante e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.
- La scheda di prima accoglienza: un familiare e/o il residente compilerà con il Responsabile di Piano la scheda di prima accoglienza, che riveste carattere di provvisorietà e che verrà illustrata all'equipe multidisciplinare e inserita nel fascicolo personale.
 - Nell'arco della giornata, il nuovo Residente incontrerà e sarà visitato dal Medico interno per una valutazione obiettiva delle condizioni psicofisiche di salute, al fine di dare risposta alle prime necessità sanitarie ed assistenziali e per la definizione del Programma individuale provvisorio di assistenza, ed anche al fine di una corretta impostazione della terapia farmacologica.
- Osservazione e stesura del P.A.I: L'equipe multidisciplinare inizierà da subito il periodo di osservazione del nuovo Residente, al fine di fornire un'assistenza il più possibile personalizzata e di giungere alla stesura del P.A.I. con il maggior numero di informazioni nei tempi previsti dalla normativa e dal modello organizzativo interno. Il P.A.I. è uno strumento di sintesi dove si evidenziano i bisogni del residente, gli obiettivi, le strategie per soddisfarli, le capacità residue da potenziare e conservare nonché gli esiti di ogni verifica periodica.

DIMISSIONI

Il Contratto per il soggiorno a lunga degenza prevede che l'Ospite o il Garante diano un preavviso scritto di 30 giorni per le dimissioni volontarie.

Al termine del soggiorno, l'Ospite riceve la lettera di dimissioni che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-assistenziali, riabilitativi, sanitari e infermieristici.

Vengono restituiti i documenti personali dell'Ospite eventualmente depositati in originale e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano.



DECESSO

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia dal Medico o dall'Infermiere.

La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza; spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato, riposti in un apposito locale e dovranno essere ritirati dai familiari, entro 10 giorni.

Il Servizio Accoglienza, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite in originale (Carta d'Identità, Codice Fiscale, Tessera Sanitaria, ecc.).

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

AREA PARTECIPATIVA

a) Suggerimenti e reclami

Il residente, il familiare, il volontario o chiunque ne abbia interesse e voglia esprimere apprezzamento per i servizi erogati o lamenti situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione è invitato a darne comunicazione agli Uffici Amministrativi e di Direzione situati all'ingresso della Residenza ed attivi dal lunedì al venerdì.

I reclami o eventuali osservazioni scritte possono essere redatti sull' apposito modulo ed inseriti nella "Cassetta Suggerimenti e Reclami" posta all'ingresso della residenza.

Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamentele o reclami, la Direzione risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni dalla presentazione.

b) Equipe interne ed incontri aperti all'esterno

Sono previste e calendarizzate nel corso dell'anno Equipe a vari livelli e tra diverse professionalità nonché incontri con parenti, volontari e persone a vario titolo legate alle attività della struttura. All'interno di questi momenti di condivisione, anche informali, vengono costantemente stimolate analisi e valutazioni sull'andamento del servizio oggetto di successiva verifica.

c) Incontri con i Residenti

Su base volontaria ed a piccoli gruppi i residenti potranno partecipare a focus, ovvero discussioni della durata media di un'ora all'interno delle quali un conduttore proporrà l'approfondimento di alcuni specifici argomenti legati ai diversi aspetti della vita comunitaria e del benessere personale al fine di far emergere le opinioni ed i suggerimenti degli ospiti.

d) Rilevazione della soddisfazione

Nella convinzione che per migliorare la qualità del servizio offerto è essenziale analizzare il giudizio e le aspettative di tutti coloro che ne sono coinvolti, Codess Sociale effettua annualmente rilevazioni di gradimento rivolte specificatamente a:

- Residenti
- Famigliari
- Operatori
- Enti committenti

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dall' area Qualità ed utilizzati per formulare le proposte di intervento ed azioni migliorative, nonché diffusi a tutti i portatori di interesse e pubblicati, in sintesi aggregate, sul Bilancio Sociale.

AREA NORMATIVA E DI AUTOCONTROLLO

a) Certificazione del sistema di gestione

Codess sociale dal 2005 è certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e la gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, anziani, disabili e persone in trattamento psichiatrico e dal 2006 è certificata secondo la norma SA8000 per la Responsabilità Sociale d' Impresa.



Dal gennaio 2014 è inoltre certificata per la norma complementare ISO 10881:2013, attestando il rispetto di requisiti specifici nei servizi residenziali di assistenza ad anziani.

È previsto almeno un audit interno annuale effettuato dagli Auditor del sistema Qualità in tutte le Residenze gestite.

b) Rilevazione di indicatori di processo e di risultato

Dal 2011 l'Area Anziani di Codess sociale ha introdotto ed applicato in tutte le sue strutture un sistema di raccolta ed analisi di indicatori ritenuti particolarmente rilevanti unitamente ad obiettivi specifici per valutare la qualità del servizio erogato. L'elaborazione dei dati avviene sia nelle singole strutture che in forma aggregata.

Ogni aspetto delle prestazioni è considerato con particolare riguardo a:

- Fattore qualità: aspetto del servizio che il residente apprezza e percepisce come rilevante per la qualità;
- Indicatore di qualità: parametro qualitativo e quantitativo scelto per valutare e misurare un dato fenomeno;
- Standard di qualità: l'obiettivo di qualità (attuale e potenziale), descritto in termini concreti e misurabili.

Nello schema seguente si indicano alcuni indicatori tra i maggiormente rappresentativi utilizzati per la valutazione del servizio offerto:

PROCESSO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
	Accettazione all'ingresso e do- cumentazione sui servizi	Materiale informativo	Consegna della Carta del servizio, Regolamento e informazioni sui servizi
ACCOGLIENZA	Garanzia di una presa in carico individualizzata	Redazione di uno strumento di osservazione e di programmazione individualizzata	Stesura PAI nei primi 30 giorni dall'ingresso
	Mantenimento e valorizzazione degli interessi e delle passioni	Raccolta e formalizzazione della storia di vita del nuovo residente	Proposta al nuovo residente di una programmazione delle attività coerente con la sua storia di vita
	Menù variabile	Menù strutturato con variazioni a richiesta	Ripetizione del menù ogni 4 settimane; possibilità di personalizzazioni, di piatti tipici ecc.,
	Personalizzazione degli orari	Alzata differenziata	Flessibilità organizzativa nei Piani di lavoro
PERMANENZA	Regolarità delle visite mediche	Presenza del medico	Tutti i giorni
	Questionario di soddisfazione del servizio	Domande suddivise per servizio con risposte multiple	Raggiungimento del livello di soddisfazione pari a 7
	Accessibilità ai familiari	Orario visite	Tutti i giorni Possibilità di invitare a pranzo familiari.
	Progetto individuale	Monitoraggio del PAI	semestrale
DIMISSIONI	Informazioni all'uscita	Lettera di dimissioni al medico di riferimento	Formalizzazione risultanze cliniche
	Riservatezza trattamento dei dati	Richiesta cartella clinica	Richiesta scritta del residente
	Tempi di rilascio della cartella clinica	Giorni che intercorrono dal ricevimento della richiesta	Non oltre 15 giorni

TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO

Tutti i dati personali del Residente raccolti in sede di accoglienza e durante la permanenza nella struttura, sono utilizzati da "CODESS Sociale", come titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati. Ogni dato relativo allo stato di salute è considerato "dato sensibile" come previsto Regolamento Europeo 201/679 in vigore dal 25/05/2018.

NORMATIVA DI SICUREZZA

La struttura è stata progettata e prevista di dotazioni tecnologiche ed impiantistiche nel rispetto delle precisioni del D.P.R. 14/01/1997, successive modificazioni ed integrazioni, che assicurano la massima sicurezza del Residente e degli operatori.



È attivo al suo interno il servizio per le emergenze e trovano corretta applicazione i servizi previsti dal D. Lgs. 81/2008 sulla sicurezza negli ambienti di lavoro con la presenza di professionisti del settore e del medico del lavoro, garantiti dall' Area Protezione e Prevenzione di Codess Sociale.