

CASA DI RIPOSO DI SAN GIORGIO CANAVESE

CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. Presentazione – cosa è la CARTA DEI SERVIZI
2. Diritti degli utenti
3. Mission
4. Storia
5. Come raggiungere la casa di riposo
6. Tipologia delle camere
7. Organigramma
8. Relazioni con il pubblico
9. La giornata nella casa di riposo
10. Notizie utili per una buona permanenza
11. Servizi offerti compresi nella retta
12. Servizi a pagamento
13. Miglioramento della qualità dei servizi

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento insostituibile per gli Utenti, non solo perché garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche perché individua i principi fondamentali (uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che sono alla base di tutti gli interventi e perché fissa gli obiettivi delle scelte operative.

I primi destinatari della Carta dei Servizi, sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa essere strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La Carta dei Servizi, comunque, non deve essere un documento burocratico di imposizione di regole, ma un punto di riferimento per un migliore servizio agli Ospiti della Casa di Riposo e filo conduttore per l'impegno di ogni persona che opera all'interno della struttura.

2. DIRITTI DEGLI UTENTI

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;

Casa di Riposo

San Giorgio Canavese

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.

3. MISSION

La Casa di Riposo San Giorgio si è posta l'obiettivo di assicurare il benessere agli ospiti e alle loro famiglie erogando i servizi nel rispetto della normativa nazionale e regionale e impegnandosi nel controllo qualitativo degli stessi.

I principi fondamentali cui si ispira l'attività della Casa di Riposo sono quelli di: equità, uguaglianza, continuità, umanità, efficienza ed efficacia.

EQUITÀ significa che tutti gli operatori della struttura si impegnano a svolgere le loro mansioni in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli ospiti.

UGUAGLIANZA significa che la Casa di Riposo garantisce un trattamento uguale per tutti gli ospiti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceto sociale. Le azioni nei riguardi degli ospiti sono ispirate a criteri di obiettività, imparzialità, etica e trasparenza.

CONTINUITÀ significa che i servizi sono erogati in maniera integrata, regolare e continuativa.

UMANITÀ significa che l'ospite è al centro dell'attenzione nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche, mentali, culturali o sociali; tutti gli operatori agiscono con educazione, rispetto, cortesia e disponibilità.

EFFICIENZA ED EFFICACIA significa che le risorse vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile per produrre i migliori risultati in termini di benessere degli ospiti e di gratificazione del personale.

Per rendere effettiva la tutela dei diritti degli ospiti la Casa di Riposo San Giorgio s'impegna a garantire:

- la riservatezza ed il rispetto della dignità della persona;
- la tutela della privacy
- la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze e allo stato di salute dell'ospite

4. STORIA

La storia della Casa di Riposo San Giorgio è strettamente legata a quella dell'Ospedale di San Giorgio poiché ne rappresenta la sua trasformazione. L'Ospedale fu aperto nel 1906 sotto la responsabilità del Comitato promotore e grazie alle donazioni di innumerevoli Sangiorgesi, prime fra tutti la signora Annamaria Francesia vedova Polli che legava all'Ospedale una casa che possedeva a San Giorgio, e la signora Giuseppina Pierotti vedova Mazzolava che devolveva allo stesso ospedale una somma di

Casa di Riposo

San Giorgio Canavese

denaro.

L'amministrazione dell'ospedale, prima della Congregazione di Carità, poi dell'Ente comunale di Assistenza (E.C.A.) e infine della sua funzione di IPAB (Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza) che ne caratterizza ancora oggi la natura pubblica.

La trasformazione dell'ospedale in Casa di Riposo avviene nel 1978. Nel 2006 essa ottiene il titolo autorizzativo definitivo (Deliberazione Direttore Generale ex Asl 9 nr. 106 del 8/2/2006), nel 2009 il provvedimento di accreditamento (Deliberazione Asl TO4 nr. 2703 del 23/12/2009) e nel 2012 la riconversione in RSA dei posti RAF (Allegato alla Determinazione n.666 del 05/10/2012).

5. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

La Casa di Riposo San Giorgio è posta all'interno del paese di San Giorgio Canavese ed è raggiungibile
Per chi utilizza l'auto:

- da Ivrea: Autostrada Torino-Aosta; direzione Torino; uscita San Giorgio Canavese
- da Torino: Autostrada Torino-Aosta; uscita San Giorgio Canavese

Per chi utilizza i mezzi pubblici:

- da Ivrea: linea Ivrea-Torino; fermata San Giorgio
- da Torino: linea Torino-Ivrea; fermata San Giorgio

6. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo si erge per tre piani fuori terra. Al piano rialzato a cui si accede tramite una rampa di scale che da su un ampio portico, trovano collocazione gli uffici, la cucina con le dispense, il salone pluriuso per gli ospiti, la cappella, cinque camere da letto di cui una doppia e quattro triple, l'area riservata (appartamento). Al primo piano si trovano 18 camere di cui dieci camere singole, tre doppie e quattro triple, l'infermeria, il bagno assistito, bagni dedicati agli ospiti e personale, una cucinotta, un soggiorno, una sala da pranzo e diversi locali adibiti a depositi e magazzini. Un bel terrazzo circonda la sala pranzo.

Al secondo piano si trovano quindici camere di cui dodici doppie e tre triple, l'infermeria, il bagno assistito, i bagni dedicati agli ospiti, al personale e ai visitatori, una cucinotta, una sala da pranzo, un soggiorno, una palestra. Tutti i piani sono raggiungibili tramite tre ascensori di cui uno è un montalettighe.

7. ORGANIGRAMMA

Legale Rappresentante

Presidente : Maria Carmina Cacciapuoti

Consiglio di Amministrazione:

Presidente : Maria Carmina Cacciapuoti

Consiglieri: Michele Gallicchio – Onorato Miola

Casa di Riposo

San Giorgio Canavese

Celestina Galetto – Marco Zoppo

Direttore di Struttura : Francesco Fabio Garaffa

Segretario : Gianpiero Zanolò

Direttore Sanitario : Barbara Clerico

Servizio di Assistenza tutelare: Coop. Gestione Servizi Integrati – Coordinatore Chiara Scamuffo

Servizio Infermieristico (24 ore su 24 tutti i giorni, infermiere : Nicoletta Chieras – Monica Bonetto – Dorella Bellandini – Barbara Gallo Trucco

Coordinatore sanitario : Direttore Sanitario dott.ssa Barbara Clerico

Servizio medico: garantito dal Servizio Sanitario Nazionale tramite i medici di base

Fisioterapisti

Animatore

Segretaria amministrativa : Emma Zoppo

Cuoche : Roberta Simioni – Monica Riviera

Addette all'igiene ambientale e lavanderia

Manutentore

Volontari (Alvuss)

8. RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Direzione e la Segretaria della Struttura sono aperte al pubblico dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00

Le visite

Gli ospiti possono ricevere visite di parenti e amici nei seguenti orari:

tutti i giorni

dalle 8.00 alle 12 e dalle 15 alle 19.00.

L'ingresso dalle 19.00 alle 8.00 è regolamentato previo accordo con la Direzione

9. LA GIORNATA NELLA CASA DI RIPOSO

ORARIO	ATTIVITA'
Dalle ore 06.00 - 0830	Sveglia, igiene quotidiana Colazione
Dalle ore 09.30	Attività di animazione e/o riabilitazione motoria L'ospite è libero di scegliere le attività a cui desidera partecipare; però l'equipe indirizza e vigila affinché le attività svolte siano consone al mantenimento e alla promozione

Casa di Riposo
San Giorgio Canavese

	delle capacità e benessere psico-fisici
Dalle ore 11.40	Pranzo per chi ha bisogno di aiuto e alle 12.00 per tutti gli altri ospiti
Ore 15.00	Il pomeriggio, dopo il riposo e la merenda, proseguono le attività di assistenza e di socializzazione
Dalle ore 17.40	Cena per chi ha bisogno di aiuto e alle 18.00 per tutti gli altri ospiti
Ore 19.00	Dopo il pasto serale, chi desidera può guardare la televisione o leggere; la giornata si chiude con il riposo notturno

10. NOTIZIE UTILI PER UNA BUONA PERMANENZA

- a. Uscite: qualora l'ospite voglia assentarsi dalla struttura per motivi personali, la famiglia è tenuta alla compilazione del foglio di uscita presso l'Infermeria del piano
- b. Riconoscere gli operatori: all'interno della struttura operano diverse figure professionali, identificate dal cartellino di riconoscimento che riporta nome, foto e indicazione della qualifica

c. oggetti personali e oggetti smarriti

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro. La Casa di Riposo non risponde di eventuali furti. In caso di smarrimento di oggetti personali occorre segnalarlo al personale di turno (assistenti, infermiere)

d. Fumo: nel rispetto della salute degli altri e propria all'interno di tutta la struttura è severamente vietato fumare

e. Giornali: gli ospiti che lo desiderano possono far recapitare quotidiani e/o altre riviste presso l'indirizzo della struttura

f. Corrispondenza: la corrispondenza in arrivo viene recapitata ai destinatari direttamente dalla direzione, quella in uscita può essere consegnata al personale di assistenza o in segreteria, la direzione provvederà alla spedizione

g. Televisori: l'ospite può usufruire dei televisori comuni presenti nelle diverse sale. E' inoltre possibile installare un apparecchio televisivo in camera. Si ricorda che l'uso di televisori o radio non deve arrecare disturbo agli altri ospiti: pertanto si consiglia l'uso di cuffie auricolari.

h. Alimenti, bevande, farmaci e apparecchi elettrici

E' vietato portare agli ospiti bevande, cibi e dolciumi confezionati in casa; all'ingresso vi sono dei distributori di bevande e cibi vari accessibili a ospiti e visitatori. L'introduzione di cibi freschi di pasticceria deve essere concordata con la direzione. Possono invece essere portati alimenti confezionati: essi devono essere consegnati al personale di piano che li riporrà negli appositi armadietti nella sala da pranzo.

11. SERVIZI OFFERTI COMPRESI NELLA RETTA

a. Assistenza di base

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni dell'anno per 24 ore al giorno, secondo i parametri stabiliti dalla Legge della Regione Piemonte e consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

*igiene personale: aiuto all'ospite nell'igiene del proprio corpo; bagno assistito almeno una volta alla settimana con lavaggio dei capelli e il taglio delle unghie di mani e piedi (ove non sussistano indicazioni contrarie a riguardo); cambio degli ausili di incontinenza effettuati secondo le singole esigenze; rasatura della barba settimanale, o in caso di necessità, per gli uomini.

*assistenza motoria: il personale di assistenza aiuta l'ospite nella movimentazione giornaliera: sono previsti interventi per l'alzata dal letto, la vestizione e vestizione, la nutrizione compreso l'imbocco, la deambulazione ove possibile. Per favorirne la socializzazione, l'ospite viene inoltre sollecitato a trascorrere buona parte della giornata negli ambienti comuni e nella bella stagione negli spazi esterni, per favorire la socializzazione

*interventi igienico-sanitari: l'assistente aiuta gli ospiti nell'assunzione dei farmaci per via orale; segnala al personale sanitario la presenza di alterazioni fisiche (arrossamenti, ulcere ecc.) si occupa delle medicazioni semplici

*nutrizione: le assistenti provvedono alla distribuzione dei pasti osservando le eventuali diete e prescrizioni mediche; aiuta l'ospite nell'assunzione del cibo (imbocco) ove necessario; servono i pasti agli ospiti allettati; controllano e riferiscono al personale sanitario problematiche relative all'assunzione del cibo (problemi di disfagia, malnutrizione, ecc.)

*supporto al servizio di animazione: le assistenti svolgono un ruolo di supporto alle attività di animazione, favorendo la presenza degli ospiti alle stesse

*attività di pulizia/sanificazione ambientale: il personale si occupa della pulizia e sanificazione dell'unità dell'ospite, nel rifacimento e cambio del letto, del riordino degli armadi, della consegna e sistemazione della biancheria personale pulita.

Il personale di assistenza provvede inoltre:

*alla risposta alle chiamate notturne e diurne ; alla sorveglianza degli Ospiti; alla segnalazione verbale e scritta di qualsiasi guasto o anomalia nei locali o negli impianti che possano pregiudicare l'incolumità di persone o danni alle cose.

La frequenza e le modalità di svolgimento delle attività vengono stabilite per ciascun Ospite in relazione all'intensità assistenziale necessaria

b. Assistenza infermieristica

Il personale infermieristico ha il compito di coordinare e finalizzare gli interventi per il soddisfacimento dei bisogni sanitari dell'Ospite relazionando al Direttore Sanitario e ai Medici di medicina generale. In particolare svolge le seguenti mansioni:

*preparazione e somministrazione della terapia come da prescrizione medica

*prelievi, cateterizzazioni, misurazione periodica della pressione e della glicemia, medicazioni varie, trattamento delle piaghe da decubito, controllo e somministrazione dei pasti e ausilio agli Ospiti che lo necessitano nell'assunzione del cibo

*interventi di urgenza

*registrazione quotidiana in apposite cartelle sanitarie individuali

* cura della documentazione sanitaria

*raccolta, conservazione ed invio al laboratorio analisi di materiale per le ricerche diagnostiche

*disinfezione e sterilizzazione del materiale e arredi per l'assistenza diretta al malato,

*tutte le restanti mansioni prescritte dalla normativa

La presenza del personale infermieristico è stabilita dalla normativa vigente

c. Assistenza medica

Ogni Ospite è seguito dal proprio medico di base che oltre all'iniziale valutazione dello stesso, effettua continue verifiche delle condizioni clinico-sanitarie, attua programmi di prevenzione dei potenziali problemi di salute e quando lo ritiene necessario si avvale della consulenza di specialisti esterni e dispone il ricovero ospedaliero.

d. Fisioterapia

Le prestazioni riabilitative comprendono "l'insieme di interventi senza i quali individui in compromesse condizioni di salute e comunque con disabilità di vario grado rischierebbero un tardivo e incompleto recupero funzionale se non la perdita irreversibile delle funzioni compromesse". La riabilitazione assume quindi un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo volto ad evitare o almeno limitare l'ulteriore aggravamento o la disabilità permanente. Per restituire agli anziani disabili un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare la qualità di vita in soggetti altrimenti dipendenti totalmente.

In questo ambito si colloca la figura del Fisioterapista della riabilitazione, che sulla base delle indicazioni mediche effettua non soltanto interventi di riabilitazione fisiochinesiterapia di tipo attivo e passivo ma anche di rieducazione neuromotoria, cinesiterapia, muscolo-articolare, massoterapia.

Il terapeuta svolge un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico operante nella struttura, allo scopo di ottenere una migliore capacità motoria degli ospiti.

La presenza è stabilita in relazione alle necessità individuali degli Ospiti e alla normativa regionale vigente

e. Animazione

L'animazione si integra con le attività sanitarie ed assistenziali e si pone i seguenti obiettivi: favorire la fiducia e il rispetto reciproco; rendere l'anziano attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le sue espressività creative; consentire all'anziano di riscoprire potenzialità latenti; stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali; mantenere i contatti con la realtà esterna.

Le forme di animazione verranno definite volta per volta dalla direzione anche in collaborazione con volontari, parenti o interessati agli eventi.

Assistenza religiosa

Viene garantita agli ospiti l'autodeterminazione, nel rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Il servizio religioso cattolico è garantito tramite la presenza settimanale del Sacerdote per la celebrazione della Santa Messa. A richiesta degli ospiti viene somministrato il sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

I SERVIZI ALBERGHIERI

a. Cucina

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

I pasti vengono preparati all'interno della struttura negli appositi locali adibiti a cucina.

Sono predisposti menù stagionali (estivo e invernale) variati settimanalmente. I menù settimanali sono esposti in modo visibile agli Ospiti e parenti. I menù sono controllati ed approvati dal servizio di dietologia dell'Asl di competenza.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti in camera. Vengono predisposte diete particolari in relazione alle diverse patologie.

Orari dei pasti:

colazione: dalle ore 8.30 alle ore 9.00 circa

pranzo: dalle ore 11.40 alle ore 12.30

merenda: alle ore 16.00 circa

cena: dalle ore 17.30 alle ore 18.30

b. Igiene ambientale

Il personale addetto all'igiene ambientale garantisce la qualità delle pulizie in tutta la struttura predisponendo interventi sia di carattere ordinario che straordinario.

c. Lavanderia

Il servizio di lavanderia piana (lettiero, tovagliato) è garantito da una ditta esterna.

Il servizio di lavanderia e guardaroba dell'abbigliamento degli ospiti è gestito internamente. In particolare il personale ausiliario si occupa del lavaggio dei capi, mentre è di pertinenza del personale di assistenza la consegna dei capi puliti. Viene richiesto ai parenti di contrassegnare tutti i capi dell'ospite tramite numero (che viene indicato all'atto della domanda). La direzione della struttura declina ogni responsabilità per il lavaggio di capi delicati (lana e seta) e di valore per i quali è sconsigliato l'uso in quanto i trattamenti igienizzanti ad elevate temperature potrebbero causarne il deterioramento.

12. SERVIZI A PAGAMENTO

a. Parrucchiere

Presso la residenza è attivo il servizio di parrucchiere e barbiere.

La direzione programma il servizio individuando le necessità e le tipologie di prestazioni per ciascun ospite.

Il tariffario viene stabilito annualmente ed è visionabile in segreteria.

b. Servizio pedicure

Il servizio di pedicure è a totale carico dell'ospite ed è disponibile previa prenotazione da effettuarsi presso la direzione

13. MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Gli ospiti e i familiari che desiderano esprimere reclami e/o apprezzamenti rispetto ai servizi offerti dalla struttura possono compilare l'apposito modulo che si trova.... Il modulo è anonimo.

Annualmente viene predisposto un questionario che ha valore di indagine di soddisfazione percepita sui servizi offerti e che servirà per operare dei miglioramenti continui.