

Istituto Suore San Giuseppe di Susa

I.



Carta dei Servizi

"Casa Famiglia"

Presidio Socio Assistenziale

Sant'Antonino di Susa

INDICE

PREMESSA

Nota di accoglienza

Che cosa è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi del Presidio Socio Assistenziale “Casa Famiglia”

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

- 1. Cenni storici**
- 2. Presentazione della struttura e destinatari**
- 3. Principi Fondamentali**
 - 3.1. Eguaglianza
 - 3.2. Imparzialità
 - 3.3. Continuità
 - 3.4. Umanità
 - 3.5. Partecipazione
 - 3.6. Efficacia ed efficienza
- 4. Rispetto della Carta dei Diritti della persona**

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

- 1. Come raggiungere la struttura**
 - 1.1. Servizio di trasporto di linea
 - 1.2. Cartina stradale
- 2. La struttura**
 - 2.1. Descrizione
 - 2.2. Planimetrie
- 3. Modalità organizzative**
 - 3.1. Risorse umane
- 4. Informazioni di carattere generale e orari**
 - 4.1. Informazione di carattere generale
 - 4.2. Informazioni sulle prenotazioni e di carattere specifico
 - 4.3. informazioni utili
- 5. Domanda di accesso e ammissione**
 - 5.1. Domanda di accesso
 - 5.2. Ammissione

- 6. La gestione dei dati e la tutela della privacy**
- 7. L'Assistenza Socio Sanitaria Assistenziale**
 - 7.1 L'Assistenza Sanitaria
 - 7.2 L'Assistenza medica
 - 7.3 L'Assistenza alla persona
- 8. Le prestazioni erogate dalla struttura, organizzazione della giornata e retta**
 - 8.1 Le prestazioni erogate dalla struttura
 - 8.2 La degenza
 - 8.3 L'organizzazione della giornata
 - 8.4 Servizio di animazione e relativo programma
 - 8.5 L'Assistenza Religiosa
 - 8.6 Il regolamento interno
 - 8.7 La retta

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni, programmi e meccanismi di tutela e verifica

- 1. Fattori e standard di qualità**
- 2. Impegni e programmi**
- 3. Segnalazioni e disfunzioni**

ALLEGATI

Mod. 1	Domanda di ammissione
Mod. 2	Scheda di soddisfazione per l'ospite/per il parente dell'ospite

PREMESSA

Gentile ospite,

la salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo in questo Presidio Socio Assistenziale avvenga nei migliori dei modi e che la sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la carta dei servizi aggiornata a Dicembre 2013, con la quale Lei avrà in mano un valido strumento di tutela dei diritti e altresì uno strumento per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti.

La preghiamo di leggere con attenzione questa carta dei servizi che illustra i vari aspetti della vita della nostra comunità.

In particolare, ci permettiamo di ricordare che al momento del Suo inserimento, l'amministrazione è ben conscia della qualità del servizio erogato con l'intento di perseguire e migliorare gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi

Le informazioni che vi troverà Le saranno utili per conoscere meglio i servizi offerti dal nostro presidio, per meglio soggiornarvi e per comprendere come anche Lei, possa facilitare il lavoro degli operatori .

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Ospite" che Le verrà periodicamente consegnato dal Responsabile della Struttura. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese ed esigenze dei nostri ospiti.

Inoltre per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al Responsabile della struttura, mentre per qualunque necessità o informazione può interpellare il personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

*Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione
Cordialmente*

La Direzione

Che cosa è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'ospite trova:

- la presentazione dell'Ente erogatore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi dell'Ente erogatore;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere;
- le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino ospite rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-ospite e permette sia agli Enti erogatori, sia agli ospiti di orientare l'attività dei servizi.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-ospiti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che l'Ente erogatore è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

La Carta dei Servizi del Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia"

Con la Carta dei Servizi il Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" mette a disposizione dell'ospite (ospite e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della stessa struttura.

La Direzione del Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" vuole, attraverso la carta dei servizi, fare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito ai propri utenti.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale del Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" è in grado di offrire ma anche gli obiettivi e i traguardi che la struttura intende raggiungere.

Tutto il personale della struttura lavora per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'ospite, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti e consigli del singolo ospite.

Questo documento è quindi da interpretare in chiave dinamica e la Direzione del Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" si impegna ad aggiornare periodicamente, di norma annualmente.

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

1 Cenni storici presentazione della struttura

Il Presidio Socio Assistenziale “Casa Famiglia” , sito in Via Torino 150, nel Comune di Sant’Antonino di Susa (TO), è una struttura Socio –Sanitaria Assistenziale per anziani, privata, religiosa, a carattere no profit, autorizzata al funzionamento dal 1986 ed in possesso dell’ autorizzazione definitiva dal 2007.

Proprietà: **Istituto Suore San Giuseppe di Susa**, Corso Unione Sovietica 14 – Susa (TO).

L’Istituto Suore San Giuseppe di Susa, con sede in Susa (TO) è stato riconosciuto con Regio Decreto del 24 dicembre 1942 n° 1824 e fa parte della Congregazione delle Suore di San Giuseppe, fondata dal Padre Gesuita Jean – Pierre Medaille, in Francia, nel 1650.

La loro opera è rivolta alla cura degli infermi, all’istruzione scolastica, all’educazione religiosa ed al sollievo delle diverse forme di povertà e di emarginazione che colpiscono anziani soli, carcerati, immigrati, bambini in situazione di abbandono.

Secondo questa vocazione, l’Istituto Suore San Giuseppe di Susa tra il 1956 ed il 1958 iniziò l’assistenza agli anziani.

Le Suore Giuseppine, peraltro, prestavano già la loro opera in Casa Famiglia sin dal 1902, quando la struttura era di proprietà della Parrocchia di Sant’Antonino di Susa (Parroco era Don Giuseppe Bertola).

La loro missione era quella di accogliere le ragazze del paese ed iniziarle nei lavori femminili di cucito e ricamo per corredo.

Nello stesso tempo le Suore prestavano assistenza a domicilio agli ammalati del paese.

Nel 1920 fu affidato alle Suore anche l’asilo infantile la cui attività ebbe luogo sempre nei locali di Casa Famiglia.

Nel 1926, Casa Famiglia dà inizio ad un convitto, per ragazze lavoratrici (12 – 14 anni) dei paesi vicini, impegnate nel cotonificio del paese.

Nel 1931, mancato il cotone, il lavoro viene sospeso, le ragazze indirizzate presso famiglie torinesi come domestiche e le Suore, spostate nei locali parrocchiali, proseguono il loro consueto servizio di assistenza a domicilio degli ammalati.

I locali, fino al 1933, vengono dati ai militari per i campi estivi.

Nel 1934 riprende il lavoro al cotonificio e un secondo gruppo di ragazze ospiti del convitto giunge dal Veneto.

La struttura, in questo periodo diventa di proprietà dell’Istituto Suore San Giuseppe di Susa e continua l’assistenza alle ragazze fino al secondo dopoguerra.

Oggi il settore di interesse risulta rivolto all’erogazione dell’assistenza residenziale socio sanitaria assistenziale integrata a favore di anziani sufficienti e non autosufficienti.

Il personale religioso in collaborazione con il personale laico offre un servizio umano a tutte le persone anziane con maggiore attenzione alle più bisognose.

Il Presidio Socio Assistenziale “Casa Famiglia” è dotato di 72 posti letto.

2. Presentazione della struttura e destinatari

La struttura socio sanitaria assistenziale si propone di offrire, nell’ambito del sistema residenziale, prestazioni socio- assistenziali e sanitarie di qualità a persone anziane, persone disabili a seguito di malattie o traumi, con grave perdita dell’autosufficienza tale da necessitare di essere ospitati in strutture socio-sanitarie assistenziali.

La struttura è in grado di accogliere in modo permanente ospiti anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti che necessitano di assistenza fisica e morale e di un programma riabilitativo.

La struttura, finalizzata ad offrire ai propri ospiti un idoneo spazio relazionale, formativo e riabilitativo che ne migliori la qualità della vita, è dotata di:

- Un nucleo di capienza pari a 38 posti letto, per anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti
- Un nucleo con 20 posti letto, per anziani non autosufficienti (**nucleo R.S.A.**)
- Due nuclei con 7 posti letto caduno per anziani non autosufficienti (**nuclei R.S.A.**)

3. Principi Fondamentali

L'erogazione dei servizi offerti dal Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

3.1. Eguaglianza

Il Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.)

Il personale del Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" prende in considerazione l'individuo come "persona", cui prodigare l'assistenza socio-assistenziale di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

3.2. Imparzialità

Tutti gli operatori del Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli ospiti.

3.3. Continuità

Tutte le prestazioni svolte dal personale del Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

3.4. Umanità

L'attenzione centrale degli operatori del Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori si rivolgono agli ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

3.5. Partecipazione

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dal Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" è garantita all'ospite (ospite o suo familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso le associazioni di Volontariato e di Tutela dei diritti del cittadino.

La Direzione del Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" si impegna a dare immediato riscontro all'ospite circa le segnalazioni e le proposte formulate.

Annualmente la Direzione prende in esame le valutazioni dell'ospite circa la qualità del servizio reso.

3.6. **Efficacia ed efficienza**

Presso il Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia", le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli ospiti, sia di gratificazione del personale.

La Direzione si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La stessa garantisce agli ospiti le seguenti funzioni:

- **Informazione**
- **Accoglienza**
- **Tutela**
- **Partecipazione**

Tali funzioni sono assicurate dal Responsabile della Struttura la cui attività è rivolta all'esterno (fornendo informazioni all'utenza) e all'interno (per la valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi).

Informazione

La funzione relativa all'informazione è svolta dal Responsabile della Struttura o suo delegato.

Questa funzione assicura all'ospite (ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dal struttura socio sanitaria.

Accoglienza

L'accoglienza all'interno del Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" è svolta dal personale infermieristico, e dal personale O.S.S.

Il suddetto personale provvede nei confronti dell'ospite a garantire un'adeguata accoglienza all'interno della struttura 24 ore su 24. E' in grado di instaurare con l'ospite una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative e i suoi bisogni. E' in grado di curare l'accoglienza dell'ospite in ogni momento della giornata.

Tutela

La funzione relativa alla Tutela dell'ospite è assolta attraverso il Responsabile della struttura che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, e riceve i reclami con la Scheda Soddisfazione per l'ospite o per il parente dell'ospite allegata.

Partecipazione

La Direzione del Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra L'Ente stesso e l'utenza; favorisce inoltre all'interno della propria struttura la presenza e l'attività di Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti degli ospiti.

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- messa a disposizione di spazi adeguati per le associazioni di Volontariato e di Tutela;
- predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'ospite;
- rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'ospite;

4. Rispetto della carta dei diritti della persona

La Direzione del Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia", nel sottoscrivere la Convenzione con le ASL TO 3 si è impegnata ad adottare la "Carta dei Diritti della Persona" di seguito riportata integralmente.

Diritto alla vita

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, 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 ed assistenza

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione

Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso.

Diritto di accettazione

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

Diritto alla critica

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le 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, anche secondo quanto previsto dalla legge 675/96 e successive modificazioni.

Diritto di pensiero e di religione

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

1. Come raggiungere la struttura

1.1 Servizio di trasporto di linea

Il Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" è situato nel Comune di Sant'Antonino di Susa (TO), Via Torino 150, è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici, costituiti dalla linea ferroviaria Torino – Bardonecchia – Modane e dagli autobus di linea.

Per chi ci raggiunge in auto è consigliabile l'utilizzo dell'Autostrada del Frejus, A32: uscendo ad Avigliana-Ovest si prosegue verso Susa sulla Via Nazionale del Moncenisio.

Nel paese è possibile parcheggiare l'auto in Piazza della Libertà ubicata di fronte alla struttura.

L'ingresso con l'auto privata nel passo carraio di Via Torino è permesso solo per la salita e la discesa di ospiti disabili; se sono necessari ausili e/o assistenza rivolgersi allo Sportello Informazioni (ingresso principale).

Tabella orari treni TORINO – S. ANTONINO

Comune	L	L	F	L	L			F	L	L	C	A	L	A/C	C
Torino P.S.				10.20											
TORINO P.N.	8.15	9.10	9.15		11.00	11.30	12.15	13.15	13.15	14.20	15.20	15.20	16.15	17.15	18.15
Collegno	8.28	9.20	9.24	10.30	11.11	11.40	12.25	13.25	13.25	14.32	15.30	15.30	16.26	17.26	18.25
Alpignano	8.33	9.25	9.29	10.35	11.16	11.45	12.31	13.30	13.30	14.38	15.35	15.6	16.31	17.31	18.30
Rosta	8.38	9.29	9.34	10.40	11.22	11.50	12.37	13.35	13.36	14.44	15.40	15.43	16.38	17.37	18.35
Avigliana	8.43	9.34	9.39	10.45	11.27	11.55	12.42	13.40	13.41	14.49	15.45	15.49	16.44	17.44	18.40
S. Ambrogio	8.48	9.37	9.43	10.49	11.31	11.59	12.47	13.44	13.47	14.54	15.49	15.54	16.49	17.49	18.44
Condove-Chiusa S.M.	8.52	9.41	9.47	10.53	11.36	12.03	12.51	13.48	13.53	14.58	15.53	15.59	16.53	17.53	18.48
S. Antonino	8.57	9.45	9.51	10.57	11.41	12.07	12.56	13.52	14.02	15.03	15.57	16.03	16.58	17.58	18.52

Tabella orari treni S. ANTONINO - TORINO

Comune	L	F	L	L	L	F	L	A	C	L	A	C	A	L	A	C
S. Antonino	11.07	12.04	12.18	12.53	14.05	14.09	15.04	16.06	16.09	17.06	17.28	18.09	18.33	19.06	20.06	20.17
Condove-Chiusa S.M.	11.11	12.08	12.22	12.57	14.09	14.13	15.08	16.13	16.13	17.10	17.32	18.13	18.37	19.10	20.10	20.21
S. Ambrogio	11.15	12.12	12.26	13.02	14.13	14.17	15.12	16.17	16.17	17.14	17.36	18.17	18.41	19.14	20.14	20.25
Avigliana	11.19	12.16	12.30	13.06	14.17	14.21	15.16	16.21	16.21	17.18	17.40	18.21	18.45	19.18	20.18	20.29
Rosta	11.24	12.21	12.35	13.11	14.22	14.26	15.21	16.26	16.26	17.23	17.45	18.26	18.51	19.23	20.23	20.34
Alpignano	11.29	12.26	12.40	13.17	14.28	14.31	15.26	16.31	16.31	17.29	17.50	18.31	18.57	19.28	20.30	20.39
Collegno	11.34	12.30	12.44	13.22	14.33	14.35	15.31	16.35	16.35	17.34	17.55	18.35	19.02	19.32	20.35	20.43
TORINO P.N.	11.45	12.40	12.55	13.40	14.45	14.45	15.45	16.45	16.45	17.45	18.05	18.45	19.15	19.45	20.45	20.55

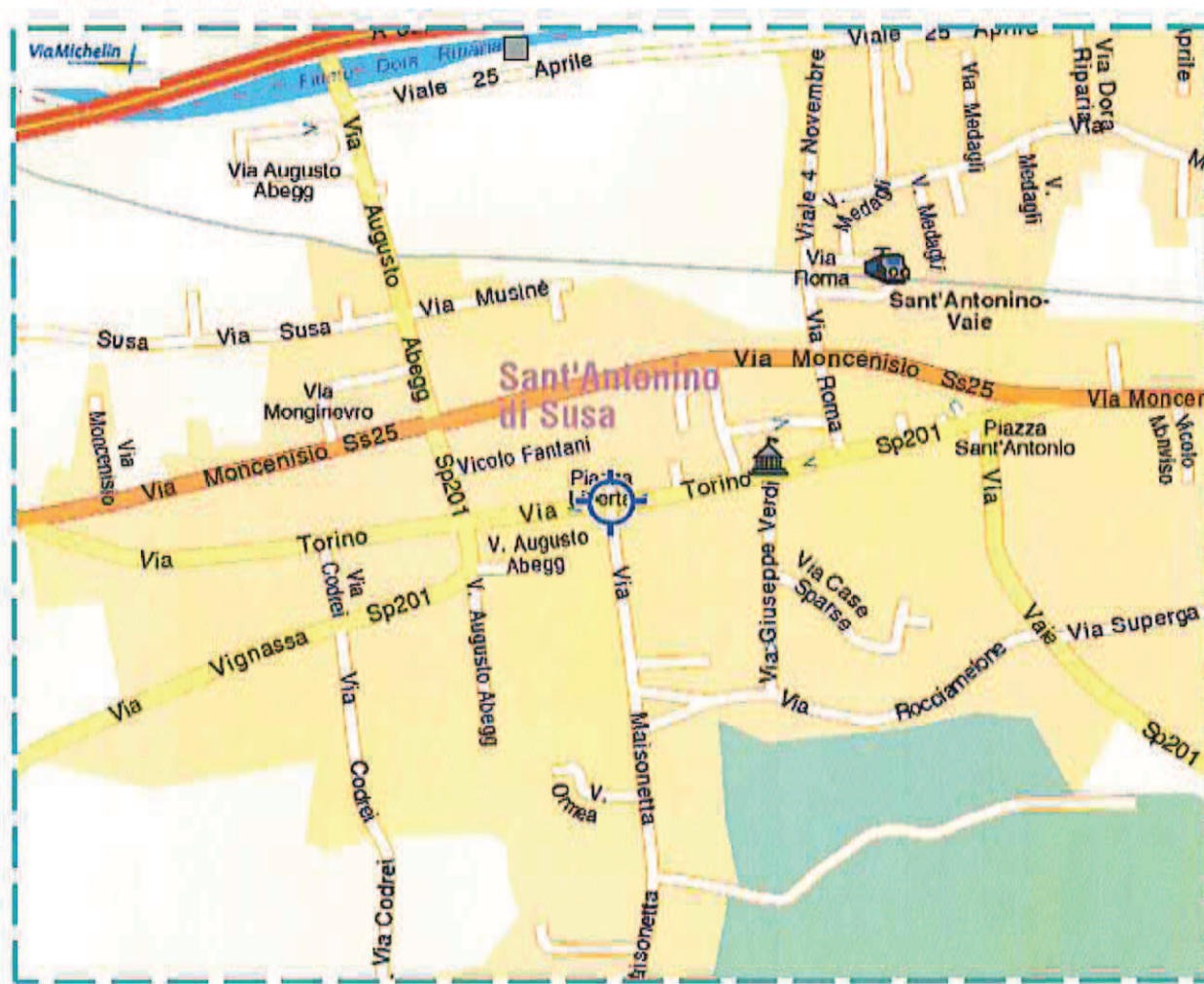
L= Circola i giorni lavorativi

A= Circola i giorni lavorativi escluso il sabato

F= Circola i giorni festivi

C= Circola nei giorni di sabato e festivi

1.2 Cartina stradale



2. La struttura

2.1 Descrizione

Il Presidio Socio Sanitario Assistenziale "Casa Famiglia" si compone di un fabbricato a forma rettangolare.

Sul lato Nord-Ovest al piano terreno trovano collocazione: la Reception, l'Ufficio Del Responsabile della Struttura, l'Ufficio Amministrativo ed i locali cucina; al primo piano le camere di degenza, servizi, soggiorni e sala pranzo per il nucleo R.S.A. da 20 posti letto.

Sul lato Sud, al piano terreno, si trova la Chiesa.

Sul lato Nord-Est, al piano terreno, sono situati la Direzione Sanitaria, lo studio della Psicologa, l'infermeria di primo soccorso, palestra di fisioterapia, locali per parrucchiere, un ampio salone multifunzionale, sale pranzo; al primo ed al secondo piano le camere di degenza R.S.A. privata con relativi servizi e più a nord la nuova costruzione con i due nuclei R.S.A.

Adiacente all'ingresso un ampio cortile a cielo libero dal quale si accede direttamente ai nuclei ad Est ed ad Ovest.

Inoltre, sul lato sud-est, è a disposizione degli ospiti e dei visitatori un ampio parco con alberi secolari e percorso completamente asfaltato per agevolare la fruizione del verde attrezzato.

In diversi punti della struttura sono disponibili: servizi igienici accessibili al Pubblico, telefono pubblico, distributore d'acqua, bibite, bevande calde e snake.

In tutto il Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" vige il **divieto di fumo**: la relativa segnaletica è ben visibile e richiede il più severo rispetto, secondo la normativa in materia.

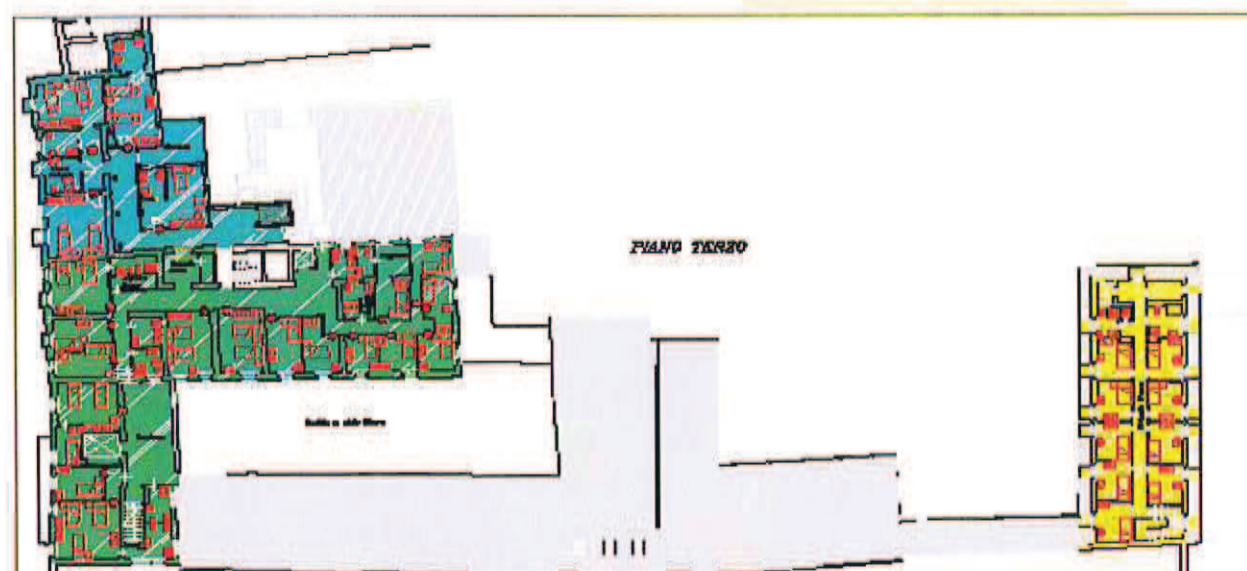
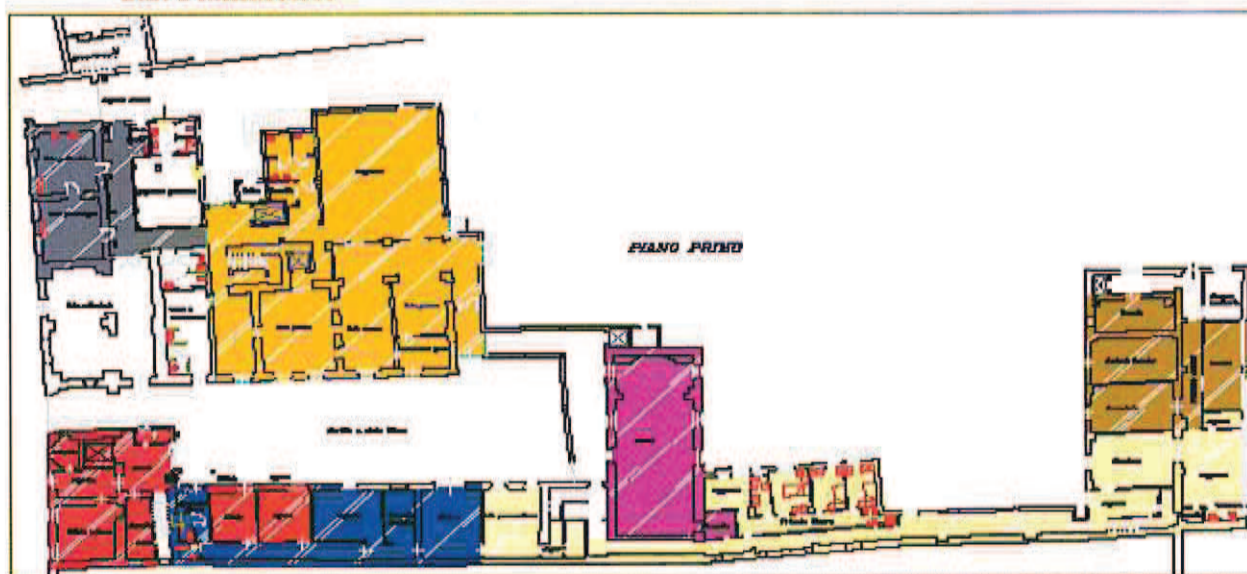
La Direzione rivolge particolare attenzione alle dotazioni per la sicurezza degli Ospiti e degli Operatori. Nelle camere di degenza ed in tutti gli ambienti sono presenti cartelli con chiare indicazioni circa il comportamento da tenersi in caso di emergenza. Il personale è opportunamente formato sulle eventuali procedure da tenersi in caso di emergenza.

Il sistema di prevenzione comprende rilevatori di fumo, luci di emergenza, attrezzature antincendio, e si integra con mancorrenti nei corridoi e nelle scale ed allarmi ottico acustico nelle camere nei servizi e negli ascensori.





2.2. Planimetrie



3. Modalità organizzative

Il Presidio Socio Assistenziale “Casa Famiglia” è una struttura che offre servizi Socio-Sanitari in regime residenziale 24 ore su 24 , per l’intera settimana e per tutto l’anno solare. Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato presso il Presidio Socio Assistenziale “Casa Famiglia”:

- Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini famigliari e non a quelle ospedaliere.
- Presenza per ciascun ospite di una cartella clinica compilata e costantemente aggiornata.
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI).
- Modalità di lavoro in équipe.
- Presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori Socio Sanitari.
- Presenza di protocolli operativi.
- Presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente.

3.1. Risorse umane

Il Presidio Socio Assistenziale “Casa Famiglia” è amministrato e gestito dall’Istituto Suore San Giuseppe di Susa.

L’organico delle risorse umane del Presidio socio Assistenziale “Casa Famiglia” è così composto:

Staff. Dirigenziale :

Responsabile di Struttura

E’ responsabile della programmazione e organizzazione delle attività che si svolgono all’interno della struttura e del loro coordinamento con gli altri servizi di zona. La Responsabile della struttura gestisce, con funzione di coordinamento, le attività amministrative, tecniche e di economato.

Suor Angelina (Antonia Cavarzan)

Direttore Sanitario

Espleta i compiti ai sensi della D.G.R. 45-4248 art.4.2

Staff. professionale:

Psicologa, Fisioterapista, Animatore

Staff. Assistenziale :

Personale

Tutto il personale, operante nella struttura è dotato di cartellino di riconoscimento secondo le proprie competenze specifiche; l’organico è composto da: personale religioso, infermieri, operatori socio sanitari, animatori, geromotricista e addetti alla ristorazione e all’igiene del ambiente.

Volontariato

La Direzione promuove e valorizza l’attività del volontariato per concorrere al mantenimento di interesse ad una socialità viva e positiva. Inoltre contribuendo all’organizzazione di momenti ricreativi valorizza ed incrementa la cultura della solidarietà.

4. Informazione di carattere generale e orari

4.1 Informazioni di carattere generale

SPORTELLLO INFORMAZIONI (Ingresso principale)

Tutti i giorni 8.30/12.00 – 14.30/18.00

4.2 Informazioni sulle prenotazioni e di carattere specifico

Orari:

Direzione e Ufficio Amministrativo:	Feriali	09.00-12.30	15.00-17.30
	Festivi	10.00-11.00	15.00-16.00

4.3 Informazioni utili

Orari:

Visita agli ospiti:	Feriali	09.00-11.30	14.00-18.00
	Festivi	09.00-12.00	14.00-18.00

Centralino: tutti i giorni 8.00/20.00



Numeri di telefono:

Tel. 011/9649033

Fax 011/9634729

Email: casafamiglia.susa@libero.it

5. Domanda di accesso ed ammissione

5.1 Domanda di accesso

La domanda di ammissione deve essere presentata alla Responsabile della Struttura con il modulo definito MOD. 1

5.2 L'ammissione

I primi atti amministrativi da compiere, all'ingresso sono l'identificazione e la registrazione; a tal fine è indispensabile portare con sé:

- Documento d'Identità
- Certificato di residenza
- Codice Fiscale
- Libretto Sanitario o altra documentazione equipollente
- Certificato medico attestante l'esenzione da malattie infettive e l'idoneità a vivere in comunità
- Esenzione ticket
- Tessera diabetica
- Fotocopia del verbale di invalidità o di domanda inoltrata
- Cartelle cliniche pregresse
- Esami diagnostici
- Terapia in corso
- Ausili personali
- Biancheria personale contrassegnata
- Indirizzo e recapito telefonico dei parenti stretti o della persona di fiducia

La Direzione si riserva, entro il primo mese, la possibilità di esprimersi sulla definitiva accettazione, subordinandola alla effettiva capacità assistenziale della struttura.

La Direzione della struttura, si riserva, inoltre, la facoltà di procedere alla dimissione dell'ospite il cui comportamento dovesse risultare di danno per sé o per la convivenza con gli altri ospiti.

6. La gestione dei dati e tutela della privacy

Per "trattamento" dei dati personali, la normativa intende *"qualunque operazione o complesso di operazioni effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati anche se registrati in una banca dati"*.

Per "dati sensibili" la normativa intende *" i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organismi a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale"*.

In riferimento al D.Lgs. n. 196/03 l'incaricato del trattamento dei dati personali è individuato nella persona del direttore amministrativo.

7. L'Assistenza socio sanitaria assistenziale

7.1 L'assistenza sanitaria

L'assistenza sanitaria presso la struttura è garantita dal personale preposto (infermieri o O.S.S.) presente in forma continuativa coprendo le 24 ore nell'intero periodo annuale.

7.2 L'assistenza medica

L'assistenza medica è garantita da Medici di Medicina Generale del Servizio Sanitario Nazionale.

- Dott. FAVRO Tullio presente in struttura il giovedì e venerdì mattina;
- Dott. FORLA Flavio presente in struttura tutti i giorni;
- Dott. BAROLO Patrizia presente in struttura il martedì mattina;
- Dott. MARITANO Carlo presente in struttura su chiamata
- Dott.ssa MARCHETTI RUIZ Patrizia presente in struttura su chiamata.

I familiari che desiderano avere informazioni sullo stato di salute dell'assistito potranno richiederlo alla Direzione.

7.3 L'assistenza alla persona

L'assistenza alla persona è assicurata da :

- n. 6 Infermieri
- n. 21 Operatori Socio Sanitari
- n. 2 Fisioterapisti in regime di libera professione
- n. 1 Podologo in regime di libera professione
- n. 1 Psicologa in regime di partime

Servizi vari :

- n. 4 operatori addetti Cucina
- n. 1 operatore addetto Centralino

Il servizio di pulizia e sanificazione ambientale ed il servizio di lavanderia e stireria sono appaltati a servizio esterno.

Il personale addetto al servizio alla persona assicura l'assistenza mediante :

- Aiuto nell'alzata dal letto ed alla mobilitazione delle persone in carrozzella.
- Aiuto nella tutela igienico – sanitaria e nell'uso del Bagno Assistito.
- Aiuto nella scelta dell'abbigliamento e nella vestizione.
- Aiuto nell'alimentazione.
- Aiuto nell'uso degli ausili.
- Preparazione e/o aiuto per il riposo pomeridiano e notturno.
- Promuove e favorisce relazioni tra gli ospiti e assiste ai momenti di animazione comune.

- L'operatore Socio Sanitario affianca l'infermiera nell'assunzione dei farmaci .
- Previene la formazione delle piaghe da decubito, con cambio pannoloni, effetti letterecchi, ecc.

8. Le prestazioni erogate dalla struttura , organizzazione della giornata e retta.

8.1 Le prestazioni erogate dalla struttura

Le prestazioni erogate dalla struttura comprendono:

- chiamata del medico in caso di necessità;
- assistenza infermieristica, terapeutica, riabilitativa ed assistenziale necessaria per risolvere i problemi quotidiani e di salute dell'ospite;
- tenuto conto delle indicazioni della L. 675/96, utilizza e conserva in sede, aggiornandoli, quei dati relativi agli ospiti che sono indispensabili per l'assistenza e la cura individualizzata degli stessi e per un efficiente funzionamento organizzativo e gestionale.

8.2 La degenza

Le camere di degenza, alcune con bagno personale, sono ad uno, due o tre letti, arredate con sobrietà funzionale per un soggiorno confortevole.

Ciascun letto è dotato di dispositivo per la chiamata del personale di reparto.

Nei soggiorni comuni ed in alcune camere è a disposizione degli Ospiti un apparecchio televisivo.

I pasti sono a scelta tra più menù quotidiani su base stagionale, sia nel caso di dieta libera sia nel caso di dieta personalizzata per patologie o altre necessità; il pasto viene servito nei seguenti orari:

Colazione ore 8.00/8.30 **Pranzo** ore 12.00/13.00 **Cena** ore 18.00/19.00

Per i nostri Ospiti si cerca di avere un servizio a tavola decoroso e rispettoso della dignità dell'essere umano: gli Ospiti pranzano e cenano in tavoli a due o quattro posti e vengono serviti direttamente dal personale al quale ogni singolo Ospite può esprimere le sue necessità di merito purché non incompatibile con il suo stato di salute.

Gli Ospiti con maggiori difficoltà di alimentazione per i loro limiti fisici e psicologici vengono seguiti e spesso alimentati direttamente nei Nuclei di appartenenza e talvolta in camera, dagli operatori assistenziali, cercando di rispettare i loro gusti, le loro necessità e le loro abitudini.

8.3 Organizzazione della giornata

- ***Al mattino, dopo le ore 7.00 e comunque secondo le abitudini personali, inizia la giornata dell'ospite.***

Gli operatori addetti all'assistenza procedono, in modo personalizzato, all'aiuto nell'alzata, all'igiene personale e ad altri bisogni per soddisfare le esigenze dell'ospite.

- ***Alle ore 8.00 vengono distribuite la colazione e la terapia***

La consumazione della colazione avviene nelle proprie camere congiuntamente alla somministrazione della terapia mattutina; chi non è in grado di assumerla autonomamente viene assistito dal personale.

- ***Dopo la colazione iniziano le attività di animazione, di fisioterapia e di assistenza infermieristica.***

Le attività di animazione e fisioterapia avvengono secondo i piani individuali. Il personale assistenziale provvede al soddisfacimento dei bisogni primari.

- ***Il pranzo viene distribuito alle ore 12.00***

La consumazione del pasto avviene, di norma, nelle sale da pranzo comuni.

Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale.

È consentita anche l'assistenza al pasto da parte di familiari o volontari, previo autorizzazione della Direzione

- ***Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto***

Dopo il pranzo tutti gli ospiti, ad eccezione di chi non lo desidera, vengono accompagnati nelle stanze ed allettati per il riposo pomeridiano.

Le persone che non desiderano andare a letto possono trattenersi nei locali soggiorno o nelle salette.

- ***Mobilitazione pomeridiana***

Dopo le ore 14.00 viene garantita la mobilitazione e l'igiene intima degli ospiti, il cambio degli effetti personali e degli ausili igienici.

- ***Dopo il riposo riprendono le attività di animazione.***

Nei giorni stabiliti, come da progetto **"Ridare senso ai sensi"**, prosegue l'animazione individuale o di gruppo.

Il personale religioso presente in struttura, coadiuvato da volontari, anima gli ospiti perché trascorran un sereno pomeriggio.

Verso le ore 16.00 viene distribuito un piccolo break di the o di caffè-latte a seconda delle richieste degli ospiti.

- ***La distribuzione della cena***

Alle ore 18.30 gli ospiti si recano nelle sale da pranzo per la cena; il personale di assistenza provvede all'ausilio di quanti non sono in grado di alimentarsi autonomamente.

- ***Terminata la cena***

Dopo cena l'ospite può liberamente scegliere d'intrattenersi nelle sale attigue, di guardare programmi televisivi o di andare nella propria camera.

- ***Dopo le ore 20.00***

Il personale di assistenza accompagna l'ospite non autonomo nelle proprie camere, distribuisce la terapia serale accompagnata da una camomilla.

- ***Nel corso della notte***

Il personale ha il compito dell'assistenza, della sorveglianza, nonché del cambio dei dispositivi per l'incontinenza.

8.4 Servizio di animazione e relativo programma

Il servizio di animazione e di terapia occupazionale finalizza i propri interventi alla conservazione degli interessi specifici degli anziani ed alla prevenzione del mantenimento cognitivo. Le attività proposte sono diversificate in relazione al vissuto di ogni ospite, ai suoi interessi, alle sue capacità residue ed al progetto individuale.

L'attività del servizio di animazione prevede:

- ✱ Laboratorio di scrittura e tradizione
- ✱ Laboratorio di costruzione della carta
- ✱ Animazione Ludica
- ✱ Animazione Musicale
- ✱ Fisioterapia
- ✱ Attività Manuali (ferri, uncinetto, composizione fiori)
- ✱ Attività grafico pittorica
- ✱ Laboratori manuali
- ✱ Preparazione Feste
- ✱ Gruppo di teatro.

Il servizio viene svolto dal personale religioso e da volontari esterni.

8.5 L'assistenza religiosa

L'Istituto Suore di San Giuseppe di Susa è presente nella struttura con una Comunità Religiosa che, secondo il suo carisma, cerca di condividere le gioie, le ansie e le sofferenze degli ospiti per collaborare alla salvezza totale dei fratelli e per testimoniare, nelle realtà umane, i beni eterni.

Sull'esempio di Cristo, che nell'umiliazione e nel dolore si fa servo dell'uomo per salvarlo, si pone al servizio del caro prossimo curando e confortando gli Ospiti presenti nella Casa di Riposo.

La presenza del Sacerdote, su richiesta, è disponibile per colloqui personali.

La Santa Messa viene celebrata quotidianamente, alle ore 17.30 nella Cappella della Casa di Riposo.

In caso di bisogno immediato la Direzione è in grado di informare prontamente il sacerdote.

Gli ospiti di confessione diversa dalla fede Cattolica, facendone richiesta al personale, potranno liberamente ricevere l'assistenza spirituale dal loro Ministro.

8.6 Il regolamento interno

Il Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" è una comunità liberamente accessibile a chiunque specie durante gli orari di visita agli ospiti.

Nell'uso di cellulari o altre apparecchiature, quindi, è richiesto di rispettare la specificità della Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia":

- scegliendo orari accettabili, con volume ridotto o uso di cuffie;
- facendo attenzione alla durata e al tenore di conversazioni e programmi;
- non usando i cellulari nei corridoi delle corsie durante l'attività di reparto;
- avendo riguardo per i vicini, specie alla presenza di ospiti;

- tenendo spenti i cellulari nelle ore di riposo.

Per motivi igienico-sanitari è necessario evitare che i visitatori affollino la camera, usino i bagni degli ospiti e siedano sui letti. In riferimento alle norme di sicurezza, nelle camere e nei locali comuni non è consentito l'uso di apparecchi personali di riscaldamento, di fornelli o comunque di altre suppellettili vietate da Leggi o Regolamenti.

E' necessario rispettare il silenzio soprattutto nelle ore di riposo.

I signori ospiti sono invitati a non tenere con sé somme di denaro ed oggetti preziosi in quanto le loro uniche necessità di spesa giornaliera possono essere relative a consumazioni presso gli erogatori di bibite e caffè ecc.. o all'uso del telefono pubblico, il presidio socio sanitario assistenziale declina ogni responsabilità per eventuali ammanchi.

Per il rispetto della propria e dell'altrui salute in tutti i locali vige il divieto di fumo.

In tutti gli ambienti è necessario mantenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso verso gli altri ospiti. Mantenere in buono stato la camera, gli impianti e le attrezzature, una qualsiasi anomalia deve essere segnalata al personale o al Responsabile della struttura.

Per non offendere la sensibilità e la professionalità del personale non offrite regali: una parola di ringraziamento è il modo migliore per manifestare la Vostra riconoscenza e soddisfazione.

8.7 La retta

La retta mensile comprende:

- La fornitura di un servizio alberghiero: ristorazione, riscaldamento, lavaggio della biancheria piana; lavaggio e stiratura della biancheria dell'ospite.
- Gli interventi assistenziali rivolti all'igiene personale ed ambientale, vestizione, mobilitazione, nutrizione, accompagnamento agli spazi collettivi, animazione, sollecitazioni culturali e fisioterapia; assistenza e supporto psicologico.
- Assistenza Infermieristica : preparazione e somministrazione della terapia, esami di laboratorio.
- Gli interventi di controllo, sorveglianza e protezione dell'ospite.
- Ogni anno, in base alle variate condizioni psicofisiche dell'ospite, la tariffa stabilita può subire delle variazioni.

Il pagamento deve avvenire entro i primi dieci giorni del mese stesso.

In caso di assenze per ricoveri ospedalieri, trasferimento in altra struttura, dimissioni eventuali rientri in famiglia la retta di ricovero verrà ridotta del 10% ed il posto letto è conservato per trenta giorni.

Eventuali eccezioni sono valutate di volta in volta.

Non sono comprese nella retta le spese strettamente personali: abbigliamento, ticket medicinali, farmaci non in convenzione, visite specialistiche, particolari dichiarazioni mediche, pannoloni, trasporti per ricoveri o visite mediche. Gli importi delle prestazioni su menzionate verranno esaminati e concordati caso per caso.

Eventuali presenze di persone, estranee all'organizzazione della struttura, per compagnia all'ospite devono essere preventivamente autorizzate con la Direzione fornendo idoneo documento di identità; la struttura si riserva di vigilare sul comportamento di chi è chiamato a prestare compagnia all'ospite.

La struttura declina ogni responsabilità Civile e Penale per la presenza di persone estranee all'organizzazione in affiancamento all'ospite.

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni , programmi e meccanismi di tutela e verifica

1. Fattori e standard di qualità

L'ospite che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto. I fattori di qualità identificati come segue sono monitorati e registrati quotidianamente.

Il Presidio considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. orari e modalità della distribuzione dei pasti
2. regolarità delle visite mediche
3. accessibilità dei familiari e orario visite
4. informazione data all'ospite dal medico sul trattamento terapeutico

Il Presidio ha stabilito per ogni fattore di qualità un specifico obiettivo (Standard di qualità):

1. regolarità orario della distribuzione dei pasti
2. frequenza quotidiana delle visite mediche
3. frequenza e rispetto orari visite
4. acquisizione esauriente delle informazioni sul trattamento terapeutico

2. Impegni e programmi

Il Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" si impegna a distribuire opportuno questionario (MOD. 2) agli ospiti al fine di monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti e attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio stesso tenuto conto delle risultanze dei questionari

3. Segnalazioni e disfunzioni

3.1 Indagini sulla soddisfazione degli ospiti

Il Presidio Socio Assistenziale "Casa Famiglia" garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli ospiti promovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette (MOD.2 -Questionario sul grado di soddisfazione dell'ospite/parente dell'ospite). La valutazione delle risultanze dei questionari è demandata ad uno specifico gruppo di lavoro di cui fa parte la Responsabile del Presidio, un rappresentante del personale infermieristico, un rappresentante del personale O.S.S., la psicologa e l'animatrice.



"Casa Famiglia"