

ISTITUZIONE CENTRO SERVIZI PER ANZIANI DEL COMUNE DI L'AQUILA RESIDENZA ALBERGHIERA SOCIO SANITARIA PER ANZIANI EX ONPI

CARTA DEI SERVIZI

GUIDA ALL'ACCOGLIENZA DEGLI OSPITI

Aspetti logistici e strutturali

La residenza per anziani auto e non autosufficienti, presso l'immobile ex Onpi, in Via Capo Croce 1, 67100 L'Aquila, sorge in una zona dotata di ogni servizio ed in una posizione che consente di raggiungere facilmente il centro storico.

Il complesso immobiliare si caratterizza per la presenza, all'interno della stessa struttura, della Facoltà di Scienze Motorie dell'Università degli Studi di L'Aquila, nonché di un ulteriore blocco destinato alla realizzazione di una Residenza Sanitaria Assistenziale con 72 posti letto. L'immobile si estende su una superficie complessiva di mq 14.000 ed è circondato da un parco giardino di un'estensione di mq 30.000 circa.

La sola struttura residenziale alberghiera socio sanitaria è composta dai corpi c), d) e), dalla palestra, dall'ambulatorio medico, dall'area soggiorno e solarium, dalla sala tv, dalla zona reception e dalla hall, dal bar, dal ristorante, dalla cucina e dai locali di sgombero e di deposito.

I corpi c) e d) si estendono su tre piani e ricomprendono, ciascuno, 14 camere singole per ogni piano, tutte dotate di servizi igienici, oltre ai locali di servizio posti ad ogni piano.

Il corpo e) si estende su tre piani e ricomprende 14 camere doppie per ogni piano, tutte dotate di servizi igienici, oltre ai locali di servizio.

Il ristorante, realizzato in un ambiente curato e climatizzato, contiene oltre cento posti a sedere.

L'immobile è dotato di ascensori per gli utenti, di montacarichi per le merci e dei dispositivi di sicurezza e prevenzione ai sensi della legge 626/1994 (ascensori antincendio, rilevatori fumo, impianto di allarme).

Un po' di storia

L'ONPI (Opera Nazionale Pensionati d'Italia), ente sorto per costruire e gestire case di riposo per pensionati INPS, intorno alla metà degli anni 70, portava a termine i lavori di costruzione dell'immobile destinato a Casa Albergo in L'Aquila, con una disponibilità iniziale di 300 posti letto per anziani autosufficienti.

Gli anziani, provenienti da ogni parte d'Italia, per essere ammessi dovevano essere titolari di pensione INPS, non disporre di redditi alti, essere di buona condotta civile e morale, essere fisicamente autosufficienti e non presentare infermità che richiedessero assistenza e cure.

In seguito alla soppressione dell'ONPI, la Casa Albergo passava prima alla Regione Abruzzo e poi, dal 1997, al Comune di L'Aquila.

Nel quadro istituzionale e normativo regionale, la residenza per anziani si configura come residenza socio sanitaria polivalente, rivolta all'ospitalità di autosufficienti, parzialmente non autosufficienti e non autosufficienti, con prestazioni ed attività di tipo socio assistenziale, sanitario e alberghiero.

La residenza è autorizzata dalla Regione Abruzzo – Direzione Sanità, Determinazione n. DG4/009 del 30 marzo 2004.

I principi fondamentali della Carta dei Servizi

La residenza per la terza età eroga i propri servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap. I servizi vengono comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità della persona secondo criteri di imparzialità, obiettività e giustizia.

La continuità

La residenza garantisce la continuità del servizio mediante la predisposizione di opportuni turni di lavoro, fornendo nelle 24 ore adeguati livelli di assistenza. Si impegna inoltre a ridurre al minimo i disagi derivanti da interruzioni o disservizi dovuti a causa di forza maggiore.

Il diritto di scelta

L'anziano e la sua famiglia hanno il diritto di manifestare le proprie scelte all'interno della struttura. Le stesse troveranno limiti solo nelle maggiori esigenze organizzative e funzionali che dovranno comunque essere comunicate.

La partecipazione e la trasparenza

La residenza garantisce la trasparenza della propria attività gestionale e amministrativa garantendo il diritto alla corretta e tempestiva informazione, e l'invito a formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. In merito alla privacy, assicura la riservatezza dei dati sensibili.

L'efficacia e l'efficienza

La residenza si orienta al miglioramento continuo della qualità cercando di ottenere i massimi risultati di assistenza (efficacia) ed ottimizzando i servizi, le attività e le prestazioni fornite (efficienza).

FILOSOFIA DEL SERVIZIO E OBIETTIVI

Responsabilità politiche e responsabilità gestionali

La residenza per anziani è un servizio del Comune di L'Aquila.

La definizione degli indirizzi e degli obiettivi generali, la programmazione strategica ed il controllo dei risultati è di competenza dell'organo politico, facente riferimento al Consiglio di Amministrazione dell'Istituzione CSA; la gestione operativa è in capo alla Direzione della struttura.

La rete dei servizi

La residenza condivide e partecipa al progetto della rete dei servizi volto al mantenimento della persona anziana nel proprio ambiente di vita. In questo senso si propone come centro di servizi residenziali e semiresidenziali del territorio, aperto al reciproco e mutuo scambio con altri servizi, ed in generale con i cittadini.

I fruitori

La residenza si rivolge a persone anziane, in modo particolare a quelle persone che per problemi sociali e sanitari necessitano di una maggiore protezione ed assistenza.

La missione della residenza è di garantire, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, la migliore qualità di vita possibile agli anziani che fruiscono dei suoi servizi, qualunque siano le loro condizioni di salute fisica e mentale.

Gli obiettivi

L'obiettivo più importante della residenza è la qualità della vita degli anziani che utilizzano i propri servizi. Per raggiungere tale obiettivo devono essere garantiti i massimi livelli di autonomia funzionale, mentale e sociale, condizione che permette alla persona diversi gradi di autodeterminazione e di soddisfacimento dei propri desideri e delle proprie volontà.

La cultura

La salute della persona anziana viene considerata in senso globale e multidimensionale, ovvero tenendo conto di tutti gli aspetti fisici, mentali, sociali ed ambientali che entrano a definire il benessere soggettivo ed oggettivo della persona.

L'organizzazione

I servizi erogati che partecipano alla risposta assistenziale sono coordinati ed integrati in modo da rispettare una visione unitaria della singola persona.

L'umanizzazione

Le principali risorse di cui dispone la residenza per qualificare la propria assistenza sono gli operatori, il volontariato e le famiglie, oltre agli anziani stessi. E' convinzione della residenza che per ottenere un servizio di qualità sia necessario, oltre alla competenza tecnica ed alle attività, un livello elevato di umanità. I coordinatori sono a disposizione dei familiari negli orari del pubblico. Per conferire con il Direttore, si consiglia di prendere preventivamente un appuntamento.

APPROCCIO ALL'ANZIANO ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Approccio all'anziano ed organizzazione dei servizi

L'orientamento della residenza è ispirato al perseguimento della massima qualità della vita, del benessere, della salvaguardia della salute degli ospiti, in particolare di quelli più fragili per i quali, buona parte di questa qualità, si gioca nella possibilità di svolgere attività semplici della vita quotidiana come mangiare, bere, andare in bagno, lavarsi, intrattenersi con gli altri e così via.

La qualità della vita di una persona anziana è, dunque, legata, come per le altre età, al grado con cui la persona riesce a soddisfare i propri bisogni, le proprie esigenze, i propri desideri. Nella residenza, la qualità della vita è legata alla salute e all'autonomia che la struttura è in grado di garantire attraverso l'organizzazione dei propri servizi, come risposta globale ai bisogni dell'anziano che non è diviso in parte sanitaria, sociale e assistenziale, ma si presenta come una persona completa e unica nella sua complessità.

Diventa allora fondamentale per l'organizzazione l'agire sinergico, ovvero l'agire legato ad un progetto unitario in grado di tenere conto, contemporaneamente, dei bisogni dei singoli anziani e delle condizioni organizzative, logistiche ed operative.

Allo scopo verranno attivati utili strumenti organizzativi che saranno:

- l'adozione di una metodologia di lavori per progetti: si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata nella individuazione di obiettivi di salute e benessere per gli ospiti e nella valutazione dei risultati di salute e benessere effettivamente raggiunti;
- l'adozione di strumenti di valutazione multidimensionale, ovvero apposita commissione volta ad accertare i bisogni di ogni singolo anziano, eventualmente integrati da altre informazioni ritenute necessarie, per accertare la loro condizione fisica, psicologica e relazionale;

- l'attivazione di un lavoro di equipe (unità valutativa interna) a livello di reparto, composta dalle varie figure professionali (responsabile del reparto, medico, infermiere, operatore socio sanitario, psicologo, animatore, ecc.) che decide e prescrive un progetto di assistenza individuale (PAI) che dovrà essere realizzato dagli specifici servizi richiamati dal progetto.

Piani di Assistenza Individualizzata (PAI)

Al fine di garantire un'assistenza personalizzata, ogni anziano presente nella residenza avrà un Piano di Assistenza Individuale, deciso in sede di riunione di equipe, che sarà riportato nell'apposito modulo PAI.

La definizione tecnica e metodologica di una PAI segue le seguenti quattro fasi:

1. **Conoscenza:** si tratta di valutare in modo globale, attraverso un approccio multidimensionale e multiprofessionale, la condizione di bisogno dell'anziano. Nelle riunioni di equipe vengono presentate le condizioni generali riferite alla scheda di valutazione multidimensionale e tutte le altre informazioni nel frattempo raccolte. Tali informazioni sono integrate dai partecipanti con ulteriori elementi di conoscenza non evidenziati nel resoconto generale.
2. **Definizione degli obiettivi:** l'equipe definisce gli obiettivi di salute da perseguire tenendo conto, contemporaneamente, dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili. Gli obiettivi devono essere chiari, realisticamente raggiungibili, riferiti ad aspetti concreti.
3. **Articolazione e sviluppo dei programmi operativi:** in linea con gli obiettivi, dovranno essere specificati i Piani di Assistenza Individuale, da riportare nell'apposita scheda PAI, stabilendo altresì i soggetti attuatori, i tempi previsti e le risorse coinvolte. Qualora non sussistano più le condizioni oggettive per la realizzazione del PAI deciso, dovranno essere riportate per esteso, in sede di verifica, le motivazioni.
4. **Verifica dei risultati raggiunti:** trascorsi i tempi previsti del Pai, o alla luce di eventuali accadimenti che possono avere influito significativamente sullo sviluppo del programma stesso, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti. In questo modo, oltre alle attività routinarie stabilite dai programmi di lavoro assistenziale ed infermieristico del singolo reparto, le condizioni individuali e specifiche saranno stabilite nel Pai di ogni singolo anziano.

Il lavoro di equipe

Il lavoro di equipe rappresenta una specifica modalità di lavoro, indispensabile per dare risposte globali e coordinate ai bisogni degli anziani.

L'equipe multiprofessionale è un gruppo di lavoro che coinvolge le diverse figure interessate.

L'equipe, come Unità Valutativa Interna, si riunisce nei seguenti casi:

- inserimento di un nuovo ospite;

- definizione dei Pai;
- analisi delle problematiche di reparto.

La composizione dell'UVI è la seguente:

- coordinatore responsabile;
- medico;
- infermiere;
- operatore di assistenza;
- psicologo;
- fisioterapista.

A tali figure, potranno aggiungersi altre figure qualora ne sia ritenuta necessaria la presenza.

La gestione delle risorse umane

La principale risorsa per la realizzazione degli obiettivi della residenza sono gli operatori che a diverso titolo e professionalità prestano la propria opera presso la struttura. Le strategie gestionali generali sono orientate al coinvolgimento attraverso forme di partecipazione diretta alle scelte operative, metodo che consente di sostenere la motivazione al lavoro ed il costante orientamento agli obiettivi.

Considerato che l'attività di assistenza diretta alla persona anziana passa attraverso la relazione, particolare attenzione viene dedicata al mantenimento di un adeguato livello di coinvolgimento psicologico ed emotivo, in particolare in quei servizi di assistenza alle persone affette da demenza o da gravi forme di compromissione assistenziale e sanitaria.

Uno dei principali strumenti da utilizzare allo scopo è la formazione degli operatori, intesa come leva di sviluppo delle competenze e di motivazione al lavoro.

Modalità di ammissione

Il servizio di residenzialità e di centro diurno è a domanda individuale.

La richiesta di ammissione va presentata alla Direzione dell'Istituzione Centro Servizi per Anziani. La modulistica è disponibile anche presso gli uffici dell'Istituzione e comprende:

- richiesta di accoglimento;
- relazione sociale;
- relazione medica;
- certificati anagrafici;
- certificazione ISEE;
- copia del codice fiscale;
- copia del documento di riconoscimento in corso di validità;
- impegnativa di pagamento della retta;
- determina del comune di residenza per eventuale integrazione retta;
- copia della tessera sanitaria;
- esiti dei raggi al torace; esiti esame HIV e HCV.

La domanda viene valutata dalla Commissione denominata UVM (Unità di valutazione multidimensionale) la quale attribuisce un punteggio che tiene conto delle seguenti variabili:

- residenza e territorialità;
- urgenza del ricovero;
- reddito familiare inferiore al minimo vitale;
- età;
- situazioni particolari;
- solitudine dell'anziano.

Con questo punteggio l'anziano viene inserito in una graduatoria di ammissione. I tempi di attesa per il soddisfacimento della richiesta variano sensibilmente a seconda del tipo di intervento richiesto.

L'accoglienza dell'ospite.

Il servizio gestione ospiti che fa capo all'ufficio amministrativo della residenza, riceve tutta la documentazione sanitaria e sociale. Tale documentazione viene consegnata al coordinatore responsabile della struttura il quale, dopo aver verificato tutti i dati, le problematiche ed i bisogni documentati, decide quale sia la migliore collocazione camerale. Il giorno stabilito per l'ingresso (gli orari sono definiti dal reparto), l'ospite viene accolto dalla caposala, dall'infermiere di turno, da un operatore socio sanitario, dallo psicologo, ove necessario. Viene quindi stilato un piano assistenziale, tenendo conto delle caratteristiche dell'ospite e successivamente viene accompagnato nella camera assegnata.

Si procede quindi con l'inventario della biancheria ed ulteriori informazioni riguardanti la generalità dei servizi offerti.

I SERVIZI DI OSPITALITA'

Residenzialità: reparti di ricovero definitivo e temporaneo di sollievo

I reparti di ricovero sia definitivo che temporaneo di sollievo che ospitano 40 anziani non autosufficienti sono ubicati su due piani:

- il primo piano, corpo C e corpo D, dotato di 26 posti letto;
- il secondo piano, corpo D, dotato di 14 posti letto.

I reparti di ricovero, sia definitivo che di sollievo, che ospitano 40 anziani autosufficienti sono ubicati su tre piani:

- il primo piano, corpo E, dotato di 12 posti letto;
- il secondo piano, corpo C, dotato di 14 posti letto;
- il terzo piano, corpo D, dotato di 14 posti letto.

Il ricovero di sollievo si rivolge sia agli anziani che alla famiglia in difficoltà alla quale viene data l'opportunità, attraverso l'inserimento temporaneo in struttura del proprio familiare, di recuperare risorse personali. Così facendo i familiari hanno la possibilità di rivedere la propria

situazione organizzativa ed, eventualmente socio psicologica, al fine di ricreare una condizione di assistenza al proprio congiunto.

Le stanze di degenza sono generalmente singole o al massimo di 2 posti letto, dotate di arredamento ed attrezzature igieniche (letti, bagno singolo in camera, armadi, comodini, Tv, frigo bar, servizio di pronto intervento telefonico), moderni ed adeguate alle persone ospitate.

Il piano è provvisto di bagno assistito, con una doccia per gli ospiti allettati e dotato di supporti ed ausili per i disabili.

Il reparto dispone di spazi per il soggiorno destinati a momenti di aggregazione alla lettura, ed alla visione di programmi televisivi.

Il centro diurno

Il centro diurno è un servizio che fornisce una ospitalità diurna permettendo, a chi lo utilizza, di rimanere più a lungo al proprio domicilio. Il centro diurno è aperto dalle 7.30 alle 20.30, dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 7.30 alle ore 14.00, con esclusione dei giorni festivi.

I servizi offerti, con esclusione dell'alloggio notturno, sono:

- attività motorie;
- attività di animazione, socializzazione, laboratori manuali;
- assistenza (bagno, igiene della persona, cura dell'aspetto fisico);
- assistenza sanitaria (terapia orali, intramuscolo, endovenose, medicazioni, aerosol, ecc.);
- servizio di ristorazione (colazione, pranzo e merenda, cena solo su richiesta).

LE REGOLE PER UNA BUONA CONVIVENZA

Orario delle visite

Gli orari delle visite per l'accesso ai piani è consentito tutti i giorni con i seguenti orari:

dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e

dalle ore 15.00 alle ore 20.00.

Per casi motivati ed eccezionalmente, il Direttore può autorizzare orari diversi.

Le visite devono essere rispettose delle esigenze degli ospiti e delle eventuali indicazioni fornite dalla struttura. In ogni caso è vietato l'accesso ai visitatori ai locali di servizio della casa.

Custodia valori e responsabilità civile

La casa non si assume responsabilità alcuna per cose o valori conservati nelle stanze degli ospiti; inoltre, declina ogni responsabilità per danni che possano derivare senza sua colpa agli ospiti ed alle loro cose.

In casi particolari la casa può impegnarsi a conservare valori e denaro degli ospiti, ma senza assumersi alcuna responsabilità.

Il fumo

Per il rispetto della salute propria e delle altre persone, nella residenza è vietato fumare.

Il silenzio e la tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri anziani, e favorire il riposo, gli anziani ospiti ed i loro familiari devono evitare il più possibile rumori e devono moderare il volume della radio e della televisione dalle ore 14.00 alle ore 15.00 e dalle 22.30 alle 6.30.

Mance e doni

I rapporti tra il personale della casa e gli ospiti dovranno essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di cordiale e corretta collaborazione.

Il personale non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio. L'ospite ed i familiari non possono pretendere dal personale prestazioni non contemplate nel programma di servizio e non devono fare pressioni sul personale per ottenere un trattamento di favore.

SERVIZI AGLI ANZIANI

Gestione dei servizi

I servizi offerti dalla residenza sono gestiti in parte direttamente dall'Istituzione CSA ed in parte sono appaltati a ditte esterne.

Servizi agli anziani

Nei reparti residenziali sono attivi i seguenti servizi:

1. assistenziale di cura della persona;
 - 1.1 assistenza ed igiene
2. sociali
 - 2.1 animazione
 - 2.2 servizio sociale
 - 2.3 psicologico
 - 2.4 volontariato
 - 2.5 religioso
3. sanitari
 - 3.1 medicina di base
 - 3.2 infermieristico
 - 3.3 logopedia
 - 3.4 dietetico

- 4. alberghieri
- 4.1 portineria
- 4.2 trasporto ospiti
- 4.3 pulizia
- 4.4 ristorazione
- 4.5 lavanderia e sanificazione
- 4.6 tecnico e di manutenzione

I SERVIZI ASSISTENZIALI E DI CURA ALLA PERSONA

I servizi di assistenza e igiene

Ad ogni anziano vengono garantite tutte le attività della vita quotidiana, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto all'assunzione del cibo, alla mobilitazione, anche con l'ausilio dei parenti. Questo servizio costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso la residenza ed il suo sviluppo varia in funzione delle diverse richieste che si verificano nel tempo.

Il piano di lavoro di assistenza individuale è specificato nel Pai del singolo anziano. L'attività di assistenza è gratuita nelle 24 ore attraverso tre turni: mattino, pomeriggio e notte.

Sinteticamente, le attività svolte sono le seguenti:

Mattino: turno dalle 6.00 alle 14.00

- igiene e vestizione dell'ospite;
- colazione (compreso l'aiuto nell'assunzione);
- bagni programmati;
- idratazione;
- controllo dell'incontinenza;
- aiuto nella deambulazione;
- giro letti;
- pranzo (compreso l'aiuto nell'assunzione);
- messa a letto per il riposo pomeridiano.

Pomeriggio: turno dalle 14.00 alle 22.00

- alzata pomeridiana;
- distribuzione della merenda
- bagni programmati
- controllo dell'incontinenza
- aiuto nella deambulazione
- cena (compreso l'aiuto nell'assunzione)
- messa a letto per la notte
- inizio sorveglianza

Notte: turno dalle 22.00 alle 6.00

- sorveglianza
- cambio notturno e posizionamento ospiti
- controllo centralino e portineria.

Il piano di assistenza può essere richiesto alle caposala dei reparti.

I SERVIZI SOCIALI

Il servizio di animazione

Obiettivo fondamentale di questo servizio è far sentire gli ospiti come “parte di una grande famiglia”. Per fare questo, l’animazione realizza progetti di socializzazione ed integrazione tra gli ospiti volti a recuperare un ruolo attivo nel contesto sociale della casa, anche quando le condizioni di salute sono precarie. Il servizio di animazione viene garantito da te animatori in collaborazione con un gruppo di volontari. Il servizio è attivo tutti i giorni, compresi i festivi, presso le varie sale della residenza.

Tutte le attività costituiscono uno stimolo per la creatività, la motricità, la socializzazione e la convivenza interna ed esterna e sono programmate tenendo conto delle caratteristiche degli ospiti e del Pai definito nell’equipe. In genere, gli ospiti vengono divisi in gruppi di interesse e svolgono varie attività. Tutti i progetti rientrano in un piano di attività utili per mantenere alcuni gradi di autonomia e funzioni fondamentali.

Il servizio sociale professionale

Il servizio sociale professionale attua interventi volti alla prevenzione, sostegno e recupero di quegli anziani, ospiti della residenza, che si trovino in situazioni di bisogno e di disagio; svolge compiti di gestione, di collaborazione all’organizzazione e alla programmazione, di coordinamento di interventi ed attività socio assistenziali; svolge un ruolo di mediatore tra gli ospiti ed il personale della residenza, e tra gli ospiti ed i familiari di questi; svolge attività di informazione e comunicazione all’interno della residenza e sui diritti degli utenti.

L’assistente sociale lavora anche in equipe offrendo il proprio contributo nella definizione del Pai.

Il servizio psicologico

Il servizio si prefigge di fornire un sostegno psicologico agli ospiti ed ai loro familiari. Tale servizio assume particolare importanza soprattutto nella fase di primo accesso al servizio, in quanto è il momento più critico e richiede da parte dell’anziano e dei propri familiari un’importante risposta di adattamento. Lo psicologo lavora in equipe ed in tali contesti, oltre a portare il proprio contributo nella definizione del Pai, aiuta gli operatori a migliorare la comprensione dei bisogni degli anziani.

I progetti del servizio psicologico si rivolgono principalmente a due grandi aree: la depressione ed il deterioramento cognitivo.

Il volontariato

La struttura si avvale della collaborazione di numerosi volontari. Le attività dei volontari sono concordate con il servizio di animazione, che è il loro principale interlocutore, il quale provvede ad inserirli nei vari programmi ed attività presenti in struttura.

L'attività di volontariato non può essere in alcun modo sostitutiva dei compiti propri ed istituzionali della residenza; la stessa deve intendersi improntata ad una azione spontanea e solidale di aiuto alle persone.

La struttura considera l'apporto dei volontari una risorsa importante in quanto, oltre a costituire un'apertura verso l'esterno ed un ampliamento delle relazioni interne, aumenta il senso di interesse e di cura degli anziani ospiti.

Il servizio religioso

La casa assicura un servizio di assistenza religiosa. La messa viene celebrata nel giorno di domenica e delle festività più importanti. E' assicurata per tutti gli ospiti la libertà di praticare il proprio culto.

I SERVIZI SANITARI

Il servizio sanitario

L'attività sanitaria rivolta ad anziani non autosufficienti, da erogare all'interno della struttura (compresa la futura RSA), sono in convenzione con il servizio sanitario nazionale.

Tali attività sono finalizzate a garantire l'erogazione di tutte le prestazioni sanitarie ricomprese nella convenzione.

Il servizio medico

Il medico, che opera all'interno della struttura, esplica nei confronti degli anziani assistiti compiti di prevenzione, diagnosi e cura, avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di diagnostica strumentale, ed usufruendo dell'ambulatorio interno. Il medico partecipa alle riunioni di equipe per la definizione dei Pai.

L'ospite ha il diritto di mantenere il proprio medico di famiglia.

Il servizio infermieristico

L'attività sanitaria è garantita, oltre che dal medico, dal personale infermieristico. Gli infermieri sono tenuti a partecipare alle riunioni di equipe volte alla definizione dei Pai. Gli ospiti, i quali devono essere sottoposti a visite e controlli presso i presidi ospedalieri o le case di cura, possono essere accompagnati, qualora non vi siano familiari disponibili, dal personale infermieristico.

Obblighi in caso di ricoveri in strutture sanitarie

Per le urgenze, la residenza ricorre alla Croce Rossa o al 118. In questo caso, ogni responsabilità dell'assistenza rimane in capo alla struttura sanitaria ove avviene il ricovero.

Qualora un ospite o un familiare non intendano accettare il ricovero nella struttura ospedaliera, la residenza si ritiene esente da ogni responsabilità.

La casa non provvede ad alcuna prestazione durante il ricovero in struttura ospedaliera. Qualora venga richiesta l'assistenza, questa deve essere assicurata dai parenti o da privati, con ogni onere di spesa a carico dell'utente.

La casa assicura l'impiego di proprio personale solo per l'asporto ed il ripristino della biancheria sporca per gli ospiti privi di parenti, o con parenti in grave difficoltà.

La casa non si assume alcuna responsabilità per l'assistenza praticata agli ospiti da terzi.

Il servizio dietetico

La figura della dietista rappresenta un importante punto di riferimento per gli ospiti e per i servizi socio assistenziali della residenza. I compiti principali del servizio sono:

- elaborare i menu calibrati per l'utenza: il regime alimentare deve essere variato, gradito e soprattutto bilanciato per soddisfare le esigenze energetiche e nutrizionali dell'anziano; il regime alimentare rispetta inoltre le abitudini e le tradizioni degli stessi tenendo conto della stagionalità;
- collaborare alla stesura dei menu con i cuochi;
- elaborare e formulare diete prescritte dal medico, verificando l'accettabilità da parte dell'anziano;
- sovrintendere alla corretta attuazione, da parte degli operatori, sia in fase di preparazione che di somministrazione.

Svolge, inoltre, opera di informazione ed educazione alimentare, sia per gli anziani che per gli operatori addetti. Collabora con altre figure alla valutazione multidisciplinare del comportamento alimentare, finalizzata alla predisposizione di eventuali programmi di intervento Pai.

I SERVIZI ALBERGHIERI

Il servizio di centralino e di portineria

Il servizio di centralino e di portineria è attivo 24 ore al giorno, festivi compresi. Il servizio è a disposizione di ospiti e di visitatori, anche per fornire informazioni di carattere generale sui servizi della casa. Assicura il controllo dei cancelli automatizzati della casa, ed il rispetto degli orari di visita. La portineria riceve inoltre la posta degli ospiti e provvede a distribuirla ai medesimi.

Il servizio di trasporto degli ospiti

La casa dispone di un servizio di trasporto ospiti per le visite specialistiche, per i ricoveri programmati, o per le uscite.

Il servizio è attivo dalle 7.30 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00. Il servizio è escluso la domenica ed i giorni festivi.

Il servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio garantisce tutti i giorni la pulizia completa delle camere, compresi gli arredi, e di tutti gli spazi comuni della casa. Le attività da svolgere sono dettagliatamente descritte nel disciplinare tecnico.

Il servizio di ristorazione

La residenza considera la ristorazione un servizio molto importante, in quanto indice di buona qualità della vita.

Il menu e la grammatura del cibo sono concepiti con riguardo alle esigenze ed alle abitudini alimentari degli ospiti.

I pasti vengono serviti nella sala ristorante o direttamente in camera, in caso di necessità.

Gli ospiti che mantengono una sufficiente autonomia, esprimono la propria scelta in relazione al pasto da consumare. Per la colazione, il pranzo e la cena viene garantita la possibilità di scelta tra varie alternative, al fine di dare risposte alle diversificate esigenze dei singoli ospiti.

Orari dei pasti

Gli orari dei pasti sono i seguenti.

Colazione: viene servita dalle ore 7.45 alle ore 9.00 nella sala ristorante o direttamente nelle camere, ove necessario. L'ospite può scegliere tra caffè, latte, thè, yogurth, centrifugato o frullato di frutta, pane, fette biscottate e biscotti.

Pranzo: viene servito, nella sala ristorante, dalle ore 12.00 alle ore 14.00, o direttamente nelle camere, ove necessario, dalle ore 11.30 alle ore 12.00. La disponibilità per il primo piatto è a scelta tra pasta, riso o minestra. Per il secondo piatto, si può scegliere tra carne, pesce, formaggi, salumi, uova. E' poi disponibile un contorno del giorno a scelta tra verdure ed ortaggi di stagione, cotte o crude. Segue la frutta fresca di stagione, o macedonia di frutta fresca. Pane e grissini. Acqua minerale (1/2 litro) e vino da tavola (1/8 litro), bianco o rosso, caffè.

Merenda: viene servita dalle ore 15.45 alle ore 16.15 e propone, a scelta, yogurth, latte, thè, frutta, succhi di frutta.

Cena: viene servita, nella sala ristorante, dalle ore 19.00 alle ore 21.00, o direttamente nelle camere, ove necessario, dalle ore 18.00 alle ore 19.00. La disponibilità per il primo piatto è a scelta tra pasta, riso o minestra. Per il secondo piatto, si può scegliere tra carne, pesce, formaggi, salumi, uova. E' poi disponibile un contorno del giorno, a scelta tra verdure ed ortaggi di stagione, cotte o crude. Segue la frutta fresca di stagione, o macedonia di frutta

fresca. Pane e grissini. Acqua minerale (1/2 litro) e vino da tavola (1/8 litro), bianco o rosso, caffè.

Durante le festività del Natale, Santo Stefano, Capodanno, Epifania, Pasqua, Pasquetta, Ferragosto e Festa del Patrono viene garantito il pasto tradizionale con menu speciale. Nelle festività del 25 aprile, 1 maggio, 1 novembre, 8 dicembre, dovrà essere servito il menu domenicale.

Servizio di lavanderia – guardaroba

Il servizio è affidato all'esterno. Il lavaggio della biancheria e degli indumenti personali è a carico degli ospiti. Il servizio comprende il lavaggio di tutta la biancheria della casa e degli indumenti degli ospiti, nonché la riconsegna ai reparti di appartenenza. L'ospite all'ingresso deve disporre di un corredo adeguato e sufficiente. E' vivamente sconsigliato l'uso di indumenti con tessuti delicati o che richiedano particolari procedure di pulitura. La residenza effettua un controllo permanente sulla qualità del servizio ed è punto di riferimento dei familiari per eventuali disservizi come lo smarrimento o il deterioramento dei capi di vestiario. Su tutti i capi di vestiario e biancheria sono applicate etichette per il riconoscimento del proprietario. Questa operazione viene eseguita dal servizio di guardaroba della casa, o, a richiesta, dai familiari. I familiari degli ospiti devono curare la necessaria integrazione degli indumenti occorrenti, come pure provvedere alla sostituzione di quelli non più utilizzabili.

Servizio tecnico e di manutenzione

La casa dispone di proprio personale tecnico per la manutenzione ordinaria dell'immobile.

In caso di urgenza, è attivato un servizio di reperibilità notturna e festiva.

La manutenzione straordinaria viene eseguita da ditte specialistiche esterne.

Servizi amministrativi

Gli uffici amministrativi sono situati al piano terra, in prossimità della portineria. Sono aperti al pubblico dalle ore 9.30 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì, e dalle 15.30 alle 17.30 il martedì ed il giovedì.

La Direzione

Il Direttore della struttura è responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi i provvedimenti che impegnano la casa verso l'esterno.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Strumenti di tutela

La residenza garantisce la tutela della persona ospitata attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in struttura.

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità dei servizi. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili.

Il reclamo può essere presentato attraverso le seguenti modalità.

Gli ospiti presentano il reclamo scritto (tramite la scheda Modulo dei reclami e dei suggerimenti, a disposizione presso la portineria) o orale al responsabile del servizio o al responsabile dell'ufficio amministrativo. Se il reclamo risulta chiaro e circostanziato, qualora sia possibile, si procede ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se la complessità del reclamo non consente l'immediata eliminazione, la direzione comunicherà agli ospiti lo stato di avanzamento della pratica ed il termine del procedimento. I reclami pervenuti saranno protocollati e conservati presso l'ufficio di direzione.

Tutela della privacy

La residenza assicura la raccolta, il trattamento e la conservazione dei dati personali dei propri ospiti nel rispetto della legge 675/96.

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione, all'interno della residenza, al solo personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione ed all'erogazione delle prestazioni sociali e socio sanitarie.

Partecipazione

Allo scopo di migliorare la comunicazione e lo scambio tra la struttura e gli ospiti, si favorisce la partecipazione all'organizzazione della residenza. Per questo, viene promosso un tavolo di confronto tra la direzione, i rappresentanti degli ospiti e dei lavoratori, le forze sociali e di volontariato. Nel tavolo di consultazione, al quale il Direttore della residenza potrà far intervenire propri referenti, verranno forniti dati relativi ad indicatori di qualità dei vari servizi offerti. Il tavolo avrà una cadenza semestrale e sarà convocato dalla Direzione della residenza.

E' stato inoltre predisposto un questionario per valutare il grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro parenti, rispetto all'organizzazione dei servizi.

La retta

La retta giornaliera comprende tutti i servizi presenti all'interno della casa, ad esclusione di:

- ticket sui medicinali;
- farmaci;
- prestazioni sanitarie specialistiche;
- servizio ambulanza non fornito dal servizio sanitario;

- parrucchiera – barbiere;
- podologia – estetista.

Le rette vengono determinate annualmente attraverso un atto deliberativo dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituzione CSA del Comune di L'Aquila. Le rette stabilite a carico degli ospiti si differenziano in base alle seguenti condizioni:

- anziano residente nel Comune di L'Aquila;
- anziano non residente nel Comune di L'Aquila;
- ricovero definitivo autosufficiente;
- ricovero definitivo non autosufficiente;
- centro diurno auto e non autosufficiente.

MODULO RECLAMI / SUGGERIMENTI

Gent.ma/o Signora/e

Condividiamo che il miglioramento dei “servizi” debba avvenire tenendo anche conto del parere degli utenti. Le saremmo, perciò, grati se volesse farci conoscere sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, ecc.

Per facilitarLa abbiamo predisposto il seguente modulo, disponibile presso la portineria, che andrà imbucato nella cassetta apposita che troverà all’ingresso della residenza.

N.B. Saranno presi in considerazione soltanto i moduli completi in ogni loro parte. Grazie.

Alla Direzione della Residenza per Anziani, Via Capo Croce 1, 67100 L’Aquila.

Il/La sottoscritto/a.....

Residente a.....in via.....

Tel.fax.....

Parente dell’ospite.....

Livello di parentela dell’ospite:

coniuge

figlio/a

fratello/sorella

cognato/a

genero/nuora

nipote

curatore

tutore

altro

FA PRESENTE QUANTO SEGUE:

specificare: lamentela apprezzamento suggerimenti

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

L’Aquila lì

(firma dell’interessato)

N.B. Il trattamento dei dati personali è soggetto alle norme della legge 675/ 96.