

CENTRO SERVIZI SOCIO- ASSISTENZIALI E SANITARI

VIA OSPEDALE N.1 - V I G O N E (TO)

TEL. 011/9809171

EMAIL: direzione@centroservizivigone.it



CARTA DEI SERVIZI

****LA STRUTTURA****

1.1 LA NOSTRA MISSIONE

Il Centro Servizi Socio-Assistenziali e Sanitari di Vigone è una A.P.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona) che trae origine dalla trasformazione dell'Ente Morale denominato "Ospedale degli Infermi".

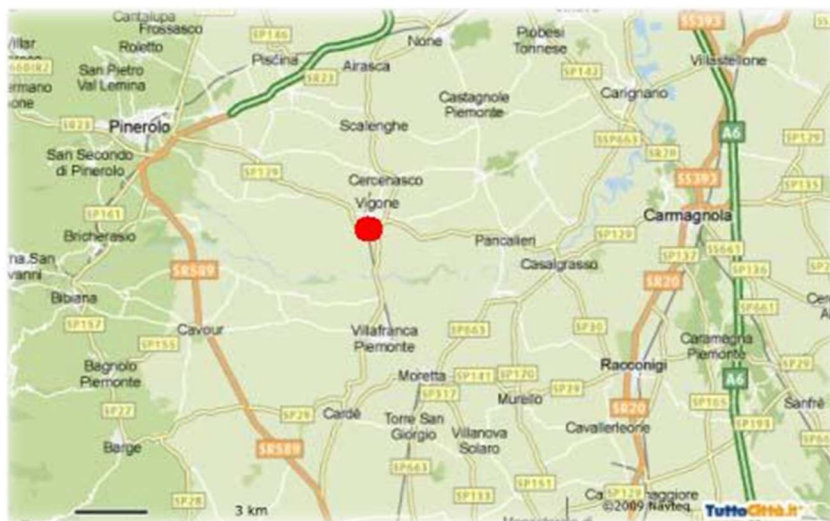
L'Istituzione ha come obiettivo primario quello di ospitare, assistere e curare anziani autosufficienti e non, sia nelle strutture direttamente gestite dall'Ente, ed a seguito dell'avvio della Comunità di disabili, anche quello di ospitare, assistere e curare, attraverso programmi specifici, adulti disabili che necessitano di assistenza continua o temporanea, ed infine potrà attivare, sia in modo autonomo che in collaborazione con l'Amministrazione Comunale o con altre Pubbliche Amministrazioni ogni altra iniziativa atta a risolvere problemi di difficoltà, di disagio o di emarginazione. I ricoveri pertanto potranno essere in continuità assistenziale, di sollievo o a tempo indeterminato.

Dal 2020 è stata avviato HABITER, un progetto nato dalla volontà del Centro Servizi di Vigone per la realizzazione di un'offerta abitativa innovativa sul territorio del Pinerolese, in collaborazione con la Fondazione Compagnia di San Paolo e la Cooperativa Synergicas.c.s. L'iniziativa ha creato, all'interno della struttura Canonico Ribero, cinque piccole unità immobiliari autonome organizzate in bilocali arredati con accesso indipendente, sostenibili nei costi e rispondenti a diverse necessità abitative. Gli inquilini avranno a disposizione servizi a sostegno della gestione quotidiana dell'abitare, dello stato di salute e servizi destinati alla socializzazione, alla cura della persona e al tempo libero con l'obiettivo di rafforzare l'identità locale e il senso di appartenenza alla comunità.

1.2. COME ARRIVARE

Da Torino: autostrada Torino Pinerolo uscita None; proseguire sulla SR23 e proseguire da Airasca direzione Scalenghe su SP139; poi Cercenasco; Vigone.

Da Cuneo: SR 589 dei laghi di Avigliana fino a Saluzzo; proseguire su SP139 direzione Villafranca; poi Vigone



1.3. CONTATTI E INFORMAZIONI

Informazioni sui servizi dell'Ente possono essere ottenute direttamente presso gli uffici amministrativi che sono situati in Via Ospedale n.1 (aperti dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 ed il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00), telefonando allo 011-9809171 o inviando una e-mail all'indirizzo direzione@centroservizivigone.it.

1.4. LE STRUTTURE

L'Istituzione attualmente svolge attività di ricovero e di assistenza nei confronti di persone anziane sia autosufficienti che non e di adulti disabili nei limiti dei posti autorizzati. Essa risulta inserita nella rete dei servizi socio-sanitari di zona e persegue la massima integrazione con il territorio.

Il Centro Servizi Socio-Assistenziali e Sanitari di Vigone gestisce due strutture:

- 1) **la Residenza “Canonico Ribero”** - Via Cottolengo n. 1, Vigone;
- 2) **la Comunità “Casa Brun”** – Via Fiocchetto 32, Vigone.



Residenza Canonico Ribero

Comunità Casa Brun



La Residenza “Canonico Ribero”

Residenza Assistenziale (R.A.)

Utenza: nel nucleo R.A. sono ospitati anziani in condizioni di parziale autosufficienza psicofisica, cioè in condizione di compiere con aiuto le funzioni primarie e che necessitano di prestazioni di tipo alberghiero e di carattere assistenziale.

Posti letto: 11 posti letto, suddivisi in camere singole, doppie o triple.

Figure professionali: responsabile di nucleo, infermieri professionali, fisioterapista, operatori socio sanitari.

L'Equipe: lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite. Non è prevista l'elaborazione dei progetti assistenziali individualizzati.

Assistenza: sociosanitaria garantita 24 ore su 24, infermieristica in base alle necessità. Le esigenze di carattere sanitario vengono garantite mediante i normali servizi del territorio (medico di base, ambulatori, servizi sociali, ecc.).

Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)

Utenza: nel nucleo R.S.A. sono ospitati anziani non autosufficienti che necessitano di un sufficiente livello di assistenza sanitaria.

Posti letto: 30 posti letto, suddivisi in camere singole, doppie o triple.

Convenzionamento con l'ASLTO3.

Figure professionali: Direttore Sanitario, responsabile di nucleo, infermieri professionali, fisioterapista, Psicologo, operatori socio sanitari Animatore.

L'Equipe: lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite, elabora i progetti assistenziali individualizzati. Si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rivalutazione dei progetti.

Assistenza: sociosanitaria garantita 24 ore su 24, infermieristica 12 ore al giorno.

Interno Canonico Ribero



La Comunità “Casa Brun”

Il nucleo di residenzialità

Utenza: disabili ultraquattordicenni che necessitano di prestazioni di tipo alberghiero, assistenziale ed educativo.

Posti letto: 10 più 2 per emergenza, suddivisi in camere doppie.

Convenzionamento con l’ASLTO3.

Figure professionali: responsabile di nucleo, educatori, operatori socio sanitari, infermiere professionale, fisioterapista, psicologo.

L’Equipe: lavora in modo integrato con l’obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell’ospite, elabora i progetti educativi individualizzati. Si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rivalutazione dei progetti.

Assistenza: sociosanitaria garantita 24 ore su 24, educativa per una media di 16 ore al giorno ed infermieristica.

Consulenze: il nucleo si avvale della consulenza di medici specialistici nelle principali branche sanitarie sempre su richiesta del medico di base.



Orto Casa Brun

Il Centro Diurno Pegaso

È un servizio di accoglienza diurna per persone disabili di età compresa tra 18 e 64 anni, gestito dal C.I.S.S. (Consorzio Intercomunale Servizi Sociali) di Pinerolo ed affidato ad una cooperativa sociale.

Per informazioni sul Centro diurno occorre rivolgersi al C.I.S.S. - Via Montebello, 39 - PINEROLO nei seguenti orari (dal lunedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00, venerdì dalle 9.00 alle 12.00; Tel. 0121/325010 -02-03, mail: segreteria@cisspinerolo.it).

Gli Alloggi 'HABITER'

Il progetto H.A.B.I.T.E.R. Vigone (H.ousing-A.utomomia-B.enessere-I.ntegrazione-T.erritorio-E.fficiamento energetico-R.iquificazione) è nato dalla volontà del Centro Servizi Socioassistenziali e Sanitari di introdurre un'offerta abitativa innovativa sul territorio del Pinerolese, in grado di rispondere alle necessità di varie fasce di popolazione, età ed esigenze.

L'iniziativa ha creato, all'interno di una struttura di accoglienza già esistente, il Canonico Ribero, cinque piccole unità immobiliari autonome organizzate in bilocali arredati e con accesso indipendente.

Inoltre, la posizione degli alloggi permette a chi li abita di raggiungere facilmente a piedi il mercato rionale, l'ufficio postale, bar e negozi di quartiere.

Gli inquilini avranno a disposizione servizi a sostegno della gestione quotidiana dell'abitare, dello stato di salute e servizi destinati alla socializzazione, alla cura della persona e al tempo libero con l'obiettivo di rafforzare l'identità locale e il senso di appartenenza alla comunità.

In particolare, essi potranno beneficiare dei seguenti servizi:

- Gestione delle utenze a consumo (bollette, scadenze amministrative relative ad adempimento di tasse, come la Tari etc.);
- Servizio di pulizia dell'abitazione (su richiesta);
- Servizio di lavanderia (su richiesta);
- Supporto nella gestione del proprio percorso di salute, attraverso visite domiciliari del medico di medicina generale, gestione di eventuali terapie farmacologiche da parte di personale professionale, gestione acquisti farmaci con consegna a domicilio (su richiesta);
- Incontri di monitoraggio con personale infermieristico e sessioni di fisioterapia conservativa (su richiesta);
- Servizio mensa (su richiesta);
- Reperibilità in caso di urgenze (anche notturna);
- Servizio di portierato;
- Interventi di piccola manutenzione;
- Supporto di personale psicologico ed educativo;
- Attività di socializzazione e culturali.

Interno bilocale



1.5. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Il Centro Servizi è una A.P.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona), con natura giuridica di carattere pubblico.

L'Ente è retto da un Consiglio di Amministrazione, composto da cinque membri, che esercita i compiti di indirizzo e controllo politico amministrativo sugli uffici cui compete la gestione dell'Ente. Il CdA al suo interno nomina un Presidente, che è il legale rappresentante dell'Istituzione.

Il Segretario-Direttore è il soggetto responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa, che adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

Il metodo di lavoro si avvale di un'équipe multidisciplinare, dove le diverse professionalità si incontrano per elaborare e verificare i piani di assistenza individuali e per affrontare i problemi del servizio. L'organizzazione è orientata alla flessibilità per capire e cercare di mettersi al servizio dell'utenza.

PARTE II[^]

****L'ACCESSO e PERMANENZA NELLE RESIDENZE****

2.1. LISTA D'ATTESA ED INGRESSO

Il futuro ospite o un proprio familiare può richiedere informazioni in merito all'ingresso all'ufficio amministrativo dell'Ente che provvederà a spiegare l'iter burocratico da seguire e consegnare la modulistica necessaria all'ingresso. A tal proposito, si ritiene opportuno evidenziare che necessiterà distinguere gli ospiti a seconda che entrino come paganti in proprio (senza convenzione), da quelli che sono inviati dalle ASL, come meglio specificato nei successivi paragrafi.

Chi fosse interessato all'ingresso dovrà pertanto riconsegnare la modulistica, debitamente compilata, in modo che l'Ente possa inserire la domanda in apposita graduatoria.

Nella graduatoria viene indicato il numero progressivo, la data di presentazione, il reparto rispondente alle esigenze dell'ospite, previo riesame al momento dell'ingresso, il nominativo e le note.

Si sottolinea inoltre, che oltre alle richieste dei singoli, l'ingresso può essere dovuto ad urgenze (ad es. dimissioni immediate dall'ospedale con il persistere di particolari condizioni

sanitarie da monitorare; anziano non autosufficiente segnalato dai Servizi Sociali o dai medici di base perché rimasto improvvisamente, temporaneamente o definitivamente solo, ecc.) che non rientrano nella lista in quanto considerate prioritarie a tutte le altre domande e dipendenti solo dalla disponibilità della collocazione.

Al momento dell'ingresso verranno consegnate all'ospite o ai suoi familiari copia della presente Carta dei Servizi, del contratto di ospitalità e verrà opportunamente informato degli obblighi a cui è tenuto secondo il Regolamento Interno della Struttura.

L'ospite, al momento del ricovero, dovrà indicare nomi, indirizzi e numeri telefonici di parenti o conoscenti cui l'Ente potrà rivolgersi in caso di necessità.

Al momento del ricovero di persone auto, semi o non autosufficienti l'ospite e/o i suoi familiari sono tenuti alla firma del contratto di ricovero nel quale sono indicati i servizi forniti all'ospite compresi nella retta e quelli non compresi, con il quale gli interessati si impegnano al pagamento della retta stabilita dal Consiglio di Amministrazione.

In caso di integrazione retta da parte di Comuni o Consorzi di Comuni o A.S.L., al momento dell'ingresso dovrà essere prodotta la comunicazione della somma mensile di integrazione assunta dagli Enti. In mancanza di tale documentazione l'interessato o i suoi familiari dovranno comunque versare l'intera retta.

Qualora la comunicazione di integrazione pervenga successivamente l'Istituzione scalerà nel o nei mesi immediatamente successivi la quota maggiormente versata.

2.2. ACCESSO PERSONE AUTO O SEMI-AUTOSUFFICIENTI E NON - AUTOSUFFICIENTI NON IN CONVENZIONE

L'accoglimento di un ospite auto, o semi-autosufficiente e non autosufficiente avviene nei limiti dei posti disponibili, a seguito di richiesta scritta, su apposito modulo predisposto dall'Ente, compilato per la parte anagrafica dall'interessato o dai suoi familiari e, per la parte medica, dal medico curante nel caso in cui il richiedente si trovi presso il proprio domicilio o dal responsabile del reparto ospedaliero qualora il richiedente sia momentaneamente ricoverato in Ospedale.

La richiesta dovrà comunque essere firmata dalla persona interessata o dall'amministratore di sostegno o dal tutore in caso di interdizione del richiedente.

Nella domanda dovranno essere indicati:

- a) data e luogo di nascita, residenza;
- b) codice fiscale.

Alla domanda dovrà essere allegata la dichiarazione medica.

L'ammissione di un ospite è disposta dal Segretario – Direttore o dal suo delegato, dopo aver sentito il Direttore Sanitario e le coordinatrici dei servizi di assistenza ed infermieristici.

Il primo periodo di permanenza è sperimentale e l'inserimento si considera definitivo solo dopo avere accertato, assieme alle varie figure professionali presenti, il suo esito positivo (dopo 30 giorni dall'ingresso).

2.3. ACCESSO PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI IN CONVENZIONE

L'accoglimento di ospiti non autosufficienti avviene nei limiti dei posti disponibili convenzionati con le A.S.L. e l'accesso è regolato dalla convenzione stessa.

2.4. ACCESSO DI ADULTI DISABILI

L'accoglimento di adulti disabili avviene nei limiti dei posti disponibili previsti dall'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla A.S.L. TO3 ed è regolato dalla convenzione stipulata con l'A.S.L. TO 3 ed il C.I.S.S. di Pinerolo.

L'inserimento in struttura verrà pianificato in accordo anche con l'assistente sociale ed eventuali operatori delle strutture coinvolte.

Vengono pianificati gli inserimenti graduali per favorire all'ospite un inserimento idoneo a promuovere la socializzazione e l'orientamento spazio-temporale attraverso un primo approccio alle attività e al consumo dei pasti.

Terminato questo periodo d'inserimento graduale viene compilato il contratto di ricovero.

In caso di posti disponibili l'Ente si riserva la facoltà di accogliere adulti disabili provenienti da fuori territorio A.S.L. e C.I.S.S.

2.5. DIMISSIONI D'UFFICIO DELL'OSPITE

Un ospite potrà essere dimesso solo per gravi e comprovati motivi, quando ricorrano gravi violazioni al regolamento della struttura, qualora tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria, oppure quando il periodo di osservazione previsto dia esito negativo.

In caso di ritardato pagamento della retta dovuta, l'Amministrazione procederà, dopo gli opportuni solleciti, all'allontanamento dell'ospite, riservandosi la facoltà di recuperare, con le modalità ritenute più opportune, quanto dovuto dallo stesso o dai familiari.

Questo avverrà anche in caso di inadempienza o ritardato pagamento (oltre tre mesi dalla richiesta di aggiornamento della retta o di trasmissione fattura) da parte di Comuni o A.S.L. per gli ospiti accolti a seguito loro segnalazione.

L'ospite potrà essere dimesso su disposizione della direzione, sentito il Direttore Sanitario, il responsabile dei servizi di struttura ed il medico curante, qualora arrechi grave disturbo agli altri ospiti dopo aver comunque compiuto ogni tentativo possibile per evitare o ridurre quanto sopra.

Un ospite divenuto pericoloso per l'incolumità degli altri ospiti e del personale sarà immediatamente allontanato.

2.6. DIMISSIONI VOLONTARIE - PREAVVISO

Ogni ospite potrà lasciare in qualsiasi momento la struttura, accompagnato dalle persone che erano presenti al momento del ricovero o alla persona responsabile firmataria del contratto di ricovero a seguito comunicazione fatta presso l'Ufficio di Segreteria 15 giorni prima dell'evento.

In caso di uscita prima della scadenza dei quindici giorni l'interessato od i suoi familiari sono tenuti al pagamento comunque della retta per i giorni di mancato preavviso.

Si evidenzia, inoltre, che l'ospite o i suoi familiari possono in qualsiasi momento optare per il trasferimento ad altra struttura residenziale con le stesse modalità previste per le dimissioni volontarie.

2.7. TRASFERIMENTO OSPITI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

La Direzione ha la facoltà di trasferire l'ospite in un posto diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso, qualora questo sia richiesto da esigenze della vita comunitaria, o da mutate condizioni fisiche dell'interessato o degli altri ospiti al fine di consentire una migliore assistenza a tutti gli ospiti dell'Istituto.

2.8. LA RETTA

L'ospite ed i propri familiari sono tenuti al versamento della retta mensile dovuta, che viene stabilita dal Consiglio di Amministrazione solitamente all'inizio di ciascun anno. La retta comprende il pagamento delle prestazioni sia alberghiere che sanitarie-assistenziali. Da parte degli ospiti in convenzione verrà pagata solo la retta alberghiera, essendo a carico dell'ASL la quota sanitaria.

L'ospite ed i propri familiari sono tenuti al versamento anticipato entro il giorno 7 di ogni mese della retta mensile dovuta.

Per ricoveri che avvengano nel corso del mese, la retta verrà conteggiata dal giorno di entrata fino alla fine del mese.

In caso di dimissioni disposte dall'Ente o di decesso dell'ospite, verrà rimborsata su richiesta la quota di retta anticipata e non goduta dal giorno successivo all'evento.

In caso di uscita invece verrà rimborsata la retta a decorrere dal 16° giorno successivo alla data di comunicazione dell'uscita.

La retta verrà versata dall'interessato al Tesoriere dell'Ente direttamente o tramite Bonifico.

Essa comprende:

- a) sistemazione alloggiativa in camera a 1, 2 o 3 letti, in riferimento alle condizioni dell'ospite e necessità organizzative dell'Ente;
- b) fornitura del vitto, con particolari diete su prescrizione medica;
- c) lavanderia degli indumenti personali

- d) igiene e pulizia locali e dell'unità abitativa (letto, comodino, armadio);
- e) igiene della persona in riferimento alle condizioni dell'ospite;
- f) aiuto o sostituzione all'ospite nello svolgimento delle funzioni di vita (alzata, coricamento, cambio pannoloni, alimentazione, ecc.), in riferimento alle condizioni dell'ospite;
- g) servizio infermieristico (distribuzione di medicinali, terapie iniettive, medicazioni);
- h) servizio di riabilitazione o mantenimento delle capacità residue dell'ospite;
- i) servizio religioso;
- j) servizio di animazione ed intrattenimento (in riferimento alle possibilità concrete dell'Ente);
- k) il servizio essenziale di parrucchiere, pedicure e manicure;

Essa non comprende:

- a) il ticket su prestazioni sanitarie e farmaci nonché le spese per l'acquisto dei medicinali esclusi dal prontuario terapeutico comunque prescritti dal medico curante;
- b) le prestazioni o visite specialistiche effettuate in loco da medici specializzati richiesti dai familiari;
- c) i trasporti non urgenti per/dall'ospedale per visite specialistiche.
- d) cure estetiche, parrucchiere, relativi a richieste più specifiche rispetto a sopra riportato;
- e) ogni altra prestazione richiesta dall'interessato o dai familiari non rientranti tra quelle comprese nella retta.

2.9. ORARI

L'ospite gode all'interno della massima libertà, salvo limitazioni impedito dallo stato di salute.

L'ospite, prima di uscire dalla struttura in cui è alloggiato, dovrà firmare un permesso di uscita controfirmato dal personale in quel momento presente in servizio, nel quale sarà indicato oltre alla data anche l'ora presunta del rientro. Data la situazione epidemiologica attuale, si richiede di attenersi alle norme in vigore per il contenimento del contagio.

Con la sottoscrizione del permesso di uscita da parte dell'ospite o del suo accompagnatore l'Ente è esonerato da qualsiasi responsabilità per quanto possa succedere al medesimo ospite durante l'uscita.

L'Ente ritiene che ogni ospite abbia diritto a mantenere la relazione con i propri congiunti, anzi auspica e tende a privilegiare il mantenimento del legame affettivo della persona con i propri familiari ed amici, ritenendolo essenziale riferimento e risorsa irrinunciabile.

Il Centro Servizi prevede, a beneficio degli ospiti, la regolamentazione delle visite.

Le visite agli ospiti sono permesse quotidianamente in orari e con tempistiche stabilite.

2.10. DIVIETI

All'ospite è fatto divieto di:

- a) stendere dalle finestre o sui termosifoni capi di biancheria;
- b) tenere vasi di fiori od altri oggetti sui davanzali quando siano pericolosi per le persone che passano o sostano sotto la finestra;
- c) usare apparecchi rumorosi tali da recare disturbo agli altri ospiti, tenere il televisore o radio accesi al alto volume;
- d) gettare rifiuti ed acqua dalle finestre;
- e) vuotare nei lavandini, bidet, water materiale tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- f) asportare dalle camere o dai locali soggiorno ogni cosa che costituisce l'arredo delle camere e dei locali stessi;
- g) tenere presso i propri armadi bevande alcoliche o generi alimentari la cui conservazione è possibile solo in frigorifero;
- h) fumare in camera da letto od in altri locali di uso comune. Il fumo è consentito solo all'esterno delle strutture.

2.11. ALTRI DOVERI

L'ospite deve adeguarsi alle decisioni prese dalla Direzione dell'Ente, assunte nell'interesse generale della collettività.

Pertanto dovrà rispettare, nei termini indicati dal progetto individuale di assistenza, orari e consuetudini vigenti presso l'Ente.

Ogni ospite dovrà comportarsi educatamente nei rapporti con gli altri ospiti, con il personale dipendente, rispettare la fede religiosa e politica di ognuno e prestare, quando è necessario, l'aiuto di cui è capace.

L'ospite non può pretendere dal personale dipendente alcuna prestazione non prevista dal normale programma di lavoro e non deve far pressione per ottenere un trattamento di favore. Le mance sono vietate.

Deve inoltre tenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione e nei casi in cui debba avanzare una richiesta straordinaria o segnalare disfunzioni ed inadempimenti nel servizio, dovrà rivolgersi alla Direzione.

****SERVIZI FORNITI****

3.1. STANDARD DI QUALITA'

Nella progettazione e nell'erogazione dei servizi il Centro Servizi Socio-Assistenziali e Sanitari promuove e sostiene attività finalizzata al miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

Formazione del personale

Tutto il personale che lavora nelle strutture gestite dal Centro Servizi è in possesso del titolo di studio richiesto dallo specifico profilo professionale.

All'interno della struttura vengono organizzati corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti professionali. Viene inoltre pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di specifico interesse per ciascuna professionalità.

Attuazione D.Lgs 81/2008 con le sue successive integrazioni e modifiche

Il Centro Servizi ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie strutture.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

Progetti individualizzati

Il lavoro per progetti vede impegnata tutta l'organizzazione in un'ottica di lavoro per "obiettivi e risultati".

Dopo l'ingresso viene effettuata la rilevazione dei bisogni dell'ospite per accertare la loro situazione fisica, cognitiva, psicologica, relazionale e funzionale.

In seguito, dopo circa 20 giorni dal giorno dell'ingresso, in sede di riunione dell'equipe multidisciplinare delle singole strutture viene definito un progetto operativo finalizzato al raggiungimento di obiettivi specifici volto alla prevenzione, rallentamento o impedimento del decadimento funzionale.

Per gli ospiti disabili il progetto educativo viene ad essere predisposto entro due mesi dalla data del ricovero.

Gli interventi sono personalizzati e i comportamenti e le attenzioni degli operatori (Direttore Sanitario, OSS, infermieri, fisioterapista, educatori e psicologo) sono finalizzati a soddisfare i bisogni dell'ospite.

Standard organizzativi

Per standard organizzativi si intendono i rapporti numerici proporzionali tra utenti (divisi per tipologia) e dotazione di personale (distinte per mansioni).

Attualmente gli standard funzionali dei Centri Residenziali risultano pienamente rispettosi della normativa vigente.

3.2. I SERVIZI FORNITI

L'Istituzione fornisce agli ospiti auto – semi o non autosufficienti e disabili, in riferimento alla condizione di ciascuno, i seguenti servizi: alloggio, vitto, igiene ed assistenza della persona, servizio infermieristico, servizio riabilitativo, servizio educativo (per i disabili), nonché, a discrezione dell'ospite, momenti di intrattenimento e servizio religioso servizio psicologico.

Le attività ed i servizi del Centro sono forniti in modo congiunto e coordinato dalle varie figure professionali presenti nell'organizzazione e mirano a soddisfare le varie necessità della vita quotidiana dell'ospite.

3.2.1. SERVIZIO ACCOGLIENZA

Offre la consulenza per l'orientamento sull'uso della struttura e dei suoi servizi e sulle scelte dei familiari per la gestione dell'anziano e degli adulti disabili; cura il ricevimento delle richieste e gli ingressi.

Le informazioni vengono rese dall'ufficio amministrativo dell'Ente prima dell'effettivo ingresso presso le strutture che verrà seguito accuratamente dal personale infermieristico ed OSS (operatori socio-assistenziali) nelle strutture per anziani e dagli educatori ed Oss in quella per disabili.

3.2.2. ALLOGGIO

Il servizio di alloggio comprende, oltre che alla sistemazione dell'ospite in camera a 1 – 2 – 3 posti letto in riferimento alle esigenze complessive dell'Ente e degli ospiti, l'arredo delle camere e dei soggiorni, il servizio di pulizia dei locali, l'illuminazione adeguata, il

riscaldamento nella stagione invernale con temperatura adeguata alle caratteristiche degli ospiti e per il periodo necessario.

Le attività di riordino delle stanze e di rifacimento letti vengono effettuate dagli operatori e dipendenti addetti.

Nella struttura per disabili “Casa Brun” l’ospite viene coinvolto sia nel rifacimento del proprio letto, sia nella pulizia della propria unità di degenza (armadio, comodino, porta scarpe, ecc.).

3.2.3. VITTO

Il Servizio di ristorazione, affidato in appalto ad una ditta esterna, è stato progettato per consentire la scelta tra più alimenti, accogliendo, per quanto possibile, le preferenze degli ospiti.

Il menù approvato dall’A.S.L. è predisposto in funzione dei prodotti disponibili nella stagione ed ha una rotazione mensile. In esso sono previste variazioni in riferimento alle diverse stagioni dell’anno.

L’Ente fornisce diete particolari dietro apposita prescrizione medica e provvede a fornire cibo frullato per gli ospiti che hanno difficoltà di masticazione e deglutizione.

Il vitto viene di norma servito nelle apposite sale da pranzo; in caso di malattia o non autosufficienza grave, in camera.

L’orario dei pasti è il seguente:

ore 08:30	colazione
ore 11:30	pranzo
ore 18:30	cena

Durante la mattina e nel pomeriggio verranno distribuite bevande calde o fredde in riferimento alle stagioni o richieste degli ospiti. Alla sera viene distribuita, per chi lo desidera, la camomilla.

3.2.4. IGIENE ED ASSISTENZA ALLA PERSONA

L’Ente fornisce agli ospiti il servizio di igiene della persona in relazione alle condizioni specifiche di ciascuno, favorendo per quanto possibile la collaborazione delle persone interessate.

A tutti è garantita comunque l’igiene della persona giornaliera o più volte a giorno quando il caso lo richiede ed il bagno completo a cadenza bisettimanale.

Alle persone non autosufficienti vengono garantiti gli aiuti necessari oltre che per l’igiene del corpo anche per la sistemazione in carrozzina, la deambulazione, il coricamento, la pulizia, l’igiene del letto, la distribuzione del vitto, l’aiuto nella assunzione del medesimo qualora le condizioni del ricoverato lo richiedano comunque tutte le attività giornaliere che la persona non è più in grado di svolgere autonomamente.

Tale assistenza viene fornita da personale che opera in forma pressoché stabile nella stessa struttura al fine di acquisire una conoscenza sempre maggiore dell'ospite e soprattutto per creare per lui dei riferimenti stabili.

3.2.5. SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'Ente fornisce ai propri ospiti il servizio infermieristico in riferimento alle figure professionali previste nella dotazione organica dell'Istituzione e dalle norme di legge.

Il personale addetto al servizio infermieristico assicura, in stretto collegamento con il medico di base degli ospiti e con tutte le altre figure professionali della struttura, da corretta applicazione dei protocolli terapeutici, un'adeguata somministrazione dei farmaci, il monitoraggio delle condizioni di salute e l'attivazione di pronto intervento sanitario al bisogno.

Nel caso in cui all'ospite non sia possibile garantire un intervento sanitario adeguato, questi verrà trasferito presso il più vicino Ospedale o ad altro Ospedale su richiesta dell'interessato o dei suoi familiari.

3.2.6. SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA

Ogni ospite, dal punto di vista medico, sarà seguito dal proprio medico curante o di famiglia, purché sia del distretto del pinerolese, il quale darà le opportune prescrizioni al personale infermieristico per una corretta terapia compilando la scheda sanitaria dell'ospite. Nel caso in cui vi sia ingresso nelle strutture, con esclusione del ricovero per continuità assistenziale, si chiederà all'ospite o suo familiare di scegliere un medico di base di Vigone, al fine di poter assicurare una presenza e reperibilità medica e così garantire il controllo dello stato di salute dell'ospite, il suo mantenimento e la gestione sanitaria delle sue patologie.

È prevista all'interno della struttura RSA anche la figura del Direttore sanitario che provvede, ai sensi della normativa regionale, a valutare le condizioni dell'ospite all'ingresso ed adempiere agli atti conseguenti e verificare l'espletamento dei compiti di lavoro dei vari addetti.

3.2.7. SERVIZIO RIABILITATIVO- FISIOTERAPIA

Il servizio di fisioterapia interviene nella prevenzione, cura e riabilitazione delle problematiche motorie. Il personale addetto al servizio, in accordo con il medico di base e in collaborazione con le altre figure professionali, elabora esercizi specifici di riabilitazione individuale (che viene generalmente svolta in palestra) allo scopo di mantenere, migliorare e potenziare le capacità di movimento degli anziani.

Il servizio viene pressoché svolto quotidianamente, con esclusione del sabato e domenica, in entrambe le strutture.

3.2.8. SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria personale degli ospiti è effettuata da una ditta esterna, alla quale è stato appaltato il servizio.

Il servizio viene svolto all'interno dei locali lavanderia del Centro Servizi.

Sulla biancheria dovrà essere riportato un numero identificativo, che dovrà essere applicato ai singoli capi onde individuare il legittimo proprietario.

Nell'ambito della struttura per disabili il lavaggio e la stiratura dei capi di abbigliamento degli ospiti viene effettuato direttamente all'interno della struttura, tentando di coinvolgere gli ospiti per mero fine educativo e per sviluppare e migliorare la propria autonomia.

3.2.9. SERVIZIO DI INTRATTENIMENTO

L'Istituzione organizza con la collaborazione di volontari o proprio personale dei momenti di intrattenimento dei propri ospiti.

Vengono organizzati mensilmente i compleanni degli ospiti che ricadono nel mese.

Il Centro Servizi favorisce e sostiene la presenza del Volontariato che opera in completo coordinamento e collaborazione con le attività predisposte nel Centro e con il personale interno addetto ai diversi servizi.

Le prestazioni svolte dal personale volontario si intendono rese in forma assolutamente gratuita a favore degli ospiti sottolineando che non sussiste alcun rapporto di impiego o di subordinazione tra i Volontari e l'Ente.

3.2.10. SERVIZIO RELIGIOSO

All'interno della Residenza "Canonico Ribero" è garantita la libera espressione dell'identità religiosa di tutti gli ospiti ed è tutelato l'effettivo esercizio di tale libertà di espressione. Gli ospiti sono liberi di partecipare al servizio religioso offerto ed in questo senso nulla può essere imposto.

Presso la struttura funziona come sede del servizio religioso la Cappella ed è garantita la presenza di un sacerdote in base alla sua disponibilità.

L'ospite che desiderasse l'assistenza di un Ministro di altro culto, potrà ottenere l'assistenza richiesta comunicando il proprio desiderio all'Ufficio di Segreteria.

3.2.11. SERVIZIO PARRUCCHIERE E AFFINI

Il servizio essenziale di parrucchiere e di manicure e/o pedicure viene garantito all'interno delle strutture.

Qualora l'ospite richieda un servizio più specifico, non compreso nella retta, l'ospite o suo familiare, a proprio carico, può richiedere detti servizi, che verranno effettuati all'interno delle strutture. I servizi possono essere eseguiti da un parrucchiere di fiducia o richiedere al personale di turno di provvedere a contattare quello di riferimento delle strutture.

3.2.13. CUSTODIA VALORI

L'Istituzione non si assume alcuna responsabilità per denaro o oggetti personali di valore custoditi dagli ospiti stessi nelle loro camere, e declina qualsiasi responsabilità per danni o sottrazione che ne possano derivare.

PARTE IV[^]

****I DIRITTI DEGLI OSPITI E FORME DI TUTELA****

4.1. I DIRITTI DEGLI OSPITI

L'ospite ha il diritto ad una dignitosa sistemazione nelle diverse camere, ad una adeguata assistenza, ad interventi immediati in caso di peggioramento del proprio stato di salute sempre compatibilmente con l'impostazione strutturale ed organizzativa dell'Ente. Gli Amministratori, in collaborazione con il Segretario – Direttore cureranno insieme agli aspetti amministrativi anche quelli propriamente umani ed assistenziali, incoraggiando forme di volontariato, per garantire agli ospiti un soggiorno non solo dignitoso ma anche confortevole.

In sintesi agli ospiti vengono garantiti i seguenti diritti:

Diritto al tempo:

Si ritiene importante, nel rispetto della persona, assicurare il più possibile il rispetto dei tempi specifici di ogni ospite.

Diritto all'informazione:

Ogni ospite ha diritto di ricevere dal medico curante o da altro medico specialista interpellato tutte le informazioni circa il suo stato di salute.

Gli uffici sono a disposizione, per le informazioni di settore, anche per ogni richiesta da parte dei familiari.

Ogni ospite deve essere informato sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui deve essere sottoposto.

Diritto alla sicurezza e protezione:

Il personale tutela la sicurezza fisica di ogni ospite. La struttura è controllata in ogni suo ambiente perché rispetti le norme di sicurezza previste dalle leggi vigenti.

Il personale vigila anche affinché sia rispettata la serena convivenza tra gli ospiti e tra tutte le persone operanti nella struttura. Sorveglia, altresì, l'ingresso dei visitatori e tutela, all'interno delle Residenze, gli ospiti qualora siano avvicinati da persone estranee.

Diritto alla certezza:

Ogni ospite deve avere la certezza di poter ricevere tutti i servizi che sono previsti nella Carta dei Servizi ed ottenere il trattamento sanitario, assistenziale, di aiuto, di accompagnamento e di sostegno che gli spetta secondo le specifiche necessità e caratteristiche, nel tempo e negli spazi adeguati per tali prestazioni sia presenti all'interno della struttura sia sul territorio.

Diritto alla riservatezza:

Ogni ospite ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga assistenza.

Diritto alla qualità:

Ogni ospite ha il diritto di trovare, in ogni momento del suo soggiorno nella struttura, un servizio adeguato ed affidabile, la disponibilità corretta e sollecita da parte di tutti gli operatori, in modo da realizzare concretamente l'obiettivo principale che è il mantenimento del miglior stato di salute fisico e psichico della persona.

Diritto all'eguaglianza:

Ogni persona ha il diritto di ottenere il medesimo trattamento assicurato a tutti gli ospiti della struttura, ma dal momento che ogni persona è diversa, l'ospite ha diritto di essere trattato in modo adeguato in base alle esigenze specifiche che manifesta (compatibilmente con il trattamento che deve essere erogato a tutti gli ospiti).

Diritto di parola, di ascolto, di espressione e alla partecipazione:

Ogni ospite deve essere ascoltato e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile. L'ospite, come individuo portatore di idee e valori, ha il diritto di esprimersi, nel clima di dignitosa e rispettosa convivenza, nella comunità delle persone presenti nelle Residenze, di partecipare ad ogni iniziativa proposta all'interno della struttura e di essere coinvolto sulle decisioni che lo riguardano.

Diritto alla decisione, all'autonomia, all'autodeterminazione:

In base a quanto appena detto al punto precedente e in rispondenza al diritto alla diversità che deve essere assicurato da parte del servizio, il rapporto con l'ospite deve svilupparsi assicurando il pieno rispetto della sua persona da un punto di vista fisico, psichico, affettivo e morale.

4.2. LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

4.2.2. ASSEMBLEE PERIODICHE CON I FAMILIARI DEGLI OSPITI

L'Amministrazione promuoverà assemblee di tutti gli ospiti e loro familiari per approfondire tematiche di ordine generale.

4.3. LA TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro Servizi Socio-assistentziali e Sanitari di Vigone garantisce la riservatezza intesa come discrezione e rispetto dell'ospite. Il trattamento delle informazioni acquisite dagli utenti nel corso della presa in carico è garantito nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Il personale della residenza è informato sulla procedura per il trattamento dei dati sensibili dell'ospite ed a quest'ultimo al momento dell'ingresso, viene richiesto il consenso firmato per poter espletare le diverse procedure successive all'accoglienza.

La documentazione presentata dall'ospite e quella successiva, contenente dati personali e sensibili, viene trattata in maniera tale da tutelare la privacy; infatti la stessa può essere trattata esclusivamente dal personale addetto e limitatamente all'utilità da perseguire, secondo la normativa vigente.