

**Presidio
Socio Sanitario
(CPB – RSA)**



INDICE

Riproduzione vietata. Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta o diffusa con fotocopie, microfilm o altro, senza il consenso scritto da parte di CASA TESTA

- 1. INTRODUZIONE**
- 2. LA STRUTTURA**
- 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 4. STRUMENTI**
- 5. SCHEDA REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO**



INTRODUZIONE

La Residenza CASA TESTA “Torre S.r.l.” è stata fondata nel 1985. Nasce come albergo estivo per anziani ed in seguito come nucleo R.S.A. e nucleo C.P.B.

Con la Carta dei servizi intende dare una chiara visione dei contenuti e della significatività delle azioni e iniziative volte a migliorare il rapporto con i propri Clienti (le ASL e gli Ospiti) nella Comunità protetta di tipo B (CPB) per pazienti psichiatrici e per la RSA (Residenza Socio Assistenziale) che ospita soggetti prevalentemente anziani, sia autosufficienti che non autosufficienti.

La Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione del servizio, inoltre stabilisce per i vari servizi di volta in volta trattati, caratteristiche, tempi di intervento/risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con degli standard verificabili.

Indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei Clienti e per ottenerne risposta.

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale e da una parte specifica costituita dalla “Scheda di regolamentazione del servizio”.

LA STRUTTURA

La Residenza "CASA TESTA" è ubicata in TORRE CANAVESE (TO), in via Cesare BALBO n 25. La struttura si articola in 3 nuclei abitativi e precisamente:

- » 1 nucleo di "Comunità Protetta di tipo B (CPB)" nel quale risiedono n. 20 ospiti (pazienti psichiatrici)
- » 1 nucleo di "Residenza Socio Assistenziale (RSA)" nel quale risiedono n. 20 ospiti
- » 1 nucleo di "Residenza Socio Assistenziale (RSA)" nel quale risiedono n. 11 ospiti
- » 1 convivenza guidata per 4/5 persone sita a Castellamonte, piazza Martiri della Libertà, n.1

I posti complessivi sono n. 55, sia convenzionati ASL che privati. La struttura dispone di ampi spazi comuni provvisti di televisore, di due sale da pranzo e di una cappella per le funzioni religiose di rito cattolico. Delle camere di abitazione, 17 sono provviste di servizio igienico con doccia/vasca e dotate di ricambio d'aria, le rimanenti hanno servizi igienici in comune, sono globalmente 29 di cui:

- » N° 7 camera singola
- » N° 22 camere doppie

Inoltre il presidio dispone di N° 4 bagni con vasca assistita. Ogni camera è predisposta per la dotazione di apparecchio televisivo. L'abbinamento degli anziani in camera viene disposto, tenendo in considerazione, nei limiti del possibile, la patologia, la provenienza, il temperamento ed altre eventuali affinità esistenti tra gli anziani stessi. Qualora l'abbinamento dovesse rivelarsi negativo, è compito del Coordinatore socio-assistenziale, di concerto con il Direttore Sanitario, provvedere all'individuazione di una diversa sistemazione abitativa, sentendo l'anziano interessato ed i suoi famigliari. La camera singola viene assegnata ad anziani che presentino particolari problemi di convivenza, sia a livello sanitario, che comportamentale e/o caratteriale. Alla sistemazione abitativa inizialmente accettata dall'ospite, il Coordinatore dell' Ente può comunque e in ogni momento, far seguire il trasferimento in altra camera, o in altro posto letto, quando ciò sia richiesto dalla necessità di fornirgli risposte assistenziali più consone, o dall' esigenza di assicurare un più confacente svolgimento della vita comunitaria nella struttura.

Direzione Generale : Dott. Vito PLASTINO, Sig. Claudio DANIELE

Direttrice di Struttura : Sig.ra Florentina HOTCA

PRINCIPALI RECAPITI TELEFONICI:

Segreteria:
Tel. 0124 – 50.13.20
Fax: 0124 – 50.13.96

INDIRIZZI E-MAIL:

torre.casatesta@gmail.com

Rev 3 di Ottobre 2016



torre@legalmail.it

ORGANIZZAZIONE:

Direttore Sanitario: Dott. Vito PLASTINO

Responsabile area Sanitaria: Anna Maria CICEU

Responsabile area Educativa: Chiara PISTONO

Responsabile OSS: Giovanna VAYR

Psicologo: Dott.ssa Cristina ARBORE

Amministrazione: Graziella SIRIGU



I PRINCIPI FONDAMENTALI

MISSION Ancora legati allo spirito della fondazione, l'obiettivo è accompagnare e sostenere gli ospiti nella loro quotidianità cercando di portarli ad una piena autonomia, garanzia di assistenza anche a persone con problemi psichiatrici.

Per mantenere vivi i rapporti con il territorio, e dare rilevanza alla comprensione ed alla soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei suoi interlocutori.

CASA TESTA si ispira ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

UGUAGLIANZA

Nel pieno rispetto del principio di eguaglianza sancito dalla Costituzione, nell'erogazione dei Servizi Socio - Sanitari ed Assistenziali non esiste alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni sociali e personali.

GARANZIA DI CONTINUITÀ

Molto importante per l'ospite è l'inserimento in un contesto sociale stabile con relazioni affettive stabili. Ciò viene garantito dalla stabilità del gruppo e soprattutto dalla presenza continua nel tempo delle attività educative e riabilitative.

PARTECIPAZIONE, INFORMAZIONE, TRASPARENZA.

Per una gestione partecipata viene favorita la collaborazione della famiglia in ogni occasione di conoscenza, di programmazione e verifica del servizio.

Nel servizio è presente un registro, sistematicamente aggiornato, in cui vengono indicati i nominativi degli ospiti presenti.

DIRITTO ALLA PRIVACY

I dati personali e le immagini degli ospiti sono tutelati dalla legge sulla privacy (D. Lgs. 196/03). Foto e filmati su ciò che gli ospiti sanno fare potranno essere esclusivamente utilizzati nell'ambito di iniziative educative e culturali all'interno della Struttura. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto professionale.

ACCOGLIENZA ED ORGANIZZAZIONE

I Servizi erogati con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio favoriscono l'accoglienza degli ospiti, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi con particolare riguardo alla fase di ambientamento e alle situazioni di rilevante necessità.

Nello svolgimento della propria attività il personale educativo e assistenziale ha pieno rispetto dei diritti, dei bisogni e degli interessi dell'ospite e della famiglia.

Particolare importanza e cura viene attribuita ai Servizi e all'organizzazione degli spazi, sia interni che esterni, finalizzati a rispondere ai bisogni dell'utente e ai ritmi di sviluppo individualizzati.

L'ambiente è creato per rispondere alle esigenze di stabilità e sicurezza e per permettere agli ospiti di elaborare esperienze di sperimentazione, conoscenza, animazione, attività motorie, attività strutturate.

BENESSERE E SALUTE

La salute del singolo ospite accolto nella struttura viene tutelata accogliendo ed integrando le indicazioni ricevute dalle famiglie.



ALIMENTAZIONE

L'alimentazione degli ospiti è curata in modo differenziato in riferimento a specifiche tabelle dietetiche; i menù vengono preparati dal cuoco/a in possesso dello specifico diploma.

Il servizio si avvale anche di una dietista esterna, la quale verifica che i menù siano conformi alle previsioni delle tabelle dietetiche e svolge attività di consulenza nei confronti dei cuochi per l'applicazione di diete particolari, in relazione ad esigenze di carattere sanitario e religioso.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

CASA TESTA si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni strutturali, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

TRASPARENZA

Considerando che la messa a punto e la piena attuazione della Carta dei Servizi avverrà nel tempo e che la stessa necessita di un costante processo di confronto diretto con le Famiglie e il Servizio di riferimento, il Presidio CASA TESTA si impegna a:

- Verificare periodicamente i risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi erogati;
- Discutere i piani, le proposte e i progetti inerenti l'evoluzione dei servizi, per una sempre maggiore soddisfazione del Cliente;
- Esaminare, valutare le sintesi dei suggerimenti e dei reclami presentati dai Clienti.

Periodicamente, per nostra iniziativa sono fissati degli incontri interni con gli ospiti idonei a favorire un confronto sulle tematiche relative alla qualità dei servizi erogati.

TUTELA

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi devono essere segnalati tramite reclamo alla Direzione. Al momento della presentazione del reclamo, il Presidio CASA TESTA, deve fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema ed alla pianificazione degli eventuali interventi correttivi. Entro i termini indicati, il Servizio Qualità riferisce al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti oltre che notizie sulle azioni intraprese e sui tempi di loro attuazione.

POLITICA DELLA QUALITÀ

Perseguire la "Politica della Qualità" per Casa Testa significa:

- Assumere un atteggiamento di qualità in tutti i processi della Struttura, dall'accettazione degli Ospiti al loro periodo di soggiorno, ai servizi organizzativi interni, il tutto finalizzato ad un sempre migliore servizio volto al Cliente
- E' di primaria importanza stabilire un sistema organizzativo redatto con i componenti dello staff, le cui procedure dovranno essere seguite da tutti, ciascuno con la sua competenza ma tali, per chiarezza e semplicità, da essere attuate da chiunque si trovi a doverle gestire anche temporaneamente
- Ricercare continui miglioramenti di ogni singolo processo di lavoro al fine di ottimizzare il servizio al Cliente
- Affermare il principio che la capacità professionale del singolo possa esprimersi al meglio, messa al servizio del sistema organizzativo per aumentare l'efficienza della struttura nel suo insieme
- Creare un ambiente di lavoro che favorisca la creatività professionale dei singoli collaboratori al fine di far percepire al Cliente la vitalità della struttura.

STRUMENTI

4.1. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché il Cliente abbia parametri oggettivi di riferimento, sono stati introdotti standard per la prestazione del servizio.

Tali standard, opportunamente definiti, costituiranno strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia del servizio oltre che misura della soddisfazione del Cliente medesimo.

CASA TESTA considera quali elementi determinanti della qualità dei servizi erogati al Cliente, i seguenti fattori:

- Continuità e regolarità;
- Completezza ed accessibilità delle informazioni da parte dei Clienti;
- Comportamento del personale;
- Gestione segnalazioni/reclami.

4.1.1 Continuità e regolarità del servizio

CASA TESTA si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo modalità e tempi specificati nei singoli documenti che li regolamentano.

Nell'erogazione dei servizi, il Presidio può avvalersi della struttura organizzativa propria e, per alcune tipologie di servizi, di fornitori esterni specializzati e qualificati dal Presidio stesso.

Il conseguimento di questi obiettivi di continuità e regolarità è favorito da:

- una programmazione degli interventi che la struttura interna e i fornitori sono tenuti ad osservare;
- una presenza costante di personale e tecnici addetti al controllo ed alle verifiche dei servizi ed alla soluzione di situazioni problematiche impreviste.

4.1.2 Completezza ed accessibilità alle informazioni

La Struttura comunica con il Cliente attraverso gli strumenti indicati nel successivo punto 4.2 e si impegna a far in modo che tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili.

4.1.3 Comportamento del Personale

Il comportamento del personale dipendente come così pure il personale esterno, è un veicolo importante dell'immagine del nostro Presidio, pertanto trattiamo i nostri Clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale interno è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

4.1.5 Gestione suggerimenti e reclami

I suggerimenti ed i reclami del Cliente riguardanti i servizi erogati da Casa Testa devono pervenire direttamente alla Direzione in forma scritta o inviati tramite il e - mail all'indirizzo torre.casatesta@gmail.com.

Il reclamo verbale viene accettato solo ai fini di una eventuale emergenza dell'intervento.

Tutte le segnalazioni vengono classificate dalla Direzione in reclami, suggerimenti e richieste di informazioni.

A fronte dei suggerimenti e dei reclami è prevista da parte della Direzione una risposta scritta.

Il Cliente può segnalare il suggerimento o reclamo utilizzando qualsiasi altra forma scritta inviandola presso CASA TESTA alla Direzione.

Si richiede al Cliente di fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili alla individuazione del problema o della segnalazione.

4.2. VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

CASA TESTA si impegna ad effettuare, almeno una volta all'anno, una analisi su un campione rappresentativo di Clienti sulla qualità e sul grado di soddisfacimento dei servizi erogati.

L'indagine viene effettuata attraverso questionari. I risultati dell'indagine sulla qualità percepita, consentono a CASA TESTA di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il Presidio garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economico finanziarie, tecniche ed organizzative rese disponibili. Tali obiettivi sono indicati nei documenti di programmazione di CASA TESTA.

4.3. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento approvato dalla Direzione Generale di CASA TESTA, ha validità 3 anni a partire dalla data di approvazione.

Se necessario, ed in funzione della pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

4.4. INDICATORI DELLA QUALITÀ

Il Servizio Qualità di CASA TESTA individua come requisiti di qualità:

- gli indicatori ed i relativi risultati dell'attività svolta in relazione al progetto PAI ed al servizio espletato;
- la realizzazione di momenti di formazione per il personale addetto;
- la formulazione della presente Carta dei Servizi.

4.5. SOGGETTI CHE CONCORRONO ALLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Concorrono alla qualità del servizio del Presidio, i Servizi di riferimento dell'ospite, le famiglie, gli ospiti ed il personale addetto che opera.

Il Presidio garantisce alle famiglie / ai servizi la massima informazione sulla gestione socio – sanitaria ed assistenziale ed amministrativa del servizio e la più ampia partecipazione;

Le famiglie ed i Servizi dialogano e collaborano con chi eroga il servizio al fine di renderlo più efficace e più vicino alle loro esigenze;

Il personale operante predispone e organizza:

- incontri tra il personale educativo/assistenziale ed i Servizi di riferimento dell'ospite;
- iniziative più generali volte alla comprensione delle esigenze e dei problemi dell'utente;
- un'attività amministrativa trasparente e comprensibile.

4.6. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per la valutazione CASA TESTA adotta opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione e registrazione, ecc..), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, focus group, ecc.). Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dei Clienti e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

SCHEDA REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO

CASA TESTA eroga un servizio socio assistenziale anche di interesse pubblico, accogliendo gli ospiti nel quadro di una politica che rispetta le sue libertà essenziali e del valore della vita. Una delle regole fondamentali della Comunità è basata non solo sul rispetto in generale dei diritti dell'ospite, ma anche in un orientamento degli interventi che tenga conto, nel limite del possibile, delle sue esigenze individuali e sia finalizzato al miglioramento della qualità della sua vita.

Allo stesso tempo agli ospiti viene richiesto il rispetto degli altri e dell'ambiente, la cura della propria persona, l'osservanza degli orari (dei pasti, delle attività, delle uscite, ecc.) e delle altre regole di vita comunitaria.

5.1. Attività

Gli aspetti che concorrono al servizio socio assistenziale sono i seguenti:

- a) Definizione progetto assistenziale individuale "PAI"
- b) Criteri di Accettazione dell'Ospite;
- c) Il servizio Alberghiero;
- d) Il servizio Infermieristico;
- e) Il servizio di Assistenza Rieducativa;
- f) L'Assistenza Medica;
- g) Il servizio di Assistenza alla persona;
- h) Il servizio di Riabilitazione Psichiatrica;
- i) Le dimissioni ed il decesso.

a) Definizione del progetto assistenziale individuale PAI (secondo la D.G.R. 45-4248)

Il Piano Assistenziale Individuale è lo strumento finalizzato a garantire, nel breve-medio periodo, il completo soddisfacimento dei bisogni dell'ospite individuando e definendo gli interventi, i tempi, le modalità nonché la valutazione dei risultati.

Al momento dell'accoglienza dell'ospite, la Struttura percepisce e traduce operativamente, verificandone l'attualità, il progetto definitivo dall'UVG (Unità di Valutazione Geriatria dell'ASL), provvedendo all'elaborazione del PAI.

La predisposizione, la verifica e l'aggiornamento del PAI avviene nell'ambito di un'equipe multidisciplinare.

L'equipe si riunisce periodicamente e predispone collegialmente i singoli piani, sulla base dei relativi progetti individuali e programmando di conseguenza gli interventi specifici degli operatori.

Il PAI viene trasmesso entro cinque giorni all'UVG che è tenuta ad esprimere eventuali determinazioni e/o modifiche entro i successivi dieci giorni.

La responsabilità dell'esecuzione operativa del PAI è del Direttore Sanitario della Struttura.

Il PAI è soggetto a periodiche verifiche da parte dell'equipe della struttura entro i termini previsti nel progetto individuale, o comunque, a fronte dell'insorgere di variazioni delle condizioni psicofisiche dell'ospite.

b) Criteri di Accettazione dell'Ospite

L'accettazione si distingue in:

- accettazione Ospiti privati (RSA o CPB)
- accettazione Ospiti inviati dalle A.S.L. (CPB o RSA)

Per quel che riguarda gli Ospiti della RSA il primo contatto con la Struttura è solitamente telefonico e viene gestito dalla Direzione se presente in struttura, in alternativa dagli Educatori per le prime informazioni.

Vengono fornite informazioni di massima sulla struttura; in questo primo contatto vengono richiesti dati identificativi dell'Ospite e un recapito telefonico.

Si invita l'Ospite a visitare la Struttura e gli si spiegano le attività, i servizi forniti e i costi; gli si consegna la Carta dei Servizi in modo che siano chiare le regole presenti a Casa Testa.

Se l'esito della visita è positivo, si fissa il giorno e l'ora dell'inserimento; viene richiesta tutta la documentazione (personale e medica) ed il necessario per l'ammissione.

L'accoglienza avviene con visita dell'unità abitativa, sistemazione in camera e visita da parte del Medico che compila la Cartella clinica. L'Educatore di turno raccoglie informazioni sulle abitudini di vita dell'Ospite.

L'Ospite, o chi per esso, viene registrato nel Registro Presenze e successivamente nell'Anagrafica Ospiti e nella Cartella Personale Ospiti RSA o CPB. L'apposizione della firma sul modulo "Cartella personale Ospiti RSA/CPB" da parte della Direzione, si configura come riesame del contratto.

Per quel che riguarda gli Ospiti in convenzione con l' A.S.L., sono le stesse che rilasciano all'Ospite un elenco delle strutture convenzionate; l' Ospite, o chi per esso, contattano direttamente la Direzione la quale richiede la descrizione del caso. In alcuni casi viene prodotta una relazione da parte dello Psichiatra dell'A.S.L.

All'accoglienza viene richiesta tutta la documentazione (personale e clinica) e viene effettuato il primo colloquio con lo Psichiatra, che compila la cartella Psichiatrica e l'Educatore di riferimento che compila la "Cartella personale Ospiti RSA/CPB". In un secondo momento il Medico Internista compilerà la Cartella Clinica e la Psicologa la Cartella Psicologica.

Per tutti gli ospiti all'ingresso viene compilato un elenco degli effetti personali e della biancheria.

All'accettazione vengono inoltre compilati e firmati:

- l'informativa ed il consenso al trattamento dei dati personali (L.gs 196/03).
- il "Contratto di ospitalità" in cui sono dettagliati i servizi garantiti, le prestazioni comprese nella retta e quelle accessorie, i costi e le modalità di pagamento, i Diritti e i Doveri degli Ospiti. Con il contratto di ospitalità l'ospite sottoscrive per accettazione anche il presente documento.

c) Il servizio Alberghiero

La responsabilità per l'organizzazione delle prestazioni alberghiere è della Direzione; la fornitura dei pasti è data in appalto ad una Ditta esterna che opera nella mensa interna alla struttura.



Non è possibile accettare cibi confezionati in casa da parenti e/o amici degli ospiti come da disposizioni di legge.

Per Ospiti con particolari problemi sono previste diete personalizzate, redatte sotto la responsabilità del personale infermieristico.

L'organizzazione del servizio alberghiero si esplica nel seguente modo:

| | |
|------------------|--|
| h. 7.00 | Sveglia |
| h. 8 – 9.00 | Distribuzione della colazione |
| h. 8.00 – 9.00 | Rifacimento letti ed eventuale cambio della biancheria |
| h. 9.00 – 10.30 | Pulizia camere |
| h. 10.30 | Distribuzione bevande calde/fredde |
| h. 11.45 – 12.15 | Turno pasto per Ospiti non autosufficienti |
| h. 12.30 – 13.15 | Pranzo per Ospiti autosufficienti |
| h. 16.00 | Merenda per Ospiti non autosufficienti |
| h. 16.00-16.30 | Merenda per Ospiti autosufficienti |
| h. 17.00 | Distribuzione bevande calde/fredde |
| h. 18.45 – 19.15 | Cena per Ospiti non autosufficienti |
| h. 19.15 – 20.00 | Cena per Ospiti autosufficienti |

La struttura fornisce anche un servizio di lavanderia che comprende il lavaggio, la stiratura, eventuale rammendo. E' a disposizione degli Ospiti un servizio bar interno (distributore automatico di bevande calde).

d) Il servizio Infermieristico

La responsabilità del servizio infermieristico è a carico della Coordinatrice delle Infermiere, che si occupa dell'organizzazione del suddetto servizio con la supervisione della Direzione.

Il servizio infermieristico è composto da:

- una coordinatrice (Infermiera professionale)
- tre Infermieri professionali

L'organizzazione del servizio infermieristico si esplica secondo il Programma di Lavoro degli infermieri e come indicato qui di seguito:

| | |
|------------------|---|
| h. 6.30 – 7.30 | prelievi e preparazione terapia |
| h. 7.30 – 9.00 | distribuzione terapia, controlli glicemici e compilazione menù |
| h. 9.00 – 10,30 | preparazione terapia, medicazioni, rilevazione parametri vitali in base alla programmazione |
| h. 11.30 – 12.00 | eventuali controlli glicemici e controllo degli Ospiti non autosufficienti |
| h. 11.45 – 12.15 | supporto agli OSS per imbocco Ospiti non autosufficienti |
| h. 12.00 – 12.15 | distribuzione terapia e supporto in sala pranzo |
| h. 13.15 – 14.00 | riordino della Sala medica e passaggio consegne |
| h. 14.00 – 15.00 | consegna e preparazione terapia |
| h. 15.00 – 15.30 | distribuzione terapia |
| h. 15.30 – 17.30 | controllo Ospiti anziani e gestione Sala medica: ordine farmaci e controllo scadenze farmaci, secondo la programmazione, eventuale prenotazione visite specialistiche e organizzazione trasporto. |
| h. 17.30 – 18.00 | preparazione terapia |



| | |
|------------------|---|
| h. 18.45 – 19.15 | supporto agli OSS per imbocco Ospiti non autosufficienti, eventuali controlli glicemici, controlli pressori |
| h. 19.00 – 20.00 | distribuzione terapia e supporto in sala pranzo |
| h. 20.00 – 20.30 | preparazione terapia |
| h. 21.00 – 21.30 | distribuzione terapia |

riordino Sala medica e consegna notturna agli OSS; in caso di necessità reperibilità degli Infermieri

e) Il servizio di Assistenza Rieducativi e Animazione

Gli Educatori programmano, attuano e verificano specifici interventi educativi e riabilitativi, nell'ambito del progetto terapeutico elaborato dall'equipe, mirati al recupero-mantenimento-sviluppo delle potenzialità del soggetto per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia, con obiettivi di recupero alla vita quotidiana e di inserimento-reinserimento psicosociale attraverso lo sviluppo di una più ricca e significativa rete di relazioni interpersonali.

L'obiettivo del recupero delle abilità personali, relazionali e sociali viene perseguito attraverso una serie di interventi, coordinati e integrati con le altre figure professionali operanti nella struttura, che implicano anche il coinvolgimento delle famiglie e del contesto ambientale e la programmazione e la ricerca di risorse socio-sanitarie utili per la realizzazione del progetto.

Inoltre, presiedono alle attività ricreative, culturali, e di animazione; collaborano con gli operatori impegnati nella conduzione degli ateliers; contribuiscono alla formazione del personale di supporto; partecipano ad attività di studio e di ricerca finalizzate agli scopi di cui sopra.

Il servizio di assistenza rieducativa è strettamente connesso al servizio di riabilitazione psichiatrica, a cui ci si riferisce per quel che riguarda le registrazioni.

Per quanto riguarda l'Animazione per gli Ospiti non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, vengono organizzate attività da Educatori / Animatori mirati al mantenimento delle potenzialità residue del soggetto.

Eventuali volontari possono prestare la propria attività per effettuare attività relazionali, di sostegno, promozione e supporto all'autonomia degli Ospiti, liberamente e gratuitamente secondo principi di solidarietà e in conformità a quanto descritto nella D.G.R. n. 45-4248 del 30 Luglio 2012);

f) L'Assistenza Medica

Tutti gli Ospiti si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche del Servizio Sanitario Nazionale. La Struttura, ai parenti o al servizio di riferimento, richiede un certificato di Residenza per la presa in carico del Medico di zona.

Il rapporto instaurato sarà diretto tra Medico e paziente e la responsabilità è del Medico.

In caso di non reperibilità del Medico di zona la Direzione di Casa Testa provvederà a fare intervenire la Guardia Medica competente per territorio o contatterà il servizio 118.

Per i ricoveri, in caso di urgenza decide il 118, negli altri casi è il Medico del S.S.N. che decide dove far portare l'Ospite.

Al di là delle urgenze, il Medico di Base è disponibile due volte a settimana (martedì e venerdì pomeriggio) a ricevere gli ospiti che lo richiedano e ad effettuare controlli internistici, secondo le necessità.

g) Il servizio di Assistenza alla persona

L'organizzazione del servizio di assistenza alla persona è sotto la responsabilità della Direzione, aiutata dalla Coordinatrice degli OSS.

Le funzioni degli OSS si distinguono in:

- A) Rapporto diretto con l'utenza;
- B) Contributo alla programmazione e gestione del servizio

Al fine di fornire nel modo più appropriato il servizio offerto e per andare incontro alle esigenze di ogni singolo ospite, il personale OSS è chiamato a compilare semestralmente la "Scheda di osservazione e raccolta dati" per gli ospiti R.S.A., il "Questionario informativo" per la CPB e il Programma di Assistenza alla Persona per tutti gli ospiti.

L'organizzazione del servizio di assistenza alla persona si esplica nel seguente modo:

| | |
|------------------|---|
| h. 6.00 | alzata ed igiene degli Ospiti non autosufficienti |
| h. 7.00 – 8.00 | sveglia agli Ospiti autosufficienti e controllo igiene |
| h. 7.30 – 8.00 | colazione assistita agli Ospiti non autosufficienti |
| h. 8.00 – 9.00 | distribuzione colazione agli Ospiti autosufficienti e compilazione del menù |
| h. 9.00 – 9.30 | cambi ed igiene agli Ospiti non autosufficienti |
| h. 10.00 – 11.00 | assistenza alla deambulazione per Ospiti non autosufficienti |
| h. 11.45 – 12.15 | pranzo assistito per Ospiti non autosufficienti |
| h. 12.15 – 13.00 | pranzo per Ospiti autosufficienti |
| h. 13.00 | cambi ed allettamento per riposo pomeridiano |
| h. 14.30 | bagni assistiti per Ospiti non autosufficienti |
| h. 15.30 | alzata, cambi e merenda assistita per Ospiti non autosufficienti |
| h. 17.00 | cambi ed igiene |
| h. 18.45 | cena assistita per Ospiti non autosufficienti |
| h. 19.15 – 20.00 | cena per Ospiti autosufficienti |
| h. 20.00 | messa a letto per Ospiti non autosufficienti |
| h. 22.30 - 1.30 | cambi notturni |

Nell'arco giornata sono presenti: 3 OSS, 1 infermiere, 2 educatore (mattino)
3 OSS, 1 infermiere, 1 educatori (pomeriggio)
2 OSS, 1 infermiere reperibile (notte)

h) Il servizio di Riabilitazione Psichiatrica

Una Comunità Protetta deve proporsi come struttura che non abbia soltanto funzioni di contenimento e di assistenza ma persegua soprattutto finalità terapeutiche e riabilitative con l'obiettivo primario di un recupero ottimale delle capacità residue degli ospiti e del raggiungimento da parte loro del miglior livello possibile di autonomia, di integrazione e di qualità di vita.

Nella nostra struttura, all'inserimento di un nuovo paziente segue un periodo di osservazione generalmente della durata di un mese.

Tra le attività riabilitative più strutturate negli ultimi anni è stato dato particolare spazio ai laboratori teatrale, espressivo e di cucina e attività di palestra/fisioterapia.

Gli ospiti che hanno un maggior livello di autonomia vengono anche preparati, ad es. attraverso borse-lavoro, ed un reinserimento lavorativo.

Molta attenzione viene anche dedicata ai supporti (informativi, consultivi, psicoterapici) di cui spesso necessitano i familiari e che non di rado risultano determinanti per un buon esito del progetto.

La responsabilità del trattamento terapeutico-riabilitativo è dello psichiatra della struttura, coadiuvato dalla psicologa e dagli educatori, con la supervisione della direzione.

i) Le dimissioni ed il decesso

La procedura di dimissione si differenzia in dimissione definitiva o dimissione temporanea (ricoveri ospedalieri o soggiorni in famiglia).

Il Responsabile delle dimissioni è la Direzione.

Se la dimissione è definitiva, il Medico predispose una relazione di dimissioni, l'Infermiere di turno prepara tutta la documentazione personale e medica dell'Ospite, consegna gli eventuali farmaci personali residui. L'operatrice di turno si occupa del corredo personale dell'Ospite. L'amministrazione invece si occupa della regolazione della parte economica (saldo od eventuali rimborsi) e la registrazione della dimissione sul Registro Presenze.

Se la dimissione è temporanea l'amministrazione si impegna a mantenere il posto letto.

In caso di dimissione temporanea per ricovero ospedaliero, l'infermiere di turno consegna la copia della documentazione necessaria (documentazione personale, referti medici, ecc.) . Gli operatori si preoccupano di fornire i cambi per la degenza.

In caso di dimissione temporanea per soggiorno in famiglia, l'infermiere consegna i farmaci e compila il modulo della terapia in corso.

Nel caso in cui un Ospite sia in fase terminale, l'infermiere avvisa i parenti i quali, in accordo con il medico, decidono se ricoverarlo o trattenerlo in struttura.

Se si decide per il ricovero si fa riferimento alla procedura di dimissione temporanea per ricovero ospedaliero.

Se si trattiene l'Ospite in struttura, nel momento del decesso, si provvede a contattare i parenti, il Medico di Base e il Servizio di riferimento.

LE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

La Direzione di Casa Testa attribuisce grande importanza alla preparazione delle proprie risorse ed al costante aggiornamento professionale considerando la crescita, la gratificazione, la flessibilità e la responsabilizzazione delle risorse umane, fattori strategici per il successo complessivo dell'intera organizzazione.

Le figure professionali coinvolte nell'erogazione del servizio complessivo sono:



| | |
|-------------------------------------|-------|
| DIREZIONE GENERALE | N° 2 |
| DIREZIONE SANITARIA RSA/CPB | N° 1 |
| DIRETTORE DI STRUTTURA | N° 1 |
| MEDICO PSICHIATRA | N° 1 |
| RESPONSABILE INTERVENTI PSICOLOGICI | N° 1 |
| IMPIEGATA | N° 1 |
| COORDINATRICE EDUCATORI | N° 1 |
| COORDINATRICE INFERMIERI | N° 1 |
| COORDINATRICE OSS | N° 1 |
| EDUCATORI | N° 4 |
| INFERMIERI PROFESSIONALI | N° 4 |
| OSS | N° 13 |
| FISIOTERAPISTA | N° 2 |
| MEDICO DI BASE | N° 1 |
| AUSILIARI PULIZIE | N° 3 |

T
a
l
i
f
i
g
u
r
e
p
r
o
f
e

ssionali, sono competenti sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza. In particolare le competenze delle figure professionali coinvolte sono riconosciute dal Ministero della Sanità, in particolar modo le Educatrici, gli Infermieri e gli OSS per essere abilitati alla professione sono regolamentate dal D.lgs. 502 del 30/12/1992 e dal Regolamento N° 520 del 08/10/1998.

La Struttura si avvale, inoltre, di un Servizio di Contabilità e di Paghe e Contributi gestiti da fornitori esterni.

Suggerimenti e reclami

Allo scopo di tutelare le famiglie da qualsiasi forma di disservizio o mal funzionamento in contrasto con quanto indicato dalla presente carta dei servizi è prevista una apposita procedura interna.

I Familiari possono presentare reclamo, richiesta di informazioni od esprimere suggerimenti in qualsiasi momento rivolgendosi direttamente alla Direzione o per iscritto tramite modulo (da chiedere agli operatori) o altra comunicazione (mail, lettera, fax). Tutti i reclami vengono presi in esame dalla Direzione che si impegna a fornire la risposta nel più breve tempo possibile. Ogni fine anno viene richiesto alle Famiglie la compilazione di un questionario sulla valutazione della qualità del servizio.