



Residenza “R.S.A. Il Melograno”
Strada Provinciale per Ovada, 120
Frazione Portanova
15072 CASAL CERPELLI AL
Tel. 0131 279604 Fax 0131 279285
Email: ilmelograno@villacorasrl.it

CARTA DEI SERVIZI

Definizione di “Carta dei Servizi”

La Carta dei Servizi è un documento che tutela i diritti degli utenti e permette sia agli Enti erogatori del Servizio, che agli Ospiti di orientarsi nell’attività dei servizi. In altri termini, la Carta dei Servizi è un impegno etico e civile verso gli Ospiti ed i Parenti, oltre ad essere un efficace strumento di gestione interna dell’organizzazione e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

Inoltre, la Carta dei Servizi rappresenta *l’essenza*, aggiornata periodicamente, di ciò che la struttura è in grado di offrire e di quello che vorrà condividere in quanto realistico per il futuro.

La Carta dei Servizi della R.S.A. il Melograno

Con questo documento la Direzione e tutti gli Operatori intendono fornire, secondo le regole di chiarezza e trasparenza, quali sono i servizi e le modalità di attuazione ed erogazione dei medesimi nei confronti degli Ospiti dimoranti o solo soggiornanti nel Centro Diurno Integrato. La carta dei Servizi richiama in molte delle sue parti anche l’attuale Regolamento della Struttura, quale complemento di maggiore dettaglio.

Pertanto, la Casa di Riposo o Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani e adulti non autosufficienti “**R.S.A. il Melograno**” recepisce la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” assistendo gli anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti ispirandosi ai seguenti principi:

Principi Ispiratori

- **Uguaglianza:** garantendo l’accesso al servizio a tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche, qualora compatibili con l’effettiva attribuzione dell’erogazione dei servizi.
- **Continuità:** garantendo un servizio continuativo, di qualità e regolare, ossia senza interruzioni.
- **Imparzialità:** erogando il servizio con l’obiettivo di corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti ospitati ed ai loro congiunti.



- **Diritto di scelta:** fornendo tutte le informazioni necessarie all'ospite e ai suoi famigliari affinché possano optare in modo consapevole per le scelte offerte dalla Struttura.
- **Trasparenza:** garantendo un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri secondo i quali è erogato il servizio, e in merito ai diritti ed opportunità di cui gli utenti e le loro famiglie possono godere.
- **Legittimità:** assicurando la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione del servizio.
- **Partecipazione:** favorendo la partecipazione delle famiglie e degli Ospiti per un servizio sempre più vicino e attento alle loro esigenze.
- **Adozione e rispetto della "Carta dei Diritti della Persona Anziana":** garantendone l'applicazione in ogni processo aziendale e tenendone conto durante la valutazione di ogni esigenza che la R.S.A. il Melograno si trovasse ad affrontare.
- **Efficienza ed efficacia:** garantendo la massima semplificazione delle procedure di accesso, facilitando l'integrazione tra gli Ospiti dimoranti; la tempestività della risposta alle richieste indotte, la competenza e la disponibilità del gruppo di lavoro; la sicurezza, la pulizia, l'igiene e il confort degli spazi abitativi.

La nostra organizzazione applica inoltre il

Decalogo dei Diritti degli Ospiti

conformemente a quanto raccomandato nella Deliberazione della Giunta Regionale del Piemonte 30 luglio 2012, n. 45-4248.

- a. Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- b. Diritto di cura ed assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- c. Diritto di prevenzione – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- d. Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- e. Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- f. Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- g. Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- h. Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- i. Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- j. Diritto al rispetto ed al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- k. Diritto di riservatezza – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente
- l. l'assistenza;



m. Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Ragione Sociale

La gestione della Residenza Sanitaria Assistenziale "Il Melograno" è in carico alla società "Villa Cora SRL" con sede legale a Nizza Monferrato AT, Via Mario Tacca 17.

Indirizzo e-mail: info@villacorasrl.it

Partita I.V.A. e Cod. Fisc: 00186820056

Presentazione della Struttura

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) **il Melograno** è una struttura di recente ultimazione e sorge all'interno della **Riserva Naturale Speciale del Torrente Orba**, nelle immediate vicinanze della città di Alessandria, precisamente in Frazione Portanova (nel Comune di Casal Cermelli).

La R.S.A. IL MELOGRANO ha una capacità ospitale di nr. 60 p.l. RSA, nr. 21 p.l. RA e nr. 10 posti come Centro Diurno Integrato.

Come missione aziendale ci prefiggiamo di offrire cura ed attenzione alle persone anziane non più autosufficienti, in particolare a coloro cui è stata diagnosticata una **forma di demenza**.

Facilmente raggiungibile, in quanto ubicata centralmente rispetto alle città di Torino, Milano, Genova, Vercelli, Varese e Piacenza, integra nell'organico tutte le professionalità necessarie al funzionamento ed all'erogazione delle prestazioni necessarie agli Ospiti della Struttura, con qualsiasi grado di autosufficienza.

L'edificio sorge su pianta quadrata ed è composto da 3 nuclei residenziali autonomi da 20 p.l. + 1 nucleo da 21 p.l.

Tutte le camere sono dotate di bagno privato in stanza.

Al pianterreno sono situati i nuclei "Tulipano e Mughetto", mentre al primo piano si trovano i nuclei "Campanelle e Ginestre". Questi ultimi hanno caratteristiche di accessibilità e tipologia di servizio tali da garantire tranquillità e sicurezza agli Ospiti affetti in particolar modo da forme di demenza (senili, morbose, patologiche, vascolari, ecc.)

La struttura dispone anche di un Centro Diurno Integrato da 10 posti, collocato anch'esso al pianterreno, nell'ala ovest dell'area edificata, dotato di ingresso e servizi indipendenti.

L'esterno della struttura è dotato di un grande giardino, frequentabile liberamente dagli Ospiti, piantumato ed equipaggiato con appositi spazi di sosta ombreggiati.

Un altro giardino protetto è situato all'interno del perimetro abitativo: una sorta di "Chiostrò di Abbazia" che consente la fruizione di spazi verdi attrezzati anche in presenza di condizioni climatiche o meteorologiche sfavorevoli.



Sistema di valutazione della qualità dei servizi

Per conseguire gli obiettivi del mantenimento e del miglioramento della qualità del Servizio, la R.S.A. il Melograno si impegna a:

1. rispettare i requisiti normativi e gli standard regionali.
2. mantenere sotto controllo i processi di lavoro ed il livello qualitativo e quantitativo delle prestazioni erogate.
3. analizzare i punti critici e le disfunzioni rilevate nell'organizzazione e nell'andamento del servizio, ricercando idonee soluzioni per il loro superamento.
4. prefissare e conseguire, anno dopo anno, obiettivi di miglioramento.

Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dal Responsabile di Struttura in qualità di responsabile per la pianificazione e sviluppo dei programmi.

Strumenti di verifica e controllo

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti sono previsti la somministrazione periodica di un questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari, come riportato in **Allegato A**; è prevista la diffusione dei dati raccolti.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

La Residenza considera fondamentali i rapporti con gli ospiti ed i loro familiari.

Informazione

La predisposizione e diffusione del presente documento costituisce uno dei principali canali di informazione.

La Direzione è a disposizione degli utenti e dei familiari per fornire informazioni e migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati;
- raccoglie suggerimenti e osservazioni;
- gestisce reclami e segnalazioni;



Tutela

La Residenza esercita la funzione di tutela nei confronti dell'ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente.

La Residenza darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con il Servizio Accoglienza o con la Direzione;
- lettera in carta semplice;
- segnalazione a mezzo fax o mail.

Partecipazione

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli ospiti e degli organismi che li rappresentano.

La Residenza garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, effettuando idonea diffusione dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, indagini campionarie ed interviste sul grado di soddisfazione degli utenti.

Servizi rivolti alla persona

Vengono dettagliati i servizi erogati e le modalità di fruizione degli stessi.

Direttore di Struttura

Al Direttore di Struttura o di Comunità Socio-sanitaria sono affidati i compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli ospiti. Il direttore di Comunità Socio-sanitaria deve essere in possesso del titolo di cui alla D.G.R. 35-9199 del 14 luglio 2008 o almeno triennale esperienza di direzione di strutture socio-sanitarie o sanitarie. Il Direttore si avvale della collaborazione di tutte le figure professionali presenti in azienda, relazionandosi direttamente con loro. Al direttore spetta inoltre il compito di interfacciare gli Organi di Controllo presenti sul territorio, nonché gli Enti invianti, interfacciandoli direttamente e rispondendo alle necessità di ognuno. Si incarica di coordinare i Servizi Esterni, garantendo efficacia dell'erogazione ed armonia col personale di struttura.

Servizio medico

All'interno della R.S.A. il Melograno il servizio medico sanitario è garantito dal Medico di Medicina Generale per le prestazioni in convenzione, incaricato dall'ASL 20 di Alessandria e collabora col Direttore Sanitario della R.S.A incaricato dalla Direzione.



La nostra R.S.A. si avvale di prestazioni sanitarie aggiuntive, erogate da medici professionisti in qualità di consulenti. Tali prestazioni vengono stabilite di volta in volta dalla Direzione Sanitaria, ed hanno carattere privato. Su richiesta gli specialisti potranno fornire prestazioni agli Ospiti, tariffandoli secondo normativa e listino in uso.

Gli orari di presenza dei Medici sono esposti in appositi spazi all'interno della R.S.A.

Il medico garantisce la prima visita medica di accoglienza che si effettua al primo accesso utile del medesimo in struttura. A questo scopo, dopo l'ingresso, è fortemente consigliata l'adozione del Medico di medicina Generale operante in struttura, al fine di poter garantire anche le ulteriori prestazioni, che in alternativa, se richieste o necessarie, sarebbero a totale carico dell'ospite

I dati medici relativi allo stato di salute dell'ospite vengono inseriti nella cartella clinica personale e periodicamente aggiornati. In questa sono contenuti:

- Anamnesi e patologie in atto;
- Scheda terapia;
- Misure di contenimento e protezione adottate;
- Diario medico e infermieristico;
- Supervisione alla stesura e compilazione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI);
- Referti degli accertamenti sanitari;
- Schede prestazionali e test somministrati.

Il medico può richiedere di effettuare accertamenti sanitari e/o visite specialistiche all'esterno della Struttura; in tal caso si precisa che il trasporto e l'accompagnamento dell'ospite è a carico completo dell'Ospite Solvente o della famiglia, e, su specifica richiesta dei parenti (es. in caso di indisponibilità della famiglia in quanto accompagnatori), può venire effettuato da personale professionalmente preparato, a pagamento. Lo stesso dicasi per l'organizzazione del trasporto, che avviene usando mezzi e servizi erogati da Enti esterni all'organizzazione della R.S.A. il Melograno.

Servizio infermieristico

Il servizio è garantito da professionisti laureati in Scienze Infermieristiche che forniscono assistenza in base alla dgr 45 – 4248 del 30/07/2012.

Le prestazioni infermieristiche con attinenza sanitaria avvengono secondo protocolli redatti o condivisi dai medici oppure da linee guida accreditate.

L'attività dell'infermiere in RSA è organizzata da un programma di lavoro, rivisto periodicamente, che comprende:

- presa in carico infermieristica e sanitaria dell'ospite;
- preparazione e somministrazione dei farmaci secondo piano terapeutico;
- medicazioni e attività di prevenzione delle lesioni;
- rilevazioni periodiche dei parametri vitali;
- assistenza agli ospiti con alimentazione artificiale o non naturale;
- somministrazione terapia endovenosa e intramuscolare;
- posizionamento di presidi sanitari complessi;
- manovre di primo soccorso;
- verifica dello stato delle eventuali degenze esterne;
- interfaccia coi parenti/AdS per informazioni cliniche;
- altre prestazioni secondo necessità.

L'infermiere è, unitamente al coordinatore, la figura di riferimento per gli operatori socio-sanitari.



Servizio di fisioterapia (FKT)

All'interno della struttura opera una terapeuta della riabilitazione e si occupa tra l'altro di:

- attività in reparto: mobilizzazione passiva, posture e quanto è necessario per ospiti allettati;
- attività in palestra: terapie fisiche, rieducazione motoria, neuromotoria ed ortopedica, attività ludico-fisioterapiche di gruppo;
- gestione degli ausili: materassi e cuscini antidecubito, carrozzine, deambulatori, calzature ortopediche, ecc.

Svolge le attività in stretto rapporto di organizzazione e collaborazione con tutte le altre figure Professionali, in particolare:

- con il medico collabora alla valutazione e all'indirizzo di massima delle terapie riabilitative;
- con l'infermiere professionale provvede alla valutazione e alla gestione in particolare delle lesioni da pressione (piaghe da decubito);
- con l'operatore socio-assistenziale provvede alla gestione delle posture e degli ausili, fornendo adeguata istruzione sull'esecuzione delle stesse.

Lo specialista della riabilitazione fornisce inoltre consulenza trasversale agli Operatori per quanto riguarda il corretto metodo di sollevamento e manipolazione degli Ospiti e della gestione posturale in genere. Gli orari di presenza della fisioterapista sono esposti in appositi spazi all'interno della R.S.A.

Presidi sanitari e ausili

La Residenza per gli ospiti residenti in A.S.L. AL provvede alla fornitura dei farmaci (con l'eventuale addebito di quelli non forniti dal S.S.N.), degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri, ecc.), dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (con l'eventuale addebito di quanto non fornito dal S.S.N.), di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.) temporaneamente in uso. Per gli ospiti non residenti occorre prendere accordi con l'ASL di residenza.

Servizio animazione e socio relazionale

All'interno della Casa di Riposo sono presenti figure educative/animative, le quali, in collaborazione con l'équipe multidisciplinare, promuovono e realizzano interventi di animazione, di socializzazione e di supporto relazionale sia individuale che di gruppo. A favore degli ospiti vengono organizzate attività ludiche, laboratori di attività manuali ed espressive, attività culturali; periodicamente si organizzano feste, uscite mirate o, quando possibile, gite nei dintorni.

L'animatore e la psicologa attuano inoltre specifici progetti di riattivazione cognitiva, nell'ambito di un progetto assistenziale individualizzato (PAI) elaborato dall'équipe multidisciplinare, volti ad una rielaborazione equilibrata della personalità con obiettivi educativo-relazionali in un contesto di partecipazione e recupero delle prassi quotidiane.

L'animatrice, sulla base di progetti caratterizzati da intenzionalità e continuità, all'interno della RSA:

- progetta attività di laboratorio finalizzate al recupero funzionale delle abilità manuali e alla stimolazione della creatività dell'ospite;



- organizza feste per i compleanni e in occasioni particolari (Natale, Carnevale...);
- Gestisce la proiezione dei film nell'area "cineforum" interna alla struttura;
- promuove l'auto-mutuo-aiuto tra gli ospiti;
- si avvale delle altre figure professionali per la rilevazione dei bisogni degli ospiti.

Il servizio di animazione cura la redazione del "Diario Socio Educativo", nella quale vengono riepilogati gli avvenimenti salienti riguardanti gli ospiti, sul quale vengono annotati i miglioramenti e i progressi, ovvero i peggioramenti che possono avvenire durante la permanenza.

Servizio assistenziale e tutelare

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore dagli operatori socio-sanitari presenti in servizio secondo turni prestabiliti.

L'Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.) è una figura professionale che opera in un'area che copre una parte sociale ed una sanitaria, per rispondere agli obiettivi di salute ed igiene o per il raggiungimento di nuove autonomie dell'Ospite assistito. L'O.S.S. si prodiga al mantenimento ed al recupero di capacità residue e ripristino di ruoli sociali significativi, onde evitare di cadere nell'isolamento o peggio, nell'emarginazione.

L'O.S.S. lavora tramite strumenti metodologici trasversali all'équipe che opera nella struttura, seguendo specifici programmi prestabiliti.

Il programma di lavoro, rivisto periodicamente comprende attività di:

- aiuto alla persona nelle attività quotidiane favorendo il mantenimento delle capacità residue: aiuto nella cura di sé stesso, pulizia ed igiene personali, vestizione, stimolazione alla gestione della continenza;
- aiuto nell'assunzione dei pasti;
- aiuto nelle operazioni di messa a letto e alzata;
- sostegno nel corretto utilizzo degli ausili e deambulatori;
- collaborazione con la Fisioterapista nell'accompagnamento e nella deambulazione ospiti
- assistenza igienico sanitaria alla persona attraverso: prestazioni igienico sanitarie; azioni volte alla prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
- Esecuzione del bagno completo assistito;
- Supervisione del benessere degli Ospiti durante tutte le 24 ore.
- collaborazione alle attività di programmazione;
- contributo all'individuazione dei bisogni degli ospiti ed alla redazione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI).

Servizi amministrativi e di Reception

Presso la RSA il Melograno è presente un efficace servizio amministrativo e di Reception. Ad esso vengono demandati gli incarichi di:

- Risposta, gestione e smistamento delle chiamate telefoniche in ingresso negli orari di apertura (Front-End);
- Organizzazione ed effettuazione delle chiamate in uscita;
- Apertura e governance dei varchi automatici di entrata ed uscita;
- Gestione della corrispondenza in arrivo e spedizione;
- Gestione delle prenotazioni di visite specialistiche e trasporti;
- Consegna delle fatture;
- Gestione Denaro degli Ospiti durante il periodo di apertura.



- Conteggio, approvvigionamento e gestione dei generi non distribuiti dalle macchine automatiche in struttura (es: Sigarette, doni dai parenti...);
- Approvvigionamento delle derrate interfacciandoci con la cucina;
- Coadiuvare la Direzione Amministrativa e la Direzione Sanitaria nelle incombenze computazionali e di redazione, catalogazione ed archiviazione di relazioni cliniche e cartelle;
- Aggiorna costantemente il programma gestionale e si incarica dell'incasso di effetti presentati in Struttura.

Servizio religioso

La struttura garantisce assistenza spirituale all'ospite cattolico, il Sacerdote celebra la Santa Messa settimanale e durante le feste cristiane di precetto. Su richiesta impartisce il sacramento dell'unzione degli infermi e l'estrema unzione. Secondo necessità sono disponibili aree della struttura dedicabili ad altri culti e riti, nel rispetto delle credenze specifiche dell'Ospite e dei famigliari.

Supporto Psicologico

In struttura è presente una psicologa professionista, che attua interventi valutativi, terapeutici e di sostegno individuali. Data la particolare vocazione per la gestione delle demenze, la R.S.A. il Melograno dedica particolare attenzione agli interventi di recupero e mantenimento Psico-Sociale.

Servizio parrucchiere e pedicure

Le prestazioni inerenti al servizio di barbiere/parrucchiere (lavaggio e asciugatura capelli almeno una volta alla settimana, taglio capelli almeno una volta al mese), taglio delle unghie dei piedi e delle mani sono garantite e comprese nella retta giornaliera.

Sono esclusi dalla retta eventuali servizi di permanente, tinta e/o trattamenti specifici, servizio di podologo richiesti dall'utente, o da chi lo rappresenta, per motivi estetici, i seguenti servizi possono essere richiesti in Direzione regolandosi poi direttamente con i professionisti in base ad un tariffario a prezzi agevolati

Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.

La Direzione non risponde di eventuali smarrimenti di protesi acustiche, dentarie e oggetti di valore.

Servizio di ristorazione e cucina

Il servizio è garantito direttamente da personale della R.S.A. il Melograno.

La dieta degli ospiti è strutturata su menù di stagione, elaborati ed approvati dalla **dietista** della ASL di Alessandria, al fine di garantire equilibrio e salute, con un apporto nutrizionale bilanciato. Tutti gli alimenti vengono elaborati direttamente in struttura, da parte del nostro personale specializzato, partendo dal fresco o dal crudo. La nostra azienda osserva ed applica rigidamente quanto previsto dal manuale di autocontrollo dell'**H.A.C.C.P.**

I parenti possono visionare il menù esposto all'ingresso, mentre agli Ospiti viene chiesto giornalmente di fare la loro scelta, al fine di incontrare quanto più le loro preferenze. È inoltre possibile predisporre,



ove necessario, una dieta individuale su richiesta del medico o dello specialista. Questo servizio esula dalla normale prestazione del servizio di ristorazione.

Il servizio di ristorazione, alla ricerca costante dell'eccellenza, cerca di soddisfare quotidianamente le esigenze degli ospiti, stimolando e mantenendo salde le tradizioni culinarie locali. Nelle festività viene proposto un menù speciale.

Il familiare, su richiesta, può consumare a pagamento il pasto in compagnia e a tavola del proprio congiunto, previo preavviso di almeno 2 giorni.

Orari dei pasti (vedi anche "giornata tipo")

- dalle ore 8.30: colazione
- ore 10.30 circa: break mattutino (idratazione)
- dalle ore 12.00: pranzo
- ore 16.00 circa: merenda e break pomeridiano (idratazione)
- dalle ore 18.30: cena

Note: i menu particolari e gli "imbocchi assistiti" per coloro che presentano problemi di disfagia, disordini alimentari o incapacità nutrizionali, possono essere somministrati in orari e luoghi diversi da quelli della ristorazione collettiva degli Ospiti, al fine di garantire la serenità e tranquillità necessarie agli ospiti con tali problematiche.

Come da Regolamento dell'R.S.A. sottoscritto al momento dell'ingresso, ricordiamo che è fatto **tassativo divieto di introdurre** cibi e bevande dall'esterno, in particolare per i *freschi* e per gli alimenti da conservare a temperatura controllata. Qualora si desiderasse somministrare qualche alimento o bevanda ai propri congiunti, viene richiesta l'approvazione e la supervisione del personale operante in struttura.

Servizio di pulizia ed igienizzazione degli ambienti

Il servizio è affidato al personale ausiliario, che garantisce giornalmente un'accurata pulizia di tutte le superfici, con disinfezione dei servizi igienici e periodicamente una sanificazione di tutti i locali. La divisione si occupa inoltre della pulizia delle superfici sia interne che esterne, oltre al lavaggio delle stoviglie e rigoverno degli ambienti di preparazione cibi e somministrazione.

Servizio di lavanderia guardaroba e biancheria piana

Il servizio di guardaroba e lavanderia dei capi personali dell'ospite è garantito da un'azienda esterna, coadiuvata dal personale ausiliario a rotazione. Queste persone si occupano della cura degli indumenti e garantiscono l'etichettatura di ciascun capo apponendovi il nominativo dell'ospite stesso.

Al momento dell'inserimento, ad ogni nuovo utente ospitato è richiesto di portare con sé un guardaroba suggerito. I moduli contenenti l'elenco dei capi suggeriti possono venire richiesti alla Reception. I capi verranno etichettati secondo le procedure in essere presso la RSA come riportato nel nostro regolamento. Come dicevamo, la RSA dispone di un servizio appaltato di lavanderia di cui gli Ospiti possono usufruire secondo le modalità previste dal Contratto di Ospitalità, tuttavia, trattandosi di servizio esterno chiediamo di consegnare ogni capo di vestiario, anche integrato in un secondo momento, alle addette alla lavanderia o al centralino, affinché procedano tempestivamente all'etichettatura.

Inoltre, considerato che durante l'arco della giornata l'ospite svolge diverse attività, tra cui la fisioterapia, è indicato in generale un abbigliamento comodo e non attillato. Per la notte si consigliano pigiami o camicie da notte per le Signore, pigiami per i Signori. Si invitano inoltre i parenti e *tutor* a



tenere conto dei cambiamenti climatici, dell'alternanza delle stagioni e delle esigenze personali di ogni ospite, integrandone eventualmente il corredo.

Ogni capo di abbigliamento ed accessorio viene inventariato all'ingresso; integrazioni al corredo e nuovi accessori o presidi, andranno anch'essi inventariati ed opportunamente etichettati. A maggior ragione la RSA non può rispondere di capi o accessori non inventariati o non opportunamente etichettati ed identificati. L'acquisto e l'applicazione delle etichette sono a carico dell'ospite.

Servizio di manutenzione

Il servizio è svolto da personale interno ed esterno e si occupa di fornire un'adeguata manutenzione sia alle strutture fisiche che alle attrezzature in dotazione alla Struttura. A loro è demandata la ricognizione costante e la segnalazione dei correttivi utili alla soluzione dei problemi manutentivi che si presentassero.

L'accoglienza

Il servizio di Accoglienza alle Persone residenti viene effettuata dall'ufficio amministrativo, il quale ha il compito di ricevere tutta la documentazione sanitaria e sociale.

Il giorno dell'ingresso la Persona è accolta dall'Infermiere di turno e da un Assistente ed è presentata agli altri residenti e Operatori. Una volta visitata la Struttura e definita la collocazione dell'Ospite all'interno della stessa, si procede effettuando l'inventario della biancheria e fornendo ulteriori informazioni riguardanti la generalità dei servizi offerti; sono inoltre raccolti i dati sensibili ed utili alla definizione e stesura del piano d'assistenza provvisorio.

Acquisite tutte le informazioni, l'Infermiere provvede alla presentazione del nuovo residente all'equipe di assistenza, la quale inizia l'assistenza, la cura e l'accoglimento, sotto la supervisione del Responsabile Sanitario, in base alle caratteristiche della Persona da accogliere.

Per sopravvenute esigenze della vita comunitaria o per mutate condizioni fisiche della Persona residente, l'equipe di assistenza può disporre il trasferimento in stanza diversa da quella assegnata al momento dell'ammissione, dopo aver informato la Persona residente e successivamente i parenti della Stessa fornendo le motivazioni che hanno indotto tale cambiamento.

La Direzione si fa garante che tutte le iniziative deliberate dalla equipe d'assistenza vengano attuate nei tempi e nei modi richiesti dalla equipe stessa, nel pieno rispetto del benessere e della privacy dell'Ospite.

Documentazione Necessaria

Alla richiesta di accoglienza presso la Residenza devono essere allegati:

- Esami del sangue recenti riportanti i markers Epatite A - B - C
- Esami urine
- ECG
- Rx Torace
- Carta Identità in corso di validità (copia)
- Codice fiscale (copia)
- Certificato di residenza (anche autocertificazione)
- Tesserino Sanitario (originale)
- Tessera esenzione/invalidità (originale)
- Attestazione invalidità – verbale invalidità (copia)



- Documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri con eventuali cartelle cliniche o certificati medici recenti (originale)
- Relazione del medico curante con attestazione delle patologie e delle terapie in corso e dichiarazione che la persona da ospitare è idonea a vivere in comunità ed è esente da malattie infettive, contagiose e psichiche che possano mettere in pericolo la propria o altrui incolumità (originale).

Il delegato si obbliga a sottoscrivere il contratto insieme con l'ospite o eventualmente in nome e per conto dell'ospite stesso o anche a titolo personale assumendosi in ogni caso la responsabilità, eventualmente in solido con l'ospite per ogni obbligazione scaturente dal contratto. Inoltre il delegato, eventualmente insieme all'ospite, è il referente della Residenza e comunque il soggetto responsabile per ogni questione concernente il rapporto con l'ospite ed ogni aspetto connesso, anche nei confronti di terzi (familiari, conoscenti, ecc.) che siano a qualunque titolo in rapporti con l'ospite.

Il delegato dell'ospite è tenuto a fornire copia della carta d'identità, numeri telefonici ed altri codici di reperibilità garantendone espressamente la veridicità e con espresso impegno a comunicare alla Direzione con la massima tempestività ogni variazione. La Direzione si riserva ogni più ampia facoltà di chiedere documentazione ulteriore rispetto a quella sopra indicata.

Si richiama espressamente l'attenzione dell'ospite e del delegato su fatto che qualora uno qualsiasi dei documenti presentati alla RSA dovesse risultare, in tutto o in parte, falso e/o inesatto e/o incompleto o comunque non perfettamente in regola, la Residenza avrà la facoltà di risolvere il contratto con effetto immediato, anche ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, riservata ogni opportuna azione giudiziaria.

Metodo Gentlecare™

In struttura viene applicato il "Metodo Gentlecare": consistente in **un approccio non farmacologico** nel trattamento delle demenze.

"Ideato e promosso da Moyra Jones, è un sistema di cura protesico, che media le conoscenze tecniche attraverso la capacità di rapporto, che comprende e accompagna, senza imporre nulla e che insegna agli operatori che si prendono cura, a porre attenzione ai misteri della mente, anche quando questa sembra coperta da una coltre di silenzio perché ancora in grado di creare legami significativi, ancor di più Gentlecare™ insegna ad indagare il passato della persona non tanto per un rispetto formale verso le regole della medicina, quanto per cogliere "il filo rosso della vita" pur se mutato, perché la sua rottura significa morte dell'individuo.

Il metodo Gentlecare™ è un rivoluzionario approccio alla cura e all'assistenza della persona affetta da demenza, che si sviluppa a partire dalla comprensione profonda della malattia e del tipo di disabilità che provoca, per poi cogliere e valorizzare le capacità residue del malato, la sua storia e i suoi desideri nell'intento di perseguire il suo benessere con un sistema in grado di sostenerlo.

P.g.C. di Ottimasenior: <http://www.ottimasenior.it>

Con questo **metodo**, la R.S.A. il Melograno assicura un ambiente "*familiare allargato*" e di sicuro riferimento a coloro che preferiscono il calore di un ambiente vivido ed accogliente come alternativa alla sorpassata sterilità degli ambienti *asettici*, istituzionali o ospedalieri.



La Psicogeriatría

Argomenti di straordinaria attualità, in quanto gli anziani godono di un'aspettativa di vita sempre maggiore; purtroppo non sempre corrispondente ad una aumentata qualità della vita. Le demenze, sempre più comuni nella senilità, compromettono il benessere derivante dall'aumento dell'aspettativa. Alla R.S.A. il Melograno ne abbiamo fatto un punto focale: la gestione delle demenze e l'accoglienza riservata alle persone che trovano ospitalità presso uno dei nostri nuclei a loro dedicati. Progetti".

Giornata Tipo

La vita in R.S.A è caratterizzata da ritmi quotidiani che seguono precise necessità organizzative; il personale si impegna a salvaguardare ritmi di vita accettabili anche per gli ospiti conciliando le esigenze organizzative delle attività assistenziali con i tempi del riposo, delle attività ricreative, delle visite e dei pasti. Gli ospiti si vedranno subito coinvolti in questi ritmi ed è bene che conoscano in linea di massima le attività svolte ed in quali fasce orarie.

Al mattino alle 7,00 inizia la giornata dell'ospite: il personale assistenziale ed infermieristico procedono ad effettuare l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.

A partire dalle ore 8,00 viene distribuita la colazione, con aiuto da parte del personale per gli Ospiti non autonomi. Dopo la colazione iniziano le attività di animazione e di fisioterapia. Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica e infermieristica; il personale Socio Assistenziale provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande calde o fresche.

Il pranzo viene distribuito a partire dalle ore 12,00, con possibilità di menù a scelta tra le proposte del giorno. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto. Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto, con la possibilità, comunque, di trattenersi nei locali di soggiorno (sala tv; sala attività collettive o in palestra con il fisioterapista). Nel frattempo viene garantita la mobilizzazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti, la distribuzione di bevande.

Nelle ore pomeridiane, dopo le ore 14,30, proseguono anche le attività di animazione e una volta alla settimana si può seguire la S. Messa direttamente in Struttura. La distribuzione della cena con menù a scelta tra le proposte del giorno avviene alle ore 18,30; al termine gli operatori provvedono alla messa a letto degli ospiti, alla preparazione per la notte. Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati da parte del personale di turno (Infermieri, O.S.S.), che provvedono al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale e, in caso di necessità/urgenza, all'attivazione del medico di guardia.

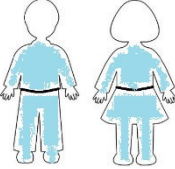
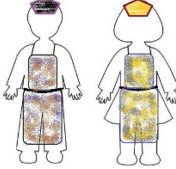
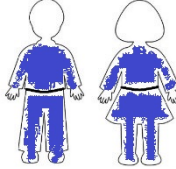
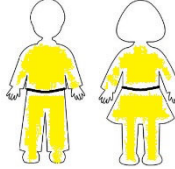
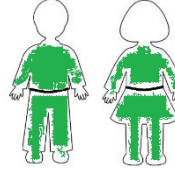
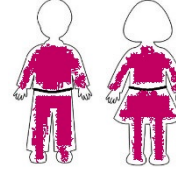
Con chi sto parlando?

Ogni nostro operatore è identificabile dall'apposito cartellino di riconoscimento con fotografia, che dev'essere esposto sulla divisa e ben visibile. Fanno eccezione quelle professioni nelle quali l'esposizione del cartellino risulta sconsigliata, pericolosa o controproducente. Tra queste spiccano:

- il personale di Cucina (nessuno vorrebbe trovarsi una vivanda con contorno di "cartellino").
- il personale con mansioni di contestualità psichiatrica (a volte una fotografia o il cartellino compromettono l'esito di colloqui con Ospiti problematici).
- Il personale Infermieristico o Manutentivo (per i quali, durante alcune operazioni, risulterebbe d'intralcio).



Per favorire comunque il riconoscimento visivo, le professionalità possono venire identificate dal colore della divisa, qualora indossata.

| Animatori | Personale di cucina | Infermieri | O.S.S. (Operatori Socio Sanitari) | Fisioterapista | Ausiliarie |
|---|---|---|--|---|---|
|  |  |  |  |  |  |
| Azzurro | Smart | Blu Elettrico | Giallo | Verde | Bordeaux |

Ricordiamo inoltre che è fatto obbligo a TUTTO il personale di indossare dei Dispositivi anticontaminazione e Protezione Individuale o **D.P.I.** (cfr. Manuale Autocontrollo H.A.C.C.P. – Normative sulla sicurezza, contro il proliferare delle infezioni batteriche e virali) in particolare durante la somministrazione di alimenti e bevande (grembiuli, mantelline, cuffie, guanti, mascherine) ed assistenza ai Dimoranti. A questo scopo consigliamo l'adozione delle stesse misure anche a quei parenti che si dovessero trovare nelle aree destinate specificamente alla somministrazione, durante gli orari ad essa dedicati, ricordando che NON sono ammesse prestazioni agli Ospiti da parte dei parenti (quindi niente imbocchi, rimesse a letto, cambio di abito ed altra assistenza).

Orario di visita

La Residenza "Il Melograno" si connota come una struttura con orari di visita "flessibili", per questo motivo l'accesso alla residenza, nei suoi spazi comuni, è permesso nei giorni feriali dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle ore 15.00 alle 18.00. Il sabato e i festivi dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 con orario continuato. L'uscita dalla struttura deve avvenire entro il termine delle visite, per rispettare i ritmi di vita degli Ospiti e le attività assistenziali programmate. Durante i periodi di chiusura della Reception, l'unico varco attivo ed utilizzabile sarà quello posto sulla Via Ovada. Non essendo apribile dagli utenti, sarà necessario richiedere al personale l'apertura del cancelletto elettrico.

Ospiti Fumatori

Conformemente agli obblighi di legge e per tutela della salute propria e altrui, oltre che per intuibili ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare nelle stanze degli ospiti, nei corridoi e nei luoghi comuni posti all'interno della Struttura. Sono allo scopo disponibili apposite salette fumatori all'interno, ed all'esterno sono stati predisposti appositi luoghi di ritrovo per fumatori.

Norme antincendio

La Residenza è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative, il personale della Residenza è stato formato per intervenire in caso di incendio

Il piano di emergenza è finalizzato a:



- Ridurre al minimo i pericoli di eventuali eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- Garantire il soccorso alle persone colpite;
- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Gestione del denaro per gli Ospiti

Qualora gli Ospiti o i loro famigliari lo desiderino, la R.S.A. il Melograno è in grado di gestire una quota di denaro per loro conto, utile per le spese personali o per il pagamento dei farmaci che non vengono passati dal Servizio Sanitario Nazionale. Compilando il MODULO CONSEGNA DENARO l'ospite, il famigliare o il tutore, consegna una quota di denaro agli operatori preposti a tale servizio. L'importo consegnato, la data, la firma del depositante vengono riportate su un apposito registro ed il denaro viene chiuso in una busta, conservato in cassaforte ed erogato secondo le modalità che devono essere prima concordate tra i responsabili della struttura e parenti/tutori.

Il MODULO CONSEGNA DENARO può venire richiesto presso il Centralino della R.S.A. il Melograno.

Mance e donazioni

Il Personale della Struttura non può ricevere regali di nessuna natura, siano essi in denaro o in beni, o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti al proprio servizio.

Vi ringraziamo di pensare a noi, ma la nostra etica ci impone questa linea di condotta.

Criterio di accesso e Modalità di inserimento

Per poter accedere alla Struttura, è necessario compilare la domanda di ammissione, completa degli eventuali documenti accessori.

La domanda va presentata alla Direzione della Residenza Sanitaria. Gli inserimenti, a seconda della disponibilità di posti, avverranno nel rispetto della graduatoria cui la presentazione della domanda darà accesso. La domanda ha validità di gg. 15 dalla data di presentazione o accettazione da parte della Struttura, ed è sottoposta ai criteri di valutazione che la Direzione Sanitaria impone.

Retta e contratto di Ospitalità

L'Ospite o il suo Garante sono tenuti alla sottoscrizione del Contratto di Ospitalità ed all'accettazione integrale del Regolamento della R.S.A. il Melograno. I soggetti solventi sono inoltre tenuti al pagamento della retta il cui corrispettivo è quello stabilito al momento dell'ingresso, stipulato a seconda delle condizioni di autosufficienza dell'ospite stesso e rivedibile contestualmente al mutare delle condizioni assistenziali dell'Ospite. L'ammontare è fissato dal Contratto di Ospitalità sottoscritto dalle parti. L'ospite è tenuto a versare un corrispettivo mensile anticipato entro i primi dieci giorni del mese.

Il pagamento della retta dovrà avvenire tramite bonifico bancario e/o assegno

Non sono incluse nella tariffa e pertanto risultano a totale carico dell'utente:



- Ticket sui medicinali;
- Farmaci in fascia “C” e a pagamento;
- Prestazioni sanitarie specialistiche;
- Servizio Ambulanza e Trasporto sanitario non fornito dal Servizio Sanitario Nazionale;
- Gli eventuali extra relativi alla cura della persona (parrucchiere, pedicure, FKT, ecc.);
- Servizio lavanderia personale (per il quale si rimanda al Contratto di Ospitalità);
- Servizio di accompagnamento agli esami specialistici;
- Prestazioni assistenziali esterne alla struttura (es. durante periodi di ricovero);
- Capi di abbigliamento comprese le calzature;
- Piccole spese quotidiane (come sigarette ed altri generi di conforto personale).

In caso d'assenza per ricoveri ospedalieri, o per altri motivi, la camera rimane a disposizione dell'ospite e pertanto sarà richiesta la retta completa.

Fatturazione e certificazione ai fini fiscali

Al termine di ogni anno solare viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie. Per qualsiasi necessità, richiesta o particolarità inerente a ciò, vi preghiamo di contattare ANTICIPATAMENTE il nostro ufficio amministrativo.

Entrare in contatto con Noi

Per informazioni e chiarimenti l'ufficio accoglienza (Reception) della Residenza è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18.00;

Sabato e Festivi: dalle ore 9:00 alle ore 17:00.

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate chiamando direttamente il numero di telefono 0131-279604 fax: 0131-279285

Informativa Privacy

I dati personali, i referti clinici e i dati relativi allo stato di salute vengono trattati e conservati dalla struttura nel pieno e totale rispetto della Legge 675/96. ai sensi dell'articolo 13 D.LGS 196/03 e dell'ART.13 Regolamento UE n. 2016/679 GDPR. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli Ospiti che saranno fornite dal medico di struttura solo al diretto interessato o, in caso di consenso, alle persone da lui designate. Eventuali figure di “tutori”, “curatori”, “amministratori di sostegno” devono notificare il loro incarico all'ufficio amministrativo e al Direttore Sanitario in quanto referenti particolari di informative riguardanti l'Ospite. Ad ogni nuovo ingresso in struttura viene consegnata l'informativa privacy e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali.

**Allegato A****QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI**

Il questionario di soddisfazione degli utenti e dei familiari è stato studiato con le caratteristiche seguenti:

- *Periodicità*: con cadenza almeno annuale, per consentire la comparazione dei dati nel tempo per verificare su quali aspetti aumenta o diminuisce il gradimento;
- *Consegnato*: all'ospite od alla famiglia in modo da consentire delle risposte più veritiere possibili (se si coinvolgessero gli operatori impiegati nel servizio si teme che l'utenza potrebbe sentirsi limitata nelle risposte);
- *Semplice*: in considerazione della fascia di "utenza debole" alla quale è destinato;
- *Anonimo*: l'ospite in questo modo si sente più libero di esprimere il proprio giudizio, non sentendosi impegnato dal punto di vista di una individuazione personale (raccolta dei questionari compilati tramite apposita cassetta);
- *Oggetto di un'elaborazione*: i dati raccolti attraverso i questionari si traducono in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, in modo da poter essere utilizzati come risorse per l'innovazione ed il miglioramento del servizio;
- *Divulgazione dei risultati*: tramite apposite riunioni organizzate con la partecipazione degli ospiti e dei parenti delegati; divulgazione inoltre tramite lettera ai non partecipanti alle riunioni.



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI

COMMITTENTE:

SERVIZIO:

Compilato da:

| | | |
|--------|-----------|-------------------|
| Utente | Familiare | Data di consegna: |
|--------|-----------|-------------------|

A. Come giudica il trattamento ricevuto dal personale infermieristico?

Ottimo Buono Sufficiente Scadente Pessimo

B. Come giudica il trattamento ricevuto dal personale di fisioterapia?

Ottimo Buono Sufficiente Scadente Pessimo

C. Come giudica il trattamento ricevuto dal personale di assistenza?

Ottimo Buono Sufficiente Scadente Pessimo

D. Come giudica la pulizia dei locali?

Ottimo Buono Sufficiente Scadente Pessimo

E. Come giudica la qualità del cibo?

Ottimo Buono Sufficiente Scadente Pessimo



F. Come giudica la scelta del menù?

Ottimo Buono Sufficiente Scadente Pessimo

G. Come valuta il rispetto della riservatezza personale che gli operatori hanno nei suoi confronti?

Ottimo Buono Sufficiente Scadente Pessimo

H. Come giudica gli orari e l'organizzazione della giornata?

Ottimo Buono Sufficiente Scadente Pessimo

I. Come giudica le iniziative di intrattenimento ed animazione?

Ottimo Buono Sufficiente Scadente Pessimo

J. Come giudica, al di là delle opinioni espresse, il servizio offerto dal personale nel suo complesso

Ottimo Buono Sufficiente Scadente Pessimo

OSSERVAZIONI



SUGGERIMENTI

Data di compilazione _____



Addendum alla Carta dei Servizi.

A fronte dell'emergenza Nazionale relativa al virus "SARS-COV2" decretata in più riprese con Decreti e Leggi dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, Si comunica che , dato il periodo emergenziali e straordinari, le indicazioni presenti in questa CdS possono venire emendate o sostituite integralmente con provvedimenti transitori o definitivi, stabiliti a livello Provinciale, Regionale o Nazionale. Tali norme, data la rapidità dei cambiamenti, saranno consultabili su richiesta o esposte nelle apposite aree divulgative all'interno della Struttura, o ancora pubblicate sul sito internet della struttura o dell'Ente che li avrà emanati.