



Associazione Silenziosi Operai della Croce
-ONLUS-

Residenza Sanitaria Assistenziale "Cuore Immacolato di Maria"



CARTA DEI SERVIZI 2013

"Cuore Immacolato di Maria"

Via Roma 10 - 28856 Re (VB) - Italia

Tel. 0324-97156 - fax 0324-97021

E-mail direzionersa@cidm.it – amministrazionersa@cidm.it – Sito www.cidm.it



PRESENTAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore,
sta leggendo la Carta dei Servizi della Residenza Socio Sanitaria "Cuore Immacolato di Maria" che è, innanzi tutto, una presentazione della Residenza Socio Sanitaria con la sua ispirazione ideale, le sue caratteristiche, le sue attività, i servizi e le prestazioni che è in grado di fornire.

È una presentazione non fine a se stessa, ma che si pone come un momento di accoglienza e di reciproca conoscenza con tutti coloro che si rivolgono alla nostra Residenza, fiduciosi di trovarvi un aiuto nelle difficoltà da cui sono afflitti.

Di seguito sono riportati i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adatti a garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate, favorendo il rapporto umano tra la Residenza e quanti vi si recano per cura.

La Carta dei Servizi enuncia i Diritti fondamentali dell'utenza e definisce l'impegno della Residenza nel garantire l'attuazione delle norme a tutela di questi diritti.

Attraverso un efficace sistema di informazioni, intendiamo promuovere qualità e trasparenza nei servizi offerti, riconoscendoLe la facoltà di esercitare direttamente un controllo critico, per meglio tutelare i Suoi interessi.

La invitiamo a sentirsi partecipe di quanto viene fatto nei suoi confronti e a contribuire, attraverso le sue segnalazioni e, quando occorra, i suoi giusti reclami, a migliorare la qualità e l'umanità dei servizi e metterci in condizione di fornire prestazioni sempre più qualificate e rispondenti alle esigenze di ciascuno.

Fin da ora ci impegniamo ad ascoltare e rispondere.
Nella speranza di poterLe offrire il meglio della nostra professionalità ed amicizia, restiamo a Sua disposizione per ogni ulteriore informazione.

Il Legale Rappresentante
Don Giovan Giuseppe Torre

INDICE

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI?	5
FONTI NORMATIVE	5
SEZIONE PRIMA: LE ORIGINI, IL CENTRO ED I PRINCIPI	6
IL FONDATORE E LE ORIGINI DELL'ASSOCIAZIONE	7
I SILENZIOSI OPERAI DELLA CROCE	8
LE PRINCIPALI ATTIVITA'	8
QUADRO GENERALE	8
PRESENTAZIONE DELL'RSA	9
PRINCIPI FONDAMENTALI	9
I CRITERI	10
IL METODO	11
IL LUOGO	12
COME RAGGIUNGERE RE:	12
LA STORIA	13
L'ATTUALITA' DELLA CASA	13
ACCESSIBILITA'	14
COME CONTATTARCI	14
SEZIONE SECONDA OFFERTA E TIPOLOGIA DEI SERVIZI	15
TIPOLOGIA DELLE PERSONE ACCOLTE	16
LA STRUTTURA DELLA RESIDENZA	16
IL PERSONALE – SCHEMA DELLE RESPONSABILITÀ	18
ORGANIZZAZIONE MEDICA	19
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	18
ASSISTENZA TUTELARE	20
RIABILITAZIONE	20
TERAPIA OCCUPAZIONALE	20
CONSULENZA PSICOLOGICA	21
TERAPIA RICREAZIONALE	21
SERVIZIO ALBERGHIERO	21
SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA	23
ALTRI SERVIZI	23
SERVIZI A CARICO DELL'UTENTE	24
MODALITA' DI ACCESSO DEGLI OSPITI	25
MODALITÀ DI DEFINIZIONE DELLE RETTE DI DEGENZA	26
SEZIONE TERZA OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'	27
OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'	28
LA MISSION DELLA RESIDENZA	28
I DIRITTI ED I DOVERI DELL'OSPITE	28
DIRITTI DELL'OSPITE	28



DOVERI DELL'OSPITE.....	29
IL MANUALE PER LA QUALITA'	30
LA RETE INFORMATICA	30
ATTIVITÀ FORMATIVA	31
L'ACCREDITAMENTO.....	32
SEZIONE QUARTA	33
FORME DI VERIFICA E TUTELA DELL'UTENZA.....	34
FORME DI TUTELA DELL'UTENZA	34
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	34
FORME DI VERIFICA DEGLI IMPEGNI	34

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI?

- un adempimento fondato su una serie di norme e quindi obbligatorio;
- uno dei requisiti per l'accreditamento;
- uno strumento soft di approccio alla qualità, nel quale è proposta una particolare procedura per l'individuazione di dimensioni, fattori, indicatori e standard di qualità;
- uno strumento dinamico, soggetto a continue verifiche ed integrazioni;
- uno strumento disponibile nel Centro contenente le informazioni sui percorsi da effettuare da parte dell'utente per usufruire delle prestazioni erogate dall'Istituto.

Non si tratta tuttavia di una tutela intesa come mero riconoscimento formale delle garanzie del cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

La carta dei servizi assegna, dunque, un ruolo forte sia agli enti erogatori dei servizi sia ai cittadini nell'orientare l'attività dei servizi verso il loro compito: fornire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti.

La Carta prevede inoltre le modalità attraverso le quali gli stessi cittadini possono facilmente accedere alle procedure di reclamo circa la violazione dei principi sanciti dai medesimi.

FONTI NORMATIVE

Le norme di riferimento fondamentali per la "carta dei servizi" sono:

la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*- che vengono in tale contesto definiti come - *volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati*, primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano "svolti in regime di concessione o mediante convenzione";

il **DPCM 19 maggio 1995**, concernente lo *-Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"*;- provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i *"soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione"*- e che tali soggetti sono tenuti a dare *"adequata pubblicità agli utenti"* della propria "carta";

le linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95 relative all'*"Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale"*, documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informativi della "carta" ed illustrati suggerimenti di struttura e contenuto.



SEZIONE PRIMA: LE ORIGINI, IL CENTRO ED I PRINCIPI

IL FONDATORE E LE ORIGINI DELL'ASSOCIAZIONE



Mons. Luigi Novarese, fondatore dell'Opera, nasce a Casale Monferrato (AL) il 29 luglio 1914. Una dolorosa esperienza di malattia, dai 9 ai 17 anni, segna profondamente la sua comprensione del dolore e delle risorse umane e soprannaturali necessarie al suo superamento. Guarito in modo prodigioso nel 1931, per intercessione della Vergine Ausiliatrice e di Don Bosco, Luigi Novarese sceglie di dedicare la sua vita a servizio di quelle persone cui la malattia e la disabilità sembrano negare ogni possibilità di

un'autentica realizzazione sociale ed ecclesiale.

Inizialmente pensa di diventare medico, poi comprende l'impossibilità di scindere il corpo dallo spirito e la necessità di costruire una forte spiritualità della sofferenza affinché il dolore perdesse la sua disperata inutilità e fosse vissuto con la consolazione e la speranza che provengono da Dio e trasformato in strumento di bene.

Rispondendo a queste fondamentali esigenze della persona sofferente, fonda, nel 1947 il CVS, Centro Volontari della Sofferenza, movimento articolato in associazioni diocesane in cui la persona sofferente si sente volontariamente impegnata a vivere il momento del dolore nella sequela di Cristo, crocifisso e risorto e si scopre soggetto attivo di apostolato ed evangelizzatore presso altri sofferenti.

Le varie associazioni diocesane sono riunite in una Confederazione internazionale guidata dai Silenziosi Operai della Croce il cui scopo è diffondere la Buona Novella del Vangelo della Sofferenza nel quale ogni dolore può essere trasformato quando viene unito a Cristo a favore proprio e dei fratelli.

Con la fondazione dei Silenziosi Operai della Croce, mons. Novarese desidera radicalizzare il carisma e garantire la continuità dell'opera, affidando loro lo svolgimento di attività pastorali, formative e socio sanitarie orientate alla promozione integrale della persona sofferente.

Per quindici anni mons. Novarese dirige anche l'Ufficio della Conferenza Episcopale Italiana per la pastorale della salute, seguendo in particolare la formulazione e l'applicazione della normativa per l'assistenza religiosa ospedaliera.

Mons. Novarese muore a Rocca Priora (Roma) nella Casa "Regina decor Carmeli" il 20 luglio 1984. Presso la Curia della Diocesi di Frascati si è concluso il 17 dicembre 2003 l'inchiesta diocesana per la Causa di Beatificazione, trasferita successivamente in Vaticano presso la Congregazione dei Santi.

Il 27 marzo 2010, Papa Benedetto XVI ne proclama le virtù eroiche e, il 19 dicembre 2011, firma il Decreto in cui si riconosce il miracolo ottenuto per intercessione del Venerabile Luigi Novarese, aprendo così le porte alla prossima beatificazione – 11 maggio 2013 - di una grande uomo, definito da Papa Giovanni Paolo II "Apostolo dei malati".

I SILENZIOSI OPERAI DELLA CROCE

I Silenziosi Operai della Croce sono persone consacrate (sacerdoti, fratelli e sorelle) che nella pratica dei consigli evangelici di verginità, povertà ed obbedienza, attraverso una forte spiritualità mariana, si impegnano totalmente al servizio dei sofferenti di ogni età e condizione, al fine di collaborare, sull'insegnamento e l'esempio del Padre Fondatore, alla loro promozione integrale: umana, cristiana e sociale, con l'obiettivo di mettere al centro il valore della persona attivandone ogni potenzialità e sostenendola nella ricerca di senso del mistero dell'umano soffrire.



I Silenziosi Operai della Croce costituiscono un'Associazione internazionale privata di fedeli, riconosciuta dal Pontificio Consiglio per i Laici, che riunisce in un'unica realtà carismatica e giuridica chierici e laici, d'ambo i sessi, in piena comunione con la Chiesa Cattolica. Ente ecclesiastico civilmente riconosciuto, l'Associazione oltre ad essere di diritto pontificio, è riconosciuta dallo Stato italiano come ente "senza fine di lucro" (DPR n.1531 del 6 novembre 1960) ed è iscritta nel registro delle ONLUS dal 23.01.1998. quale ONLUS svolge le proprie attività istituzionali. La sede legale si trova in Ariano Irpino (Avellino). La sede Amministrativa si trova a Roma, via di Monte del Gallo, 105/111.

Iscrizione nel registro persone giuridiche del Tribunale di Avellino al n.83 Partita IVA n. 02129921009

LE PRINCIPALI ATTIVITA'

QUADRO GENERALE

A servizio del mondo dei sofferenti i SOdC svolgono molteplici attività ritenute idonee alla promozione della persona e della sua piena dignità come soggetto attivo e responsabile nella società e nella Chiesa. In particolare svolgono attività:

- **di carattere spirituale**, soprattutto attraverso l'opera del Centro Volontari della Sofferenza, animando e formando gli iscritti nelle diocesi e attraverso riviste e pubblicazioni;
- **di carattere formativo**, in cui le attività seguite dai SOdC sono: attività formative, ritiri ed esercizi spirituali, convegni e pellegrinaggi, attività editoriali;
- **di carattere sanitario e sociale**: attività di recupero e rieducazione funzionale ambulatoriale e residenziale, attività diurna di riabilitazione psicomotoria, cooperative con soggetti svantaggiati, formazione del personale;
- **con carattere di accoglienza**: verso sacerdoti anziani, ammalati o comunque bisognosi



Realizzano tali attività in varie strutture residenziali, in Italia ed in altre Nazioni, operandovi direttamente e coordinandone il funzionamento secondo i principi caratteristici della propria spiritualità.

PRESENTAZIONE DELLA RSA

PRINCIPI FONDAMENTALI

La legge 502/92 che ha riorganizzato l'Assistenza Sanitaria, ha con l'articolo 14 "**diritti del cittadino**" introdotto una serie di strumenti finalizzati a garantire la buona qualità dell'assistenza. In particolare si è cercato di introdurre una serie di "*indicatori*" relativi alla *personalizzazione, umanizzazione, informazione, confort e prevenzione* per valutare la qualità delle prestazioni erogate.

Gli indicatori che rientrano nell'ambito dell'Art.14 della 502/92 "*diritti dei cittadini*" riguardano il punto di vista e le aspettative dei cittadini. Essi possono essere definiti come indicatori del grado di soddisfazione degli utenti e sono ricollegabili all'adeguatezza, alla accessibilità, all'equità, al rapporto operatore/paziente "*umanizzazione*", al confort, alla privacy.

Questo tipo di atteggiamento ha riguardato non solo la sanità ma tutti gli aspetti dei servizi pubblici. Il tutto si è concretizzato nella pubblicazione di un documento "d'indirizzo". Il documento di riferimento è "*La Carta dei Servizi Pubblici Sanitari*" predisposta dal Dipartimento della Funzione pubblica, d'intesa con il Ministero della Sanità e pubblicata con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica n°125 del 31.05.1995.

L'erogazione dei Servizi avviene, quindi, nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- | | |
|---------------------------|---|
| EGUAGLIANZA: | le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche. |
| IMPARZIALITÀ: | le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali. |
| CONTINUITÀ: | la struttura garantisce l'attuazione del programma in modo continuativo e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali. |
| DIRITTO DI SCELTA: | la struttura garantisce l'attuazione del diritto di scelta dell'utente e garantisce l'informazione tecnica all'utente che per le caratteristiche non rientra nei criteri di erogazione dei programmi riabilitativi. |
| APPROPRIATEZZA: | le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da |



un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti che per gli operatori.

PARTECIPAZIONE : la struttura garantisce la partecipazione degli utenti e delle famiglie attraverso le seguenti modalità:

1. concessione di spazi, preventivamente individuati per le riunioni familiari;
2. attivazione di un efficace sistema d'informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
3. periodiche rilevazioni del grado di soddisfazione da parte dell'utenza delle prestazioni erogate e della qualità dei servizi, attraverso un questionario predisposto.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: la Direzione della struttura è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate corrispondano ai criteri di efficienza ed efficacia

EGUAGLIANZA DEI DIRITTI: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengono conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione

RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITA' e DELLA RISERVATEZZA: in nessun modo le esigenze terapeutiche organizzative debbano compromettere il rispetto della persona malata.

I CRITERI

La RSA opera quale ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) e si propone come obiettivo una gestione di livello elevato di attrezzature, terapie, assistenza e comfort alberghiero.

Rispondere nel modo migliore e più avanzato alle esigenze di ogni singolo paziente richiede criteri precisi da tradurre in metodo di lavoro.

I criteri fondamentali e irrinunciabili su cui si fonda l'attività quotidiana della Residenza Socio Sanitaria "Cuore Immacolato di Maria" sono cinque:

1. **CENTRALITA' DELLA PERSONA:** ogni persona umana è degna di rispetto ed ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto delle proprie convinzioni etiche e religiose. È la persona sofferente responsabile di sé e deve essere coinvolta in ogni fase del processo assistenziale in quanto protagonista dello stesso. La struttura, l'azione del personale, l'organizzazione del tempo, in una parola tutte le attività, sono orientate in funzione dei bisogni dell'ospite e della terapia.

2. **VISIONE OLISTICA:** l'ospite, con i suoi bisogni assistenziali e di cura, non va mai confuso con la sua malattia, né suddiviso in compartimenti stagni non relazionati tra loro; in ogni

azione non si deve mai dimenticare la sua integrità, che è fatta di aspetti fisici, psicologici, affettivi, relazionali, spirituali. Non ha senso agire solo sul sintomo specifico, bisogna essere in grado di offrire uno sguardo ampio per il recupero e lo sviluppo integrale della persona e del suo essere.

3. **UNICITA' E VALORE DELLA PERSONA:** il valore della persona non è misurabile dalle sue possibilità e capacità e non è diminuito dagli eventuali limiti imposti dalla disabilità ed anzianità. Bisogna capire la sua individualità, rispettarla, favorirla, capirla e valorizzarla con un approccio personale, umanamente attento a tutti i dettagli.

4. **EVOLUZIONE E QUALITA' OFFERTA:** la Residenza Socio Sanitaria "Cuore Immacolato di Maria" prende origine dalla volontà dell'Associazione SOdC di operare mediante una politica di continuo rinnovamento e di crescita, attenendosi ad una filosofia che prevede profondo rispetto dell'anziano come persona, avvalendosi di risorse umane formate e preparate a prendersi carico dell'ospite nella sua globalità e dei suoi familiari.

5. **FORMAZIONE E PROFESSIONALITA':** il personale operante presso la Residenza Socio Sanitaria è invitato a partecipare a corsi di aggiornamento nel settore assistenziale per meglio rispondere alle esigenze di umanizzazione del servizio prestato all'utente e allo sviluppo di competenze professionali all'avanguardia.

IL METODO

Il metodo è lo strumento che permette ai criteri di tradursi in risultati concreti, periodicamente controllabili e verificabili e si articola su molti elementi.

Ne indichiamo alcuni:

- ◆ **Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.):** per ogni ospite l'équipe interdisciplinare predispone il P.A.I. che integra le azioni mediche, infermieristiche, assistenziali, riabilitative (fisioterapia e terapia occupazionale) ed educative. Il P.A.I. è la "bussola" con cui orientare e su cui misurare tutta l'attività a favore dell'ospite.
- ◆ **Verifiche costanti:** il P.A.I. viene verificato con scadenza decisa a seconda delle necessità e dei progressi dell'ospite dall'équipe interdisciplinare, che valuta i risultati ottenuti e imposta nuove strategie.
- ◆ **Personalizzazione del rapporto:** ogni anziano ospite nella Residenza è seguito naturalmente da tutto il personale, ma ha alcuni punti di riferimento specifici nelle persone responsabili del raggiungimento degli obiettivi descritti nei P.A.I.
- ◆ **Il sistema informatico:** all'interno della Residenza è in funzione un sistema di rete che collega tra loro i computer e permette un rapido passaggio di informazioni. I diversi servizi hanno programmi di Excel ed Access che permettono di gestire il P.A.I. impostato all'ingresso del paziente e condiviso da tutti i professionisti. Anche la gestione sanitaria ed amministrativa vengono gestite con programmi informatici creati ad hoc.

IL LUOGO

La Residenza "Cuore Immacolato di Maria" sorge a Re in provincia di Verbano-Cusio-Ossola (Vb).

Re si trova a circa 700 metri s.l.m., ultimo comune della Val Vigizzo prima del confine svizzero (distante circa 7 km). Oltre all'abitato principale, raccolto intorno al santuario, sulla sponda sinistra del torrente Melezio, il comune conta altre frazioni poste ad altezze diverse. La frazione Ponte Ribellasca è sede della frontiera italiana.

Il paese è noto per la presenza di un importante santuario dedicato alla Madonna del Latte eretto a seguito del miracolo ivi avvenuto nel 1494. Da allora l'effigie della Vergine è nota come Madonna di Re o Madonna del Sangue.

Come raggiungere Re:

In auto:

- Da Milano: autostrada A9 Milano-Gravellona Toce.
- Da Genova o Torino: autostrada A26 Genova-Alessandria-Gravellona.

In entrambi i casi proseguire in direzione Gravellona-Domodossola (superstrada E62 per il Sempione).

Dopo Domodossola, all'uscita Maserà, prendere la SS 337 seguendo le indicazioni Maserà-Valle Vigizzo.

Proseguendo per il confine svizzero si arriva a Re.

In treno:

Raggiungere la stazione di Domodossola che si trova sulla linea internazionale Milano-Sempione. Sotto la stazione delle Ferrovie dello Stato si trova la linea ferroviaria della Valle Vigizzo.

La stazione di Re è l'ultima prima del Confine.

In Aereo:

Aeroporto Malpensa (Milano) a 106 km

Aeroporto di Caselle (Torino) a 200 km

La Residenza si trova in prossimità di importanti centri urbani:

Città	Distanza	Abitanti
Domodossola	Km. 24	18.464
Locarno	Km. 25	15.564
Cannobio	Km. 30	5.170
Gravellona Toce	Km. 56	7.838
Lugano	Km. 70	58.658
Arona	Km. 91	14.571
Borgomanero	Km. 91	21.453
Varese	Km. 128	81.695
Novara	Km. 139	101.921
Milano	Km. 152	1.182.693
Como	Km. 161	84.920
Torino	Km. 200	857.433



LA STORIA

La Casa "Cuore Immacolato di Maria", nella quale si trova la Residenza Socio Sanitaria "Cuore Immacolato di Maria", fu costruita in seguito alle richieste da parte dei fratelli ammalati che frequentavano i corsi di esercizi spirituali organizzati da Mons Luigi Novarese.



Costruita con le offerte e i sacrifici di molte persone, soprattutto appartenenti al Centro Volontari della Sofferenza, la casa "Cuore Immacolato di Maria" offre una risposta concreta al desiderio da parte degli ammalati di poter partecipare a corsi di esercizi spirituali. L'intero stabile (costituito da 8 piani) è interamente costruito privo di ostacoli: ascensori ampi, nessuno scalino sui percorsi interni ed esterni e soprattutto un ambiente familiare nel quale ogni persona contribuisce al mantenimento e funzionamento della struttura.



Il primo corso si tenne nel mese di giugno del 1960 per gli ammalati della diocesi di Novara. Da allora i gruppi del Centro Volontari della Sofferenza attivi nelle diocesi del nord e del centro Italia e del Canton Ticino, si danno appuntamento qui per l'annuale ritiro in un ambiente accogliente e adatto alle esigenze delle persone con difficoltà, per ascoltare la Parola di Dio e trovare nuovo slancio nel proprio apostolato svolto nella chiesa di appartenenza.

La statua di Maria che troneggia nella Chiesa dietro l'altare ricorda al visitatore che "il mio Cuore Immacolato sarà il tuo rifugio". A questa statua sono legati molti ricordi, personali e associativi, ed è diventata quell'icona che accompagna l'uomo nella sua quotidianità trovando, come promesso, il rifugio sicuro.

L'ATTUALITA' DELLA CASA

L'attuale **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "Cuore Immacolato di Maria"** è stata voluta ed è diretta dai Silenziosi Operai della Croce.

Al fine di rispondere alle esigenze del territorio l'associazione dei SOdC ha adattato parte della struttura (il 5° piano) per accogliere un nucleo di n.20 posti letto di R.S.A. A breve saranno implementati ulteriori 10 posti letto R.S.A.

Le prestazioni offerte sono orientate a contrastare o compensare la perdita di autonomia, che spesso si esprime negli ospiti come incapacità di permanere o di rientrare al proprio domicilio.

Il lavoro si svolge partendo dall'assioma che anche la creatura più piccola ed emarginata ha un valore inestimabile ed anche per essa è giusto e doveroso impegnare energie per il potenziamento delle capacità residue poche o tante che siano, ravvisabili oltre il danno psicofisico diagnosticato.

Su questo si basa la convinzione che ognuno è una persona unica, singolare ed irripetibile e pertanto degna di continuare la propria esistenza nell'ottica più umana possibile.

ACCESSIBILITA'



Vista la particolare tipologia di utenti che affluiscono alla Residenza, particolare attenzione è stata posta al problema delle barriere architettoniche. Sono quindi accessibili tutte le aree di degenza, il vasto parco retrostante e il cortile giardino.



COME CONTATTARCI

NUMERI TELEFONICI

RSA 0324 97156

Comunità SOdC 0324 97020

NUMERO DI FAX 0324 97021

RECAPITI E-MAIL	Ufficio Amministrativo RSA	amministrazionersa@cidm.it
	Direzione RSA	direzionersa@cidm.it
	Comunità SOdC	re@sodcvs.org



SEZIONE SECONDA OFFERTA E TIPOLOGIA DEI SERVIZI

TIPOLOGIA DELLE PERSONE ACCOLTE

La Residenza Socio Sanitaria "Cuore Immacolato di Maria" accoglie attualmente n.20 persone anziane di sesso maschile e femminile autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti in regime di R.S.A.

Nel corso dell'anno 2013 verranno implementati ulteriori posti (n.10), anch'essi in regime di R.S.A.

LA STRUTTURA DELLA RESIDENZA



L'ingresso della Residenza è collocato al 2° piano della Casa "Cuore Immacolato di Maria" presso il quale si trovano:

- la Direzione,
- l'Ufficio amministrativo,
- la Cappella,
- la sala polivalente,
- l'ambulatorio,

Il reparto di degenza di n. 20 posti letto in regime di R.S.A. si trova al 5° piano.

Le stanze ad uno o due letti hanno ampia veduta all'esterno della struttura. Tutte le stanze sono con bagno ed alcune dispongono di balcone. L'assegnazione del posto letto avviene considerando le patologie e le caratteristiche del soggetto, secondo le disponibilità.



Sempre al 5° piano si trovano:

- il soggiorno comune,
- la sala pranzo,
- il locale per il personale di assistenza
- l'infermeria

- la terapia occupazionale/consulenza psicologica
- il locale parrucchiere/pedicure,
- il bagno assistito,
- la tisaneria.

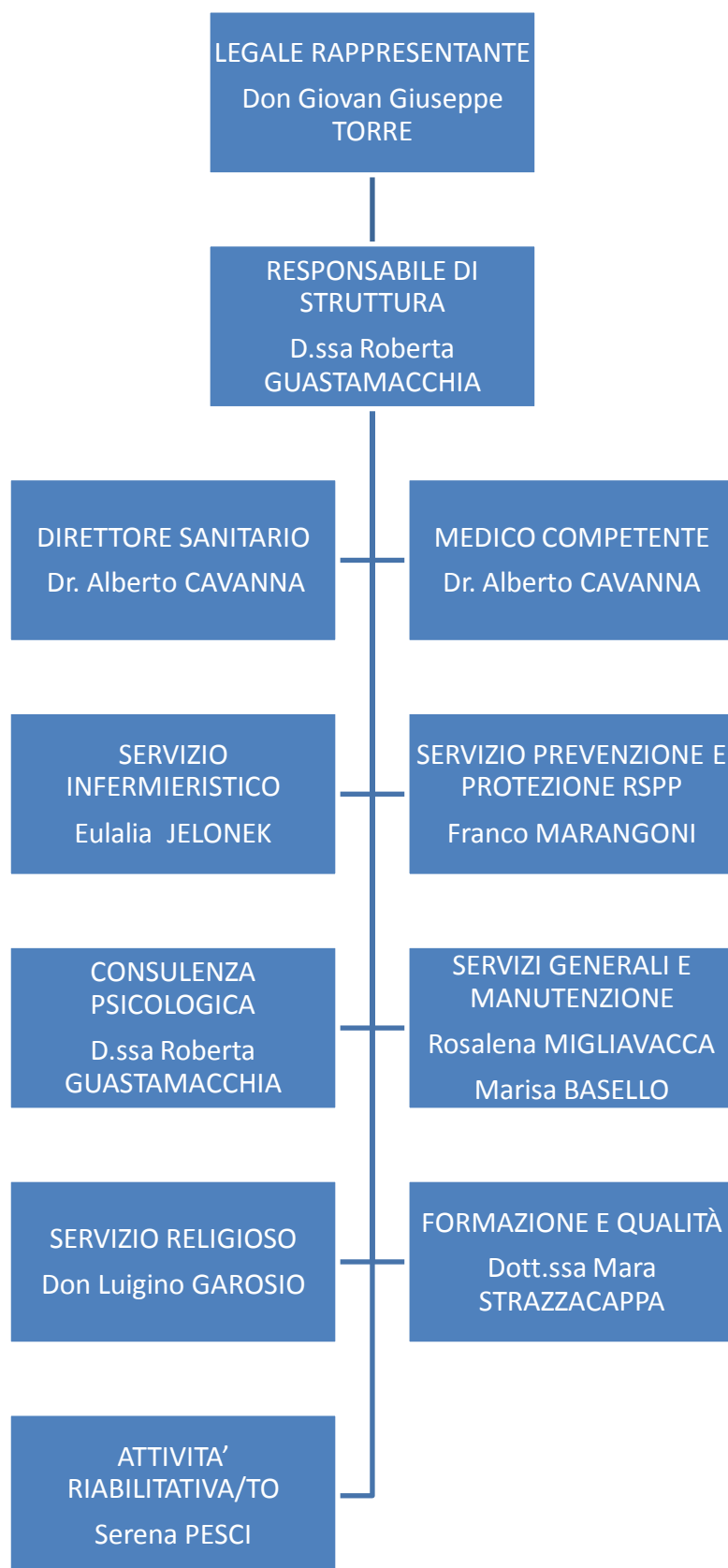
All'interno del nucleo vengono garantiti:

- la presenza costante di personale di assistenza e tutela della persona,
- la presenza giornaliera infermieristica e la reperibilità negli orari in cui non è presente in struttura,
- un'adeguata assistenza medica,
- un intervento riabilitativo ed educativo giornaliero secondo i P.A.I.,
- l'assistenza religiosa.



IL PERSONALE – SCHEMA DELLE RESPONSABILITÀ

All'interno della struttura sono presenti le seguenti professionalità:



ORGANIZZAZIONE MEDICA

L'organizzazione medica dell'attività residenziale è assicurata da una équipe costituita da:

- Direttore sanitario

Dott. Cavanna Alberto

- Medici di Medicina Generale

Dott. Signorino Salvatore

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche. Ad esse compete la prevenzione delle malattie, l'assistenza ai malati e l'educazione alla salute.

Nelle Residenze per anziani curare ed assistere da parte degli infermieri significa preoccuparsi della *qualità della vita degli anziani* che vi risiedono e *delle loro famiglie*, le quali spesso giungono con sofferenza a decidere di istituzionalizzare il loro congiunto, magari costrette dal peso di un'assistenza non più sostenibile o non sufficiente presso il domicilio.

L'infermiere professionale si occupa dei seguenti aspetti riguardanti le necessità dell'ospite:

- fattori igienici;
- problematiche sfinteriche e programmi per promuovere l'indipendenza ottimale;
- interventi specifici per mantenere l'integrità della cute;
- controllo delle infezioni e sicurezza;
- misure specifiche per promuovere la sua indipendenza;
- gestione dei medicinali compreso l'aspetto educativo, informativo e addestramento nei confronti del paziente e dei familiari;

L'intervento diagnostico e curativo dei medici è necessariamente coadiuvato dal personale infermieristico nel:

- fornire un piano adeguato di cure;
- ridurre la variabilità nell'utilizzo delle procedure diagnostico-terapeutiche ed assistenziali;
- informare gli ospiti ed i familiari sul P.A.I. e sui metodi di svolgimento dello stesso;
- migliorare la comunicazione con gli ospiti riducendo nel contempo l'ansia, le paure e le incertezze;
- migliorare l'ambiente di lavoro incoraggiando la cooperazione e la comprensione.

Strumento principale per tale assistenza è la *cartella infermieristica* che contiene la documentazione assistenziale ad integrazione della cartella clinica.

Gli ospiti ed i loro familiari possono rivolgersi alla Direzione per qualsiasi problema inerente all'assistenza infermieristica ed al servizio alberghiero.

ASSISTENZA TUTELARE

L'assistenza tutelare diretta alla persona è effettuata da figure professionali quali gli Operatori Socio Sanitari (OSS) che provvedono a:

- assistenza nell'igiene della persona e nella vestizione;
- mobilitazione e deambulazione assistita;
- aiuto nell'alimentazione;
- ascolto, compagnia e sorveglianza;
- collaborazione col personale infermieristico nella segnalazione e gestione di varie problematiche presentate dagli Ospiti.

L'assistenza tutelare alla persona comprende, inoltre, la pulizia e il riordino degli ambienti di vita privata dell'ospite, in collaborazione col personale di servizio.

RIABILITAZIONE

La Residenza garantisce prestazioni professionali inerenti la riabilitazione, il mantenimento psico-fisico e il sostegno psicologico, avvalendosi di figure professionali afferenti all'area delle professioni sanitarie (TO), nonché dello psicologo.

TERAPIA OCCUPAZIONALE

Terapia occupazionale è un sinonimo di ergoterapia (dal greco *ergein* che significa agire, fare, lavorare, operare).

La terapia occupazionale è una professione che *promuove la salute e il benessere attraverso l'occupazione; è un trattamento globale, che include aspetti fisiologici, cognitivi, psicologici, pedagogici e sociali.*

La terapia occupazionale è d'aiuto a persone affette da disturbi che limitano lo svolgimento della attività della vita quotidiana.

Con la terapia occupazionale viene instaurato un nuovo equilibrio tra le diverse esigenze della vita quotidiana e le capacità residue dell'ospite.

Basandosi sugli interessi personali e sulle funzioni residue dell'ospite, la terapia occupazionale coinvolge i suoi movimenti abitudinari, la sua personalità e l'ambiente che lo circonda.

Training dell'autonomia personale, training motorio funzionale e cognitivo rappresentano le colonne portanti della terapia occupazionale.

Molto importante è la consulenza fornita all'anziano, così come il ricorso a strategie alternative, a strumenti ausiliari e sostegni per superare gli ostacoli della vita quotidiana per meglio integrarsi nell'ambiente.

Vengono trattati soggetti con disturbi fisici, mentali e psichici causati da:

- Traumi
- Malattie di origine genetica o degenerativa
- Malattie neurologiche
- Problemi sociali

Il servizio di terapia occupazionale è situato al V° piano della residenza e comprende:



- servizio di consulenza per ausili,
- preparazione ortesi,
- recupero cognitivo,
- recupero motorio-funzionale,
- laboratorio attività espressive.

CONSULENZA PSICOLOGICA

All'interno della struttura esiste un programma di attività di supporto psicologico a favore del personale, degli utenti e dei loro familiari che è stato attivato nell'ambito dell'*attività di riabilitazione psicofisica* secondo quanto previsto dalle D.G.R. n. 17-15226/05 e n.25-12129/09.

Il servizio di consulenza psicologica è situato al V° piano della residenza. Il personale e i familiari possono accedere a tale servizio mediante appuntamento con l'operatore stesso.

TERAPIA RICREAZIONALE

All'interno della Residenza è presente un'area dove gli ospiti svolgono *varie attività del tempo libero: lettura, musica e canti tradizionali; lavoro a maglia e attività proposte dagli ospiti stessi* che richiamano i loro interessi personali e altre attività finalizzate a mantenere vivo il ricordo affettivo della propria storia ed appartenenza geografica.

In particolare si favorisce l'interazione con le Scuole elementari e medie, con tirocinanti delle Scuole superiori, con Gruppi parrocchiali e comunali.

SERVIZIO ALBERGHIERO

Ogni stanza è dotata di impianto di radiodiffusione, impianto tv, impianto di chiamata del personale.

È possibile fare e ricevere telefonate.

La pulizia e l'ordine: La pulizia di armadietti, letti e comodini è effettuata da apposito personale. Si prega di non conservare in camera fiori o piante che possono essere fonte di infezioni. Per evitare disordine e per facilitare le operazioni di pulizia, si prega di non aggiungere nella stanza sedie-sdraio o poltrone.

Ai familiari non è consentito sedersi sui letti.

Il silenzio e la tranquillità: per non arrecare disturbo agli altri ospiti, sono da evitare il più possibile i rumori.

Il fumo: è assolutamente vietato fumare all'interno di tutta la struttura: oltre ad essere una disposizione di legge, è una necessaria forma di rispetto per la salute propria e degli altri pazienti.



I pasti: la ristorazione è gestita da una ditta esterna presso i locali della cucina interna alla struttura (1° piano della struttura).

I pasti:	Prima colazione	ore 8.30 – 9.30
	(Tè, orzo, orzo-latte, biscotti e/o fette biscottate)	
	Pranzo	ore 12.00 - 13.00
	(Primo, secondo, contorno, frutta/dolce. In doppia alternativa)	
	Merenda	ore 16.00 – 16.30
	(Tè/succo, biscotti)	
	Cena	ore 18.30 – 19.30
	(Primo, secondo, contorno, frutta/dolce. In doppia alternativa)	

La Residenza intende offrire dei cibi il più possibile gradevoli, puntando sulla qualità e varietà. Il menù prevede piatti tradizionali, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità, con una ridotta quantità di sale e di condimento.

Il menu varia in base alla stagione (estate/inverno), a rotazione su quattro diverse settimane ed è personalizzato in base alle esigenze ed alle condizioni di salute degli ospiti. Per coloro che necessitano di diete particolari a causa delle condizioni cliniche, viene attivato il servizio di dietologia con menù personalizzato e a tal proposito il medico responsabile fornirà indicazioni alla cucina interna.

Gli alimenti forniti non possono essere asportati o conservati nei cassetti personali in dotazione ed è fondamentale che non siano somministrati, da parte dei familiari e del personale operante, alimenti diversi da quelli previsti.

Per motivi igienico-sanitari, gli alimenti provenienti dall'esterno portati da parenti o amici non possono essere lasciati agli ospiti, ma devono essere consegnati al personale di riferimento.

Ogni ospite prende visione del menù giornaliero ed effettua la scelta tra i cibi proposti.

Visite di parenti e amici: Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici.

E' necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività e che non arrechino disturbo al riposo degli altri ospiti.

Per questo si prega di rispettare gli orari stabiliti:

tutti i giorni dalle ore 09.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.00

Durante l'orario dei pasti, la presenza dei visitatori in sala da pranzo non è consentita, salvo diversa indicazione da parte del personale.

SERVIZIO ASSISTENZA RELIGIOSA

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della RSA si svolge l'attività di animazione liturgica da parte di membri della Comunità e un sacerdote cattolico, appartenente ai Silenziosi Operai della Croce, visita gli ospiti della Residenza. La Comunità SOdC provvede ad organizzare incontri formativi per gli ospiti e periodici incontri formativi per gli operatori.

Gli ospiti di altra religione inoltre possono chiedere l'assistenza religiosa e spirituale del proprio credo informandone il Responsabile di Struttura.

Solitamente la giornata inizia con le preghiere del mattino, trasmesse tramite impianto radiofonico in ogni camera di degenza.

Durante il periodo estivo, all'interno dello svolgersi nella Casa Cuore Immacolato di Maria dei corsi di esercizi spirituali, gli ospiti che lo desiderano hanno la possibilità di partecipare alla Santa Messa quotidiana ed alle varie celebrazioni, nella Cappella sita al 2° piano, direttamente o mediante impianto radiofonico. Durante i mesi invernali la Santa Messa è assicurata una volta la settimana, in collaborazione coi Padri del Santuario della BVM del Sangue.

Ogni mercoledì pomeriggio viene celebrato il Santo Rosario con gli ospiti.

Ogni giorno gli ospiti hanno la possibilità di partecipare alle preghiere della Comunità SODC, nella cappella localizzata al 4° piano.

ALTRI SERVIZI

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica è garantita dall'ASL secondo le necessità definite nel PAI (le parcelle per eventuali consulenze specialistiche non a carico dell'ASL volute dall'ospite o dai parenti vengono pagate direttamente dai richiedenti).

Farmaci: l'Amministrazione della RSA rendiconta mensilmente all'utente o ai famigliari il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci per i quali l'ospite non è esente, allegando i relativi scontrini fiscali in originale. L'ospite o i parenti sono tenuti a corrispondere alla struttura quando indicato sugli scontrini fiscali presentati.

Presidi per l'incontinenza: pannoloni e traverse monouso vengono fornite dal SSR secondo quanto prescritto dal medico curante.

La fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario è garantita, su richiesta del Medico di Medicina Generale dell'Ospite, dall'ASL territorialmente competente in base alla residenza dell'Ospite stesso.

Gli ausili di proprietà della struttura (bastoni, carrozzine, girelli, etc.), se disponibili, sono concessi ad uso gratuito, su indicazione del fisiatra o terapeuta della riabilitazione, al massimo per i primi 30 giorni di utilizzo durante i quali se ne verifica l'idoneità da parte del personale di riabilitazione ed i parenti possono provvedere alle pratiche necessarie per la richiesta dell'ausilio all'ASL o, in alternativa, all'affitto o all'acquisto.

Trasferimenti in ambulanza: secondo la normativa vigente (DGR 45/12), i trasporti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, sono garantiti dall'ASL per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente Gestore dei servizi; coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria (a regime privato) provvedono in proprio al pagamento del costo del trasferimento.

Le norme antinfortunistiche e antincendio: Il personale della Residenza è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei degenti.

In ogni stanza di degenza e lungo i corridoi vi sono cartelli che illustrano le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità.

Servizio lavanderia: Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana e degli indumenti degli ospiti, consistenti in capi di uso corrente di tessuto che consenta un'adeguata sanificazione, contrassegnati a cura della famiglia, in modo da essere identificabili con un numero che viene assegnato prima dell'ingresso in struttura, è a carico della struttura stessa. Al momento dell'ingresso in struttura vengono indicati i capi necessari per ciascuna stagione. In caso di necessità potrà essere richiesta ai famigliari dell'ospite la fornitura di ulteriori capi di abbigliamento o calzature.

Servizio parrucchiere: si svolge nei giorni e negli orari esposti in bacheca; il servizio comprende le attività connesse con l'igiene personale (lavaggio), asciugatura, taglio e piega. Il taglio dei capelli è solitamente mensile.

Permessi ed uscite: È possibile uscire dal reparto, rimanendo entro l'area della Residenza, con l'autorizzazione degli operatori sanitari ed informandoli della propria destinazione.

E' anche possibile assentarsi richiedendo l'autorizzazione al personale sanitario (medico, infermiere) e firmando un apposito modulo.

In dettaglio, le modalità di uscita vengono definite all'interno del "Regolamento interno".

Il volontariato: all'interno della Residenza sono presenti "volontari" regolarmente autorizzati ad effettuare forme di supporto per la realizzazione dei progetti assistenziali e l'attività generale della struttura, secondo le indicazioni della Direzione e in collaborazione con la TO. In particolare i volontari svolgono un'attività relazionale e di promozione degli ospiti attraverso momenti di animazione e di intrattenimento, ascolto e conforto.

La presenza di assistenti a pagamento inviate dalla famiglia è ammessa solo con lo stretto controllo del personale di reparto, nei tempi stabiliti dalla Direzione a seconda delle necessità dell'Ospite.

SERVIZI A CARICO DELL'UTENTE

La RSA "Cuore Immacolato di Maria" offre prestazioni aggiuntive non incluse nella tariffa residenziale e pertanto, a totale carico dell'utente.

Tali prestazioni comprendono:

- Possibilità di usufruire di camera singola, secondo quanto previsto dal Regolamento interno.
- Servizio parrucchiere: include ogni attività ulteriore rispetto a quelle connesse con l'igiene personale (lavaggio, asciugatura, taglio e piega). Gli ospiti ne devono fare esplicita richiesta al personale del servizio.
- Cure estetiche escluse quelle previste dal PAI nonché quelle prescritte dal medico per esigenze sanitarie. L'ospite o i familiari ne possono fare richiesta al personale del piano.
- Trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali. L'ospite o i familiari ne possono fare richiesta all'Amministrazione.
- Prestazioni riabilitative oltre i tempi compresi nella retta di degenza. L'ospite o i familiari ne possono fare richiesta ai terapisti della riabilitazione.
- Prestazioni accessorie di compagnia all'ospite.
- Piccole spese quotidiane.
- Spese telefoniche.

Tali costi sono riportati su di un apposito tariffario disponibile presso gli Uffici amministrativi della struttura.

Il costo mensile di ogni singolo supplemento è indicato nella fattura/ricevuta fiscale mensile, con indicazione analitica, che viene rilasciata all'Utente.

La struttura non si fa carico delle pratiche da effettuare presso le ASL, i Consorzi Socio-assistenziali ed i Comuni.

MODALITA' DI ACCESSO DEGLI OSPITI

La domanda di ammissione, disponibile presso gli Uffici amministrativi della struttura, deve essere compilata in tutte le sue parti e sottoscritta dall'interessato/a e da almeno una persona di riferimento e inviata al Direttore Responsabile.

Alla domanda devono essere allegati:

- Relazione sanitaria da compilarsi a cura del medico curante
- Documentazione amministrativa richiesta
- Assenso dell'interessato o della persona di riferimento per il trattamento dei dati.

Le domande di ammissione, corredate dalla necessaria documentazione, sono istruite c/o la struttura che provvede a collocarle nell'apposita lista di attesa.

Il Direttore Sanitario della struttura valuta la domanda completa ed esprime parere circa l'ammissibilità dell'accoglienza in struttura.

L'accettazione definitiva deve intendersi comunque subordinata alla rilevazione dell'idoneità condotta presso la struttura del Responsabile sanitario, tesa ad accertare che non sussistano cause di esclusione dal punto di vista medico, terapeutico ed assistenziale.

Le ammissioni possono essere a tempo indeterminato o temporaneo.

Al momento dell'ingresso, all'Ospite viene assegnato un posto letto secondo il criterio della proposta e della scelta fra quelle disponibili. Successivamente sarà facoltà del



Responsabile sanitario prescrivere variazioni del posto letto in base alle mutate necessità dell'ospite stesso o per motivi di ordine organizzativo relativi alla gestione della struttura. Le camere a due letti verranno assegnate a persone dello stesso sesso, salvo il caso di coniugi.

MODALITÀ DI DEFINIZIONE DELLE RETTE DI DEGENZA

Le rette di degenza presso la RSA "Cuore Immacolato di Maria" sono definite – per gli ospiti in convenzione – a partire dai valori tariffari definiti dalla Regione Piemonte, secondo la normativa vigente; per gli ospiti in regime privato, le rette sono definite annualmente dalla Direzione, secondo il bisogno assistenziale dell'ospite.

L'attribuzione della fascia assistenziale di riferimento per ogni singolo ospite viene definita mediante valutazione multidimensionale da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) dell'ASL di residenza degli ospiti.

Le rette così definite sono riportate all'interno degli allegati posti alla fine di questo documento.



SEZIONE TERZA

OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

LA MISSION DELLA RESIDENZA

La RSA "Cuore Immacolato di Maria" ha come mission di dare **ospitalità ed assistenza a persone anziane** di ambo i sessi, in condizione di **parziale o totale non autosufficienza**, di norma con più di 65 anni; l'ospitalità può essere permanente o temporanea, cioè limitata anche a brevi periodi.

L'obiettivo fondamentale è quello di creare ed offrire un servizio che sia tecnologicamente avanzato, strutturalmente idoneo, umanamente vivibile e spiritualmente vivificante.

I DIRITTI ED I DOVERI DELL'OSPITE

DIRITTI DELL'OSPITE

1. **Diritto alla vita** - ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
2. **diritto di cura ed assistenza** - ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
3. **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;
4. **diritto di protezione** - ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
5. **diritto di parola e di ascolto** - ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
6. **diritto di informazione** - ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
7. **diritto di partecipazione** - ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
8. **diritto di espressione** - ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
9. **diritto di critica** - ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
10. **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;
11. **diritto di riservatezza** - ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;

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

La Residenza si impegna a mantenere attivi tutti i rapporti in essere al momento dell'ingresso dell'Ospite, siano essi riferiti a familiari, parenti, amici, favorendo momenti di incontro e relazione. La Residenza ritiene fondamentale per il migliore inserimento dell'Ospite il contributo attivo dei parenti e degli amici.

DOVERI DELL'OSPITE

1. L'utente é invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione della residenza in cui si trova;
2. l'ingresso nella Residenza esprime da parte dell'ospite rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario ed assistenziale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale;
3. l'ospite è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche proprio;
4. tutti sono chiamati al rispetto degli orari vigenti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale, terapeutica e favorire la quiete ed il riposo degli altri ospiti;
5. nella considerazione d'essere parte di una comunità, é opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni, e di disturbo o di disagio agli altri degenti (rumori inutili, luci accese, radioline con volume alto).
Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale - soggiorno ubicate all'interno del reparto;
6. è dovere rispettare il riposo, giornaliero e notturno, degli altri degenti;
7. all'interno della Residenza assistenziale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto d'accettazione della presenza degli altri ed un sano personale stile di vita.

IL MANUALE PER LA QUALITA'

La Direzione della RSA "Cuore Immacolato di Maria" ha stabilito che il Sistema di gestione della Qualità venga adottato in congruenza con la normativa di riferimento e documentato attraverso il Manuale per la Qualità mediante procedure che definiscano chiaramente le responsabilità e le modalità di gestione dei processi, nonché le relative relazioni.

Il Manuale per la Qualità, la cui implementazione rappresenta un obiettivo di primaria importanza, descriverà il Sistema di conduzione aziendale, che garantisce la qualità, mediante:

- descrizione sintetica delle funzioni aziendali e dei relativi compiti e responsabilità
- illustrazione delle procedure e prescrizioni di Sistema per fungere da riferimento agli "addetti ai lavori" e agli ispettori incaricati degli audit e ispezioni valutative interne/esterne;
- il divenire veicolo di coinvolgimento, dalla definizione del Sistema al mantenimento della rispondenza fra requisiti specificati e risultati, fino al costante miglioramento di tutti i parametri della qualità.

Il Manuale e, più in generale, il Sistema Qualità saranno impostati in osservanza alle norme vigenti del Servizio Sanitario Nazionale.

Il sistema di qualità esplicherà come l'azienda gestisce le sue risorse e la sua organizzazione per il conseguimento degli obiettivi di qualità definendo:

- la struttura organizzativa;
- l'attribuzione dei ruoli e delle responsabilità;
- la disponibilità dei mezzi;
- la disponibilità del personale;
- le procedure che descrivono nel dettaglio la dinamica di ciascun processo aziendale.

Perché un sistema qualità sia efficace deve essere documentato. Per tale motivo, la struttura verrà dotata di un sistema di procedure, istruzioni operative e modulistica che rappresenteranno i riferimenti metodologici ed operativi dell'Azienda, consultabili in caso di visita di un ente/soggetto esterno.

LA RETE INFORMATICA

La gestione sanitaria ed amministrativa della struttura, nel rispetto della normativa sulla privacy, si avvale di un sistema informatico che permette la conoscenza della gestione di tutto il processo dell'ospite da parte di tutte le professionalità interessate. In particolare, è in corso di implementazione un sistema di programmi creati ad hoc per la realtà della RSA che permetteranno la gestione informatica di:

ASSISTENZA MEDICA: dall'anamnesi ed esame obiettivo fino alla registrazione delle visite specialistiche effettuate, alla dimissione ed al follow-up.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA: per la gestione della cartella infermieristica informatizzata.



RIABILITAZIONE: per la gestione della sezione riabilitativa della cartella, a partire dalla valutazione, individuazione degli obiettivi, verifiche intermedie e relazione finale.

DIREZIONE AMMINISTRATIVA: programmi realizzati per la gestione economica, per la gestione del personale e per l'inventario.

ACCETTAZIONE: registrazione dati, apertura e archiviazione cartella clinica.

GESTIONE TECNICA: manutenzione apparecchiature, manutenzione struttura, inventario generale, gestione guasti.

GESTIONE FORMAZIONE DEL PERSONALE: registrazione e verifica di tutta l'attività formativa svolta dai dipendenti, dalla formazione iniziale alla formazione permanente obbligatoria o volontaria. Controllo dell'acquisizione dei crediti ECM per gli operatori sanitari.

STATISTICHE RILEVAZIONE GRADIMENTO UTENTI: riguarda l'attività residenziale. Elabora valutazioni comparative diacroniche e tra servizi simili.

La rete informatica oltre che a migliorare la gestione del percorso degli ospiti della RSA è stata creata in modo tale da permettere di svolgere indagini e report a livello di centri di costo e di responsabilità, nonché di raccogliere dati per statistiche ed elaborazioni.

È anche disponibile il SITO WEB della RSA all'indirizzo: www.cidm.it

ATTIVITÀ FORMATIVA

L'attività formativa è ritenuta di fondamentale importanza per poter garantire, da parte del personale sanitario ed assistenziale, di saper rispondere al meglio alle esigenze di *umanizzazione del servizio* prestato all'utente e allo *sviluppo di competenze professionali* all'avanguardia in questo settore sempre in evoluzione.

Dal dicembre 2004 l'Associazione è stata certificata ed accreditata quale Centro Formativo con certificato n° I/912/6792D valido fino al 10.01.2011

CORSI ECM - Educazione Continua in Medicina

Dall'anno 2002 l'Associazione ha fatto richiesta ed è stata approvata quale Provider ECM da parte del Ministero della Salute e, con la certificazione del Centro formativo, ha introdotto un sistema di gestione per la qualità nell'ambito della progettazione di corsi di formazione ed aggiornamento professionale accreditati presso il Ministero della Salute (accreditamento ECM). Nell'aprile 2011 l'Associazione è stata provvisoriamente accreditata quale Provider ECM secondo la normativa vigente. La progettazione e la realizzazione dei corsi avviene mediante la collaborazione con medici qualificati e di richiamo sia nel settore riabilitativo che in altri ambiti. Con questo sistema di gestione vengono soddisfatti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000.



L'ACCREDITAMENTO

Vedendo nell'ACCREDITAMENTO, ricevuto in data 18 gennaio 2012, uno strumento di promozione e miglioramento della qualità dell'assistenza sanitaria, la Struttura si impegna a vedere in esso un processo dinamico finalizzato alla promozione e al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza sanitaria (qualità manageriale, tecnica e qualità percepita) e di quel percorso di umanizzazione che riconosce nella persona non solo i suoi bisogni assistenziali ma altresì quelli umani, sociali ed affettivi.



SEZIONE QUARTA

FORME DI VERIFICA E TUTELA DELL'UTENZA

FORME DI VERIFICA E TUTELA DELL'UTENZA

FORME DI TUTELA DELL'UTENZA

Per realizzare i principi e gli obiettivi enunciati, è garantita a tutti gli utenti la possibilità di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti che abbiano precluso o limitato la fruibilità delle prestazioni.

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) compete ricevere le osservazioni, le istanze o i reclami, in qualunque forma, presentati dagli utenti o dalle associazioni ed organismi rappresentativi. L'URP vincola la direzione della RSA nel dare riscontro alle richieste determinando tempi e modi di risposta.

La Direzione della RSA realizza forme di collaborazione con gli Enti Locali, associazioni di categoria, gruppi di volontariato ed altre formazioni sociali, portatrici di istanze da parte degli utenti.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'URP è un organo essenziale per poter avvicinarsi sempre più ai bisogni del cittadino-utente, nell'intento di rendere paritario e più umano tale rapporto.

La Direzione garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.

Le segnalazioni sono utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi per migliorare il servizio.

L'ufficio riceve le osservazioni, le opposizioni ed i reclami presentati dai cittadini attraverso le seguenti modalità:

- compilazione di modulo prestampato distribuito dall'Ufficio
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione
- fornendo oralmente le proprie osservazioni
- tramite segnalazione telefonica o fax

L'Ufficio provvede a definire le segnalazioni di agevole soluzione, dispone l'istruttoria dei reclami dando tempestiva risposta a quelli di facile soluzione, invia la risposta all'utente ed al responsabile del servizio in oggetto di reclamo per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari.

FORME DI VERIFICA DEGLI IMPEGNI

In collaborazione con le associazioni di volontariato la struttura procede a realizzare indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza, attraverso questionari e interviste a campione.

Il Comitato dei Servizi si riunisce almeno una volta l'anno al fine di verificare la situazione ed i progressi nella qualità dei servizi erogati, facendosi garante della partecipazione dei cittadini.