

Egregio Signore, Gentile Signora,

il documento che sta leggendo è la nostra “CARTA DEI SERVIZI”, uno strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Residenza “Ottolenghi” si propone per rispondere sempre più efficacemente ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Tuttavia, la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto di assistenza che La riguarda.

A Lei e ai Suoi Familiari è attribuito un ruolo importante all’interno dell’équipe di cura: La invitiamo, quindi, a offrirci i Suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi. La nostra Struttura farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli Utenti della Struttura, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

Il Consiglio d’Amministrazione

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	3
COME RAGGIUNGERCI	3
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
TIPOLOGIA DELLA STRUTTURA.....	4
MODALITÀ DI AMMISSIONE	5
1. Regime convenzionato	5
2. Regime privato.....	5
3. Documentazione.....	5
I SERVIZI GARANTITI.....	6
1. Servizio Assistenziale	6
2. Servizio Infermieristico	6
3. Servizio Sanitario	6
4. Servizio di Riabilitazione	6
5. Servizio di Psicologia	7
6. Attività di animazione	7
7. Gestione farmaci.....	7
8. Fornitura ausili e presidi.....	7
I SERVIZI ALBERGHIERI	7
1. Ufficio amministrativo	7
2. Servizio mensa	7
3. Servizio barbiere, parrucchiere, manicure e pedicure	8
4. Servizio lavanderia e stireria	8
5. Servizio pulizia / manutenzione aree verdi / manutenzione impianti	8
6. Assistenza religiosa.....	8
7. Volontariato.....	8
8. Pratiche varie.....	8
9. Telefono e Internet	9
10. Biblioteca	9
11. Trasporti.....	9
12. Camera ardente	9
13. Orari della Struttura.....	9
LE FIGURE PROFESSIONALI	9
1. Direttore di Comunità socio-sanitaria.....	9
2. Direttore Sanitario	10
3. Operatore Socio Sanitario (O.S.S.).....	10
4. Infermiere.....	10
5. Fisioterapista.....	10
6. Psicologo.....	10
7. Educatore Professionale.....	11
I SERVIZI NON GARANTITI	11
IL SISTEMA DI QUALITÀ.....	11
1. Sicurezza.....	11
2. Privacy	11
3. Strumenti di verifica.....	11
4. Formazione del personale.....	12
5. Sviluppo e innovazione.....	12
DIRITTI E DOVERI	12

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Nata nel 1930, la Casa di Riposo è cresciuta grazie alla solidarietà di Enti pubblici e privati insieme alla generosità di tanti cittadini, che hanno così testimoniato il loro rispetto e la loro gratitudine verso le persone anziane.

Attualmente è un Ente di diritto privato ONLUS, organizzazione non lucrativa di utilità sociale, dotato di proprio Statuto, amministrato da un Consiglio composto da cinque membri: due nominati dal Sindaco del Comune di Alba, due dal Vescovo della Diocesi di Alba e uno dal Consiglio uscente.

L'impegno costante degli Operatori e degli Amministratori è finalizzato esclusivamente a fornire servizi qualificati agli Ospiti e a realizzare una gestione efficiente e trasparente.

La residenza "A.B. Ottolenghi" è un Presidio Socio Assistenziale classificato come **Residenza Sanitaria Assistenziale, Residenza Assistenziale e Comunità Familiare.**

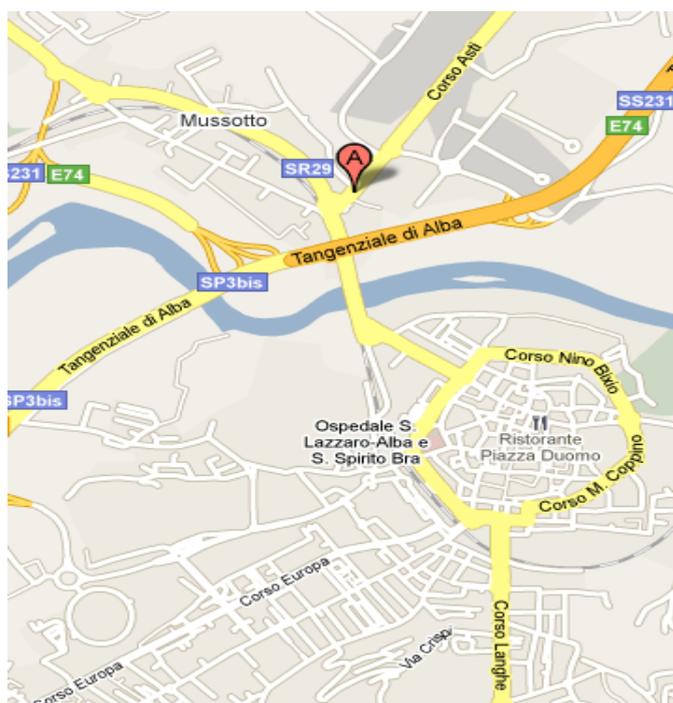
La R.S.A. (RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE) è una Struttura a carattere prevalentemente sanitario per persone anziane non assistibili a domicilio e che richiedono un livello basso, medio e alto di assistenza sanitaria integrato da un alto livello di assistenza tutelare.

La R.A. (RESIDENZA ASSISTENZIALE) accoglie anziani in condizioni psico-fisiche di parziale autosufficienza, a cui vengono erogate prestazioni di tipo alberghiero e servizi specifici di carattere assistenziale volte a migliorare il grado di autonomia.

La COMUNITÀ FAMILIARE è rivolta ad anziani autosufficienti, è caratterizzata da una bassa intensità assistenziale e da un'utenza con discreta autonomia personale.

COME RAGGIUNGERCI

La Residenza "A.B. Ottolenghi" è situata in Corso Asti 3, in prossimità del centro storico di Alba, che si può raggiungere comodamente con l'autobus, le cui fermate sono esattamente in fronte alla nostra sede in entrambi i sensi di marcia.



Provenendo da ASTI: percorrere la tangenziale fino all'uscita di Cuneo/Alba centro/Torino/Canale/Bra, entrare in SS 231, prendere l'uscita Alba centro/Torino; alla rotonda 1° uscita per Corso Canale; alla 2° rotonda prendere la 3° uscita (Corso Asti) - destinazione sulla sinistra

Provenendo da TORINO: percorrere la SR 29 verso Mussotto d'Alba- Corso Canale; alla rotonda prendere la 3° uscita (Corso Asti) - destinazione sulla sinistra

Provenendo da BRA: percorrere la SS 231; prendere l'uscita per Alba; continuare per Corso Canale; alla rotonda prendere la 3° uscita (Corso Asti) - destinazione sulla sinistra

Provenendo da POLLENZO: percorrere la tangenziale fino all'uscita Mogliasso; alla rotonda seguire le indicazioni per Alba e prendere la 3° uscita, a sinistra, (Corso Asti) - destinazione sulla destra.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Lo scopo della RSA “Ottolenghi” è quello di offrire agli anziani che ne hanno bisogno un soggiorno completo: dal vitto, all’assistenza socio-sanitaria; dalle attività fisiche di riabilitazione, al supporto psicologico, alle attività culturali e di animazione.

Il Presidio s’impegna a erogare i propri servizi secondo il **principio di uguaglianza** dei diritti della persona, ponendo in primo piano la **centralità dell’Ospite** e della sua **individualità**.

Per queste ragioni, l’attività a favore degli anziani è personalizzata attraverso **Progetti Assistenziali Individuali** (PAI) che **evidenziano i problemi e i bisogni emergenti**, mediante il coinvolgimento di molte figure professionali e dei Familiari, attraverso verifiche periodiche per accertare i risultati ottenuti.

L’organizzazione del lavoro assistenziale cerca di rispondere alle richieste degli Ospiti con ritmi e tempi d’**impostazione “familiare”**, pur assicurando trattamenti di alta **professionalità sanitaria** e di grande **umanità**.

TIPOLOGIA DELLA STRUTTURA

La nostra Struttura è suddivisa in tre edifici, collegati tra loro, con un giardino ricco di fiori e piante aromatiche e ombreggiato da alberi ad alto fusto e gazebo.

Le 62 camere di degenza, suddivise nei diversi nuclei, sono ampie e luminose, dotate di letti e arredamento adeguati alle necessità assistenziali della persona, di bagno privato attrezzato per disabili e di televisione. Ogni camera ha finestre che guardano sul giardino o sugli spazi esterni della Struttura.

Nei pressi di ogni camera, a ogni piano, sono presenti spazi collettivi per le attività di animazione, il locale pranzo con attigua tisaneria, il bagno assistito e il locale infermeria.

Sono di comodo accesso: la sala da pranzo, il servizio bar, gli uffici amministrativi, gli ambulatori, l’infermeria, la palestra, la sala delle attività ricreative e la Cappella.

Nel piano terreno è presente la sala da pranzo per gli Ospiti autonomi; ai piani si trovano le sale per i non autosufficienti.

Il momento del pasto è molto importante, sia per la cura della propria salute, ma anche in quanto momento di socializzazione e di piacere personale. Per questo gli ambienti dedicati sono curati in modo da essere, oltre che rispettosi delle normative, il più possibile accoglienti e sereni.

All’interno della Struttura è disponibile una Cappella dove viene celebrata la Santa Messa la mattina dei giorni festivi e il Santo Rosario il giovedì pomeriggio. La partecipazione alle funzioni religiose è lasciata alla libera determinazione di ciascun ospite.

La Residenza ha recentemente ristrutturato il suo giardino, predisponendolo come “giardino multisensoriale”. Comprende un percorso semplice immerso nel verde, senza biforcazioni, in cui le persone possano muoversi liberamente, senza pericoli, guidati dagli elementi naturali presenti. I suoi obiettivi sono il mantenimento delle capacità residue dell’ospite, la stimolazione dei contatti sociali e della comunicazione, il miglioramento dell’umore. Inoltre, ha importanti benefici in persone che, a causa della loro patologia, sono facilmente irritabili, ansiose e agitate o tendono al vagabondaggio. Stimola le capacità di memoria e aiuta il riaffiorare di ricordi piacevoli. Lo spazio viene utilizzato come strumento terapeutico e “protesico”, è l’ambiente che si adatta alla persona e non viceversa.

È stato progettato in modo da facilitare la stimolazione dei cinque sensi:

- la vista: attraverso forme e colori che aiutano lo sviluppo di allegria e relax;
- l'olfatto: con i profumi dei fiori e delle piante aromatiche;
- l'udito: attraverso il gorgogliare della fontana e il canto degli uccelli;
- il tatto: sono presenti piante e fiori con diverse superfici;
- il gusto: con la presenza delle erbe aromatiche.

MODALITÀ DI AMMISSIONE

I ricoveri possono essere effettuati in regime di ricovero convenzionato o privato, con modalità di ospitalità definitiva o temporanea.

1. Regime convenzionato

Le ammissioni in *regime di ricovero convenzionato* vengono disposte dalla Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G), composta da un medico geriatra, da un infermiere e da un assistente sociale, che, a seguito della domanda, procede a una visita del richiedente, assegnando un punteggio sulla base delle sue condizioni psicofisiche, delle sue effettive necessità e della sua situazione socioeconomica.

La domanda di valutazione geriatrica, corredata dalla certificazione sanitaria rilasciata dal Medico di Medicina Generale, deve essere richiesta all'Assistente Sociale del Comune di residenza.

L'U.V.G., ultimata la suddetta valutazione, trasmette alla Struttura una scheda che contiene informazioni sullo stato di salute della persona da ricoverare e sul piano riabilitativo da attuare, oltre alle indicazioni relative alla fascia assistenziale di appartenenza (Bassa Intensità, Media Intensità, Alta Intensità), secondo l'ordine di graduatoria predisposto dall'ASL.

Gli Ospiti che sono inseriti dal Servizio Sanitario Nazionale hanno diritto ad una riduzione della retta (la quota sanitaria è a carico dell'ASL di competenza), pari al 50%.

Qualora l'Ospite non fosse in grado di sostenere l'onere della retta alberghiera, potrà rivolgere richiesta di un contributo economico al Servizio Sociale di competenza, ovvero quello del Comune di residenza, all'atto del ricovero. La domanda deve essere presentata tramite l'Assistente Sociale di territorio.

In convenzione temporanea con l'ASL CN2, è previsto, inoltre, il servizio di Ricovero Temporaneo, della durata massima di trenta giorni, per Ospiti che necessitano di cure ed assistenza infermieristica continuativa.

2. Regime privato

La procedura per le ammissioni degli Ospiti in *regime privato* prevede un colloquio conoscitivo con il Direttore della Struttura, che consegnerà una *domanda di prenotazione*, insieme alla presente *Carta dei Servizi*.

In questo caso il ricovero è effettuato direttamente dalla Struttura in funzione della richiesta dell'Ospite e della disponibilità di posti letto privati. La degenza, che può essere temporanea o definitiva, prevede una retta giornaliera predeterminata dal Consiglio di Amministrazione, in relazione al grado di autosufficienza dell'Ospite e al Tariffario Regionale di riferimento.

3. Documentazione

Verificata la disponibilità di posti letto, il Direttore di Comunità contatterà l'Ospite, gli consegnerà copia della presente Carta dei Servizi, del *Regolamento Interno* e del *Contratto di Ospitalità* che dovrà essere sottoscritto dall'Ospite stesso, dal suo amministratore di sostegno/curatore/tutore o da un suo delegato.

All'inserimento dell'Ospite nella Residenza è richiesta la seguente documentazione:

- Carta di Identità (o passaporto) in corso di validità;
- Codice Fiscale;
- Tessera Sanitaria;

- Documento di esenzione ticket della spesa sanitaria, se in possesso;
- Cartelle Cliniche relative a precedenti ricoveri in strutture sanitarie ed ogni altra documentazione medica disponibile; detti documenti sono comunque sempre a disposizione dell'Ospite, dietro presentazione di richiesta scritta;
- Verbale di invalidità, se in possesso.

Il pagamento della retta, per gli Ospiti in regime di ricovero convenzionato o privato, si effettua mensilmente tramite bonifico bancario entro il quinto giorno del mese corrente.

I SERVIZI GARANTITI

La Struttura garantisce che ogni ospite riceva un'assistenza individualizzata e specifica al fine di raggiungere la migliore qualità di vita possibile. Come previsto dalla normativa regionale, il gruppo di lavoro multidisciplinare elabora, per ognuno, un **Piano Assistenziale Individuale** (PAI), con obiettivi e interventi che saranno sviluppati in base ai suoi bisogni e alle sue risorse.

1. Servizio Assistenziale

Il servizio assistenziale è garantito con turni diurni, notturni e festivi 24 ore su 24, da personale qualificato (Operatore Socio-Sanitario).

2. Servizio Infermieristico

La Struttura garantisce, in modo continuativo durante il giorno, l'assistenza infermieristica a tutti gli Ospiti. Durante la notte è previsto il servizio di reperibilità.

3. Servizio Sanitario

Tutti gli Ospiti si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche erogate dal Servizio Sanitario Nazionale.

L'Ospite è tenuto a indicare, prima dell'ingresso nella Residenza, il nominativo del Medico di Medicina Generale convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale delle cui prestazioni intende avvalersi.

Nella stessa occasione, può indicare il nominativo di un ulteriore sanitario di fiducia e la Struttura sanitaria ove desideri essere ricoverato in eventuale caso di necessità. In mancanza di indicazioni precise, il Medico Curante provvederà ad inviare l'Ospite nella Struttura Ospedaliera competente per territorio.

In caso di urgenza, il personale attiverà il Servizio di Continuità Assistenziale.

Inoltre, due volte alla settimana è presente un Medico Internista presso la Struttura, che collabora con il Medico di Medicina Generale.

In caso di malattia in forma acuta, a discrezione del Medico Curante e dei Familiari, l'Ospite riceve le cure appropriate all'interno della Residenza o presso le Strutture Sanitarie esterne.

4. Servizio di Riabilitazione

Tale servizio è attivato in base alla valutazione multidimensionale e alla stesura del PAI, in cui sono indicati tipologia e periodicità degli interventi riabilitativi.

I trattamenti riabilitativi vengono effettuati nella palestra all'interno della Struttura, al letto dell'Ospite o in giardino e si svolgono sotto il controllo sanitario.

I trattamenti avvengono in modalità individuale o di gruppo.

Il servizio di fisioterapia è attivo sia al mattino che al pomeriggio dal lunedì al venerdì e il sabato mattina, secondo la turnazione mensile prevista.

5. Servizio di Psicologia

È finalizzato a costituire uno spazio di consultazione con un professionista psicologo, volto a favorire un sostegno psicologico, dedicato agli Ospiti e ai Familiari, a comprendere e contestualizzare eventuali situazioni di disagio emotivo individuali o di difficoltà di adattamento e a migliorare il benessere psicologico dell'Ospite nella Struttura. Anche questo servizio è regolato all'interno del PAI.

6. Attività di animazione

L'educatore professionale offre un servizio costante di animazione, finalizzato al recupero psico-sociale della persona.

Si tratta di un servizio articolato in diverse attività nell'arco della settimana, dal lunedì al sabato, sia al mattino che al pomeriggio, comprendente interventi di gruppo e individuali, ad esempio: lettura di gruppo di quotidiani, attività manipolative di gruppo, terapia occupazionale, ecc.

Periodicamente vengono attivati progetti aggiuntivi specifici, quali pet therapy, psicomotricità, musicoterapia, palestra di vita, ecc., anche con il supporto di volontari.

7. Gestione farmaci

La gestione dei farmaci e la distribuzione delle terapie sono effettuate dai professionisti infermieri in collaborazione con gli Operatori in supporto all'assunzione, per cui a nessun Ospite non autosufficiente è consentito tenere medicinali.

L'approvvigionamento dei farmaci è a cura della Struttura.

Tutti i farmaci in fascia A-B del Prontuario Terapeutico vengono forniti dal Servizio Farmaceutico dell'ASL CN 2 di Alba-Bra per gli Ospiti residenti.

Per quanto riguarda i farmaci non mutuabili (fascia C), il costo è a carico dell'Ospite.

Per eventuali informazioni sul tipo di medicinali utilizzati, sul loro reperimento, sulle quantità dispensate e i costi, sono a disposizione gli infermieri, il Direttore di Struttura o la Farmacia convenzionata.

8. Fornitura ausili e presidi

Gli ausili per la mobilità personale (carrozzine, tripod, girelli, ecc.) sono forniti direttamente ai singoli Ospiti dalla SOC Cure Primarie e Domiciliari dell'ASL di riferimento, dopo una procedura che comporta la prescrizione da parte del Medico di Medicina Generale.

Medesima procedura viene svolta per l'assegnazione di ausili per l'incontinenza, inviati dall'ASL direttamente alla Struttura.

I SERVIZI ALBERGHIERI

1. Ufficio amministrativo

L'ufficio amministrativo è aperto, nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, con orario 8.00 - 18.00.

2. Servizio mensa

Il vitto che la casa fornisce viene preparato direttamente dalla propria cucina secondo tabelle dietetiche approvate dal Servizio di Igiene degli alimenti dell'ASL CN2, privilegiando alimenti freschi, di stagione e del territorio. Viene data molta importanza alla cura dell'alimentazione, sia in quanto è un aspetto fondamentale per la salute, sia perché un buon pasto, che vada incontro ai gusti della persona e alle sue abitudini, migliora il suo umore e la qualità di vita.

Eventuali esigenze particolari di dieta devono essere segnalate da parte dell'Ospite alla Direzione che, sentito il parere del Medico Curante, potrà autorizzarne la preparazione.

Il menù quotidiano comprende, di regola:

- PRIMA COLAZIONE - caffè, caffelatte, the; fette biscottate o biscotti; miele o confettura di frutta;
- PRANZO - primo piatto (asciutto o in brodo), secondo piatto con contorno cotto o crudo, pane e grissini, frutta, acqua minerale, caffè;
- MERENDA - the, biscotti, budino, gelato, yogurt;
- CENA - primo piatto (in brodo o caffè con latte), secondo piatto con contorno cotto o crudo, frutta o dolce, acqua minerale.

L'Ospite assente alla distribuzione dei pasti non ha diritto alla conservazione del pasto, se non in casi previamente segnalati.

L'orario dei pasti, ai quali si deve intervenire con la massima puntualità, è il seguente:

- colazione ore 08.00 – 08.30
- pranzo ore 11.50
- merenda ore 15.00 – 16.00
- cena ore 17.55

I pasti si servono nei refettori, qualora l'Ospite non possa recarvisi i pasti vengono serviti in camera, senza costi aggiuntivi.

Il Menù è stagionale ed approvato dal Servizio di Igiene dell'ASL-CN2.

3. Servizio barbiere, parrucchiere, manicure e pedicure

I servizi di base vengono effettuati dal personale OSS della Casa di Riposo, il costo è compreso nella retta.

4. Servizio lavanderia e stireria

La Struttura mette a disposizione il servizio di lavanderia per i capi di biancheria personale; ogni capo di biancheria deve essere numerato, o portare il nome. Il servizio non prevede costi aggiuntivi per l'Ospite.

5. Servizio pulizia / manutenzione aree verdi / manutenzione impianti

Imprese esterne, con regolare contratto d'opera, garantiscono la qualità delle pulizie in tutti gli spazi della Casa, la manutenzione delle aree verdi e degli impianti.

6. Assistenza religiosa

La Santa Messa viene celebrata nei giorni festivi al mattino nella Cappella della Chiesa. La partecipazione alle funzioni religiose è lasciata alla libera determinazione di ciascun Ospite. Il giovedì pomeriggio viene recitato il Santo Rosario.

7. Volontariato

La Residenza è aperta alle relazioni con il mondo esterno: un grande contributo, in questo senso, è fornito dai Volontari che, per fini esclusivi di solidarietà, prestano gratuitamente il loro servizio per il sostegno e la promozione dell'autonomia degli Ospiti.

8. Pratiche varie

La Struttura fornisce l'assistenza per tutte le pratiche amministrative (prenotazioni, autorizzazioni, esenzione ticket, residenza, ausili...) presso gli Uffici dell'ASL e del Comune territorialmente competenti.

9. Telefono e Internet

Gli Ospiti possono ricevere chiamate sui telefoni cellulari di loro proprietà nel rispetto degli orari di visita nella Struttura, oppure sul telefono fisso della Struttura, nell'orario di apertura dell'Ufficio Amministrativo.

In Struttura è presente la connessione Wi-fi. È possibile richiedere la password di accesso presso gli Uffici amministrativi.

10. Biblioteca

È presente una biblioteca con una selezione di libri a disposizione degli Ospiti con prestito gratuito.

11. Trasporti

I trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche non erogabili in Struttura sono a carico dell'Ospite.

12. Camera ardente

In caso di decesso dell'Ospite, l'Ente mette a disposizione la camera ardente.

13. Orari della Struttura

La Casa rimane aperta tutti i giorni dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00. L'Ospite gode della massima libertà, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. Tali limitazioni sono di competenza del Medico Curante. Ogni qual volta l'Ospite lascia la Residenza, deve darne comunicazione alla Direzione e al personale di servizio, specificando l'ora e il giorno di uscita e di rientro tramite apposito modulo firmato dall'Ospite stesso, quando possibile, o da persona di fiducia, a cui viene affidato se non autonomo. In caso di Ospite con Amministratore di Sostegno/Curatore/Tutore, quest'ultimo firma la modulistica.

È facoltà della Direzione non consentire l'uscita alle persone alle quali ciò può essere ritenuto dannoso.

LE FIGURE PROFESSIONALI

Nella Casa di Riposo operano le seguenti figure professionali:

- Direttore di Comunità socio-sanitaria
- Direttore Sanitario
- Medico di Medicina generale
- Operatore Socio-Sanitario (OSS)
- Infermiere
- Fisioterapista
- Psicologo
- Educatore professionale

1. Direttore di Comunità socio-sanitaria

Viene nominato dal Consiglio di Amministrazione e opera in base agli obiettivi ed agli indirizzi gestionali definiti dal Consiglio medesimo e dallo Statuto. Al Direttore sono affidati i compiti di organizzazione generale delle attività e di vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli Ospiti. Cura i rapporti con i Familiari, con l'Unità di Valutazione Geriatrica e con i Servizi Sociali per l'inserimento in Struttura di Ospiti convenzionati e privati, in stretta collaborazione con i Medici di Medicina Generale del territorio.

2. Direttore Sanitario

È il medico responsabile degli aspetti igienico-sanitari della Struttura e assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, agevolando funzioni e integrazione.

3. Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)

È riconoscibile dalla casacca bianca.

L'Operatore Socio-Sanitario (OSS) è un Operatore qualificato con una competenza sanitaria e sociale specifica che nell'ambito del Reparto si esplica nelle seguenti funzioni operative tutelari e sanitarie:

- si occupa dell'assistenza tutelare diretta di ciascun Ospite, in base ai Suoi bisogni;
- collabora con l'infermiere nell'attività quotidiana di igiene personale e nelle piccole medicazioni;
- collabora con il fisioterapista nella mobilitazione dell'Ospite;
- su prescrizione medica o infermieristica, rileva i parametri vitali;
- aiuta l'ospite nell'assunzione della terapia orale;
- lavora in équipe e partecipa alla raccolta delle informazioni di carattere assistenziale, utili alla definizione dei Piani di Assistenza individuali e partecipa alla stesura di questi per ciascun Ospite.

4. Infermiere

È riconoscibile dalla casacca verde/bianca.

L'Infermiere è il professionista sanitario qualificato che si occupa dell'assistenza infermieristica. La sua attività in reparto si esplica nelle seguenti funzioni:

- identifica i bisogni primari degli Ospiti e supervisiona gli OSS nel loro soddisfacimento (igiene personale, mobilitazione, alimentazione, benessere psicofisico);
- effettua gli interventi infermieristici (prelievi, medicazioni, terapie intramuscolari ed endovenose);
- prepara e somministra le terapie farmacologiche prescritte dal Medico e si accerta che le stesse siano trascritte sulla cartella clinica;
- collabora con il Medico per gli aspetti di diagnosi e cura;
- collabora con gli altri professionisti per gli aspetti relazionali e il benessere psicofisico dell'Ospite.

5. Fisioterapista

È riconoscibile dalla casacca azzurra.

Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali; propone al Direttore Sanitario l'adozione di protesi ed ausili, collabora con gli Operatori socio assistenziali e gli infermieri.

Partecipa, insieme alle altre figure professionali, alla stesura dei Piani Assistenziali Individuali di ciascun Ospite.

6. Psicologo

È riconoscibile dal camice bianco.

È il professionista che offre sostegno psicologico e aiuto nella gestione di eventuali situazioni di disagio o malessere dell'Ospite o dei suoi Familiari, garantendone il benessere in generale.

Partecipa, insieme alle altre figure professionali, alla stesura dei Piani Assistenziali Individuali di ciascun ospite.

7. Educatore Professionale

È riconoscibile dalla casacca gialla.

L'educatore promuove interventi ludico-ricreativi e riabilitativi, a livello individuale o di gruppo, al fine di mantenere gli interessi degli Ospiti e di prevenire il decadimento psicofisico

Partecipa, insieme alle altre figure professionali, alla stesura dei Piani Assistenziali Individuali di ciascun Ospite.

I SERVIZI NON GARANTITI

Nel computo della retta mensile non sono previste e, pertanto, non sono erogabili da parte della Struttura, in quanto non prevedibili nell'ambito di un'organizzazione del lavoro generale, le seguenti prestazioni:

- assistenza in caso di ricovero ospedaliero;
- assistenza continuativa notturna;
- accompagnamento a visite mediche;
- prestazioni assistenziali aggiuntive a quelle espressamente indicate in precedenza (es. podologo);
- parrucchiere professionista.

IL SISTEMA DI QUALITÀ

La Residenza ha ottenuto la certificazione di qualità in accordo con le norme UNI EN ISO 9001:2015, nell'ottica del miglioramento continuo delle prestazioni erogate e del soddisfacimento delle esigenze degli Ospiti.

1. Sicurezza

Nella Struttura è stato predisposto un piano di emergenza, a norma del Testo Unico Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro (D.Lgs n.81 del 9/4/2008) e seguente normativa, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente al fine di ridurre i danni e i pericoli cui possono andare incontro Ospiti e lavoratori a causa di eventi calamitosi.

Il personale della Struttura Ottolenghi è addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza dei degenti

2. Privacy

Tutti i dati personali e sensibili forniti dall'Ospite al momento dell'ingresso e successivamente acquisiti formano oggetto di trattamento riservato.

Cartelle cliniche e documenti personali sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura.

Al momento dell'ingresso l'Ospite esprime il consenso al trattamento dei suoi dati e, in qualunque momento, ha diritto di conoscere come vengano utilizzati, di chiederne la correzione o l'integrazione, la cancellazione o il blocco ai sensi del Regolamento UE 679/2016. Inoltre, indica eventuali delegati che possono accedere ai dati.

Il personale è informato e costantemente richiamato al rigoroso rispetto delle norme.

3. Strumenti di verifica

Nell'intento di rendere il soggiorno dell'Ospite il più sereno e confortevole possibile, si ritiene fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Lo strumento di verifica adottato è il *Questionario di gradimento*, che, somministrato periodicamente in maniera anonima, consente all'Ospite e/o ai Familiari di esprimere le

valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

4. Formazione del personale

Gli Operatori sono costantemente formati ed aggiornati attraverso la partecipazione a corsi sia interni che organizzati da Agenzie formative del settore.

Sono a disposizione del personale strumenti di informazione, quali protocolli, procedure, piani di lavoro, ecc., allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

5. Sviluppo e innovazione

La Struttura persegue il continuo sviluppo della qualità dei propri servizi anche attraverso la ricerca di strumenti, protocolli e tecnologie che migliorino l'assistenza degli Ospiti, mediante la realizzazione di progetti in collaborazione con Enti competenti e all'avanguardia in materia (Università, Aziende Sanitarie, ecc.).

Fra questi, si ricordano il Progetto per lo studio e la prevenzione della sarcopenia (Facoltà di Medicina Universitaria degli Studi di Torino), la teleassistenza per l'assistenza sanitaria a distanza (SOC Nefrologia, Dialisi e Nutrizione Clinica ASL-CN2), la collaborazione con la SOC Psicologia ASL-CN2.

DIRITTI E DOVERI

L'Ospite è da considerarsi come una persona che vive in un contesto sociale organizzato secondo le comuni regole del vivere civile, fondate sulla coscienza e il rispetto di reciproci diritti e doveri.

L'Ospite ha diritto ad essere rispettato e assistito con premura e attenzione per tutto ciò che riguarda il suo benessere psicofisico.

È diritto dell'Ospite ottenere un'esauriente informazione sulle regole che caratterizzano l'organizzazione del Presidio, finalizzate a garantire una serena convivenza all'interno della comunità.

È diritto dell'Ospite esporre reclami alla Direzione per prestazioni ritenute non adeguate e di ottenere una soddisfacente risposta.

L'Ospite ha diritto di praticare il proprio culto religioso.

I doveri derivano dal fatto che in una comunità vi sono delle regole organizzative perché tutto possa funzionare nel modo migliore: se ciascuno le rispetta viene favorita una più serena permanenza per tutti.

Chi entra nella Struttura ha il dovere di avere un comportamento rispettoso delle persone e degli ambienti.

È dovere dell'Ospite rispettare gli orari che regolano le attività del Presidio.

È dovere dell'Ospite agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza o i servizi.

È dovere di ciascun Ospite rispettare la tranquillità degli altri residenti, evitando comportamenti che possano recare disturbo o fastidio.

Casa di Riposo "A.B. Ottolenghi" ONLUS
Corso Asti 3 - 12051 Alba (CN)
Tel./Fax 0173 440406
e-mail info@ottolenghi.net
www.ottolenghi.net