



società cooperativa sociale a r.l. onlus

*sede legale via piàni, 6 17056 cengio - savona
info@casascapoli.it casascapoli@certicoop.it
tel./fax 019 555452 c.f./p.i. 01442220099*

CARTA DEL SERVIZIO

della

RESIDENZA PROTETTA VALVERDE

Via Trieste, 5

17020 Giustenice - SV

Tel. e fax. 019/63.71.51

rpgiustenice@casascapoli.it

amministrazione@casascapoli.it

info@casascapoli.it

sito: www.casascapoli.it

indirizzo di posta elettronica certificata casascapoli@certycoop.it

CHI GESTISCE LA STRUTTURA

CONSORZIO CASA SCAPOLI scarl onlus con sede legale in Via Piani, 6 – 17056 Cengio – Sv
Telefono e fax 019 555.452 – Iscrizione nel Registro Imprese di Savona, Codice Fiscale e Partita IVA: 01442220099 n° numero REA, Savona: 146564 .

La struttura è gestita da Consorzio Casa Scapoli s.c.a r.l onlus con sede in Via Piani 6 a Cengio, il personale IP, OSS, Ufficio e Animazione è dipendente del Consorzio Casa Scapoli, mentre il personale di cucina e delle pulizie, proviene dalle cooperative del C.Re.S.S. Consorzio Regionale Servizi Sociali che è socio della società.

INTRODUZIONE

La Residenza Protetta Valverde, si trova a Giustenice (Sv) in Via Trieste, 5.

Si colloca, fra le strutture presenti sul territorio della Provincia di Savona, come Residenza Protetta.

La Residenza Protetta Valverde, si propone l'obiettivo di fornire agli anziani, ai pazienti psichiatrici in fase stabilizzata, e alle loro famiglie (spesso provate da situazioni molto difficili) la migliore assistenza ed il massimo supporto, garantendo alti standard qualitativi secondo le linee di indirizzo dettate dalla normativa vigente, nella più ampia ottica del costante impegno teso al miglioramento della qualità di vita e attraverso l'erogazione di servizi sempre più adeguati alle necessità.

In tale contesto, la struttura organizzativo-gestionale della R.P. Valverde è articolata in modo da offrire, oltre alle normali prestazioni sanitarie ed assistenziali, un concreto e sensibile supporto alla famiglia, dedicando agli ospiti costante attenzione nel soddisfacimento dei loro bisogni personali, al fine di concorrere al miglioramento della qualità di vita, nel pieno rispetto della dignità della persona.

Tutto ciò in piena e continua collaborazione con la Asl 2 del Savonese, ASL 1 Imperiese, Asl Torino, ed eventualmente con i Comuni di provenienza. Tale collaborazione consente di poter accogliere senza alcun problema anche coloro che hanno situazioni sanitarie ed economiche di particolare difficoltà.

LA MISSION DEL CONSORZIO

Il Consorzio Casa Scapoli scarl nasce come Cooperativa il 28/02/2013. I soci sono cooperative Sociali: il C.Re.S.S. Consorzio Regionale Servizi Sociali, Cooperarci scarl onlus, cooperativa Villa Perla Services scarl e la cooperativa CoopQuadro scarl.

La cooperativa ha per oggetto le seguenti attività:

1. Gestione di residenze per anziani e strutture socio-assistenziali.
2. Gestione di poliambulatori con servizi e proposte di cura alla portata di tutti i cittadini, a prezzi accessibili.
3. Fornire ai soci delle Cooperative ed ai loro familiari servizi di cura a prezzi accessibili.

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La "CARTA DEI SERVIZI" è uno strumento rivolto al cittadino-utente che guida all'accesso e alla fruizione dei servizi e nello stesso tempo vuole essere garanzia di qualità dei servizi erogati, di controllo degli stessi e della loro validità, nel pieno esercizio dei diritti degli ospiti e dei loro familiari. La RP Valverde col presente documento intende inoltre fornire all'utenza uno strumento di facile orientamento sia all'interno della Rete dei Servizi sia all'interno della struttura stessa.

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

*consorzio casa scapoli società cooperativa sociale a r.l. onlus via piani, 6 17056 cengio - sv-
cod.fiscale e partita iva 01442220099 r.e. a. 146564 info@casascapoli.it casascapoli@certycoop.it*

- la presentazione della Residenza Protetta Valverde Giustenice e la dichiarazione dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per l'accesso alle prestazioni e ai servizi della Residenza;
- le modalità con le quali il cittadino utente o i suoi familiari possono presentare reclamo rispetto ai disservizi eventualmente riscontrati;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia all'Ente erogatore, sia agli utenti, di intervenire in itinere per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi.

La presente carta dei servizi, emessa il 01 luglio 2018 ha validità biennale pertanto verrà riesaminata entro il terzo trimestre del 2020.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Per il raggiungimento degli obiettivi di assistenza prefissati, e in sintonia con quanto enunciato dalla Legge 328 dell'8 novembre 2000, la RP VALVERDE GIUSTENICE garantisce ai propri ospiti l'erogazione di prestazioni sanitarie nel rispetto dei seguenti principi fondamentali¹:

- *Eguaglianza*: l'erogazione e l'accesso ai servizi della struttura devono essere uguali per tutti gli ospiti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- *Imparzialità*: la struttura ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli ospiti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- *Continuità*: l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzione;
- *Diritto di scelta*: l'ospite ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- *Partecipazione*: la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'ospite ha diritto di accesso alle informazioni, in possesso alla struttura, che lo riguardano²; può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'ospite circa le segnalazioni e le proposte da lui formulate. La struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'ospite circa la qualità del servizio reso;
- *Efficacia ed efficienza*: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.
- *Dialogo con il territorio*: la nostra struttura è aperta, e considera fondamentale per la qualità della vita dei propri pazienti l'apporto delle associazioni del volontariato.

VALUTAZIONE MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ'

Il Consorzio Casa Scapoli scarl onlus ai fini della valutazione e miglioramento della qualità del servizio erogato, basato sui principi esposti nella parte precedente:

- ✓ eguaglianza
- ✓ imparzialità

¹ I principi di cui sopra sono enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 e nella Carta dei Diritti e dei Doveri dell'Utente Malato (G.U. 31/05/95)

² secondo le modalità disciplinate dalla Legge 07/08/1990 n. 241

- ✓ continuità
- ✓ diritto di scelta
- ✓ partecipazione
- ✓ efficienza ed efficacia

ha predisposto i seguenti strumenti:

1. ha adottato quali standard generali e specifici i requisiti espressi dal, sulla base del DPR dell'14/01/1997 e dalla Legge Regionale n° 20 del 30/07/1999 "Requisiti ed indicatori per l'accreditamento delle strutture delle attività sanitarie pubbliche e private della Regione Liguria"

2. si avvale della valutazione della qualità dei servizi attraverso apposite verifiche; partecipazione e tutela l'utente: attraverso procedure di reclamo, adozione periodica di strumenti di valutazione della qualità percepita e del comitato dei familiari e utenti.

LA STRUTTURA

Possono accedere ai servizi della RP VALVERDE GIUSTENICE:

- persone autosufficienti e non,
- malati psichici in fase stabilizzata.

La capacità ricettiva della Struttura è di n° 50 posti, di cui 17 posti per anziani non autosufficienti convenzionati con la ASL 2 che ne gestisce la lista di attesa, 12 posti per pazienti psichiatrici stabilizzati convenzionati ASL mentre per i restanti 21 posti la lista di attesa viene regolata dalla Direzione della struttura stessa; in questo caso le modalità di ammissione sono le seguenti: l'utente, o chi per esso, fa richiesta di ammissione alla Struttura, rilasciando tutti i dati identificativi dell'utente e specificandone le condizioni psico-fisiche. I dati vengono inseriti nella lista di attesa.

La lista d'attesa è controllata dall'Amministrazione stessa che aggiorna man mano la lista.

L'organizzazione della Residenza Protetta si uniforma ai seguenti criteri:

- **Continuità del rapporto con i familiari/amici conoscenti, salvaguardia dei legami affettivi**, con possibilità di rientri in famiglia, salvo obiettive situazioni di impossibilità e di inopportunità valutate dai servizi sociali e dal medico curante. Ampia disponibilità di accesso alla struttura durante la giornata.
- **Apertura all'ambiente esterno**, in modo da favorire la socializzazione ed una normale vita di relazione;
- **Collaborazione con i Servizi Sociali della zona e della ASL** per le ammissioni e le dimissioni;

COS'È LA RESIDENZA PROTETTA

Possiamo citare testualmente la D.C.R. (Deliberazione del Consiglio Regionale della Liguria) 6 LUGLIO 1999 N. 44 la quale recita:

□ </a residenza protetta ospita soggetti autosufficienti e non, garantendo il soddisfacimento dei bisogni primari, supportandoli nelle difficoltà personali, di autonomia e nelle disabilità. In particolare la residenza protetta garantisce all'ospite i seguenti interventi >>:

- assistenza diretta alla persona (aiuto per l'igiene personale, per i pasti e per le funzioni della vita quotidiana), comprensiva delle funzioni di assistenza tutelare;
- attività di animazione, per favorire le capacità di rapporto e di socializzazione e per sollecitare le potenzialità individuali e creative, per offrire occasioni di ricreazione, svago, incontro;
- prestazioni di medicina generale e assistenza infermieristico-riabilitativa (controlli medici, cura

consorzio casa scapoli società cooperativa sociale a r.l. onlus via piani, 6 17056 cengio - sv-

cod.fiscale e partita iva 01442220099 r.e. a. 146564 info@casascapoli.it casascapoli@certycoop.it

delle malattie, qualora non richiedenti ricovero ospedaliero, medicazioni e terapie, prestazioni riabilitative non complesse);

La residenza protetta offre inoltre i normali servizi di tipo alberghiero (cucina, servizio pasti, lavanderia, stireria, pulizia degli ambienti di vita).

Come informazione generale, possiamo ancora precisare che la Residenza Protetta rappresenta uno degli elementi che concorrono alla realizzazione della Rete dei Servizi per gli anziani, in affiancamento alle R.S.A., alle strutture di assistenza sociale e ai servizi di assistenza infermieristica e riabilitativa domiciliare.

DOVE SI TROVA LA RESIDENZA PROTETTA

La Residenza Protetta Valverde è situata in Via Trieste, n° 5 – 17027 GIUSTENICE – **Telefono e fax 019 / 63.71.51** rpgiustenice@casascapoli.it

Come raggiungere la Residenza Protetta: tramite autostrada uscendo al casello di Pietra Ligure della Genova Ventimiglia A10/E 80, proseguire verso Loano/Pietra Ligure, Aurelia Viale Riviera alla rotatoria prendere la seconda uscita verso Savona SS 1 Via Aurelia, proseguire attraverso l'abitato di Pietra Ligure per 200 m., alla rotonda prendere la 2° uscita e proseguire su SP 24 direzione Giustenice, verso l'entroterra dopo 2,5 Km ingresso in Giustenice. Proseguire in Via XXV Aprile per giungere in Via Trieste 5. La struttura dispone di parcheggio riservato.

In treno/autobus: la stazione FFSS più vicina è quella di Pietra Ligure, dal cui piazzale si può prendere l'autobus per Giustenice, linea n° 83 Verzi Loano Giustenice della ditta TPL, che effettua circa 4 passaggi al giorno, più numerosi nella stagione estiva.

La *struttura* è situata in mezzo al verde in località Giustenice nell'entroterra di Pietra Ligure a 4,5 km dal mare.

La struttura si articola su 3 piani con camere ampie, la maggior parte delle quali con bagno in camera. I servizi sono adeguati anche alle persone disabili. La struttura è dotata di una grande sala da pranzo in cui si svolge l'animazione e le attività di socializzazione, di uno studio medico, un'infermeria, un bagno assistito per non autosufficienti, una piccola palestra, una saletta bar attrezzata con macchine erogatrici per il caffè e le bibite ed un televisore; sono disponibili inoltre, due ampie terrazze attrezzate ed adeguatamente protette. All'esterno della struttura è disponibile una zona verde con panchine ed un adeguato spazio per il parcheggio auto.

Direzione e Segreteria sono ubicate al piano terra accanto all'ingresso.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17. La direzione è a disposizione per qualsiasi informazione riguardante la posizione amministrativa degli ospiti.

LA MAPPA DEI SERVIZI

Organigramma:

Coordinatore amministrativo: Sig.ra Anna Bo

Orario di massima: dal lunedì al Venerdì dalle ore 9 alle 12, e dalle 14 alle 17

Medico Responsabile dell'assistenza Sanitaria dott. ssa Pizzo Tatiana attualmente sostituita dal Dott. Lucio Porcu. Presente dal lunedì al venerdì tutti i giorni, tranne il mercoledì.

Medico generico: Dott.ssa Cometto Clara presente il mercoledì.

Medico Psichiatra Dott. Giuseppe Rabazzana presente il lunedì ogni 15 gg.

Coordinatore Infermieristico e dell'Assistenza: Maura Rizzato presente tutti i giorni, dal lunedì al venerdì.

Personale infermieristico, tecnico della riabilitazione, animatore, OSS, ausiliari, cuochi.

consorzio casa scapoli società cooperativa sociale a r.l. onlus via piani, 6 17056 cengio - sv-
cod.fiscale e partita iva 01442220099 r.e. a. 146564 info@casascapoli.it casascapoli@certycoop.it

Assistenza medica: l'assistenza medica è deputata ai medici di medicina generale, per i pazienti in forma privata, mentre per i pazienti convenzionati con l'ASL, è deputata al Responsabile Sanitario ed al medico di Struttura

Al Responsabile Sanitario, compete l'organizzazione della vita comunitaria, l'applicazione delle norme igienico-sanitarie e la vigilanza sulle stesse.

Per ogni ospite viene predisposta, compilata e aggiornata la cartella clinica personale.

La presenza dei medici in struttura è conforme alla normativa Regionale vigente DGR 862/2011 e s.m.i. ed è commisurata al numero dei pazienti ed alla gravità delle condizioni. Responsabile Sanitario è presente in struttura per 14 ore settimanali. Il medico di struttura è presente, il mercoledì per tre ore. La continuità assistenziale è assicurata secondo le norme che vigono per la medicina generale (in orario diurno dal medico di medicina generale, notturni e festivi dal normale servizio di guardia medica).

Il Responsabile Sanitario autorizza l'accesso dei parenti fuori dall'orario di visita.

Coordinatore infermieristico: supporta il Responsabile Sanitario nella pianificazione, programmazione, verifica dell'attività degli infermieri e degli OSS. Mobilita e raccorda la varietà degli interventi da attuare al fine di garantire la salute ed il benessere dei pazienti.

Controlla le camere ed i vari reparti per verificare la qualità del servizio, dei pasti, il comfort alberghiero e la pulizia degli ambienti.

Il coordinatore infermieristico si occupa delle pratiche degli ospiti presso gli uffici ASL 2 quali: cambio medico, registrazione invalidità o esenzioni, prenotazione visite specialistiche, prenotazione ambulanze, consegna campioni ematici e ritiro dei referti. Pratiche per gli ausili e i pannoloni. Contatti con i medici curanti degli ospiti privati, ritiro delle ricette e farmaci. Per queste pratiche occorre una delega.

Il Coordinatore Infermieristico è presente 30 ore settimanali, dal lunedì al venerdì.

Coordinatore amministrativo: questa figura ha il compito di supervisionare e coordinare tutte le attività interne alla struttura derivanti dall'operato di tutte le figure professionali impegnate.

In relazione al personale impiegato presso la struttura ha la responsabilità di garantirne la professionalità, il rispetto dei protocolli e dell'etica mettendo in pratica tutte le necessarie soluzioni operative. In accordo con il Responsabile Sanitario ed il Coordinatore Infermieristico verifica costantemente il loro benessere garantendo la corretta gestione delle attività previste, riceve i parenti negli orari indicati in direzione, riscuote il pagamento delle rette, si occupa delle attività amministrative legate alla utenza, risolve eventuali problematiche segnalate, promuove sia azioni necessarie al miglioramento delle procedure, che tese all'inclusione degli ospiti nel territorio circostante ed alla loro socializzazione.

Segretariato sociale: presso la direzione. Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17,00

Collegamento con le prestazioni dei servizi sociali: il coordinatore amministrativo della struttura può supportare i familiari, previo colloquio per guidarli nella presentazione di domande di ricovero presso strutture socio sanitarie o attivazione di servizi di assistenza domiciliare (assistenza infermieristica e fisioterapica a domicilio).

Eventuali variazioni temporanee verranno comunicate in sede.

La direzione è a disposizione per qualsiasi informazione riguardante la posizione amministrativa degli ospiti. E' previsto il pagamento delle rette presso la struttura, tramite assegno bancario ma preferibilmente tramite bonifico bancario come previsto nell'impegnativa di pagamento, negli orari riportati sopra.

La Coordinatrice Amministrativa è presente in struttura per un orario di 38 ore alla settimana.

Assistenza infermieristica: è garantita nelle ore diurne e notturne 22,5 ore su 24, mediante personale infermieristico professionale appositamente formato.

Gli infermieri garantiscono la somministrazione corretta della terapia, come previsto nel prospetto terapeutico individuale agli orari previsti: di norma al mattino, dalle 7 alle 14.00, al pomeriggio dalle 14,30 alle 21 e per la notte dalle 21 alle 06,00.

Gli infermieri effettuano il controllo dei parametri vitali come da prescrizione medica (pressione arteriosa, saturazione, glicemia ove previsto, diuresi, frequenza cardiaca).

Gli infermieri oltre a controllare la terapia effettuano le medicazioni come previsto da prescrizione medica, gestiscono e controllano i cateteri, PEG, sondini, stomie. L'attività infermieristica garantisce inoltre la corretta conservazione dei farmaci ed il relativo approvvigionamento (scorta personale). Verificano l'assunzione della dieta. Intervengono in caso di emergenza e allertano il medico.

Gli Infermieri controllano il peso dei pazienti una volta al mese, con maggiore frequenza sulla base della segnalazione del medico ove vi siano segnali di problematiche.

Il numero e gli orari degli Infermieri in struttura è superiore a quanto previsto dalla normativa Regionale vigente DGR 862/2011 e s.m.i. ed è commisurata al numero dei pazienti ed alla gravità delle condizioni.

Assistenza tutelare e socio-assistenziale - OSS: è garantita nelle 24 ore mediante personale OSS qualificato appositamente formato.

La struttura garantisce di norma i seguenti interventi per ciascun ospite:

1 bagno assistito alla settimana più eventuali interventi al bisogno e spugnature.

Agli uomini viene effettuata la barba almeno a giorni alterni.

Pulizia del cavo orale almeno due volte al giorno.

Pulizia della dentiera igienizzata quotidianamente.

Taglio delle unghie dei piedi e delle mani in occasione del bagno settimanale.

Controllo della cute e del corpo quotidiano.

Applicazione e controllo delle contenzioni se prescritte dal medico.

Controllo delle uscite e degli ingressi degli ospiti.

Supporto negli spostamenti per la persona in difficoltà.

Lavaggio ed igienizzazione degli indumenti personali.

In particolare per i pazienti non autosufficienti:

consorzio casa scapoli società cooperativa sociale a r.l. onlus via piani, 6 17056 cengio - sv-
cod.fiscale e partita iva 01442220099 r.e. a. 146564 info@casascapoli.it casascapoli@certycoop.it

1 bagno alla settimana e interventi straordinari, igiene intima al mattino e ad ogni cambio.

Cambio pannolone almeno tre volte al giorno ed all'occorrenza.

I pannoloni vengono forniti dalla ASL per i pazienti convenzionati e dai familiari per i pazienti privati.

Il controllo delle evacuazioni ed eventuali clisteri, il cambio degli indumenti viene effettuato e registrato con cadenza quotidiana, il controllo dell'alimentazione e dell'idratazione avviene più volte al giorno ai pasti ed alla merenda.

Mobilizzazione del paziente allettato sulla base della prescrizione medica a cadenza regolare. La struttura è attrezzata di materassi antidecubito, carrozzine e comode.

Aiuto per l'alimentazione per tutti i pasti.

In particolare per gli ospiti autosufficienti:

Il personale OSS controlla con cadenza quotidiana che i pazienti si alimentino, si idratino, le evacuazioni, il cambio degli indumenti.

Anche se il paziente è autosufficiente il bagno e l'igiene intima quotidiana viene effettuato alla presenza del personale.

Gli OSS assicurano il comfort ambientale e la pulizia degli ambienti. La frequenza delle pulizie è la seguente: mattutina per le camere, i bagni e i locali comuni, ripassi pomeridiani, pulizie periodiche programmate, bisettimanali, mensili e semestrali.

Il cambio della biancheria dei letti viene controllato ed è regolato dalla cadenza settimanale, oppure al bisogno.

Il numero degli OSS in struttura è conforme alla normativa Regionale vigente DGR 862/2011 e s.m.i. ed è commisurata al numero dei pazienti ed alla gravità delle condizioni.

Assistenza riabilitativa: è garantita attraverso terapisti della riabilitazione qualificati. Le attività di fisioterapia vengono eseguite come da indicazione del Direttore Sanitario si dividono in fisioterapia di gruppo 2 volte alla settimana ed esercizi individuali sulla base di un piano di lavoro personalizzato.

Attività di animazione, ricreazione, socializzazione: sono garantite attraverso la presenza dal lunedì al sabato, ed in occasione degli eventi, da animatori qualificati. Le attività di animazione sono rivolte alla socializzazione, al mantenimento delle funzioni residue nell'anziano.

Viene proposto un programma annuale che prevede: laboratori di memoria. Musicoterapia, canto, ascolto attivo della musica. Tombola, bricolage, disegno e pittura, pasta di sale, uscite.

Cucina: i pasti vengono preparati nella cucina interna. Particolare attenzione viene prestata alla preparazione di diete bilanciate secondo le indicazioni mediche.

Sono in vigore i protocolli operativi di cui alla normativa vigente sull'igiene dei prodotti alimentari (Sistema HACCP).

La colazione prevede una scelta fra tè, caffè, latte, caffè latte, cui aggiungere biscotti o fette

biscottate.

E' previsto un menù invernale da ottobre ad aprile ed uno estivo dal maggio a settembre. Il menù giornaliero gira su 4 settimane prevede: un primo, un secondo, due contorni e la frutta.

La domenica è previsto il dessert.

L'accurata scelta dei fornitori ha privilegiato fornitori di carne, formaggi, pasta ripiena con particolari garanzie di qualità.

La cucina assicura la preparazione dei menù differenziati sulla base di prescrizioni mediche relative a specifiche patologie. La cucina si impegna alla distribuzione dei pasti caldi ad una temperatura superiore ai 65°, costantemente monitorata.

Servizi generali e di pulizia: viene garantito il servizio di lavanderia e stireria, con identificazione degli indumenti dell'ospite.

Camere di degenza: da uno, da due o tre letti. Sono arredate con materiale conforme alle normative di legge e quasi tutte dotate di servizi igienici per disabili con doccia. Ogni letto è dotato di impianto di chiamata.

Gli ospiti che lo gradiscono possono mettere nella propria camera piccoli oggetti personali e , concordando con il Coordinatore Amministrativo o Coordinatore Infermieristico.

In struttura vi sono spazi per trascorrere momenti di relax con i propri familiari ed il giardino esterno.

Orario visite parenti: Mattina dalle ore 10 alle ore 13 – Pomeriggio dalle ore 14 alle ore 18.

Si chiede cortesemente di far visita ai propri parenti preferibilmente in orario pomeridiano al fine di agevolare le attività di assistenza e cura, che vengono svolte principalmente in orario mattutino.

E' comunque possibile la visita ai piani durante l'orario mattutino previo permesso del Responsabile Sanitario.

Si richiede comunque, in generale, il rispetto delle attività sanitarie e igienico-assistenziali al fine di tutelare la tranquillità e la privacy degli ospiti.

Spazi collettivi: la struttura è dotata di idonei ambienti comuni al fine di favorire la socializzazione tra gli ospiti e per le attività di animazione. Inoltre, le dimensioni "raccolte" della struttura ed il numero massimo di 50 ospiti, concorrono a creare un ambiente di vita familiare entro il quale gli ospiti non fanno fatica a sentirsi a proprio agio.

La struttura dispone di un piccolo terrazzo attrezzato con sedie, tavolo.

Assistenza religiosa: la presenza del cappellano è assicurata su richiesta, comunque almeno una volta al mese viene celebrata in Struttura, la S. Messa.

Servizi di parrucchiere: tutti i lunedì dalle ore 9 alle ore 13

Podologo: servizio su richiesta presso la direzione.

Giornata tipo di un paziente in Residenza Protetta Valverde – Giustenice

Si descrivono le attività quotidiane nella routine per un ospite della Struttura.

Per ogni utente viene elaborato uno speciale piano assistenziale individuale, da un'equipe composta da medico di Struttura, Coordinatrice infermieristica, Infermiere-Case manager, Fisioterapista, OSS-Case manager, nonché concordato e messo a conoscenza di parenti e caregivers. In esso, si descrivono peculiari esigenze e tempi specifici per una persona, al di là di quelli ordinari. Pertanto, questa descrizione vale per descrivere le attività di base di un utente ordinario della Struttura.

Alzata: le operazioni di igiene dell'ospite, vestizione e assistenza all'alzata vengono eseguite di norma dalle ore 6:00, si concludono alle 8:00 circa per la persone con media necessità di assistenza. Alla persona con maggiori necessità assistenziali si dedica più tempo, secondo il PAI.

Colazione: la colazione inizia alle 8:00 e abitualmente si consuma in salone. La persona con maggiore necessità di assistenza viene servita al primo piano. Solo le persone con grande compromissione svolgono la colazione in camera. Ai piani e nelle camere, il personale OSS ha il compito di monitorare, stimolare o assistere con imbocco al pasto di ogni utente.

Terapia: Il servizio infermieristico è assicurato nelle 24 ore ed eroga le terapie negli orari prescritti. I parametri vitali (pressione arteriosa, glicemia, ossigenazione...), salvo casi specifici, vengono acquisiti secondo prescrizione medica.

Medico: l'ospite si può rivolgere al medico, presente quotidianamente in Struttura, secondo la normativa regionale dal lunedì al venerdì.

Igiene: Ogni Ospite esegue almeno un bagno assistito settimanalmente. In tale giornata viene anche rinnovata la biancheria piana del letto. La camera viene pulita a fondo una volta alla settimana. I bagni vengono eseguiti al mattino e nel primo pomeriggio.

L'accompagnamento al bagno è garantito dal personale OSS una volta durante la mattina e una volta al pomeriggio, per chi - non autonomo - possa essere trasferito al wc. Medesimo tempo viene assicurato al mattino e al pomeriggio per la sostituzione dell'assorbente, in incontinenza. Ovviamente vengono garantite particolari urgenze.

Nell'anziano è frequente una stipsi ostinata, che a volte non risponde a purganti proposti dal medico: gli assistiti cui sia praticata terapia con clistere evacuativo hanno bisogno di stare a letto nella mattina.

Fisioterapia: Per l'Ospite è dedicato un tempo per eseguire fisioterapia, ovvero attività motoria, nel limite delle patologie presenti e grado di collaborazione offerto dalla condizione cognitiva. Al mattino o al pomeriggio, dal lunedì al venerdì, si esegue fisioterapia; se possibile, ottima efficacia ha l'attività di gruppo, perché consente di svolgere esercizi più complessi e coinvolgenti. È altresì previsto un supporto per persone con esigenze specifiche, alcuni minuti al giorno, secondo la normativa regionale. L'obiettivo è quello di tentare di preservare la perdita di autonomia motoria.

Idratazione: Tra le 10,30 e le 11,00 viene proposta idratazione a ciascuno.

Comunità e Pranzo:

L'Ospite condivide luoghi d'aggregazione: al piano terra (due saloni, terrazza) e al primo piano (sala comune). Tutte le sale dispongono di televisore funzionante.

consorzio casa scapoli società cooperativa sociale a r.l. onlus via piani, 6 17056 cengio - sv-
cod.fiscale e partita iva 01442220099 r.e. a. 146564 info@casascapoli.it casascapoli@certycoop.it

L'assistito con esigenza di imbocco viene servito alle ore 11,30.

Alle 12,00 viene servito il pranzo. Particolare attenzione viene posta al menù (concordato con ASL Savonese e in qualità). Nel menù viene descritto, per ogni piatto, un elenco di allergeni frequenti. Inoltre, vengono descritti allergeni particolari in caso di presenza di ospite con speciali allergie/intolleranze. Vengono elaborati, ove occorra, menù speciali per ospite con patologie. Questo permette un servizio vigile e con rigorosa attenzione alle diete stabilite dal medico (diete speciali : ipoglucidica, iposodica, ect) così come alla consistenza del pasto (frullato, tritato) in base alle patologie della deglutizione. Durante il pranzo viene somministrata terapia e gli utenti sono monitorati da OSS. Viene anche registrata eventuale scarsa assunzione di alimenti, così come di idratazione nel turno, sia mattina che pomeriggio e notte.

Riposo pomeridiano:

È possibile recarsi presso la propria camera per un riposo post-prandiale. L'utente non autonomo, secondo piano assistenziale individuale, può venire riaccompagnato per un riposo in camera, in cui viene anche eseguite igiene a letto, ove occorra.

Il riposo si conclude circa alle 14,30. Le alzate di persone meno autonome si concludono alle 15,30 circa. Per alcuni ospiti può essere necessaria la permanenza al letto in momenti di malattia.

Animazione: È presente un servizio di animazione, secondo i tempi predisposti dalla normativa regionale, con attività ludiche e di stimolo cognitivo, tramite personale specializzato.

L'attività viene svolta al mattino dalle 9,00 o al pomeriggio 15,30, quindi vengono svolti giochi, quali tombola, carte; attività quali canto e disegno; manifatture con plastilina.

Mensilmente, interviene la partecipazione di un artista o un gruppo di artisti che intrattiene gli ospiti con una performance.

Idratazione pomeridiana:

Durante le ore di animazione, viene servita la merenda e viene eseguita idratazione con proposta di acqua, succhi di frutta, budino o yogurt. Ovviamente compatibilmente con le restrizioni dietetiche prescritte dal medico e note agli operatori.

Cena: La cena è servita negli stessi luoghi descritti per il pranzo, alle ore 17,30 per l'utente non autosufficiente e alle 18,00 per l'utente più autonomo. Si conclude alle 18,45 circa. Dopo un piccolo periodo di digestione, inizia l'accompagnamento in camera e l'aiuto al posizionamento a letto.

Notte: Una volta accompagnato al letto, per chi ne ha necessità viene eseguita l'igiene al letto e il terzo cambio di assorbente. Viene disposto il campanello in modo che sia raggiungibile.

Ogni ospite viene monitorato circa ogni 15 minuti – ovviamente tenendo primaria la privacy e evitando ogni disturbo, quale la luce accesa, il rumore.. – dal personale presente alla notte: un OSS e un Infermiere. Essi danno assistenza e svolgono operatività tutta la notte, nonché rispondendo alle chiamate dei campanelli

Personale. Formazione e aggiornamento: è prevista ed attuata una costante attività di formazione e aggiornamento secondo le indicazioni normative vigenti.

Divieto di fumo: ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 14.12.1995, è fatto divieto di fumare all'interno della struttura, nel rispetto della salute propria e degli altri.

Valutazione dei servizi: Per rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti ogni anno viene distribuito a cura degli animatori il questionario di gradimento, che viene elaborato ed i risultati condivisi con i familiari e ospiti.

La direzione è a disposizione per accogliere i reclami, le osservazioni ed i suggerimenti rispetto al servizio.

Gli addetti e i responsabili della RESIDENZA controlleranno che gli impegni espressi con la CARTA siano rispettati.

Telefono: a disposizione degli utenti il telefono della direzione e dell'ufficio Coordinatore Infermieristico, oppure il cellulare di servizio.

MODALITA' D'ACCESSO ALLA STRUTTURA:

La struttura dispone di 29 posti per il ricovero di Residenza Protetta, accreditati dalla Regione Liguria. Per l'inserimento in struttura per questa tipologia di ricovero è necessario rivolgersi alla ASL Nucleo Operativo Anziani, per i pazienti anziani, al Servizio di Salute Mentale, per i pazienti psichiatrici.

Per i restanti 21 posti letto di RP privati,, la retta viene interamente sostenuta dagli interessati. Per l'accettazione occorre rivolgersi alla segreteria che gestisce la lista di attesa.

Per qualsiasi informazione la direzione della struttura è a disposizione del pubblico con gli orario specificati.

La struttura fornisce tutto il materiale per l'igiene personale.

SICUREZZA

La struttura è dotata di un piano di emergenza ed evacuazione affisso nei locali comuni e corridoi. Vi preghiamo di prenderne visione. In caso di emergenza gli addetti, specificamente formati, si attiveranno per condurre le operazioni di sicurezza ed evacuazione. In tal caso vi preghiamo di attenervi alle loro istruzioni.

La struttura è dotata di telecamere per video sorveglianza in ottemperanza alla legge regionale e per ragioni di sicurezza.

DIMISSIONI

In caso di dimissioni per rientro a casa o passaggio ad altra struttura il paziente viene dimesso con una relazione a cura del medico, degli infermieri e del fisioterapista al fine di assicurare la continuità di cura ed assistenza. In caso di rientro a casa il Coordinatore Infermieristico cura il passaggio delle informazioni per agevolare i care giver.

E' possibile richiedere copia della cartella clinica formulando la richiesta scritta alla segreteria, assicuriamo che la copia verrà prodotta entro 15 giorni.

Nel caso di pazienti terminali il Medico ed il Personale della Struttura garantiscono la tutela dei diritti del Paziente, agendo nel rispetto della privacy e della dignità della persona.

Il personale si impegna nella cura della morte agevolando la presenza dei familiari e l'intervento di un Ministro del Culto o Referente Spirituale se la persona lo desidera o aveva espresso il desiderio. Il Personale garantisce il dovuto supporto all'ospite senza reti familiari, nel rispetto delle sue volontà. Il personale non è autorizzato a contattare direttamente le pompe funebri.

INFORMAZIONI E RECLAMI

La Direzione amministrativa è sempre a disposizione per informazioni sui servizi della struttura, sulle tariffe e sui pagamenti. L'ufficio è inoltre a disposizione per eventuali reclami, disservizi o per mancato rispetto dei principi enunciati nella CARTA DEI SERVIZI.

Le famiglie, i tutori, le Assistenti Sociali possono porre reclami inviando una lettera alla Direzione. La Direzione si impegna a rispondere entro 15 giorni.

All'interno della struttura è collocata una cassetta per la raccolta dei questionari di gradimento anche in forma anonima, e delle segnalazioni e/o dei reclami, presi però in considerazione solo se firmati. E' possibile anche inviare una mail a presidente@casascapoli.it.

Ultima revisione 01/07/2019