iSenior
residenze per anziani

Residenza Sanitaria Assistenziale

ITACA

iSenior
residenze per anziani

CARTA DEI SERVIZI

RSA ITACA
Strada Antica di Collegno, 168 int.8
TORINO
Tel. 011.7732960 - Fax 011.723099
itaca@isenior.it

iSenior
residenze per anziani

INDICE

PREMESSA **4**

PRESENTAZIONE **5**

LINEE GUIDA **6**

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA **7**

Caratteristiche generali *7*
Ammissione ed ingresso degli Ospiti *7*
Inserimento nella Residenza *8*
Giornata tipo *9*
L'Equipe assistenziale *9*
Assistenza alla persona *10*
Assistenza infermieristica *10*
Assistenza medica *11*
Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico *11*
Animazione *12*
La Direzione e il responsabile sanitario *12*
Servizi aggiuntivi *12*
Servizio amministrativo *13*
Assistenza religiosa *13*
Hall-Reception-Centralino *13*
Servizio bar e giornali *13*
Servizio parrucchiere/barbiere *14*
Ristorazione *14*
Pulizia *14*
Lavanderia, stireria, guardaroba *14*
Televisione *15*
Assistenza specialistica, diagnostica e ausili *15*
Farmaci *15*
Pannoloni *15*
Servizio trasporti *16*
Servizio mortuario *16*
Servizi a pagamento *16*
Volontari *16*
Introduzione degli standard e modalità di verifica *16*
Decalogo dei diritti degli Ospiti *17*
Presenza dei familiari *19*
Pratiche amministrative *19*
Permessi uscite e libertà personali *19*
Meccanismi di tutela e verifica *19*
Normativa di riferimento *22*
Come raggiungere la Residenza *23*
Orari *24*
Staff dirigenziale ed operativo *25*
Rette *25*

PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

"Progetto Obiettivo: *Tutela e Salute dell'Anziano*"

recita, nella raccomandazione n° 34:

"*Ogni volta che il ricovero in un Istituto é necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.*

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."

PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La Carta dei Servizi della "Residenza Sanitaria Assistenziale Itaca" di Torino non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori e dagli utenti.

Torino, lì 04/04/2016

ITACA S.p.a.

L'amministratore Unico

Dott.ssa Stefania Repinto

LINEE GUIDA

La normativa regionale definisce la **Residenza Sanitaria Assistenziale** come una struttura a prevalente valenza sanitaria per persone non assistibili a domicilio che richiedono un livello medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa) integrato da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

I servizi erogati nella Struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai **bisogni** non solo **sanitari**, ma anche **sociali, relazionali, culturali e riabilitativi** dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

E' pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. Operare all'interno della sfera di autonomia residue dell'Anziano: l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.

2. Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.

3. Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.

4. Considerare la RSA come un sistema aperto, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, ecc.) e gli scambi con il tessuto sociale.

5. Operare attraverso un lavoro d'équipe: una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

Caratteristiche generali

La Residenza Itaca è una RSA di **120 posti letto**, autorizzata con delibera Direttore Generale ASL To2 n. 1/011A/2016 del 11/01/2016 ed accreditata con Determina Dirigenziale rilasciata dalla Città di Torino n° 012 approvata il 19/01/2016, in accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- alberghieri: ristorazione, pulizia e lavanderia.
- assistenziali: assistenza tutelare, attività ricreative, culturali e di animazione, sostegno psicologico.
- sanitari: assistenza infermieristica, riabilitativa, farmaceutica e medicina generale.
- amministrativi: segretariato sociale, URP.

La struttura è organizzata in 6 Nuclei, ciascuno da 20 posti letto disposti su tre piani. La Residenza è dotata di camere arredate in stile alberghiero e dotate di pulsante di chiamata per emergenze. Se lo gradisce, previo consenso della Direzione, l'Ospite potrà inserire suppellettili, quadri ed altro a Lui particolarmente graditi, in modo da personalizzare la propria camera, compatibilmente con le esigenze dell'eventuale compagno di stanza.

Ammissione ed ingresso degli Ospiti

L'inserimento degli Ospiti, nei posti letto convenzionati, viene predisposto dall'Unità di Valutazione Geriatrica dell'A.S.L. di competenza che periodicamente effettua le valutazioni volte a verificare le condizioni di accoglienza e di permanenza nella struttura.
La residenza recepisce la documentazione predisposta dall'Unità di Valutazione Geriatrica ed elabora il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), come da D.G.R. 42/2008 e DGR 69/2010.

Per l'ammissione degli Ospiti, ai posti letto non convenzionati, la valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza sono affidate al giudizio insindacabile dell'Unità di Valutazione Interna, costituita dal Direttore della Residenza, dal Direttore Sanitario e dal Coordinatore, la quale provvederà a valutare le condizioni di permanenza, le esigenze specifiche e dirette di assistenza dei futuri Ospiti.

Si ricorda che, secondo le normative della legge in vigore, per gli Ospiti della residenza l'assistenza medica dovrà essere garantita dal proprio medico di base.

La Residenza offre inoltre ricoveri temporanei, chiamati Ricoveri di sollievo, sono posti individuati nella Struttura residenziale, non prevedono permanenze definitive nel tempo; hanno lo scopo di fornire assistenza in seguito a dimissioni ospedaliere che necessitano ancora di un certo grado di protezione, oppure di garantire un periodo di riposo alle famiglie che scelgono di accudire il proprio congiunto e di non ricorrere al ricovero definitivo ma

che improvvisamente non possono per motivi di salute o motivi contingenti provvedere all'assistenza dell'anziano.

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Parente Delegato, il Regolamento di struttura della Residenza dei quali viene consegnata copia.
Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- certificato di residenza o autocertificazione;
- documento di identità valido;
- copia del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato di esenzione ticket e/o invalidità;
- prescrizione della terapia in atto;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;
- certificato del medico curante, circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);
- eventuali elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
- eventuali dimissioni ospedaliere;
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e pannoloni.

Si richiede inoltre di fornire:

- i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatori etc.);
- deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente;
- tutti gli indumenti contrassegnati con il numero attribuito.

Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Ospite viene accolto dal Coordinatore che provvederà all'assegnazione della camera e del numero di riconoscimento col quale personalizzare gli abiti e la biancheria.

Con l'aiuto del personale assistenziale si procederà alla sistemazione degli oggetti personali.

Infine, il Direttore Sanitario, con l'aiuto dei parenti, provvederà alla compilazione della Cartella Sanitaria.

Inserimento nella Residenza

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti ed evitarne l'isolamento.

Il personale infermieristico, prende contatto con il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare.

In questa fase vengono compilate la Scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie per impostare il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

Giornata tipo

La sveglia è programmata dalle ore 06.30 alle ore 08.30; gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre.
Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.

- Dalle ore 07.00 alle 09.30 viene distribuita la colazione, che di norma è servita nelle sale da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
- Dalle ore 06.30 alle ore 09.30 circa le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura delle persona.
- Dalle ore 09.30 circa saranno praticati: l'esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, gli interventi programmati nei piani di lavoro; gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
- Dalle ore 11.30: preparazione per il pranzo.
- Dalle ore 12.00: pranzo.
- Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 circa, gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.
- Dalle ore 15.00 inizia l'alzata degli Ospiti.
- Dalle ore 15.00 alle 18.00 gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative…
- La merenda viene distribuita alle 16.00 circa.
- Dalle ore 18.00: preparazione e distribuzione della cena.
- Dalle ore 19.30 in poi gli Ospiti vengono intrattenuti nei soggiorni, si organizzeranno momenti di svago - TV, conversazioni varie mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.
- Dalle ore 20.30: preparazione per la notte per gli Ospiti che desiderano andare a letto.

L'Equipe Assistenziale

All'interno della Residenza è presente una Équipe assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore della Residenza
- Direttore Sanitario
- Infermiere professionale
- Fisioterapista
- Animatore
- Psicologo
- Medico di medicina generale

L'Équipe Assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individualizzato costruito sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) viene revisionato periodicamente e in ogni caso in base all'evoluzione delle condizioni dell'Anziano.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione Sanitaria che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore e le attività quotidiane di ogni singolo nucleo.

Assistenza alla persona

I servizi di assistenza alla persona, sono erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.
Tali servizi sono svolti da Operatori Socio Sanitari sotto la responsabilità del Coordinatore e consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- igiene personale;
- assistenza motoria;
- interventi igienico-sanitari;
- nutrizione e imboccamento degli ospiti non autonomi;
- supporto al servizio di animazione;
- attività di governo dell'ambiente di vita dell'ospite.

Tutte le informazioni inerenti l'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla Scheda osservazione individuale dell'Ospite.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Assistenza Infermieristica

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico e al Direttore Sanitario sullo stato di salute degli anziani.

Per ogni Ospite sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono la Cartella sanitaria:

- *Diario infermieristico*
- *Diario clinico*
- *Scheda terapia*
- *Scheda medicazione*
- *Scheda rilevamento parametri*

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Assistenza Medica

All'Ospite convenzionato l'assistenza medica è garantita dalla ASL competente per territorio sia per l'erogazione di prestazioni sanitarie, sia per la reperibilità del personale medico in caso di necessità.
All'Ospite in regime privato, è garantita tramite il medico di base scelto autonomamente, come se l'Utente si trovasse presso il proprio domicilio.

Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica).

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza dei Medici (M.M.G.)

Assistenza Riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.

Nella **Cartella riabilitativa** sono contenuti tutti gli elementi utili per la stesura del **Progetto Assistenziale Individualizzato**.

Il terapista svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.

L'attività di supporto psicologico viene erogata con la seguente modalità:

- incontri periodici con i parenti, individuali e collettivi, per valutare lo stato di benessere degli Ospiti in fase di inserimento in Residenza e per il successivo periodo di permanenza;
- supporto terapeutico individuale, erogato con modalità e frequenza personalizzate per ciascun Utente, definito in seguito alla valutazione effettuata in fase di ingresso e

periodicamente aggiornato in funzione della risposta dell'Ospite e della patologia riscontrata;

- focus group per il personale socio-assistenziale, moderati da un Supervisore, per discutere i casi più complessi, far emergere ed analizzare gli stati d'ansia indotti negli operatori e gestire le dinamiche di gruppo;
- sportello d'ascolto, a disposizione di Parenti e Personale per colloqui individuali.

I dati riguardanti ciascun Ospite, sono raccolti in un'apposita **Scheda di osservazione psicologica**.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Animazione

L'attività di animazione è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo. Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento.

Il programma di animazione vuol coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta.

Vengono proposte attività specifiche rivolte all'Ospite affetto da malattia di Alzheimer, la cui pianificazione ed erogazione è affidata a personale formato e specializzato.
Alcune attività ed eventi sono consultabili sul sito internet della Residenza.
Per misurare il livello di gradimento del lavoro realizzato, è utilizzata la Scheda adesione attività proposte.
Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

La Direzione ed il Responsabile Sanitario

La Direzione e il Responsabile Sanitario della Residenza rispondono dell'organizzazione generale del presidio, seguendo direttamente lo svolgimento dei programmi di lavoro delle diverse attività assistenziali coinvolte.
Con competenze professionali diverse curano la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari degli Ospiti.
Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza.

Servizi aggiuntivi

L'organizzazione dell'équipe prevede per tutti i nuclei della RSA l'erogazione di servizi aggiuntivi così come definiti nelle DGR 45/2012 e DGR 85/2013.

I servizi aggiuntivi, erogati esclusivamente a favore di coloro che ne sottoscrivono l'accettazione, consistono in:

- n. 83 ore settimanali complessive suddivise mediamente in 28 ore di servizio infermieristico, mantenimento psicologico e sostegno psicofisico professionale e in 55 ore di servizio tutelare OSS;
- in n. 5 ore settimanali di servizio riabilitativo collettivo in aggiunta a quelle previste dal programma di lavoro ordinario, per gli Ospiti accolti nel "Nucleo iSenior".

Si propone inoltre nell'ambito di quanto previsto dalle DGR 45/2012 e DGR 85/2013, la possibilità di fruire di un menù differenziato, definito "iSenior", le cui caratteristiche sono dettagliate nell'apposito allegato.
Il corrispettivo giornaliero, per la fruizione del menù "iSenior" è definito in € 2,73 (due/73) euro + IVA se dovuta a termini di legge e sarà fatturato separatamente, ad incremento del servizio alberghiero erogato.

Il Servizio Amministrativo

Si occupa prevalentemente del supporto tecnico alla Direzione locale, offrendo anche una funzione di segretariato sociale a favore dell'Utenza.
Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Assistenza Religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

Hall – Reception – Centralino

Si occupa di accogliere tutte le persone che entrano in Residenza regolamentandone gli ingressi e le uscite, offre un servizio informazioni e di vigilanza nei confronti degli Ospiti.
Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori di assistenza in servizio notturno.
Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Servizio Bar e Giornali

Nella Struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde, fredde e snack.
Presso la Reception è possibile richiedere la chiavetta ricaricabile per l'acquisto dei suddetti prodotti.

Inoltre, è possibile acquistare quotidiani e riviste richiedendoli con un giorno di anticipo.

Servizio Parrucchiere/Barbiere

Presso la Residenza è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere, gli orari e le tariffe dei quali sono esposti in bacheca.
Il servizio compreso nella retta prevede, oltre al lavaggio e asciugatura settimanale, un taglio ed una piega mensile; ulteriori necessità sono da considerarsi supplementi a richiesta dell'Ospite.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena ed è affidato ad una ditta specializzata nel campo della ristorazione.
I menù sono validati da un dietologo dell'ASL nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'Utenza, e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico.
I menù sono esposti nelle apposite bacheche in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme a loro.
Nel caso in cui il personale sanitario reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda delle aree di degenza, viene svolta cercando di creare il minimo disagio agli Ospiti;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale).

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Lavanderia, Stireria, Guardaroba

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali degli Ospiti, elencato nel Regolamento di gestione, dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico- sanitarie.

È a disposizione degli Utenti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale dei singoli Ospiti, anche ad eventuali rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario; tali servizi sono compresi nelle rette.
Tutta la biancheria personale è personalizzata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.
Non è compreso il lavaggio di capi delicati che necessitino di trattamento professionale o a secco.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Televisione

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori, videoregistratori a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE. Il pagamento dei canoni degli apparecchi audiovisivi situati nelle camere sono ad esclusivo carico dell'Ospite.

Assistenza specialistica, diagnostica e ausili

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità degli ospiti.

Farmaci

I farmaci esenti di fascia A sono forniti direttamente dal SSR.
Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi, ai sensi della D.G.R. n. 45-4248 del 30 luglio 2012 e s.m.i., nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime residenziale, sono erogati direttamente dall'ASL.
I farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, vengono forniti dietro presentazione di ricetta medica nominativa dalla farmacia territoriale; il presidio consegnerà gli scontrini fiscali rilasciati dalle farmacie per la Dichiarazione dei Redditi annuale.

Pannoloni

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente

Servizio trasporti

I trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, sono garantiti dall'ASL per gli utenti in convenzione e a carico dell'utente per gli ospiti in regime privato o con posto letto convenzionato con il S.S.R. ma senza integrazione da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio –assistenziali.
Le altre spese per i trasporti da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio sanitarie (esclusi quelli garantiti dall'ASL e dall'emergenza 118), sono ricomprese nella tariffa giornaliera.

Servizio mortuario

In caso di decesso vengono subito informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.
Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari.

Servizi a pagamento

Sono esclusi dalla rette i seguenti servizi:

- le spese telefoniche;
- i canoni di locazione di apparecchiature varie di Suo uso esclusivo;
- farmaci di fascia C (non mutuabili).
- i pasti e le bevande consumate dai suoi visitatori;
- il servizio di trasporto, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio parrucchiere oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio pedicure;
- tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno;
- tutto quanto non previsto dal Regolamento di Gestione e dalla Carta dei Servizi.

Le relative tariffe, sono esposte in bacheca.

Volontari

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione le associazioni di volontariato legalmente riconosciute ed iscritte nell'apposito albo regionale.

Introduzione agli standard e modalità di verifica

Il sistema di qualità aziendale ha individuato degli indicatori mensili che permettono la

verifica qualitativa delle prestazioni erogate a favore dell'Utente:

RILEVAZIONE CADUTE - Standard <=0,5%

RILEVAZIONE INVII AL PRONTO SOCCORSO A SEGUITO DI CADUTA - Standard: <= 20%

INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO - Standard <= 0,1%

GUARIGIONE LESIONI DA DECUBITO - Standard >= 30%

BAGNI (MEDIA BAGNI EFFETTUATI) – Standard >=3 al mese

CORSI DI FORMAZIONE DEL PERSONALE - Standard >= 4 al semestre

RECLAMI CHIUSI - Standard >= 98%

Per la valutazione della qualità erogata, la Residenza distribuisce i ***Questionari di soddisfazione.***

Decalogo dei diritti degli Ospiti

- **Diritto alla vita** – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;

- **Diritto di cura ed assistenza** – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;

- **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;

- **Diritto di protezione** – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;

- **Diritto di parola e di ascolto** – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;

- **Diritto di informazione** – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;

- **Diritto di partecipazione** – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;

- **Diritto di espressione** – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;

- **Diritto di critica** – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;

- **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;

- **Diritto di riservatezza** – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza ;

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

I dati sono conservati presso gli archivi e gli uffici della palazzina in via Vercelli 23/a 13030 Caresanablot (VC) e per quel che riguarda la gestione dei singoli servizi presso la sede di ciascuno di questi; in entrambi i casi sono conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico.
Si precisa che i dati sensibili degli ospiti sono trattati dal Direttore sanitario, dal personale infermieristico e in taluni casi dal personale incaricato all'assistenza; in questo caso il trattamento è esclusivamente finalizzato al perseguimento di finalità di tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'interessato.
Le cartelle sanitarie degli ospiti sono tenute "sotto chiave" presso il relativo servizio a copertura del segreto professionale ai sensi dell'art. 622 del Codice Penale.
Presso la bacheca della casa di riposo è presente il Piano Privacy.

Norme per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 326 e 622 del codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/2003).
Pertanto le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.
Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso la esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.
Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione Sanitaria della Residenza, ovvero possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria o fax,

sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento d'identità.
La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta, presso la Direzione Sanitaria della Residenza, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 10,00.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.
I parenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.
I familiari che lo desiderano, possono individuare un'assistente privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza.
In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata ad assistere.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

Pratiche amministrative

Il personale amministrativo si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore degli Ospiti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

Permessi uscite e libertà personali

Gli Ospiti autosufficienti possono uscire liberamente dalla Residenza durante l'orario di apertura della reception così come esposto in bacheca.
Per i non autosufficienti è necessario l'accompagnamento di un parente, che si farà carico di informare la Direzione anticipatamente per la preparazione di eventuali terapie.

Meccanismi di tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Modalità di presentazione del reclamo - L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione
- tramite lettera scritta alla Direzione o con modello reclami.

Qualora la risposta fornita durante il colloquio con la Direzione non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto presso l'URP.
Entro quindici giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta, di concerto fra URP e Direzione della Residenza.

Modello lettera scritta alla Direzione:

RESIDENZA ITACA

SPETTABILE DIREZIONE
RESIDENZA ITACA
Strada Antica di Collegno,
10156 Torino

Torino, _____

Oggetto: Reclamo

Il/La sottoscritt_ _____, in qualità di parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig._____con la presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento_____
- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento)_____
- Descrizione dell'evento: -

  _____
  _____
  _____
  _____
  _____
  _____
  _____
  _____
  _____

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma_____

La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 15 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 15 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.

Normativa di riferimento

D.G.R. n. 45-4248 Deliberazione della Giunta Regionale 30 luglio 2012: "Il nuovo modello integrato di assistenza residenziale e semiresidenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti".

D.G.R. 18 – 15227 del 2005: "Criteri e modalità di convenzionamento delle strutture residenziali per anziani non autosufficienti con le Aziende Sanitarie Locali e i soggetti gestori delle funzioni socio-assistenziali in attuazione dell'art.3 L.R. 8 gennaio 2004, n°1".

D.G.R. 42 – 8390 del 2008: "Cartella geriatrica dell'Unità di valutazione Geriatrica e Linee guida del Piano individuale assistenziale".

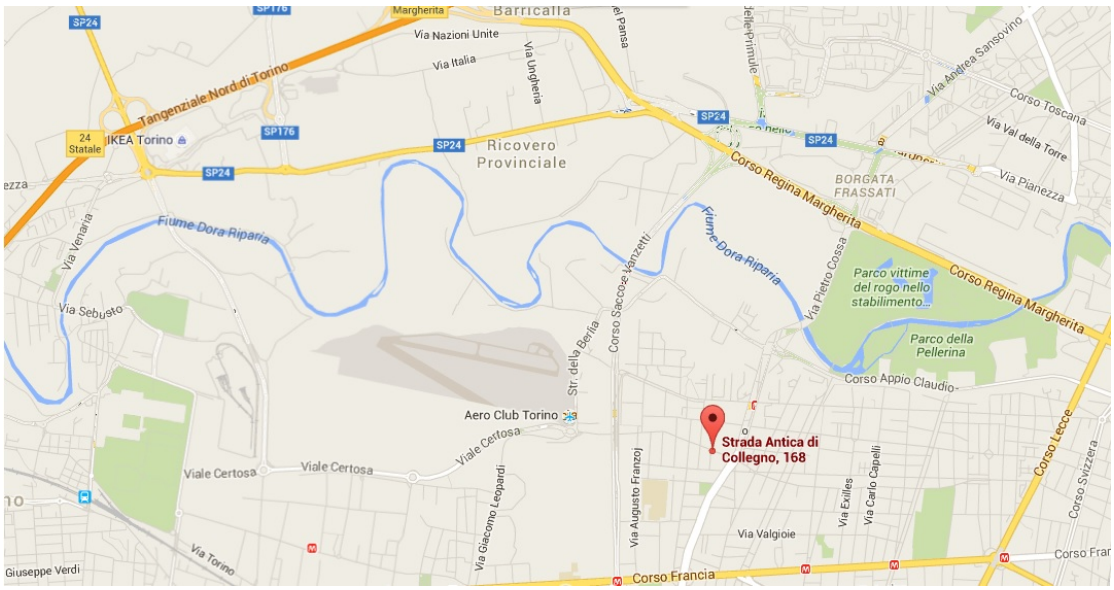
D.G.R. 25 – 12129 del 2009: "Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie".

D.G.R. 44 – 12758 del 2009: "Approvazione dello schema contrattuale per la definizione dei rapporti tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio sanitarie accreditate".

D.G.R. 69 - 481 del 2010: "Modifiche ed integrazioni della D.G.R. 42-8390 del 10 marzo 2009, D.G.R. 55-13238 del 3 agosto e D.G.R. 44-12758 del 17 dicembre 2009".

D.G.R - 85 – 6287 del 02 Agosto 2013: "Approvazione del piano tariffario delle prestazioni di assistenza residenziale per anziani non autosufficienti come previsto dalla D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012".

Come raggiungere la Residenza



Dall'autostrada

Dall'autostrada A4 Torino-Milano: prendere l'A4/E64 e in prossimità di Torino girare a destra SP11BIS in direzione E70 Bardonecchia-Frejus. Prendere l'uscita Regina Margherita, Torino Ovest, continuare su Corso Regina Margherita ed entrare in Torino girare a destra in Corso Sacco e Vanzetti e girare a sinistra in Strada Antica di Collegno.

Dal centro di Torino

Da Corso Valdocco prendere per Corso Regina Margherita, dirigersi verso Via Pietro Cossa, continuare su Via Passoni, girare a sinistra in Via Paolo Pio Perazzo, girare a destra in Strada Antica di Collegno

Trasporto pubblico

- Prendere la Metro in direzione Collegno, scendere alla fermata Massaua e raggiungere la destinazione a piedi (950m)
- Prendere la Metro in direzione Collegno per 7 fermate, scendere alla fermata Racconigi recarsi alla fermata 954 (Corso Francia ang. C.so Svizzera) prendere la linea 65 direzione Servais per 7 fermate, scendere alla fermata Cossa raggiungere la destinazione a piedi (210m)

Orari

Centralino e reception

La Struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 9,00 alle 13,00 e dalle 15,30 alle ore 19,30
Eventuali modifiche di orario saranno divulgate mediante comunicazione in bacheca.
Tel. 011/7732960 - Fax 011/723099 - E-mail: itaca@isenior.it

Ufficio Relazione con il Pubblico

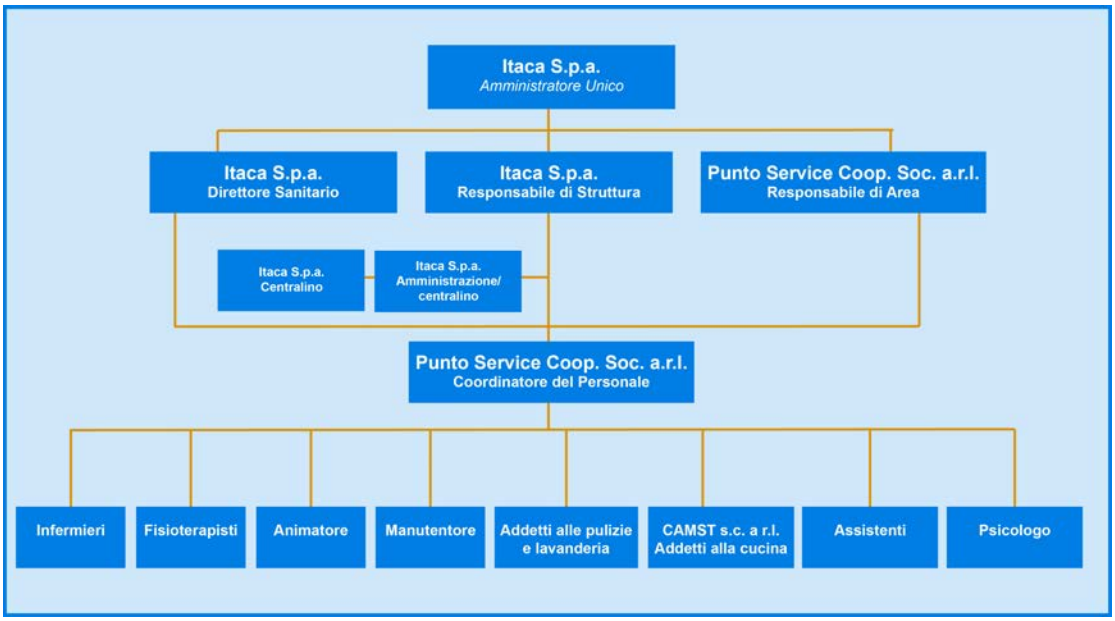
E' situato al piano terra
Orario di apertura: da Lunedì a Venerdì dalle 9,00 alle 13,00
Tel. 011/7732960 - Fax 011/723099

Visite parenti/conoscenti

L'orario di accesso dei parenti e visitatori ai reparti di ricovero è affisso in bacheca.

Staff dirigenziale ed operativo

Il personale impiegato nella residenza è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alle direttive di cui alla Delibera della Regione Piemonte n°45-4248 del 30.07.2012 e n° 85- 6287 del 2.08.2013.
Il turno settimanale ed il numero degli operatori presenti nell'arco della giornata è esposto in bacheca.



Rette

La retta di degenza, per l'Ospite è calcolata sulla base giornaliera ed è comprensiva dei servizi alberghieri (ristorazione, pulizia, lavanderia, utenze) e dei servizi socio-sanitari (assistenza infermieristica, medica, tutelare, riabilitativa e animazione).
La rette giornaliera esclusi gli eventuali servizi aggiuntivi è:

INTENSITA' ASSISTENZIALE	TIPOLOGIA OSPITE	RETTA GIORNALIERA
Alta intensità incrementata	Convenzionati	€52.22
Alta intensità	Convenzionati	€47.87
Medio alta intensità	Convenzionati	€44.00
Media intensità	Convenzionati	€38.68
Medio bassa intensità	Convenzionati	€36.50
Bassa intensità	Convenzionati	€35.78
Alta intensità incrementata	Privati	€109.28
Alta intensità	Privati	€103.75
Medio alta intensità	Privati	€92.55
Media intensità	Privati	€84.41
Medio bassa intensità	Privati	€78.63
Bassa intensità	Privati	€78.31

La retta viene sottoscritta al momento della firma del Regolamento di struttura, eventuali variazioni sulla retta verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.
La struttura fornirà su richiesta dell'ospite/delegato dichiarazione annuale per la detraibilità fiscale.

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione della Residenza di una cauzione fruttifera pari a € 1.000,00.

Per le persone con retta integrata da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali, non è richiesta cauzione.
Per tutti gli altri utenti, l'importo della cauzione non supera l'importo di una retta mensile a carico dell'utente è fruttifera e verrà restituita entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui viene lasciato il posto occupato.

ITACA
Strada Antica di Collegno, 168 int.8
TORINO

Tel. 011.7732960 - Fax. 011.723099
itaca@isenior.it

iSenior
residenze per anziani