



Anffas^{Onlus}

Associazione Nazionale Famiglie
di Persone con Disabilità
Intellettiva e/o Relazionale

Fondazione “Comunità La Torre” a m.



Usò del marchio autorizzato dal Consiglio direttivo Nazionale con delibera del 22-23/10/2004

Viale Indipendenza, 126
10086 Rivarolo Canavese (TO)

tel. 0124 424846

fax 0124 420882

e-mail: segreteria@latorreonlus.net

Codice Fiscale e Partita Iva 09008350010



INDICE

Presentazione	pag. 3
Storia e mission	pag. 4
Fondazione "Comunità La Torre" a.m. ANFFAS Onlus	pag. 5
Tipologia del servizio	pag. 6
Organigramma della Residenza Claudio	pag. 8
Decalogo dei diritti degli ospiti	pag. 9
Caratteristiche della struttura	pag. 10
Modalità di ammissione e di dimissioni	pag. 11
Prestazioni e servizi forniti	pag. 12
Regole di vita comunitaria	pag. 16
Elenco delle professionalità	pag. 17
Rapporti con la comunità locale	pag. 20
Progetto di servizio	pag. 20
Miglioramento continuo della qualità.....	pag. 21
Osservazioni, suggerimenti e reclami	pag. 22
Come raggiungere Rivarolo Canavese	pag. 23
Valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza	pag. 25
Schede questionari	pag. 27



La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli ospiti, non solo fornendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali 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 ospiti e i loro familiari, ma è uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Residenza, per le Istituzioni e per il Volontariato locale. La Carta dei Servizi della Residenza Claudio di Rivarolo C.se non è un documento definitivo, ma costituisce un elemento di partenza, passibile certamente di interazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dei suggerimenti e delle osservazioni che ci verranno dagli ospiti, dai familiari e dagli operatori.



STORIA e MISSION

Cosa è l'ANFFAS Onlus

L'ANFFAS nasce a Roma il 28 marzo 1958 come "Associazione Nazionale famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali" e viene riconosciuta Ente con personalità Giuridica con DPR n. 1542 del 1964. Nel 1997 l'Associazione, pur conservando l'acronimo, si definisce "Associazione Nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali" e nel 2000 diventa ONLUS, Organizzazione non Lucrativa di Utilità Sociale. ANFFAS Onlus, con l'approvazione della modifica statutaria in data 25/26 novembre 2000, ha riorganizzato la propria attività su un modello associativo di tipo federale superando la tradizionale struttura con unica personalità giuridica. Pertanto si è realizzata piena autonomia giuridica oltre che patrimoniale e gestionale delle realtà locali ANFFAS. ANFFAS Onlus ha, quindi, modificato la propria fisionomia associativa passando da una struttura la cui base sociale era rappresentata da soci persone fisiche e con una articolazione territoriale che si configurava in circa 200 sezioni, nonché in 13 comitati regionali, ad una struttura la cui base sociale è rappresentata dalle Associazioni locali socie. Si è, inoltre, prevista la costituzione di organismi regionali rappresentativi delle Associazioni socie, nonché la possibilità di concedere il marchio ANFFAS ad altri Enti autonomi con fini e scopi analoghi a quelli di ANFFAS Onlus. A seguito dell'intervenuta modifica statutaria sono da ritenersi, quindi, parte dell'unitaria Struttura Associativa:

- ANFFAS Onlus Nazionale
- Associazioni locali socie di ANFFAS Onlus Nazionale
- Associazioni regionali o coordinamenti riconosciuti da ANFFAS Onlus Nazionale
- Autonomi Enti a marchio ANFFAS Onlus e loro consorzi.



Fondazione "Comunità La Torre" a m. ANFFAS onlus

L'ANFFAS a partire dagli anni '80, ha iniziato la realizzazione della struttura sita in Rivarolo Canavese Corso Indipendenza n. 126 e a partire dal 1990 ha ottenuto le autorizzazioni necessarie, per l'apertura dei presidi residenziali, denominati RAF, che attualmente ospitano in totale 44 persone con disabilità. Per la conduzione dei servizi, prima gestiti direttamente dall'ANFFAS onlus, è stata costituita il 26/11/04 la Fondazione "Comunità la Torre" a m. Anffas onlus, che in data 01/12/05 ha ricevuto tramite donazione modale la gestione della totalità dei servizi.

Nel gennaio 2007 la Fondazione "Comunità La Torre" a m. ANFFAS Onlus stipula la convenzione con il CISS 38 per l'affidamento in gestione della struttura "Residenza Claudio" per venti anziani in condizione di svantaggio sociale, non autosufficienti, nucleo già presente nella struttura dal 2001 e con la gestione dello stesso tramite appalto di cooperative.

Dal 15 gennaio 2012 con voltura la Fondazione "Comunità La Torre" a m. ANFFAS Onlus diviene direttamente proprietaria e gestore dell'autorizzazione al funzionamento e dell'accreditamento, della Residenza Claudio. La Residenza si trova al primo piano di un ala della struttura della Fondazione, con accesso indipendente a lato del Campanile di San Desiderio, comunemente chiamata torre, simbolo della Fondazione.

Attualmente all'interno della Fondazione "Comunità La Torre" a m. ANFFAS Onlus si possono trovare i seguenti Servizi:

- Quattro comunità per disabili intellettivi e/o relazionali;
- Un gruppo appartamento per disabili intellettivi e/o relazionali;
- Un centro diurno per disabili intellettivi e/o relazionali;
- Un nucleo, Residenza Claudio, per anziani non autosufficienti in situazione di svantaggio sociale;
- Un nucleo, Casa Antonietta, progetto sperimentale di struttura abitativa per prevenire situazioni di grave disagio sociale.



TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

La Residenza Claudio è sita al primo piano della struttura, con ingresso indipendente a fianco della "Torre", costruzione emblema di tutta la Fondazione. Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma costituiscono una importante risorsa umana, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

All'interno del Servizio si attua il diritto di ogni uomo e di ogni donna anziana di condurre una vita dignitosa e di ricevere l'aiuto e le cure indispensabili secondo la propria necessità. In questo senso la centralità della persona vale da principio fondante il servizio e regola tutte le prassi di chi vi lavora. La Residenza ha l'obiettivo di fornire accoglienza, prestazioni assistenziali e di recupero a persone in condizioni psico-fisiche di non-autosufficienza in tutti i livelli di intensità assistenziali. Il servizio rappresenta una risposta fondamentale per gli anziani che per scelta o per necessità non possono più vivere completamente soli nella propria abitazione, per la mancanza della capacità di provvedere completamente alla cura di se stessi, all'igiene dell'ambiente domestico, oppure alle piccole faccende di tutti i giorni. L'inserimento può avere carattere temporaneo o definitivo. La struttura ha una disponibilità di venti posti letto suddivisi in camere singole e doppie.

I servizi e le prestazioni erogate sono:

- Prestazioni di tipo alberghiero: pulizia locali, vitto, lavanderia e guardaroba (per i capi di vestiario importanti e pregiati l'ospite dovrà avvalersi di una ditta esterna di sua fiducia e a proprie spese);
- Prestazioni di tipo assistenziale: aiuto nella cura ed igiene della persona, assistenza tutelare diurna e notturna, controllo e assunzione farmaci;
- Prestazioni di socializzazione ed animazione;
- Prestazioni sanitarie: assistenza medica, assistenza infermieristica, attività di riabilitazione.

Operare nel sociale rappresenta sempre una sfida. Una sfida prima di tutto con se stessi. La relazione d'aiuto obbliga ogni operatore ad un continuo processo di autoriflessione volto alla comprensione delle dinamiche dialogiche ed organizzative che modificano il rapporto tra ospite ed ente erogatore, mirato all'incremento della soddisfazione dei fruitori del servizio che viene proposto. L'attenzione verso la persona aiutata rimane, così, il fulcro di questa attività di contatto tra individui, nella quale l'operatore si propone di mantenere alta la dignità di ogni ospite.

In quanto prestatore di servizi alla persona, ogni operatore inserito nella Residenza deve attenersi al massimo rispetto di tutte le sfere in cui essa possa esprimersi, anche in ottemperanza di alcuni principi universalmente condivisi:
Eguaglianza Ogni ospite ha diritto al rispetto della propria



persona e delle proprie idee. Ognuno è considerato alla pari degli altri. Gli operatori della Residenza non pongono distinzioni di sesso, razza, religione, ideali politici e quant'altro possa essere considerato fonte di discriminazione. Al contrario, in tutti i casi in cui sia possibile, essi cercano di agevolare la persona nell'atto di dichiarare e di manifestare le proprie idee. Gli ospiti sono liberi di mantenere le proprie idee, consuetudini ed attività, nei limiti concessi dal buon funzionamento della Residenza.

Imparzialità La Residenza viene organizzata senza privilegiare alcun ospite ma ponendo attenzione su tutti e su ciascuno, sulla base di regole fissate dalla prassi, in ragione delle differenti esigenze degli ospiti e della funzionalità ottimale del servizio stesso.

Continuità È uno degli aspetti imprescindibili del servizio, per sua stessa natura. I nostri ospiti hanno diritto alla continuità dell'erogazione della prestazione, senza interruzione, ventiquattro ore su ventiquattro.

Diritto di scelta L'ospite ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto. La Fondazione è a piena disposizione degli ospiti e dei loro familiari per quanto riguarda la possibilità di attivare dei canali comunicativi che permettano loro di ricevere tutte le informazioni desiderate. La conoscenza del funzionamento della struttura residenziale e dei servizi che vengono erogati al suo interno rappresenta un punto imprescindibile a tale scopo. In questo senso anche la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento utile.

Partecipazione Il canale di comunicazione rimane aperto non solo nei confronti diretti dell'utenza in prima persona, ma anche dei loro familiari che ancora si interessano di loro. La partecipazione dell'ospite alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. L'ospite ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.

Efficienza ed efficacia La gestione della Residenza viene pensata ponendo attenzione agli aspetti organizzativi che sono un elemento fondamentale quanto la preparazione del personale che vi opera. Ogni attività svolta nei confronti di un ospite è tesa al raggiungimento di precisi obiettivi. Il raggiungimento di condizioni di vita elevate e la garanzia di un'assistenza adeguata ai bisogni degli ospiti rappresentano gli scopi della Residenza Claudio: si valuta e si confronta attentamente le risorse impiegate e i risultati raggiunti - i risultati raggiunti e gli obiettivi prestabiliti.

Accessibilità ed adeguatezza Il soggetto che necessita di assistenza deve essere informato e consapevole affinché possa condividere il processo in cui è l'attore principale. L'intervento deve tenere conto del contesto ambientale e sociale in cui si trova l'utente e di come può incidere sul servizio e sulle sue performance.



**ORGANIGRAMMA DELLA FONDAZIONE
COMUNITA' "LA TORRE" a m. ANFFAS onlus**

La struttura organizzativa della Fondazione "Comunità La Torre" è costituita:

PRESIDENTE E LEGALE RAPPRESENTANTE
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
DIRETTORE GENERALE
DIRETTORE SANITARIO

REFERENTE AREA SOCIO-SANITARIA- ASSISTENZIALE EDUCATIVA PRESIDI/CD/ GRUPPO APPARTAMENTO E PROGETTI EDUCATIVI	REFERENTE AREA SOCIO-SANITARIA- ASSISTENZIALE RESIDENZA CLAUDIO CASA ANTONIETTA	REFERENTE AREA AMMINISTRATIVA
---	--	--

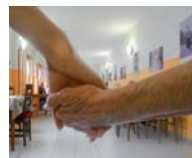
Operatore tecnici in ambito riabilitativo psico-motorio	Personale socio riabilitativo	Assistenza medica	Personale servizi generali	Uffici amministrativi
FISIOTERAPISTA	EDUCATORI	MEDICO DI BASE	CUCINA	SEGRETERIA
ASSISTENTE SOCIALE	OPERATORI SOCIO SANITARI	SERVIZI TERRITORIALI SPECIALISTICI	LAVANDERIA	UFF. PERSONALE
PSICOLOGO	INFERMIERI		AUSILIARIE	UFF. CONTABILITA' UFF. ECONOMATO



SEDE LEGALE
V.le Indipendenza, 126
10086 Rivarolo Canavese (TO)
tel. 0124 424846
fax 0124 420882
E-mail segreteria@latorreonlus.net

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: alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione ecc.
- *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 al fine di prevenire un peggioramento e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.
- *Diritto di protezione*
Ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni, raggiri e/o danni fisici derivati dagli ambienti circostanti.
- *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 ai sensi della L. 675/96 e successive modificazioni.
- *Diritto di pensiero e di religione*
Ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.



CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La Residenza è priva di barriere architettoniche e dotata di ascensore porta lettighe per raggiungere il primo piano. La Residenza Claudio ha 20 posti letto destinati all'assistenza residenziale.

A disposizione degli ospiti vi sono otto camere, tutte fornite di posto letto con dispositivo di chiamata d'allarme, così suddivise:

- n. 8 con due posti letto;
- n. 4 con un posto letto.

Le camere sono dotate di servizio igienico con antibagno e sono allestiti con water, bidet, lavandino, specchio e maniglioni d'appoggio, doccia oltre al bagno assistito di nucleo, più ampio, nel quale è presente la vasca con sollevatore a soffitto e seggiolino. Nello stesso piano in cui sono disposte le camere da letto, sono situati i seguenti locali con relative idonee attrezzature e arredi funzionali alle persone ospitate:

- ampio refettorio in cui si servono i pasti e in cui gli ospiti trascorrono gran parte della giornata, fornito di tavoli e sedie;
- salotto con poltrone e divani, TV, acquario, giornali e libri;
- cucina di nucleo nella quale viene preparata la distribuzione dei pasti forniti dalla mensa ed è effettuato il lavaggio delle stoviglie;
- infermeria, in cui sono situati l'armadio e il carrello dei farmaci, le cartelle clinica e la documentazione sanitaria degli ospiti, custodite nello schedario;
- locale ufficio operatori utilizzato per le consegne sul diario di bordo e tutta la documentazione assistenziale relativa alle persone anziane;
- ripostiglio adibito al materiale di pulizia d'uso quotidiano;
- spogliatoio operatori e servizio igienico;
- ufficio di nucleo;
- terrazzi arredati con seggiole, tavolini e ombrelloni;
- condizionatori per ogni camera da letto e spazi comuni.

Al piano terra della struttura si dispone inoltre dei locali di seguito elencati:

- sala polifunzionale fornito di divani, tavoli e sedie, tv dove gli anziani possono trascorrere in compagnia alcuni momenti della giornata più angolo bar;
- lavanderia più deposito panni sporchi e deposito panni puliti, guardaroba;
- locali cucina per il servizio di ristorazione che è garantito dalla struttura che offre pasti adeguati sotto il profilo dietetico nutrizionale;
- uffici della Fondazione;
- sala parrucchiere;
- ufficio dello psicologo e dell'assistente sociale di struttura;
- camera ardente con servizi igienici;
- palestra fisioterapica e per ginnastica dolce;
- setting per la musicoterapia e per la stimolazione sensoriale;
- aule per la formazione;
- cappella per il culto.

La struttura, inoltre, vanta un ampio spazio esterno fornito di:

- giardino con aree attrezzate, camminamenti per l'accessibilità alle carrozzine;
- parcheggio auto per familiari e conoscenti;
- gioco da bocce;
- orto per attività di giardinaggio con ripostiglio attrezzi.



MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

Gli ospiti sono prioritariamente inseriti in regime di convenzione con l'ASL TO4 dopo aver ottenuto il riconoscimento della quota sanitaria dall'Unità Valutativa Geriatria (U.V.G.) della quale viene recepita la documentazione personale dell'ospite e verificato il P.A.I. con eventuale sua ridefinizione a seconda dei bisogni presenti nell'anziano non autosufficiente. L'ingresso è subordinato alla firma del contratto d'ospitalità nel quale vengono sottoscritti gli impegni in relazione al Regolamento di Struttura ed alle condizioni economiche. Per essere ospitati a titolo privato con retta a totale carico della persona (quota sanitaria più quota alberghiera) occorre inoltrare direttamente domanda in carta semplice alla Residenza.

Il nuovo ospite, o il suo garante, al momento dell'ingresso è tenuto a:

- Consegnare:
 - documento d'identità valido
 - codice fiscale
 - tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale
 - certificato di esenzione ticket e/o invalidità
 - fotocopia della documentazione sanitaria relativa agli ultimi 12 mesi
 - fotocopia dell'eventuale nomina di tutore legale o di amministratore di sostegno
- Comunicare:
 - il nominativo del medico curante (MMG) e prescrizione della terapia in atto
 - i nominativi e gli indirizzi dei familiari di riferimento in caso di necessità.
- Fornire un corredo sufficiente a garantire un aspetto consono e dignitoso
- Sottoscrivere il contratto di ospitalità ed il relativo impegno di pagamento della retta mensile socio-assistenziale richiesta.

Dimissioni

L'ospite, o suo delegato, può chiedere le dimissioni volontarie dalla struttura inviando contestualmente comunicazione scritta alla Commissione U.V.G. dell'ASLTO4, se in convenzione. Se l'inserimento è in forma privata le dimissioni volontarie si presentano con comunicazione scritta alla Fondazione. Il rapporto contrattuale di ospitalità verrà a cessare, a tutti gli effetti, dal giorno successivo l'allontanamento dalla struttura.

In caso di decesso, trasferimento o allontanamento della persona ospitata verranno consegnati tutta la documentazione e gli effetti personali. Quando l'anziano entra nella Residenza, può utilizzare il nuovo indirizzo (domiciliazione), per ricevere la corrispondenza, le bollette ecc., o trasferirvi la residenza anagrafica previo consenso del Direttore Generale della Fondazione.



PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

La Residenza Claudio garantisce l'assistenza agli ospiti attraverso l'erogazione dei seguenti servizi:

a) Servizi e prestazioni medico - infermieristici

L'attività medico- infermieristica è improntata sulla prevenzione ed è finalizzata al raggiungimento del benessere fisico, psichico e sociale dell'anziano. In tal senso l'attività infermieristica è strettamente collegata a quella medica, a quella assistenziale e a quella socio - ricreativa, trovando ampia collaborazione da parte di tutte le professionalità coinvolte. Nello specifico, le prestazioni mediche di base sono garantite dal medico di medicina generale convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale, presente in struttura a seconda delle specifiche esigenze e liberamente scelto da ogni ospite; quelle infermieristiche da un infermiere; quelle specialistiche (fisiatriche, psichiatriche ...) tramite apposite professionalità ogni qual volta il medico di base lo ritenga necessario. Le attività medico - infermieristiche garantite sono:

- visita medica all'occorrenza;
- preparazione e somministrazione terapie quotidiane;
- controllo e attuazione di interventi per una regolare evacuazione;
- controllo cutaneo e di eventuali piaghe da decubito;
- medicazioni;
- controllo programmato e all'occorrenza di temperature, pressioni e diuresi;
- prelievi ematici (al momento dell'inserimento e su prescrizione medica);
- visite specialistiche a domicilio o presso presidi medici esterni (su prescrizione medica);
- vaccinazioni antinfluenzali (su richiesta dell'ospite/tutore);
- carico dei farmaci;
- attivazione delle pratiche per il riconoscimento dei benefici ed ausili per l'incontinenza, la deambulazione, per la prevenzione e la cura delle piaghe antidecubito.

b) Servizi e prestazioni socio - assistenziali.

I servizi socio - assistenziali comprendono tanto le attività dirette quanto quelle indirette: le prime sono rivolte alla cura della persona nella sua interezza psico-fisica e nella globalità dei suoi bisogni, le altre non interessano l'ospite in prima persona, ma sono ugualmente necessarie allo svolgimento delle funzioni assistenziali.



I servizi socio - assistenziali sono orientati al mantenimento e al recupero delle autonomie funzionali della vita quotidiana e della vita di relazione.

b 1) Attività socio-assistenziali dirette

Nello specifico:

- cure igieniche quotidiane;
- bagno completo settimanale;
- utilizzo degli ausili per l'incontinenza;
- assistenza nell'espletamento delle funzioni fisiologiche;
- aiuto nella vestizione;
- aiuto nell'alzata e messa a letto;
- distribuzione dei pasti;
- aiuto nell'assunzione dei pasti;
- aiuto nella deambulazione e al cambio di postura;
- collaborazione con il personale medico per le prestazioni di loro competenza;
- attività legate al comfort e all'ambiente di vita;
- cura degli effetti personali;
- cambio della biancheria;
- rifacimento dei letti;
- riordino degli armadi e della biancheria personale;
- personalizzazione degli spazi di vita quotidiana;
- attività socio - relazionali;
- socializzazione ed animazione;
- stimolazione al mantenimento e al recupero degli interessi personali;
- partecipazione alle attività di tempo libero ed animazione dell'ospite preposto all'attività ricreativa sia all'interno, sia all'esterno della struttura.

b 2) Attività socio-assistenziali - indirette

Nello specifico:

- predisposizione, riordino, e pulizia degli alloggi e dei carrelli di servizio per l'esecuzione delle attività;
- prenotazione di menù personalizzati sulla base delle esigenze nutrizionali;
- capacità di fornire le adeguate risposte alle esigenze specifiche di ogni ospite.

b 3) Attività di parrucchiere/ barbiere

Nello specifico:

- igiene del cuoio capelluto;
- rasatura della barba;
- taglio di capelli, mediamente ogni mese.
- feste di ricorrenza (Natale, Pasqua, Carnevale);
- partecipazione alle iniziative locali,



b 4) Attività di animazione

L'attività di animazione è svolta giornalmente con sviluppo delle capacità di socializzazione e di intrattenimento degli ospiti, proponendo attività di gruppo ed individuali.

Nello specifico:

- lettura e commento dei giornali e di libri;
- feste di compleanno;
- manipolazione;
- ginnastica dolce;
- giochi di società: tombola, carte, gioco dell'oca, cruciverba;
- progetti con i bambini della scuola dell'infanzia e primarie;
- giardinaggio;
- progetto teatro e cinema.

Tutte le attività sopra elencate vengono concordate con gli ospiti e organizzate e realizzate tramite la collaborazione tra il personale, l'animatore e i volontari.

c) Servizi alberghieri

I servizi alberghieri sono finalizzati essenzialmente ad assicurare il corretto svolgimento delle attività socio - assistenziali ed il comfort degli ambienti di vita. Gli stessi sono orientati alla personalizzazione delle prestazioni e alla comprensione dei bisogni dell'ospite.

Nello specifico:

- ristorazione;
- apparecchiatura, lavaggio delle stoviglie e riassetto della sala da pranzo;
- pulizia e sanificazione degli ambienti interni ed esterni;
- rifacimento letti e riordino camere;
- lavaggio, stiratura e piccola sartoria degli indumenti personali;
- smaltimento rifiuti.

d) Servizi di supporto

I servizi di supporto comprendono una serie di attività collaterali al servizio che integrano e sostengono le attività di base, assistenziali e alberghiere e che si pongono a completamento delle stesse.

Nello specifico:

- attività amministrative;
- attività di coordinamento del personale interno;
- attività di relazione e mediazione con i familiari degli ospiti;
- attività di manutenzione strutturale e degli impianti e di cura del verde.



e) Assistenza specialistica, diagnostica e ausili

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASLTO4 secondo le necessità degli ospiti.

f) Farmaci

I farmaci esenti di fascia A e i non esenti di fascia C vengono forniti dietro presentazione di ricetta medica nominativa nelle farmacia territoriale; la Referente di nucleo consegnerà gli scontrini fiscali per la Dichiarazione dei Redditi annuale.

g) Pannoloni

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal MMG dell'ospite.

h) Servizi trasporti

I trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della Residenza, sono garantiti dall'ASL per gli utenti in convenzione e a carico dell'ospite per quelli in regime privato o con posto letto convenzionata con il SSR ma senza integrazione da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali.

i) Servizio mortuario

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

l) Volontari

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



REGOLE DI VITA COMUNITARIA

All'interno della Residenza, l'ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene più opportuno, occupando il tempo in attività ricreative, culturali o occupazionali, spontaneamente scelte. Lo stesso può frequentare liberamente gli ambienti della "casa" messi a disposizione ed utilizzare le attrezzature esistenti (TV, libri, riviste, giochi, ecc.). Nel soggiorno della Residenza è presente il televisore, la radio e sono a disposizione degli ospiti. Qualora l'ospite lo desidera può tenere radio o televisore di loro proprietà nella camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE. Il pagamento del canone degli apparecchi audiovisivi situati nelle camere sono ad esclusivo carico dell'ospite.

Gli ospiti possono offrire volontariamente la loro opera nello svolgimento di modeste attività, non pregiudizievoli per la propria salute, che favoriscano il movimento fisico e il benessere psichico. Tutti gli ospiti sono incoraggiati, in base alle loro capacità, a collaborare nelle attività domestiche di presidio nella cura del proprio spazio di vita e di quello collettivo, ponendo anche un interessamento ad un'educazione ecologica. Per gli ospiti è data particolare cura ed attenzione alla qualità dell'esperienza emozionale e relazionale quotidiana, alle norme igieniche e al decoro della persona nel rispetto della privacy.

Giornata tipo:

- dalle ore 7.00 alle ore 9.00: alzata degli ospiti a cura del personale OSS che provvede all'igiene intima e personale dell'ospite con vestizione e preparazione alla prima colazione;
- dalle ore 9.00 alle ore 10.00: dispensa della colazione a cura di tutto il personale in servizio, somministrazione della terapia farmacologica ed esecuzione di indagini diagnostiche;
- dalle ore 10.00 alle ore 11.45: gli ospiti vengono fatti accomodare o accompagnati a partecipare alle seguenti attività: attività di animazione, trattamenti riabilitativi, visite mediche e trattamenti sanitari di tipo infermieristico;
- dalle ore 12.15 alle ore 13.30: pranzo, somministrazione della terapia farmacologica;
- dalle ore 13.30 alle ore 14.45: riposo pomeridiano;
- dalle ore 15.00 alle ore 18.30: merenda, attività di animazione;
- dalle ore 18.30 alle ore 20.00: somministrazione della terapia farmacologica, cena;
- dalle ore 20.30 alle ore 22.00: trasferimento nelle camere per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario, eventuale terapia farmacologiche;
- dalle ore 22.00 alle ore 7.00 riposo notturno, chi ha piacere può stare alzato a guardare la tv.

Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati dal personale il quale provvede a regolare cambio dei dispositivi per l'incontinenza e al cambio di posture. Durante le ore diurne è eseguita la movimentazione degli ospiti ogni due ore come previsto nei protocolli e nei PAI dei singoli ospiti.



↳ Direttore generale

È il funzionario che dirige la Residenza ed è il responsabile sia dei servizi assistenziali sia dell'organizzazione e gestione amministrativa.

↳ Direttore sanitario

È il funzionario responsabile degli aspetti igienico-sanitari della Residenza Claudio e assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie agevolandone funzioni ed integrazione. Vigila sulla salute psico-fisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie erogate.

↳ Area amministrativa

È composta da impiegati, che si occupano di pratiche amministrative, di rapporti con altri Enti (Aziende Sanitarie, INPS, Patronati ...)

↳ Referente di nucleo

È una figura educativa con funzioni di referente di nucleo, presente in orario diurno nel nucleo di assistenza. È inserita nell'organizzazione complessiva della Residenza, tra direzione e operatori dell'èquipe. Ha il compito di garantire la presenza del personale socio assistenziale e ausiliario; di vigilare sia su continuità ed uniformità delle prestazioni, sia sugli standard qualitativi garantiti ad ogni ospite. Cura le relazioni con i familiari degli ospiti e con la rete dei Servizi, con enti ed con istituzioni esterne del territorio (CISS 38, ASL TO 4, Comune, Associazioni di volontariato ...). Collabora nella stesura del piano assistenziale individuale PAI dei singoli ospiti.

↳ Operatore Socio Sanitario

Presente 24 ore su 24, è l'operatore che attraverso le attività integrate d'assistenza, eroga le prestazioni di cura alla persona assicurando: la soddisfazione delle esigenze primarie, lo svolgimento delle normali attività e la corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, in collaborazione con il personale sanitario. In collaborazione con l'èquipe professionale predispone ed attua il piano d'assistenza individualizzato PAI. Collabora alle attività volte a favorire le buone relazioni e la socializzazione degli anziani che gli sono affidati, partecipando ai progetti di animazione che si realizzano nell'ambito territoriale e nella struttura residenziale.

↳ Educatore

È presente con orario diurno e svolge attività di ascolto e di mediazione. Promuove, stimola, organizza le attività socio-culturali e ricreative adatte all'età anziana. Favorisce l'incontro e l'integrazione tra le persone anche esterne alla residenza; facilita la comunicazione e l'espressione, collaborando con le altre figure professionali nell'attuazione del piano di assistenza. Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motorie per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento.



◦ Infermiere

Effettua orario diurno in stretta collaborazione con i medici di base e con il personale OSS. L'infermiere svolge compiti e mansioni previsti dalla normativa vigente. Formula adeguati obiettivi di prevenzione e cura collaborando con il medico di medicina generale, valuta e gestisce gli interventi assistenziali infermieristici. Somministra le terapie farmacologiche ed effettua tutti gli interventi di competenza (medicazioni, iniezioni ...). Collabora nella stesura del PAI, aggiorna le cartelle sanitarie di ciascun ospite.

◦ Fisioterapista

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

Nelle Cartelle Riabilitative sono contenuti tutti gli elementi utili per la stesura del PAI. Il terapeuta svolge attività di supporto e consulenza al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.

◦ Psicologo

È presente uno psicologo consulente, alcune ore alla settimana, al quale si possono rivolgere operatori, ospiti, familiari degli ospiti. Lo psicologo partecipa alle riunioni d'equipe in qualità di consulente con le seguenti finalità di counseling: supporto agli ospiti e ai familiari, favorire una corretta relazione d'aiuto fra operatori ed ospiti, fornire suggerimenti psicologici e metodologici riferiti alla stesura dei PAI, fornire opportunità di formazione continua agli operatori impegnati nella relazione d'aiuto con la persona anziana.

◦ Dietista

Non è presente nella Residenza ma si fa riferimento a quello dell'ASL territoriale. Assicura la corretta alimentazione degli ospiti, sia collaborando alla stesura del menù stagionale che predisponendo diete individualizzate sulla base delle specifiche esigenze di salute rilevate dal medico.

◦ Medico di medicina generale

Il medico di medicina generale è scelto dai singoli ospiti e in genere è lo stesso che aveva al proprio domicilio.



Assistente Sociale

È presente una assistente sociale consulente, alcune ore alla settimana. Segue il percorso di accoglienza dei nuovi ospiti. Collabora con le altre figure professionali nell'elaborazione ed attuazione del piano d'assistenza individualizzato degli ospiti e ne valuta eventuali modifiche anche su sollecitazione di operatori e parenti.

Parrucchiere/barbiere

Il servizio include le attività connesse con l'igiene personale: lavaggio, asciugatura e taglio dei capelli che è garantito ogni qual volta si rende necessario (almeno ogni mese).

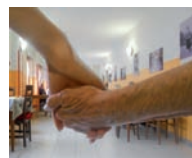
A richiesta dell'ospite possono essere assicurate eventuali prestazioni estetiche più specifiche fornite da personale specializzato esterno, a carico dell'ospite che ne fa richiesta.

Personale di pulizia/lavanderia e stireria

Per il perseguimento di una efficace gestione del servizio di pulizia e sanificazione, la Casa provvede con personale ausiliario durante le ore diurne dalle 9.00 alle 15.00 e dalle 18.00 alle 21.00 dal lunedì alla domenica. Per quanto riguarda il servizio lavanderia stireria si provvede con personale ausiliario dalle 9.00 alle 15.00 e dalle 16.00 alle 18.00 per la stiratura degli indumenti della biancheria ospiti e della biancheria piana dal lunedì al venerdì.

Personale di cucina

Il servizio mensa è adeguato sotto il profilo dietetico-nutrizionale e della sicurezza alimentare legge 155/97 HACCP, secondo la scheda dietetica approvata dall'ASL TO4 e con orario dal lunedì alla domenica dalle 8.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 21.00. Il personale di cucina provvede giornalmente a confezionare i cibi e a riporli negli appositi carrelli per la distribuzione.



RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE

La Residenza è parte integrante della rete territoriale dei servizi alla cui programmazione partecipa sia come componente in sede decisionale che come soggetto portatore di istanze e di proposte. La Residenza favorisce al massimo i rapporti dell'ospite con l'esterno, aiutandolo a mantenere i contatti con l'ambiente di provenienza e nel contempo ad integrarsi nella nuova realtà di residenza. In tal senso, l'ospite è libero di ricevere visite di familiari, amici e parenti dalle ore 9.00 alle ore 21.00. Gli anziani che versano in idonee condizioni possono anche liberamente uscire dalla struttura quando lo desiderano, dandone preavviso al personale in servizio; coloro i quali non possono farlo autonomamente, dovranno essere sempre accompagnati dagli operatori o dai rispettivi familiari previa compilazione modulo prestampato. I familiari e conoscenti 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.

PROGETTO DI SERVIZIO

Per quanto riguarda gli standard organizzativi e di funzionamento si fa riferimento alla normativa vigente (ed eventuali successive modifiche e revisioni) nella quale sono indicati i parametri minimi di funzionamento che costituiscono obbligo per la Residenza.

La partecipazione attiva e la collaborazione del gruppo degli ospiti risulta essere fondamentale per la corretta gestione del servizio. Al fine di incrementare e rendere più ampia la rete di sostegno per l'ospite e la sua famiglia la Residenza promuove attività integrate con gruppi di volontari incentivando l'organizzazione di momenti di tempo libero e socializzazione.



MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA'

Il percorso di miglioramento della qualità del servizio è continuo, con un'attenzione particolare alle esigenze degli ospiti, che sono al centro di tutti gli interventi. Tutto il personale è attivato nell'opera di miglioramento per verificare gli aspetti più critici e migliorare la qualità delle prestazioni. Sono attuati progetti di miglioramento, inseriti in un piano generale del Servizio. Il personale accede alla formazione continua con obiettivo di un costante confronto e crescita per migliorarne le prestazioni assistenziali e organizzative del Servizio. La formazione è uno strumento fondamentale per l'acquisizione delle nuove competenze professionali per la gestione della relazione con gli ospiti, con i colleghi di lavoro, con i parenti e i legali rappresentanti per la gestione delle sofferenze e del disagio nella relazione di cura. Annualmente è previsto un piano formativo che coinvolge tutte le figure operanti nella Residenza.



OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il referente del servizio della Residenza Claudio si occupa di informare, di accogliere, di tutelare gli ospiti e di raccogliere osservazioni, suggerimenti e reclami. Gli strumenti d'ascolto sono il "sale" del miglioramento continuo della qualità, pertanto è opportuno definire un percorso non come iter burocratico, ma come una garanzia per l'ospite di far valere le proprie ragioni. Il servizio è orientato alla "porta aperta" dove il confronto tra personale - residenti - parenti - altri soggetti è libero e continuo. Pertanto ogni soggetto ha diritto a rivolgere le richieste che ritiene più opportuno.

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite, dei familiari attraverso la possibilità di fare osservazioni, reclami a seguito di un eventuale disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del Servizio. Gli operatori possono usufruire dei questionari predisposti per eventuali comunicazioni con la Direzione.

La funzione di tutela consiste in:

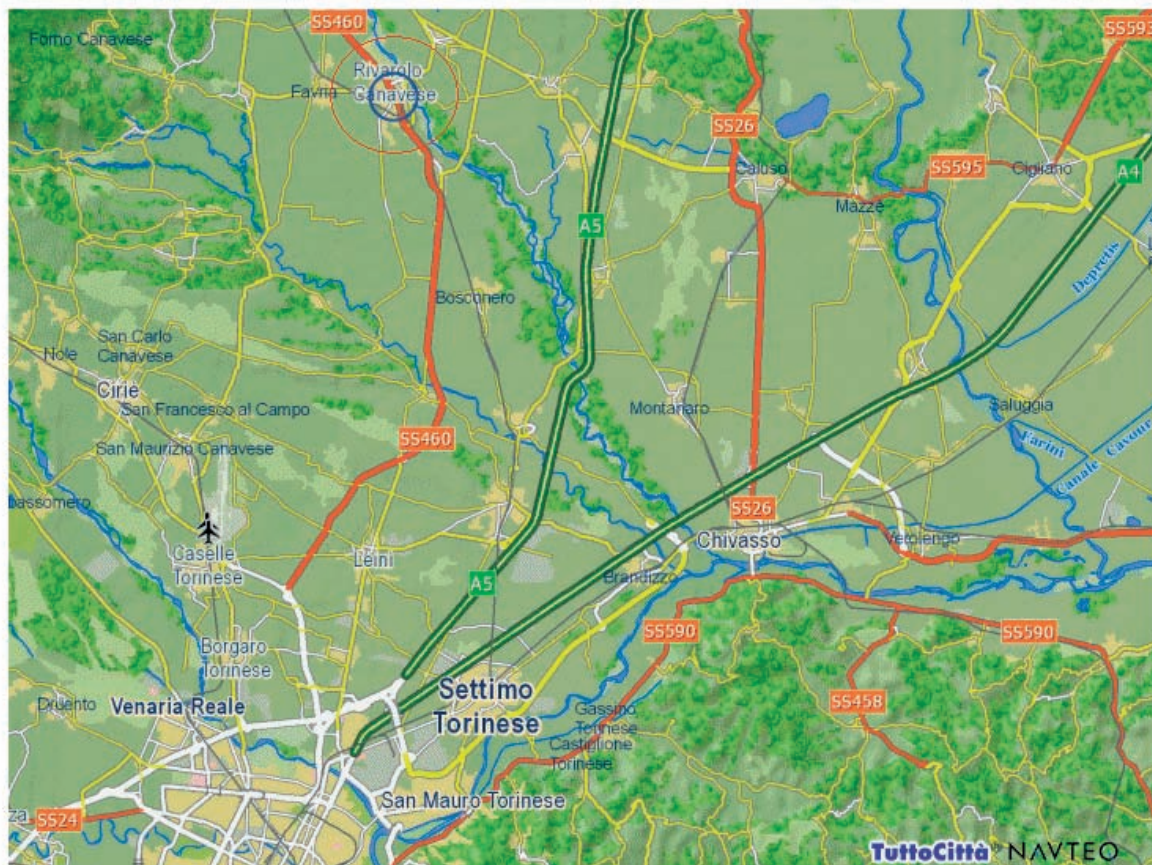
- raccogliere osservazioni/suggerimenti per migliorare il servizio;
- raccogliere i reclami contro atti o comportamenti che limitano o impediscono la fruibilità delle prestazioni dovute;
- trasmettere gli atti alla Direzione (mediante apposita cassetta o al referente di Nucleo);

E' fondamentale dunque disporre di strumenti d'ascolto che permettano di cogliere eventuali segnali di disagio e di insoddisfazione. Di questi strumenti, il reclamo è quello con più forte valenza strategica, in quanto, oltre a costituire un monitoraggio dei punti critici del sistema, può divenire un elemento di cambiamento che orienta l'azione decisionale e strategica della Struttura. Il reclamo può rappresentare pertanto il punto di partenza di un circuito virtuoso per la Struttura, una sorta di "carburante" indispensabile per mettere in atto azioni di miglioramento che partano dalla rilevazione della qualità percepita dagli utenti, per individuare i nodi critici del sistema ed attivare processi di miglioramento e di adeguamento della qualità dei servizi. Il reclamo deve essere senza dubbio inquadrato nel contesto di un progetto di miglioramento integrale della qualità dei servizi: il reclamo non è da considerare un fine - per quanto essenziale sia la risposta risolutiva data al singolo utente che reclama un suo diritto - ma soprattutto uno strumento d'inizio volto all'attivazione di un percorso di più ampio miglioramento della qualità.

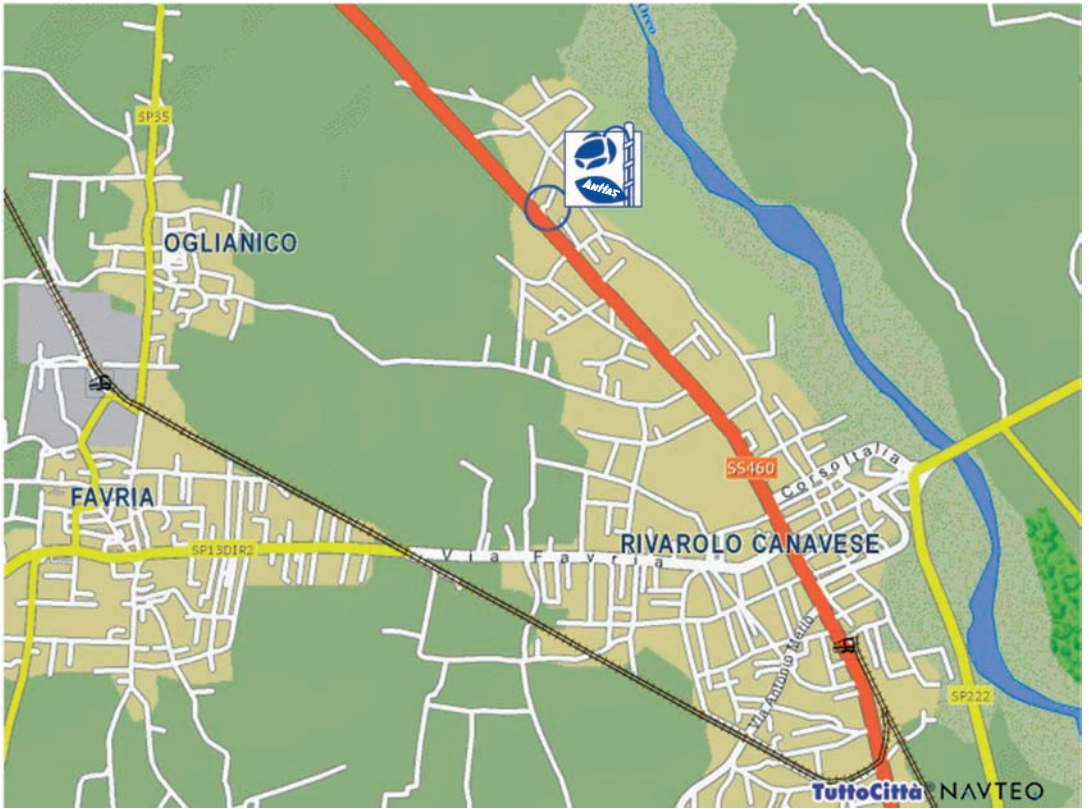


Come raggiungere Rivarolo Canavese

La Fondazione “Comunità la Torre” a m. Anffas onlus è raggiungibile seguendo le seguenti indicazioni: da Torino: prendere la superstrada per Caselle svoltare alla 3 uscita avviandosi sulla strada statale per Ceresole Reale.



In Rivarolo Canavese



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI, DEGLI AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO; DEI TUTORI E DEGLI OPERATORI

Compilatore:

- Familiare
- Amministratore di sostegno
- Tutore
- Operatore

<i>Professionalità degli operatori:</i>			
Referente, Educatori e OSS	Non suff.	Suff.	Buono
Competenza e Professionalità degli operatori			
Chiarezza delle informazioni			
Grado di ascolto cortesia e disponibilità			
Assistente Sociale, Psicologo e Fisioterapista	Non suff.	Suff.	Buono
Competenza e Professionalità			
Chiarezza delle informazioni			
Grado di ascolto cortesia e disponibilità			
Uff. Amministrativi	Non suff.	Suff.	Buono
Competenza e Professionalità degli operatori			
Chiarezza delle informazioni			
Grado di ascolto cortesia e disponibilità			
<i>Piano assistenziale individuale:</i>	Non suff.	Suff.	Buono
Chiarezza dei contenuti, dei metodi e degli obiettivi			
Coerenza nella scelta degli obiettivi			
Grado di realizzazione degli obiettivi			
<i>Attività sociali, educative e riabilitative:</i>	Non suff.	Suff.	Buono
Grado di soddisfazione delle attività educative e riabilitative			
Grado di soddisfazione delle attività ricreative e di svago			
Grado di soddisfazione per iniziative di relazione con il territorio, uscite e gite			
<i>Locali e servizio mensa:</i>	Non suff.	Suff.	Buono
Grado di igiene, pulizia e comodità			
Grado di qualità			
<i>Rispetto della privacy:</i>	Non suff.	Suff.	Buono
Grado di rispetto dei diritti della persona			
Grado di rispetto degli spazi personali			
segue			

Eventuali osservazioni:

Esempio: Aspetti assistenziale ed educativi;
Aspetti tecnici,
Aspetti amministrativi;
ecc.

Data Firma dell'interessato

Ai sensi dell'art. 13 del D.L.G.S. "Codice in materia di protezione dei dati personali" si comunica che i dati raccolti mediante il presente modulo sono trattati dal gestore al solo scopo di assumere le informazioni e i suggerimenti utili per migliorare le condizioni di vita del familiare ospite della Fondazione.

Firme per il consenso

SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI RECLAMI RESIDENZA CLAUDIO

Da compilare a cura dell'interessato

Cognome Nome

Città - Prov. Via/Piazza/N.

Tel./Cell. Altro

Oggetto della segnalazione e/o del reclamo

SUGGERIMENTI

Data.....

Firma dell'interessato.....

Ai sensi dell'art. 13 del D.L.G.S. "Codice in materia di protezione dei dati personali" si comunica che i dati raccolti mediante il presente modulo sono trattati dal gestore al solo scopo di dare seguito al reclamo.

Firma per il consenso.....

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

VUOL DIRE DOMANDE PER CAPIRE SE STAI BENE E SEI CONTENTO

Attività

Ti piacciono le attività che gli operatori ti offrono?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Scegli tu cosa fare?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Vuoi chiedere di fare unaa nuova attività?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Quale attività vorresti fare?

--

Indipendenza vuol dire fare da soli

Gli operatori ti aiutano quando hai bisogno?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Gli operatori ti insegnano a fare le cose da solo?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Vorresti fare più cose da solo?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Cosa vorresti fare da solo?

--

Pasto vuol dire mangiare

Ti piace quello che si mangia qui?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Vorresti mangiare cose diverse?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Che cosa vorresti mangiare?

--

Accessibilità vuol dire muoversi facilmente

E' facile muoversi nella tua residenza?

Si	Un po'	No
----	--------	----

E' facile entrare e uscire dalla tua residenza e muoverti in tutta la struttura?

Si	Un po'	No
----	--------	----

E' facile usare la palestra, andare nel parco, uscire fuori?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Pulizia

Le stanze della tua residenza sono pulite?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Le stanze sono comode e piacevoli?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Cosa vorresti cambiare?

--

Igiene vuol dire lavarsi

Ti senti pulito?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Gli operatori ti aiutano a lavarti?

Si	Un po'	No
----	--------	----

I vestiti che usi sono puliti e in ordine?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Salute

Ti senti bene?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Quando non stai bene, gli infermieri e gli operatori ti aiutano?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Rapporti tra le persone

Gli operatori sono gentili con te?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Gli operatori ti ascoltano?

Si	Un po'	No
----	--------	----

I tuoi compagni ti vogliono bene?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Stai bene nella residenza?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Se hai detto di no, perchè non stai bene

--

Socializzare con il territorio vuol dire fare amicizie ed uscire

Fuori dalla residenza hai degli amici?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Ti piace quando vengono i volontari?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Ti piacciono le feste come la solidarietà o la castagnata?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Ti piace quando vengono i bambini delle scuole?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Ti piace uscire?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Vorresti uscire di più?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Dove vorresti andare?

--

Familiari e amici

Vedi ogni tanto i tuoi familiari?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Ti fa piacere vederli?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Vorresti stare più tempo con loro?

Si	Un po'	No
----	--------	----



Anffas[®] Onlus
Associazione Nazionale Famiglie
di Persone con Disabilità
Intellettiva e/o Relazionale



Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte della pubblicazione può essere riprodotta o diffusa con qualsiasi mezzo senza il permesso scritto di Fondazione Comunità La Torre a m. Anffas Onlus Rivarolo Canavese - To.

1^a EDIZIONE ANNO 2014

Stampa: Tipografia Rivarolese