



Opera Pia Uccelli
O N L U S

Carta dei Servizi



Presentazione della Struttura

L'Opera Pia dr. Domenico Uccelli, giuridicamente riconosciuta a norma della legge 17 luglio 1890, n. 6972, è stata eretta in Ente Morale con R. R. Patenti 31 maggio 1861. In ottemperanza alle leggi della Regione Piemonte n. 20 del 23.08.1982 e n. 59 del 03.05.1985, l'Ente è stato classificato come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, denominato "Opera Pia dottor Domenico Uccelli".

A seguito della presentazione di istanza inviata ai competenti uffici regionali, l'Ente ha ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica di diritto privato con determinazione regionale della Regione Piemonte n. 167 del 06.06.2014.

Il 18.06.2014 l'Ente è stato iscritto nel registro regionale centralizzato delle persone giuridiche di diritto privato con il n° di registrazione 1164.

Nella stessa data l'Agenzia delle Entrate di Torino ha iscritto l'Ente nell'anagrafe delle ONLUS.

La nuova denominazione dell'Ente è pertanto la seguente:

FONDAZIONE OPERA PIA DR. DOMENICO UCCELLI ONLUS

La struttura è autorizzata al funzionamento in regime definitivo con determinazione della Commissione di Vigilanza dell'ASL VCO n. 531 del 16.04.2014 denominata "*Autorizzazione al funzionamento in regime definitivo della R.S.A. Istituto Opera Pia "Dottor Domenico Uccelli" di Cannobio con sede in Piazza Ospedale n. 6 in sostituzione dell'atti di conversione plurimo di cui alla deliberazione n. 287 dell'8 Ottobre 2012*" per:

- ♣ 82 posti letto di RSA rivolta a tutte le fasce di intensità assistenziale per anziani non autosufficienti,
- ♣ 20 posti letto di Nucleo Alzheimer Temporaneo (NAT) per soggetti affetti dal morbo di Alzheimer o da gravi demenze,
- ♣ 2 posti letto di Residenza Assistenziale
- ♣ n. 8 posti di Centro Diurno Integrato per anziani parzialmente autosufficienti,
- ♣ n. 2 posti di Centro Diurno Alzheimer Integrato

Gli 82 posti letto di RSA, i 20 posti letto di NAT e i 2 posti di Centro Diurno Integrato Alzheimer sono stati accreditati in via definitiva con determinazione della Commissione di Vigilanza dell'ASL VCO n. 532 del 16.04.2014 denominata "*D.G.R. n. 25-12129 del 14 Settembre 2009 e s.m.i. - Accreditamento istituzionale della struttura socio-sanitaria: Istituto Opera Pia "Dottor Domenico Uccelli" con sede in Piazza Ospedale n. 6 a Cannobio*".

Orienteering

La Fondazione è composta da un'unica sede in P.za Ospedale 6 in località Cannobio (VB), sita all'imbocco della strada provinciale n. 37 della Valle Cannobina. Di fronte alla struttura è disponibile un ampio parcheggio comunale. All'inizio del paese una segnaletica indica come raggiungere la Struttura. All'ingresso dell'Ente sono posizionati pannelli con indicazione dei reparti e dei servizi generali. Il numero di telefono è 0323/71394, il fax è 0323/71566, l'e-mail è operapiauccelli@libero.it, Partita IVA 01546700038, Cod. Fisc. 84003960030.

Principio dell'eguaglianza e rispetto

Dall'art. 3 della Costituzione Italiana, comma 2°, discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della ns. realtà questo principio si configura come una eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'UNICITA' di ciascuno che dimora all'interno della struttura.

La vita nella struttura è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

Principio dell'imparzialità e obiettività

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Per ogni residente è previsto un "piano di assistenza individualizzato" (PAI) con precisi momenti di verifica al fine di garantire l'efficacia delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene

preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

Diritto di scelta

Ogni persona, pur in condizione di inabilità o di malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia. Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona infatti si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte di vita quotidiana.

Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non-verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in condizione di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò la maggiore autonomia possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella struttura.

Principio di partecipazione

L'anziano è il protagonista del nostro servizio ed è a lui che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'ente. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione degli obiettivi della struttura, creando una continua relazione, un feed-back tra struttura e familiari.

E' sempre garantito il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

La Mission

Gli obiettivi principali dell'OPDU possono essere così riassunti:

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata
- Ricerca di ottimali livelli di salute
- Miglioramento e/o mantenimento delle capacità funzionali residue dell'anziano
- Approccio globale alla persona con interventi mirati
- Momenti di socializzazione e sviluppo relazionale

Ogni intervento è caratterizzato da una prestazione sempre più qualificata dove, ad una buona tecnica, acquisita con esperienza e formazione specifica, si affiancano un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

La Struttura

L'edificio è stato completamente ristrutturato secondo le normative regionali ed è autorizzato in maniera definitiva al funzionamento.

Si accede ai servizi generali della struttura attraverso un cancello pedonale.

La struttura è formata da:

- 1) edificio storico (colore GIALLO-VERDE), sede dell'ex infermeria, al cui interno sono ubicati:
 - piano terreno – lavanderia, cucina, salone animazione con distributore automatico di bevande calde, fredde e snacks dolci-salati
 - primo piano – camere degenza Nucleo Alzheimer, dal n. 101 al n. 109
 - secondo piano - camere degenza alta/media intensità assistenziale e ricoveri temporanei, dal n. 201 al n. 211, ufficio direttore sanitario, infermeria, aula di musicoterapia
 - terzo piano - camere degenza alta/media intensità assistenziale dal n. 301 al n. 311, locale parrucchiera-podologa, cappella
- 2) edificio di nuova costruzione al cui interno sono ubicati:
 - sotterraneo - camera mortuaria, spogliatoi personale
 - piano terra – uffici amministrativi, palestra per fisioterapia e ufficio della Psicologa
 - primo piano – camere degenza alta/media intensità assistenziale, dal n. 401 al n. 406, infermeria
 - secondo piano – camere degenza media/alta intensità assistenziale, dal n. 501 al n. 507
 - terzo piano – camere degenza media/alta intensità assistenziale, dal n. 601 al n. 607

La struttura dispone quindi di 47 camere doppie, con antibagno e bagno in comune ogni due camere; 3 camere triple con bagno interno; 1 camera singola con bagno interno.

L'utenza

La struttura è autorizzata per 104 posti, di cui 20 di Nucleo Alzheimer Temporaneo (NAT), 2 di residenza assistenziale, 82 destinati ad anziani non autosufficienti di tutti i livelli di fabbisogno assistenziale.

L'Ente è inoltre autorizzato per 8 posti di centro Diurno Integrato e 2 posti di Centro Diurno Alzheimer Integrato.

L'Amministrazione

La Fondazione è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, composto da cinque membri: due nominati dal Comune di Cannobio, uno dalla Fondazione Comunità Attiva di Cannobio, uno dalla Croce Rossa Italiana - sottocomitato di Cannobio e uno di diritto nella persona del Prevosto di Cannobio. Questi restano in carica per cinque anni. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo. La Fondazione è dotata di un Regolamento Generale allegato.

La Dirigenza

Il Dirigente è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Istituto e come tale adotta tutti i provvedimenti (determinazioni) di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano la Fondazione verso l'esterno.

Il Personale

La struttura organizzativa della Fondazione è illustrata nell'organigramma allegato. Le competenze del personale sono costituite da:

Direttore Generale	Qualificato ai sensi della DGR 35/2008
Vice Direttore	Qualificato ai sensi della DGR 35/2008
Direttore sanitario	Laureato in Medicina con iscrizione all'Albo professionale
Psicologa	Iscritta all'Albo professionale
Fisioterapisti	Laureati in Fisioterapia
Infermieri Professionali	Iscritti al Collegio professionale
Addetti all'Assistenza tutelare	Qualificati con Attestato OSS
Medico Responsabile di Nucleo Alzheimer	Laureato in Medicina e specializzazione in Geriatria con iscrizione all'Albo professionale

Orario di apertura degli uffici amministrativi

La Fondazione garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle ore 09.00 alle ore 12.00 dal Lunedì al Venerdì.

Orario visite esterne

Le visite possono essere effettuate dalle ore 10.00 alle ore 21.00 ad esclusione delle ore dei pasti. E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti.

I servizi offerti

La struttura è attualmente organizzata in 5 nuclei differenziati in base al profilo degli ospiti (vedasi Regolamento).

Offre i seguenti servizi:

- ◆ Progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- ◆ Assistenza infermieristica nell'arco delle 24 ore;
- ◆ Assistenza medica
- ◆ Supporto psicologico
- ◆ Igiene e cura della persona
- ◆ Pedicure, parrucchiera donna-uomo (solo attività di lavaggio, asciugatura e taglio)
- ◆ Vitto e alloggio

- ◆ Riabilitazione fisica
- ◆ Interventi di socializzazione sviluppo relazionale
- ◆ Gite esterne
- ◆ Espletamento pratiche forniture ausili
- ◆ Assistenza religiosa

Le seguenti prestazioni e/o servizi sono da considerarsi servizi aggiuntivi rispetto a quelli previsti dalla DGR 45-4248 del 30/07/2012:

- ◆ prestazioni di carattere alberghiero (pulmino, caffetteria, parco, predisposizione TV in camera)
- ◆ prestazioni relative al servizio alla persona (assistenza psicologica, servizio infermieristico notturno).

Sono da considerarsi prestazioni aggiuntive a carico dell'ospite:

- ◆ parrucchiera: include tutte le attività rispetto a quelle tutte sopra specificate
- ◆ lavanderia: € 1,00 per ogni capo eccedente gli 80 massimi previsti, dovuti al costo del microchip
- ◆ podologa: se non prescritto dal medico per esigenze sanitarie (costo da determinare al momento della richiesta)
- ◆ trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali, diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale (costo da determinare al momento della richiesta sulla base del tragitto e del mezzo utilizzato)
- ◆ I ticket richiesti sulle impegnative regionali, se dovuti, ed alcuni farmaci non contemplati in classe di esenzione, potranno essere a pagamento (esempio farmaci da banco, integratori alimentari, prodotti galenici, ecc).

Il costo mensile di ogni supplemento verrà indicato separatamente nella fattura mensile che viene inviata all'utente.

I costi per:

- ◆ il trasporto in ambulanza, per persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, o per ricovero ospedaliero programmato, per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali, sono a carico dell'ASL di residenza della persona; coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasporto;
- ◆ il rientro da ricovero ospedaliero sono a carico della struttura in quanto compresi nella tariffa giornaliera.

La struttura offre anche i seguenti servizi aggiuntivi rivolti agli utenti riconosciuti nelle fasce assistenziali di Media, Medio-Bassa e Bassa Intensità:

- ◆ Coordinamento delle attività sanitarie da parte del Direttore sanitario
- ◆ erogazione di maggiore minutaggio servizi sanitari (IP-FKT, etc)
- ◆ attività di animazione, strutturata con attività aventi finalità di stimolazione cognitiva, stimolazione psicoattivante e psicomotoria;
- ◆ certificazione di sistema gestione per la qualità conforme ai requisiti ISO 9001 / UNI EN ISO 9001.

A seconda dell'incidenza di tali servizi aggiuntivi sulle suddette fasce di intensità assistenziale la somma dovuta per i servizi aggiuntivi si concretizza nella seguente misura giornaliera:

Media Intensità Assistenziale	€	1,92
Medio-Bassa Intensità	€	1,78
Bassa Intensità	€	1,78

La quota socio-assistenziale differenziata si applica esclusivamente ai cittadini con reddito in grado di coprire l'intera quota socio assistenziale e l'importo di differenziazione; nel caso di integrazione dell'Ente Gestore, non si applica la quota socio-assistenziale differenziata.

Ospitalità diurna:

prevede la fruizione in giornata dei vari servizi presenti in struttura eccetto il servizio di lavanderia che ha un costo a parte. Il servizio è garantito tutti i giorni dalle ore 08.30 alle ore 18.30. Il costo del servizio è totalmente a carico del familiare.

Servizi esterni

Oltre al servizio residenziale la Fondazione svolge una serie di attività sul territorio. In accordo con il Comune di Cannobio ed in collaborazione con il Servizio Socio-assistenziale, ha aperto la propria struttura per permettere agli anziani residenti nel Comune e nel territorio della Valle Cannobina di usufruire dei seguenti servizi:

Preparazione pasti. La cucina prepara ed è in grado di fornire pasti per anziani residenti nel comune. La distribuzione viene fatta dall'Assistente domiciliare del Comune escluse le domeniche ed i festivi nei quali il servizio è garantito dalla CRI di Cannobio.

Servizio riabilitativo. E' attiva una convenzione con l'ASL VCO che consente a utenti esterni residenti nel Comune di Cannobio e nel territorio della Valle Cannobina di accedere al servizio riabilitativo, purché provvisti di prescrizione del competente servizio di Fisiatria dell'ASL VCO. Tale servizio è attivo tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 13,15 alle 15,15. Le prenotazioni possono essere effettuate negli stessi orari.

Locali e servizi comuni

Sono comuni a tutto l'ente ed a disposizione degli ospiti i seguenti locali:

sale da pranzo, salette polivalenti con TV, ambulatorio medico, biblioteca, cappella, sala animazione, palestra, spazi verdi attrezzati all'esterno, aula di musicoterapia, sala infermieristica, camera mortuaria.

Sono servizi centralizzati: cucina e dispensa con celle frigorifere, lavanderia, spogliatoi per il personale, servizi igienici con doccia per il personale, depositi di biancheria sporca, magazzino.

Il servizio bar è garantito tramite erogazione automatica.

Servizio mensa

Il servizio di preparazione dei pasti avviene all'interno dell'ente.

Il servizio di vitto viene effettuato nelle sale da pranzo nei seguenti orari legati al nucleo di appartenenza:

- Colazione a letto alle ore 06.00 / colazione in sala pranzo dalle ore 08.00 alle ore 09.00 circa
- Pranzo dalle ore 12,00 alle ore 13,00 circa
- Cena dalle ore 18,00 alle 19,00 nei saloni da pranzo "A" dei Nuclei Rosso e Verde dalle ore 19,00 alle 20,00 negli altri saloni da pranzo.

Il menù è stagionale ed è articolato su 7 giorni per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi. Il menù è stilato sotto lo stretto controllo di una dietista e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità derivanti da particolari patologie e dalla richiesta dal medico. Il servizio mensa è strutturato in modo tale da favorire il mantenimento di orari del vivere quotidiano culturalmente accettabili.

Ufficio relazioni con il pubblico

Un'impiegata dell'ente è disponibile c/o gli uffici dal Lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 per informazioni chiare, precise ed utili a chi accede alla struttura.

Servizio telefonico

Dall'esterno è possibile chiamare direttamente i piani di degenza mediante la selezione di numeri diretti. Gli ospiti sono raggiungibili attraverso telefoni cordless.

Servizio lavanderia

Il servizio di lavanderia è appaltato all'esterno ad una ditta specializzata.

Servizio pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio è appaltato ad una Ditta esterna che interviene tutti i giorni con orari differenziati a seconda dei nuclei e degli spazi in cui deve operare.

Il servizio viene controllato dal Capo dei Servizi Tutelari.

Assistenza religiosa

Il servizio religioso è garantito da un sacerdote. L'attività religiosa si articola nei seguenti momenti:

- ◆ recita del rosario due volte a settimana
- ◆ S. Messa domenicale (ore 16,00 del Sabato)
- ◆ S. Messa pomeridiana quindicinale
- ◆ Incontri di catechesi

Viene garantita la libertà di culto.

IL Volontariato

Esiste una convenzione fra l'ente e l'associazione di volontariato di Cannobio "Amicizia".

Servizio civile volontario

La struttura usufruisce dell'apporto di Volontari del Servizio Civile impegnati nella gestione del tempo libero e delle attività occupazionali in favore degli anziani ospiti.

Modalità di accesso in struttura

- Per gli 82 posti di RSA e per i 20 posti di Nucleo Alzheimer è stata attivata una convenzione con l'ASL VCO che, attraverso il suo organismo denominato Unità Valutativa Geriatria (UVG), provvede a stilare la graduatoria delle persone da ammettere alla struttura scegliendole tra i residenti nel territorio dell'ASL.
- Per i posti non convenzionati con l'ASL VCO e per tutti quei posti che l'ASL VCO non provvederà ad occupare, possono essere ammessi alla struttura le donne e gli uomini che abbiano compiuto 65 anni (età considerata anche dall'UVG); eventuali deroghe potranno essere consentite previa valutazione della Direzione della Fondazione, dopo aver acquisito il parere dell'Equipe multidisciplinare.

In questi casi deve essere compilata una domanda di ammissione alla struttura con il supporto degli Assistenti Sociali del Comune/Consorzio di residenza.

Per l'inserimento in struttura al momento della disponibilità del posto occorre produrre:

- fotocopia di un documento di identità valido e del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al servizio sanitario nazionale;
- copie di esenzioni tickets sanitari e verbale di invalidità civile, se in possesso;
- documentazione sanitaria recente e indicazioni circa terapie in atto, nonché alcune dosi di medicinali per garantire continuità nei primi giorni di ricovero;
- dichiarazione per il trattamento dei dati personali (legge privacy);
- dotazione di un corredo costituito da indumenti personali che verranno contrassegnati. L'elenco degli stessi sarà fornito dalla struttura prima del ricovero.

Per tutti gli Utenti, ad esclusione dei ricoveri temporanei, si provvederà alla firma del Contratto di Ospitalità che conterrà precise indicazioni circa l'impegno al pagamento di tutte le spese derivanti dalla permanenza in struttura da parte dell'ospite e del coobbligato solidale.

Tutta la predetta documentazione farà parte integrante della cartella personale in dotazione alla struttura. Sempre al momento dell'inserimento è fatto obbligo all'ospite o suo delegato, di accordarsi con l'ufficio Ragioneria della Fondazione per la definizione delle modalità di:

- pagamento della retta che dovrà essere versata anticipatamente.
- versamento del deposito cauzionale di € 1.000,00 (mille) che verrà restituito al momento della dimissione

Per i posti letto per i quali una parte o tutta la retta è a carico dell'utente, il pagamento decorre dal momento dell'accettazione del posto. Per i posti in convenzione con l'ASL VCO, qualora l'ospite non sia disponibile al ricovero entro il terzo giorno dall'accettazione, dovrà provvedere anche al pagamento della quota sanitaria della retta fino al giorno dell'effettivo ingresso in Struttura.

Dimissione ospiti

L'utente può in qualsiasi momento far richiesta di dimissione dalla struttura senza nessun obbligo di preavviso. L'eventuale dimissione disposta dalla Fondazione dovrà essere comunicata con un preavviso almeno settimanale all'utente o ai suoi familiari. Per gli utenti in convenzione la dimissione sarà concordata con l'ASL e l'Ente gestore dei servizi sociali. In ogni caso qualora un utente risulti si renda protagonista di comportamenti gravemente dannosi/pericolosi per sé e per gli altri la dimissione verrà disposta d'urgenza dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione previa comunicazione all'ASL e all'Ente gestore dei servizi sociali

La dimissione dell'ospite può essere disposta per:

- morosità retta per mesi 3
- ospedalizzazione su richiesta medica
- richiesta dell'ospite, parenti o disposizione dell'UVG
- comportamenti che contravvengono alle regole di tranquilla convivenza e rispetto per le persone e la struttura.

Decalogo dei Diritti degli Ospiti (rif. DGR n.45-4248/2012, All. 4)

Agli ospiti della Fondazione sono garantiti i seguenti diritti:

- *Diritto alla vita* – ogni ospite deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- *Diritto di cura ed assistenza* – ogni ospite deve essere curato in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- *Diritto di prevenzione* – ad ogni ospite deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- *Diritto di protezione* – ogni ospite in condizioni di bisogno deve essere difeso da speculazioni e raggiri;
- *Diritto di parola e di ascolto* – ogni ospite deve essere ascoltato e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- *Diritto di informazione* – ogni ospite deve essere informato sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposto;
- *Diritto di partecipazione* – ogni ospite deve essere coinvolto sulle decisioni che la riguardano;
- *Diritto di espressione* – ogni ospite deve essere considerato come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- *Diritto di critica* – ogni ospite può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che lo riguardano;
- *Diritto al rispetto ed al pudore* – ogni ospite deve essere chiamato con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- *Diritto di riservatezza* – ogni ospite 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 ospite deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Norme di vita comunitaria

- Gli ospiti non in convenzione hanno diritto di scegliere, nell'ambito delle norme che regolano il servizio sanitario nazionale, il medico di loro fiducia.
- Gli ospiti in convenzione saranno seguiti dal medico di medicina generale nominato dall'ASL VCO.
- Gli ospiti, qualora lo desiderino, possono rivolgersi, per approfondimenti sanitari, a medici di fiducia.
- Gli ospiti qualora lo desiderino, possono rivolgersi per l'assistenza religiosa ai ministri del culto da loro seguiti. (Per i cattolici sono disponibili i sacerdoti della Parrocchia di Cannobio).
- Gli ospiti partecipano nei limiti delle proprie possibilità, a momenti di vita collettiva favorenti la socializzazione.
- Il pranzo e la cena sono serviti in sale ristoranti comuni. Il pranzo in camera sarà servito solo a coloro che per motivate necessità sanitarie non possono muoversi. Gli orari di somministrazione vengono stabiliti conformemente alle esigenze degli ospiti e del servizio.
- Non possono uscire dall'ente avanzi o rifiuti alimentari.
- Non possono essere introdotti alimenti e/o bevande che non siano stati preventivamente autorizzati dal personale sanitario.

- Gli ospiti hanno a disposizione sale comuni ricreative che possono essere utilizzate anche come sale socializzanti; non è ammesso il soggiorno nei corridoi.
- Gli arredi personali (escluso il mobilio) che l'ospite desidera portare con sé debbono essere compatibili con le dimensioni e funzionalità della camera, garantendo le condizioni ottimali d'igiene e il rispetto delle esigenze dell'altro ospite.
- In camera non è consentito l'uso di apparecchi per il riscaldamento o di fornelli personali.
- E' fatto divieto di tenere armi anche improprie.
- Agli ospiti non è consentito tenere animali.
- Le televisioni e le radio personali non dovranno disturbare gli altri ospiti.
- Gli ospiti possono condurre una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando la vita all'interno dell'ente in maniera da permettere, nei limiti strutturali esistenti, le migliori condizioni relazionali possibili nel reciproco rispetto delle persone e delle cose altrui.
- Lo stesso rispetto che è dovuto agli altri ospiti ed al personale, deve essere conferito alla struttura, ai mobili ed alle suppellettili che contiene.
- Gli ospiti potranno uscire dalla struttura solo se autorizzato ed accompagnato, in caso contrario l'ente non si assume alcuna responsabilità.
- L'amministrazione si riserva la facoltà di effettuare cambi camera e soggiorno per motivazioni rilevate e documentate dall'èquipe di lavoro.
- L'ente non è responsabile di sottrazioni smarrimenti di valori di proprietà degli ospiti, la cui custodia non sia stata delegata all'ente e ufficialmente accettata.
- L'ufficio amministrativo svolge tutte le pratiche interne degli ospiti; le pratiche esterne e personali sono a carico degli ospiti o del territorio, salvo eventuali e future organizzazioni diverse.

La Valutazione Multidimensionale dell'ospite

L'Equipe Multi Disciplinare (EMD) costituisce un momento fondamentale dell'organizzazione: è infatti al suo interno che si programmano le attività terapeutico-riabilitative per gli anziani.

E' un'èquipe multidisciplinare che si riunisce con il compito di:

- Individuare il profilo degli ospiti;
- Stilare P.A.I.;
- Verificare il P.A.I e la relativa scadenza

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro condizione fisica-psicologica e relazionale.

Dopo la fase valutativa effettuata, l'E.M.D. attraverso la somministrazione di appropriate scale di valutazione definisce un progetto operativo (PAI).

I Piani Assistenziali Individualizzati (P.A.I.) sono volti a:

- a) prendere in considerazione e a gestire il disagio che l'anziano può presentare in alcuni momenti sotto forma di comportamenti particolari,
- b) favorire il mantenimento o il recupero di certe autonomie
- c) riguardare particolari progetti personalizzati di animazione o di attività rispondenti a bisogni e desideri dell'ospite e volti al mantenimento o alla promozione di uno stato di benessere.

La loro formulazione nasce dalla rilevazione di problematiche e/o esigenze dell'ospite. Tali problematiche vengono discusse durante le riunioni di E.M.D.

Le problematiche discusse danno vita a progetti volti al cambiamento. Per ogni progetto è previsto e fissato un periodo di prova al termine del quale si effettua una verifica che consente di valutare se l'obiettivo previsto è stato raggiunto oppure no. In caso affermativo la nuova modalità operativa diventa parte integrante del P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato) o, in caso negativo, si provvede alla stesura, ove possibile, di un nuovo progetto.

Standard di qualità

L'a Fondazione, rispetto ai servizi erogati, ha definito i seguenti standard di qualità:

1. Alzata giornaliera di tutti gli ospiti, ad eccezione di controindicazioni di carattere sanitario.
2. Igiene personale giornaliera
3. Bagno programmato settimanale
4. Cambio della biancheria personale e piana al momento del bisogno e comunque ogni volta che necessita
5. Cambio biancheria intima quotidiana

6. Controllo mensile del peso corporeo
7. Controllo pressione arteriosa quindicinale
8. Alimentazione personalizzata (omogeneizzazione, diete particolari, etc..)
9. Gestione strutturata quotidiana del tempo libero con programma settimanale
10. Stesura del PAI ogni sei mesi

La Fondazione ha inoltre individuato alcuni indicatori di processo così come da tabella allegata.

Assistenza Medica

L'assistenza medica viene garantita dai medici di medicina Generale secondo le modalità previste dalla normativa regionale. Gli ospiti ricoverati in regime privato provenienti dall'Alto Verbano mantengono il proprio medico di base, per tutti gli altri è necessario effettuare il cambio del medico presso gli uffici dell'ASL VCO. Agli ospiti ricoverati in convenzione verrà assegnato direttamente dall'ASL VCO. La richiesta di consultazione con il medico curante passa attraverso il Servizio Infermieristico della Fondazione. Al momento dell'ingresso Segreteria consegnerà un prospetto con indicate modalità/orari di reperibilità/effettiva presenza dei medici in struttura.

La responsabilità dell'attività sanitaria è affidata al Direttore Sanitario, presente in struttura a tempo pieno e contattabile in caso di necessità, al quale compete fra l'altro la valutazione delle condizioni sanitarie all'ingresso nella struttura, per verificare la congruità della tipologia di ricovero.

Servizio infermieristico

L'attività infermieristica è assicurata attraverso gli infermieri professionali secondo i parametri richiesti dalla normativa.

In aggiunta l'Opera Pia garantisce anche la copertura infermieristica notturna.

Servizio tutelare

L'assistenza tutelare è garantita da personale qualificato in possesso del richiesto attestato professionale di OSS.

Il numero di personale operativo in struttura è quello richiesto dalle vigenti normative regionali.

La Fondazione non richiede nessuna assistenza aggiuntiva. L'eventuale richiesta da parte del familiare va valutata di volta in volta.

Servizio riabilitativo

L'attività riabilitativa, assicurata da Fisioterapisti dipendenti della Fondazione, prevede sia terapia fisica che riabilitazione motoria e/o cognitiva.

La riabilitazione motoria è finalizzata al recupero o al mantenimento delle capacità residue dell'ospite.

Attività di animazione ed occupazione del tempo libero

Per animazione l'ente intende la gestione del tempo libero degli ospiti con l'organizzazione di attività differenziate a seconda del grado di partecipazione, degli interessi e delle effettive capacità residue dell'ospite. Ciò significa che l'animazione non viene intesa solo come momento ludico ricreativo ma come opportunità di partecipazione ad attività mirate rivolte a piccoli gruppi omogenei di ospiti.

Per tale motivo il programma di animazione prevede l'attuazione di più attività in contemporanea da effettuarsi in diversi punti dell'ente. L'équipe di animazione si occupa inoltre della predisposizione, organizzazione e realizzazione di gite ed uscite degli anziani con l'eventuale partecipazione a feste e a spettacoli locali. Favorisce e sviluppa inoltre i contatti e i rapporti con le altre istituzioni presenti nel territorio, organizza feste in occasioni particolari (Natale, Carnevale, Pasqua, ecc.). Nel corso degli ultimi anni una parte del progetto di animazione e degli ospiti dell'OPDU ha compreso anche l'organizzazione di diversi momenti di incontro con gli studenti dell'Istituto P. Carmine di Cannobio.

Nell'ambito delle varie attività programmate l'animazione è supportata dalle Volontarie del Servizio Civile all'uopo messo a disposizione dalla Direzione e dal Volontariato opportunamente coinvolto ed informato rispetto agli obiettivi dell'ente. La programmazione delle varie attività è settimanale. Il calendario è esposto in sala animazione, nei soggiorni e nelle salette dell'ente affinché possa essere facilmente visionato da chiunque fosse interessato.

Assistenza psicologica

L'attività della psicologa all'interno dell'ente è rivolta agli ospiti ed ai loro familiari nonché alle figure professionali che vi operano. L'assistenza psicologica si esplica, oltre che nella programmazione e nel coordinamento delle attività volte alla stesura del PAI, nella presenza, ove richiesta in base agli argomenti posti all'ordine del giorno, nelle riunioni mensili di nucleo. La psicologa conduce inoltre degli incontri semestrali di supervisione, destinati agli operatori dei singoli nuclei, agli infermieri professionali e ai fisioterapisti, in cui vengono prese in esame le problematiche e i conflitti portati dal personale. La psicologa conduce anche, quando richiesto, sedute di sostegno psicologico per gli ospiti. La psicologa mantiene rapporti costanti con i parenti per avere una maggiore conoscenza dell'ospite, del suo vissuto, e per mantenere il più possibile la relazione tra l'ospite stesso ed i suoi familiari, anche attraverso incontri con i familiari degli ospiti accolti in ciascun nucleo.

Coordina e controlla i programmi di animazione, musicoterapia.

Esplica inoltre un'attività di supporto a favore degli ospiti il martedì dalle 13.30 alle 16.30.

Servizio di parrucchiera e barbiere

Il Servizio di parrucchiere e barbiere, il cui costo è compreso nella retta, è organizzato in modo tale da garantire il taglio dei capelli almeno ogni due mesi. Le attività ulteriori rispetto al lavaggio, l'asciugatura e il taglio come sopra specificato non sono comprese nella retta e costituiscono un servizio aggiuntivo il cui costo è da determinare al momento della richiesta.

Collaborazione con i familiari

All'interno della struttura è favorita a tutti i livelli la collaborazione con i familiari che vengono puntualmente informati dei cambiamenti strutturali e gestionali che si attuano all'interno dell'ente attraverso riunioni periodiche. I familiari vengono informati nel caso in cui si decidano trasferimenti interni dei propri cari (all'interno dello stesso nucleo o tra nuclei diversi) per spiegare le strategie e le modalità adottate.

Per alcune feste ed iniziative particolari viene richiesta la collaborazione dei familiari e la loro presenza attiva. L'ente offre loro la possibilità di trascorrere con i propri cari alcune festività importanti come ad esempio il S. Natale, il S. Stefano, il Capodanno, la S. Pasqua, mettendo a loro disposizione una zona del salone ristorante relativamente appartata dove è possibile consumare i pasti in compagnia dei propri cari; promuove e favorisce inoltre ritorni temporanei in famiglia.

Reclamo del cliente

I Responsabili dei vari settori sono disponibili nei confronti degli utenti e degli parenti per accogliere eventuali reclami ai quali, dopo le opportune verifiche, sarà data risposta.

I reclami possono essere formulati anche in forma scritta attraverso la compilazione degli appositi moduli disponibili presso l'Ufficio Segreteria.

In questo caso la Fondazione provvederà, una volta espletate le ricognizioni del caso, a rispondere in forma scritta rispetto alle disfunzioni evidenziate e i relativi provvedimenti eventualmente adottati.

Formazione del personale

Tutto il personale che lavora all'interno della Fondazione è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. All'interno della struttura vengono organizzati corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorarne le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Tutela della privacy (D. Lgs. 196/2003)

Da parte della Fondazione sono stati adottati tutti i Regolamenti e tutte le misure necessarie per la tutela della riservatezza dei dati personali così come previsto dalla normativa vigente.

I dati sanitari contenuti nella cartella clinica sono gestiti sotto la responsabilità del Direttore Sanitario e vengono utilizzati solo per finalità sanitarie.

HACCP

(Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)

La Fondazione ha elaborato il manuale previsto dal Regolamento (CE) N. 852/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2004 sull'igiene dei prodotti alimentari, mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Periodicamente il gruppo di lavoro si riunisce per verificare il sorgere di eventuali problemi e per apportare le opportune correzioni alle metodologie di controllo.

Attuazione. D. Lgs. 81/2008

La Fondazione ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone dell'ente.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

Il piano di prevenzione e sorveglianza sanitaria per il personale prevede visite mediche, esami di laboratorio ed accertamenti periodici.

Per la tenuta di tutta la documentazione sanitaria è stata istituita una "cartella sanitaria e di rischio" individuale.

Sistema gestione qualità

La Fondazione, dopo un impegnativo percorso organizzativo, in data 06/10/2006, è stato oggetto di verifica da parte di organismo accreditato che ha certificato che il sistema di gestione per la qualità dell'Ente è risultato conforme ai requisiti ISO 9001 / UNI EN ISO 9001.

Scopo della certificazione è il seguente: *“Progettazione ed erogazione di servizi socio sanitari di tipo continuativo per persone anziane con perdita di autonomia funzionale e cognitiva in regime residenziale. Erogazione di servizi di tipo alberghiero in regime residenziale per anziani non autosufficienti”*.

La validità del certificato è subordinata all'esito soddisfacente delle attività di sorveglianza annuale.

Sono esclusi dal campo di applicazione del Sistema Gestione Qualità i seguenti servizi:

- Residenzialità temporanea in convenzione con l'ASL VCO
- Centro Diurno Integrato
- Centro Diurno Alzheimer Integrato.
- Somministrazione pasti sul territorio
- Esecuzione bagni a persone esterne
- Servizio riabilitativo per utenti esterni in convenzione con l'ASL VCO

Obiettivi di miglioramento

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

1. Apertura al territorio aumentando l'integrazione tra struttura - ASL - Comune, con particolare riferimento al servizio domiciliare.
2. Maggior coinvolgimento dei parenti nei rapporti con la struttura
3. Informatizzazione della cartella socio-sanitaria
4. Aggiornamento costante del personale tutelare su argomenti specifici proposti dallo stesso personale

La Fondazione ha inoltre strutturato un sistema di monitoraggio periodico del livello di soddisfazione dei clienti al fine di recepire suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Data di emissione: 14 Luglio 2016