

DON VITTORIO DATTRINO S.p.A.

Carta dei servizi



Residenza “La Cittadella”

- SALUGGIA (VC) -

Sommario

LA STORIA	4
FINI ISTITUZIONALI	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
La struttura della Residenza	6
I servizi della Casa	7
Il servizio accoglienza	7
La vita nella Residenza	7
LA R.S.A.	8
La giornata tipo.....	8
Organizzazione:.....	8
IL CENTRO DIURNO INTEGRATO	9
La giornata tipo.....	9
Organizzazione:.....	9
I NUCLEI R.A.F. DISABILI	10
Servizi offerti:.....	10
L'EQUIPE ASSISTENZIALE	12
DIREZIONE STRUTTURA – DIREZIONE SANITARIA – COORDINATORE GENERALE AREA SOCIO-EDUCATIVA.....	12
FISIOTERAPIA.....	13
Assistenza Riabilitativa.....	13
LOGOPEDIA.....	13
PSICOLOGO.....	14
Assistenza psicologica.....	14
ASSISTENZA ALLA PERSONA	15
ASSISTENZA MEDICA	15
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	16
ASSISTENZA SPECIALISTICA, DIAGNOSTICA E AUSILI	16
ATTIVITA' OCCUPAZIONALI	17
L'animazione.....	17
Laboratorio di Comunicazione Alternativa Aumentativa.....	17
Laboratorio di lettura e scrittura.....	18
Laboratorio di arti grafiche ed espressive.....	18
Altre attività.....	18
II SERVIZIO AMMINISTRATIVO	19
II SERVIZIO RELIGIOSO	19
II SERVIZIO DI PARRUCCHIERE, MENICURE E PEDICURE	19
LA RISTORAZIONE	19
LAVANDERIA E GUARDAROBA	20
SERVIZIO PULIZIA	20
APPARECCHI AUDIOVISIVI	20
FARMACI	20
AUSILI INCONTINENZA	20
TRASPORTI	21
SERVIZIO MORTUARIO	21
SERVIZI A PAGAMENTO	21
Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:.....	21
GLI ASSISTENTI FAMILIARI	21
VOLONTARIATO	21
MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI	22
DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI	24
IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	25
ORARI DI VISITA	25
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	25
ORARI E CONTATTI	27
DOVE SIAMO	27
LE RETTE	28

Gentile Signore/a,

L'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "*Carta dei Servizi*" della Residenza "La Cittadella Don Vittorio Dattrino" di Saluggia.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio e rapidamente la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la residenza Le propone per rispondere ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi è anche uno strumento che Le viene offerto affinché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che La riguarda.

A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'organizzazione, La invitiamo quindi a farci avere i Suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi.

La "Cittadella" farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e garantirLe un soggiorno confortevole.

Suor Carla Cigliola

Presidente della Soc. Don Vittorio Dattrino

LA STORIA

Il 26 novembre 2001, in sintonia con la Legge 328 dell'8/11/2000 denominata Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sanitari, la Congregazione delle Suore di Maria Consolatrice ed il Comune di Saluggia costituiscono una Società per Azioni che diventa proprietaria dell'immobile dell'Istituto "Gesù Bambino".

Questo al fine di proseguire e ampliare i servizi già esistenti nell'Istituto, rivolti ai minori e a giovani disabili, di gestire l'attività residenziale a favore di anziani non autosufficienti di adulti disabili ed infine di realizzare nuovi Servizi alla persona in sintonia con i bisogni del territorio.

La soc. Don Vittorio Dattrino S.p.A. si è proposta di unificare tutti i Servizi relativi alla persona, trasformando i locali dell'Istituto Gesù Bambino in una sorta di "Cittadella", in cui hanno posto non solo nuclei per anziani o persone adulte con disabilità, ma anche i Servizi dell'ASL legati ai bisogni della collettività, in un utilizzo coordinato delle risorse esistenti.

La presenza dei locali del Distretto nell'ambito della "Cittadella" garantisce un effettivo e significativo inserimento della Residenza nella rete operativa dei servizi territoriali, ai fini del coordinato utilizzo delle risorse professionali disponibili.

FINI ISTITUZIONALI

La Residenza "La Cittadella" di Saluggia ha come "mission" quella di fornire servizi assistenziali e sanitari di elevata qualità a favore della popolazione del paese e del territorio della Regione Piemonte, nonché a persone adulte bisognose di un livello alto d'intensità assistenziale.

I servizi sono destinati prevalentemente a persone non autosufficienti e, pertanto, non più in grado di vivere nel proprio domicilio.

La Struttura crede nella positività di ogni età della vita e la Società che la gestisce si richiama esplicitamente al principio cristiano del valore e della dignità di ogni vita umana.

Ogni forma di assistenza è concepita come servizio in cui l'ospite diventi soggetto attivo e partecipa, responsabilizzato, nel rispetto dei limiti di ciascuno, in una struttura che diventi sempre più comunità integrata nella realtà sociale del paese.

Le Suore di Maria Consolatrice si impegnano insieme al Comune di Saluggia ad offrire agli ospiti della Residenza un clima di vita il più possibile "familiare", in cui gli ospiti possano avvertire il meno possibile la lontananza dalla propria abitazione e dai propri cari.

"Val di più il buon esempio che tutte le prediche e tutte le buone ragioni, perché siamo più pronti e inclinati a credere e a fare ciò che vediamo che quanto ascoltiamo o ci viene insegnato"

Beato Padre Arsenio da Trigolo
Fondatore delle Suore di Maria Consolatrice

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività del "La Cittadella" si svolge nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità assistenziale
- Partecipazione dell'ospite e dei suoi familiari
- Efficienza ed efficacia
- Umanità e rispetto

Servizio missionario: l'assistenza è considerata dalle Religiose di Maria Consolatrice come evangelica missione, nella testimonianza del "buon esempio" voluta dal Fondatore e così vorrebbe fosse stimata da tutti i collaboratori

Organizzazione del lavoro per progetti individuali o di gruppo attraverso la sinergia delle varie professionalità esistenti allo scopo di ottenere il massimo di integrazione possibile tra le diverse prestazioni sociali e sanitarie

Accettazione e condivisione di tutti i principi contenuti nella "Carta dei Diritti della Persona"

Verifica continua degli obiettivi e utilizzo adeguato delle risorse.

La struttura della Residenza

Il complesso immobiliare, collocato al centro del paese di Saluggia, è costituito da un grande edificio centrale collegato, con ampi corridoi, a cinque costruzioni più basse. La Struttura è disposta su tre piani collegati tra loro da scale e ascensori.

Trattandosi di una "Cittadella" si è scelto di dare ai vari nuclei il nome dei Rioni di Saluggia; per cui al piano terreno sono presenti due nuclei denominati **Rione S. Rocco** e **Rione S. Sebastiano**; al primo piano sono disposti due nuclei adiacenti: **Rione S. Giuseppe** e **Rione S. Giovanni** ed in un altro settore il **Rione S. Bonaventura**.

- **Primo piano:** 40 p.l. RSA anziani
- **Piano Terra:** 10 p.l. R.A.F tipo A + 10 p.l. R.A.F tipo B
- **Centro Diurno Integrato:** 20 posti

Ogni nucleo è costituito sia da stanze a due letti che ad un letto, una sala soggiorno e TV, un bagno assistito, una piccola cucina-tisaneria ed una sala medicheria. Le stanze degli ospiti sono dotate di bagno ed allaccio TV. L'utilizzo della televisione in stanza viene permessa a tutti gli ospiti nel rispetto dei diritti di entrambi i fruitori della stanza. Il servizio telefonico è presente all'interno della camera.

La Residenza, nel rispetto delle norme, è **dotata di sistemi di sicurezza e segnalazione chiamate** con tecnologie avanzate, per meglio rispondere alle esigenze degli ospiti, degli operatori e garantire una corretta prevenzione dei rischi.

La regolazione della temperatura è garantita da un impianto centralizzato di riscaldamento a pavimento e da un impianto di rinfrescamento ad aria.

In due nuclei è presente un impianto di distribuzione di ossigeno.

La struttura dispone anche di ampie terrazze e gli ospiti da tutte le stanze possono direttamente collegarsi ad esse.

Un grande parcheggio è a disposizione degli ospiti e dei loro parenti.

Al secondo piano sono presenti ampi locali per la socializzazione ed i vari laboratori di animazione, tutti dotati di collegamento dati e telefono.

Al terzo piano funzionano due palestre.

Gli OFFICE degli operatori sui piani, con postazione a vista, permettono un costante controllo e al contempo, nei riguardi dell'ospite, di non perdere il contatto con il personale di assistenza durante le consegne dei cambi turno.

Ogni palazzina è dotata di cortile autonomo.

Il **Distretto Sanitario**, collocato all'interno della struttura, è sede dei Servizi sanitari e sociali.

I servizi della Casa

La Residenza offre i seguenti servizi:

1. Accoglienza residenziale per sessanta posti, per persone non autosufficienti, provenienti prevalentemente dal territorio dell' A.S.L. TO4 della Regione Piemonte.
2. Ricoveri temporanei: sono consentiti in ogni momento, limitatamente ai posti disponibili, con precedenza per i residenti nel Comune di Saluggia.

L'ammissione temporanea è prevista per due mesi e solo in casi particolari può essere prolungata.

L'ammissione temporanea può avvenire a condizione che l'ospite, allo scadere del soggiorno, abbia la possibilità di rientrare al suo domicilio o presso la sua famiglia.

3. Servizi aperti al territorio:
 - fisioterapia
 - pasti caldi a domicilio

Il servizio accoglienza

È sempre possibile richiedere una visita guidata da parte dei potenziali ospiti, o loro familiari, prendendo appuntamento con la Segreteria, ufficio accoglienza.

La vita nella Residenza

È garantita all'Ospite libertà di gestione della giornata, compatibilmente con le sue condizioni di salute e le minime esigenze organizzative della Residenza.

Gli ospiti sono incentivati al mantenimento delle proprie abitudini e dei propri interessi e sono stimolati al recupero delle capacità funzionali residue.

LA R.S.A.

La giornata tipo

Organizzazione:

- alzata e colazione differenziate: offrono una maggior flessibilità in base agli orari di sveglia permettendo agli ospiti di mantenere il più possibile le loro abitudini;
- pranzo: con possibilità di scelta del menù direttamente dal carrello e/o diete personalizzate alle ore 12,00 circa;
- distribuzione merenda: alle ore 16,00 circa;
- cena: con possibilità di scelta del menù direttamente dal carrello e/o diete personalizzate alle ore 18,30 circa;
- Distribuzione bevande e caffè sia durante la mattina che il pomeriggio per chi lo desidera.

L'animazione ha come fine trasformare qualsiasi momento di vita dell'ospite in un momento vivo e partecipe.

Per ottenere ciò è importante coinvolgere anche due soggetti particolarmente vicini agli Utenti:

gli **Operatori Socio Sanitari** ed i **Volontari**.

Importante è far vivere la residenza come un ambiente in cui sperimentare attività socializzanti e ricreative e promuovere momenti di animazione individuale al fine di ridurre i casi di isolamento e marginalità.

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

La giornata tipo

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 17,30; rimane chiuso il sabato, i giorni festivi, nel periodo Natalizio e nel mese di agosto.

Tutta la giornata è caratterizzata dalla relazione ospite – operatore - altri ospiti residenziali della Casa di Riposo. Per ogni ospite è elaborato un progetto riabilitativo.

L'équipe del Centro Diurno Integrato cerca di essere fedele il più possibile al principio del rispetto dell'autodeterminazione dell'ospite.

Organizzazione:

- **Di accoglienza:** colazione, ascolto.
- Attività ludiche, di fisioterapia, socializzazione
- Pausa caffè con spuntino a metà mattina
- Tempo del pranzo che comprende: igiene personale, lettura e scelta del menù per il giorno successivo, pranzo vero e proprio, igiene post prandiale
- Momento di relax individuale

I NUCLEI R.A.F. DISABILI

La struttura è destinata ad accogliere n° 20 soggetti disabili adulti nei due nuclei (10 p.l. RAF tipo A + 10 p.l. R.A.F. tipo B), che pur nella complessità della patologia correlata al grado di handicap mantengono potenzialità di recupero in particolare sul piano socio relazionale.

La Struttura intende porsi come un'occasione per modificare uno stato acquisito di deficit e/o malattia, nel tentativo di recuperare le abilità possedute o non ancora adeguatamente sviluppate.

La necessità di accompagnare le attività di socializzazione e di animazione, già ampiamente consolidate nell'esperienza dei servizi per disabili, ad interventi riabilitativi veri e propri è oggi fortemente avvertita sia dal legislatore regionale, sia dagli operatori che dai familiari che considerano il momento residenziale un'occasione di ulteriore miglioramento delle abilità.

È nostra piena convinzione che il tipo di riabilitazione da sviluppare in Residenza deve aiutare a ricostruire attorno al paziente lo spazio necessario per poter vivere nelle migliori condizioni possibili.

Le attività sono organizzate su un modello comunitario di presa in carico globale del soggetto che parte da un'analisi dettagliata dei bisogni e conduce all'individuazione di una serie di obiettivi attorno ai quali costruire il progetto terapeutico vero e proprio. Grande importanza riveste l'integrazione delle varie figure professionali nell'elaborazione, conduzione e verifica del progetto terapeutico - riabilitativo, nell'ottica della realizzazione del modello di lavoro in équipe.

Il nucleo è qualificato nell'accoglienza di persone affette da patologie quali la Sclerosi Multipla o la SLA.

L'intervento terapeutico - educativo è personalizzato in funzione dell'età del Soggetto e della gravità della disabilità, con l'obiettivo primario di potenziare le capacità residue dell'individuo, favorendone l'indipendenza e migliorandone il più possibile la qualità di vita seguendo i desideri e i bisogni personali.

Servizi offerti:

- Presa in carico del Soggetto attraverso un Progetto Educativo Individuale.
- Inserimento dell'Utente in attività di gruppo ed individuali che assecondino il

più possibile le sue naturali predisposizioni o che possano stimolarlo ed incuriosirlo.

- Progetto Riabilitativo motorio e cognitivo (fisioterapista, logopedista, neuropsicologo).
- Supporto psicologico individuale e di gruppo.
- Cura dell'alimentazione.
- Possibilità di fruire liberamente delle più avanzate tecnologie di comunicazione multimediale.
- Organizzazione di gite/soggiorni e possibilità di inserire gli Utenti in gruppi esterni alla Residenza.

All' Equipe di professionisti che prende in carico l'Utente è richiesto di essere flessibile, in grado di sviluppare sempre nuove strategie e valori, ed in costante autovalutazione, capace di collaborare con un'ampia rete di servizi esterni alla Struttura per meglio rispondere ai bisogni delle Persone.

Il team interdisciplinare prende in carico globalmente l'Ospite attraverso un approccio centrato sui problemi e bisogni della persona, si propone di determinare i trattamenti educativi e riabilitativi più appropriati valutando le funzioni residue e quelle recuperabili, ed identificare le problematiche su cui intervenire con eventuali ordini di priorità.

Il Progetto di presa in carico deve tener conto delle specifiche caratteristiche degli Ospiti - situazioni familiari e ambientali - oltre ai bisogni e alle loro preferenze individuali. L'Utente ed il suo nucleo familiare sono infatti parte integrante dell'Equipe, e ne ricoprono un ruolo centrale come parte attiva del processo decisionale.

L'EQUIPE ASSISTENZIALE

All'interno della Residenza è presente una Equipe Assistenziale che si riunisce periodicamente, formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore di Struttura
- Direttore Sanitario
- Coordinatore Generale area socio-educativa
- Coordinatore infermieristico
- Servizio amministrativo
- Coordinatori di nucleo
- Fisioterapisti
- Logopedista
- Psicologo
- Educatori
- Animatori

Per ogni singolo ospite è realizzato un Piano Assistenziale Individualizzato (**P.A.I.**) o un Piano Educativo Individuale (**P.E.I.**) finalizzato a soddisfare i bisogni e gli interessi degli ospiti, comprensivo del programma riabilitativo e delle attività di animazione ed occupazionali.

La formazione e l'aggiornamento del personale sono obiettivi prioritari dell'amministrazione e sono perseguiti con interventi mirati alla crescita delle diverse figure professionali.

Le operazioni di pulizia e di sanificazione ambientale avvengono secondo un piano dettagliato.

DIREZIONE STRUTTURA – DIREZIONE SANITARIA – COORDINATORE GENERALE AREA SOCIO-EDUCATIVA

La Direzione di Struttura, il Direttore Sanitario ed il Coordinatore Generale area socio-educativa 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.

FISIOTERAPIA

Il servizio di fisioterapia consiste nel provvedere a interventi specifici e mirati per la prevenzione, la cura, la riabilitazione, il mantenimento delle capacità motorie e funzionali delle persone presenti in Struttura.

Compito specifico è di svolgere attività terapeutica per la prevenzione, la riattivazione funzionale o il mantenimento delle capacità motorie, utilizzando strumenti e metodologie adeguate.

Propone inoltre l'adozione di protesi o ausili, addestrando le persone all'uso e verificandone l'efficacia e la funzionalità.

Si lavora sull'insegnamento delle abilità elementari e complesse necessarie per lo svolgimento della normale vita comunitaria e l'insegnamento delle abilità complesse necessarie per la vita di relazione e lavorativa; vengono elaborati programmi individualizzati di recupero e/o mantenimento delle capacità espressive e logiche.

- **Assistenza Riabilitativa**

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

Il servizio è dotato di un'attrezzatura che consente il trattamento in residenza dell'Ospite, evitando così spostamenti verso l'esterno.

Nella Cartella riabilitativa sono contenuti tutti gli elementi utili per la stesura del Progetto di Assistenza Individuale.

Il terapeuta 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.

Il servizio opera sia nella palestra sia al letto dell'ospite, secondo le esigenze specifiche di ciascuno e le prescrizioni dello specialista.

La premessa ad ogni discorso terapeutico è comunque costituita dalla capacità di ascolto e di condivisione degli stati di bisogno.

LOGOPEDIA

Il servizio di logopedia si propone di valutare, sostenere e riabilitare alcune competenze della persona, in particolare si occupa delle sfere:

cognitiva

comunicativa

alimentare, intesa come difficoltà a deglutire.

All'accoglimento di un nuovo ospite la logopedista si occupa della valutazione delle competenze comunicative, le eventuali difficoltà di deglutizione, in collaborazione con lo psicologo valuta i deficit e le risorse cognitive.

Elabora una valutazione che condivide con gli operatori del nucleo in cui la persona è inserita. In caso di disturbi di deglutizione vengono prontamente definite delle strategie di compenso che permettano un'alimentazione sicura.

In sede di unità operativa le diverse valutazioni convergono nel piano educativo individuale.

Il servizio logopedico offre delle attività di stimolazione di gruppo tarate prevalentemente sul livello cognitivo dell'ospite, svolte autonomamente e in collaborazione col servizio educativo. Sono attività che stimolano e sostengono i processi attentivi, di orientamento, di memoria biografica e procedurale oltre che tutta la sfera comunicativa verbale e gestuale.

PSICOLOGO

Il servizio si occupa di favorire l'espressione della personalità nelle sue dimensioni: attentiva, cognitiva e motoria.

Propone attività specifiche per il mantenimento e la stimolazione delle capacità relazionali, mnemoniche, di orientamento spazio-temporale e funzionali della persona.

Si attua attraverso interventi individuali e di gruppo in un contesto accogliente, piacevole e riservato.

Il servizio si occupa inoltre di:

- formazione e sostegno psicologico per il personale
- supporto per i familiari attraverso colloqui individuali e di gruppo
- **Assistenza psicologica**

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;
- gestire i problemi multidisciplinari tramite i PAI insieme all'Equipe assistenziale;
- 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, attivo due ore alla settimana, a disposizione di Parenti e Personale per colloqui individuali.

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

ASSISTENZA ALLA PERSONA

La cura e l'assistenza all'Ospite sono affidate a personale OSS specificamente qualificato, in stretta collaborazione con le altre figure professionali, il servizio è erogato 24 ore al giorno.

Come previsto dal piano di lavoro realizzato dall'équipe multidisciplinare interna alla Struttura, attraverso procedure condivise, vengono effettuate le seguenti prestazioni:

- Igiene personale
- Aiuto nell'alzata e messa a letto
- Aiuto nella vestizione
- Aiuto nella deambulazione e nel mantenimento dell'autonomia della persona
- Cambio protezioni igieniche (secondo il piano di gestione complessivo dell'incontinenza)
- Controllo biancheria e vestiario
- Bagno assistito
- Prevenzione e cura delle piaghe da decubito
- Supporto servizio animazione
- Aiuto nell'assunzione dei pasti e controllo della corretta alimentazione, tenendo conto di eventuali specifiche diete
- Riordino e pulizia armadi e comodini degli ospiti e ausili

Tutte le informazioni inerenti all'assistenza tutelare sono trascritte dagli operatori sulla *Scheda Osservazione* individuale dell'Ospite.

Tutti i servizi vengono realizzati tenendo conto della dignità della persona, del suo grado di autonomia e delle riserve funzionali residue, senza che esigenze organizzative possano in alcun modo incidere sul rispetto della persona, né penalizzare l'erogazione delle prestazioni.

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).

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Gli infermieri che operano presso la Struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando con il medico sullo stato di salute dell'Utente.

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

ASSISTENZA SPECIALISTICA, DIAGNOSTICA E AUSILI

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità definite nel PAI secondo quanto stabilito nella Tabella A della DGR 17-15226/2005 e s.m.i.;

ATTIVITA' OCCUPAZIONALI

L'animazione

Servizio di rilevante importanza per migliorare la qualità del tempo, in modo che gli Ospiti possano vivere in modo piacevole e significativo il proprio soggiorno.

Il servizio si articola su vari livelli:

Centri d'interesse coinvolgimento dell'ospite sulla base di un preciso interesse

Animazione di eventi quali feste di compleanno, festa della comunità, gli eventi musicali ecc.

Terapie non farmacologiche quali musicoterapica, ludoterapia, terapia occupazionale, psicodramma

Gli intrattenimenti culturali e le mostre di vario genere sono aperti all'esterno e creano significativi collegamenti con il territorio.

La promozione di attività all'esterno della Residenza quali passeggiate, visite al mercato, visite a volontari e a Centri di aggregazione del paese, offre l'opportunità del contatto sociale con l'ambiente circostante.

Laboratorio di Comunicazione Alternativa Aumentativa

Il laboratorio permetterà di acquisire conoscenze e competenze nel campo della Comunicazione Aumentativa e Alternativa intesa non come metodo ma come modalità di approccio globale nella pratica educativa. Nel corso del laboratorio, si potranno affinare le capacità analitiche rispetto alle intenzioni e alle possibilità comunicative di una persona con disabilità.

La filosofia della CAA è quella di utilizzare le abilità residue delle persone, per compensare le loro difficoltà e rendere la comunicazione più rapida ed efficace possibile quando il linguaggio verbale da solo non è sufficiente. Particolare importanza ha il ruolo del partner comunicativo.

Nel corso del laboratorio, in particolare, verranno affrontati i seguenti argomenti:

- La Comunicazione Aumentativa e Alternativa come approccio
- Il ruolo del partner comunicativo
- Gli strumenti della C.A.A.

Laboratorio Informatico

Il servizio è offerto due volte la settimana, sia in gruppo che attraverso lezioni individuali.

A seconda della capacità e della preparazione dell'utente è previsto l'insegnamento base dell'uso di un personal computer; dalla gestione delle principali applicazioni per i

file di testo e di calcolo, come word ed Excel, alla navigazione in rete ed alla gestione della posta elettronica.

Altro aspetto è quello dei Social Network, la cui completa padronanza può permettere all'utente di interfacciarsi con la propria famiglia, con gli amici o con altri utenti in qualsiasi momento.

Laboratorio di lettura e scrittura

Il servizio è offerto due volte la settimana ed è composto da due tipi di attività distinte. Lettura di testi - romanzi, racconti, saggi, quotidiani - scelti dagli operatori o dagli Ospiti, seguita da un'analisi condivisa per la loro completa comprensione.

Esercizi di scrittura - creativa e professionale - per elaborare testi narrativi, imparare le regole della stesura di documenti di uso comune e sviluppare un'analisi critica.

Laboratorio di arti grafiche ed espressive

Si utilizzano le più svariate tecniche pittoriche e grafiche come strumento per allentare e superare i blocchi espressivi e comunicativi, sviluppando il naturale talento creativo individuale e le capacità manuali, in un contesto di socializzazione.

L'espressione grafica per sua intima natura offre una grande libertà espressiva su piccoli formati, mentre per la lavorazione di modelli più grandi necessita di regole abbastanza precise così come avviene per altri mestieri.

L'uso della grafica e del colore libera la motilità delle mani, stimolando la fantasia e l'immaginazione, che in stretta correlazione con i sensi della vista e del tatto attiva diversi centri neuromotori, sciogliendo e modificando su tempi lunghi anche aspetti di chiusure muscolari e attivando nuovi stimoli, dalla fantasia alla capacità di valutazione delle dimensioni che mutano continuamente nell'atto di creare.

Molte persone provano un gran piacere nell'espressione attraverso il segno.

Nel laboratorio si effettuano lavori individuali e di gruppo, a tema concordato e libero; si privilegia l'elaborazione di disegni che esprimano la propria vita emotiva e la possibilità di liberare nel segno grafico e nel colore disagi e blocchi espressivi;

Nell'atelier di pittura le persone trovano spazio per esprimere le proprie abilità artistiche. Sulla tela. Sotto la guida di personale qualificato, sperimentano varie tecniche di pittura.

Altre attività

Ascolto e visione guidata di programmi televisivi, giochi di società, attività creative (disegno, scrittura, composizione), feste in occasione di ricorrenze;

Esterne: partecipazione a spettacoli cinematografici, teatrali, musicali; partecipazione a manifestazioni sportive, visite a musei e città.

II SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Si occupa prevalentemente del supporto tecnico alla Direzione locale, offrendo anche una funzione di segretariato sociale a favore dell'Utenza.

II SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso cattolico è svolto dalla Parrocchia di S. Grato e dalle Suore di Maria Consolatrice e vuole garantire l'assistenza spirituale, la condivisione, nonché la partecipazione quotidiana alla S. Messa e alle altre funzioni liturgiche.

A tutti gli ospiti viene garantita la libertà di culto.

II SERVIZIO DI PARRUCCHIERE, MANICURE E PEDICURE

Gli Ospiti possono usufruire di un servizio di parrucchiere che opera in base ad un programma di interventi periodici (per gli Ospiti in regime di convenzionamento); sono a carico dell'Utente tutte le attività ulteriori rispetto a quelle connesse con l'igiene personale (lavaggio, asciugatura, taglio).

LA RISTORAZIONE

Il menù è affisso all'ingresso della sala da pranzo ed è concordato stagionalmente con la Direzione in modo da garantire ogni giorno una varietà di piatti.

Il servizio di ristorazione è svolto nella cucina della Residenza, coniuga le esigenze alimentari con quelle particolari dell'Utente.

I cibi preparati sono assortiti secondo le esigenze nutrizionali degli Ospiti, nel rispetto delle tradizioni locali e dell'alternanza delle stagioni.

In relazione alle esigenze segnalate dal "Piano Assistenziale Individuale", vengono disposte diete personalizzate.

La fascia oraria di distribuzione dei pasti è la seguente:

- **Colazione:** dalle ore 08,30 alle ore 9,00
- **Pranzo:** dalle ore 11,45 alle ore 13,00
- **Cena:** dalle ore 18,15 alle ore 19,30

È consentito ai parenti di mangiare con i propri congiunti in sala da pranzo previa autorizzazione della Direzione Sanitaria; sarà inoltre necessario rivolgersi al personale addetto all'accoglienza e munirsi del buono pasto.

Il servizio ristorazione e il menù viene concordato e sottoposto alla Vigilanza dell'Ufficio di Igiene Pubblica.

LAVANDERIA E GUARDAROBA

La lavanderia provvede al lavaggio della biancheria personale senza oneri aggiuntivi per la famiglia. Nel caso di capi personali di particolare impegno e valore affettivo si consiglia di provvedere in proprio.

Funziona un servizio esterno per il lavaggio della biancheria piana.

SERVIZIO PULIZIA

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

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

APPARECCHI AUDIOVISIVI

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori, 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 è ad esclusivo carico dell'Ospite.

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. 17-15226/2005 e s.m.i., nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime residenziali, sono erogati direttamente dall'ASL.

La somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, vengono forniti dietro presentazione di ricetta medica nominativa dalla farmacia territoriale.

AUSILI INCONTINENZA

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

TRASPORTI

Per il trasporto in ambulanza degli Ospiti sarà utilizzato un servizio esterno, il cui pagamento è regolamentato dalla DGR n. 17-15226 del 30.03.2005.

Per gli ospiti convenzionati questo servizio è incluso nella retta, mentre per gli ospiti privati è a carico degli stessi.

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 retta 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;
- le prestazioni infermieristiche, di assistenza alla persona, riabilitative, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio di trasporto, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio parrucchiere e pedicure oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno.

La tipologia dei servizi extra retta e relative tariffe, sono depositati presso la Direzione.

GLI ASSISTENTI FAMILIARI

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.

VOLONTARIATO

La Società ha come scopi statuari la partecipazione ed il coinvolgimento della comunità locale alle attività sociali e di animazione degli Ospiti delle strutture sociali

che gestisce.

Per questo motivo si promuove e valorizza l'attività del volontariato che si esprime a sostegno dei progetti di animazione e partecipazione ad eventi sociali e culturali e, spontaneamente, nelle relazioni interpersonali con i singoli Utenti.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

L'ingresso in Residenza avviene su domanda dell'interessato, o dei familiari, su apposito modulo disponibile presso la Direzione o presso i Servizi Sociali dei Comuni appartenenti all'ASL della Regione Piemonte.

Un'apposita Commissione U.G.V o U.V.H. dell'ASL di appartenenza visiterà a domicilio l'Utente a cui sarà assegnato un punteggio per una graduatoria.

Ogni richiedente anziano può prendere visione della sua collocazione nella lista di attesa U.V.G. presso gli uffici delle UU.VV.GG. distrettuali dell'ASL di appartenenza.

La lista di attesa dei soggetti in regime privato per la Residenza è invece a cura della Struttura

È sollecitata la partecipazione dei parenti durante l'accoglimento, per consentire all'Ospite di inserirsi progressivamente nel nuovo ambiente di vita.

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Delegato, il "Regolamento" 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
- Esami recenti
- Dimissioni ospedaliere
- Piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono
- Presidi per l'incontinenza, se utilizzati

Si richiede inoltre di fornire:

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

Durante l'ingresso dell'Ospite, il Responsabile di Struttura, il Direttore Sanitario con il Coordinatore si occuperanno di svolgere un colloquio con i familiari o i delegati, durante il quale si procederà alla compilazione della modulistica, al fine di raccogliere il maggior numero di informazioni sulle condizioni sanitarie ed assistenziali, esigenze e abitudini del nuovo arrivato, al fine di favorire l'inserimento e l'adattamento alla vita di comunità.

La Direzione può dimettere l'Ospite con proprio provvedimento per morosità o per gravi inadempienze.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

Relazione clinica in busta chiusa

La documentazione clinica personale portata dall'Ospite.

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.

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.

La Don Vittorio Dattrino S.p.A. attua il "*Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati*" (da ora in poi "GDPR") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Don Vittorio Dattrino S.p.A. è il "Titolare" del trattamento, ai sensi dell'articolo 13 del GDPR.

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.

I dati personali, formeranno oggetto di operazioni di trattamento nel rispetto della normativa sopracitata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività del Titolare.

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.

IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La Don Vittorio Dattrino S.p.A. attua il "*Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati*" (da ora in poi "GDPR") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Don Vittorio Dattrino S.p.A. è il "Titolare" del trattamento, ai sensi dell'articolo 13 del GDPR.

ORARI DI VISITA

Ogni giorno dalle ore 9,00 alle 12,00 e dalle 14,30 alle 18,30. I familiari sono in ogni caso tenuti al rispetto della tranquillità e della privacy degli ospiti e, qualora gli operatori fossero impegnati nelle attività sanitarie ed assistenziali, dovranno lasciare le camere.

Dalle ore 19,00 della sera alle ore 9,00 del mattino successivo è consentita la presenza in reparto solo per gravi motivi e previa autorizzazione del Direzione Sanitaria.

Anche condizioni particolari degli Ospiti possono autorizzare orari di visita più prolungati.

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 reclamo

Qualora la risposta fornita non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto presso l'URP.

Entro trenta giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta, di concerto fra URP e Direzione della Residenza.

- ***Informazione ed accoglienza***

Il monitoraggio dell'accoglienza rileva il livello di qualità percepita dall'utente/familiare, in merito alle procedure proprie dell'inserimento.

Uno dei mezzi principali di informazione è la predisposizione e la diffusione della Carta dei Servizi agli Ospiti, ai familiari e a chiunque ne faccia richiesta.

La Direzione è sempre disponibile a fornire per telefono ogni informazione e ad autorizzare visite guidate alla struttura.

- ***La garanzia della qualità***

La Casa garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente; l'Ospite, il familiare e chiunque abbia un legittimo interesse rispetto ad una richiesta avanzata o ad un problema evidenziato, può proporre reclamo verbale o scritto alla Direzione.

Apposita modulistica è a disposizione per inoltrare apprezzamenti o lamentele, essa è disponibile presso la reception e nell'ufficio di segreteria.

A garanzia della qualità è visibilmente esposto all'ingresso della Residenza l'orario di visita, l'orario settimanale di effettiva presenza dei medici di base nella struttura, del direttore Sanitario, dei medici specialisti.

- ***Partecipazione e verifica***

Il coinvolgimento degli Ospiti, dei familiari, dei volontari viene effettuato attraverso riunioni periodiche e/o "questionario di soddisfazione" somministrato almeno una volta l'anno.

Viene incentivata la funzione propositiva degli operatori che, dalla loro attività quotidiana, traggono spunto per suggerimenti e miglioramenti.

La rielaborazione dei dati raccolti nei questionari, dati agli Ospiti o ai loro parenti circa il grado di soddisfazione della vita e dei servizi in Residenza permette una verifica costante della qualità dei servizi prestati, coinvolgendo in una crescita professionale ed umana tutti gli operatori coinvolti.

ORARI E CONTATTI

- *Centralino e reception*

L'orario di centralino e reception tutti i giorni dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle ore 18.00



tel.: 0161/480146



fax.: 0161/482820



e-mail: info@dondattrino.it

- *Amministrazione*

E' situato al secondo piano

Orario di apertura: da Lunedì a Venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle ore 18.30



tel.: 0161/480146



e-mail: amministrazione@dondattrino.it

DOVE SIAMO

Saluggia è un paese di circa 4.000 abitanti, posto nella Provincia di Vercelli.

La Residenza "La Cittadella Don Vittorio Dattrino" è situata nel centro del paese, in Via F.lli Barberis 17.



In auto:

Da **Torino**: autostrada A4 Torino-Venezia, uscita a Rondissone, quindi per Torrazza Piemonte e poi per Saluggia

Da **Vercelli**: Strada Legrange per Crescentino, poi per Saluggia

Da **Milano**: autostrada A4 Venezia-Torino, uscita a Borgo d'Ale, prendere per Livorno F. e poi per Saluggia



In treno:

Linea Milano-Torino, fermata Saluggia

LE RETTE

Il servizio erogato dalla Residenza è a pagamento ed è omnicomprensivo di tutti i servizi indicati nella Carta.

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

Le rette si differenziano secondo le seguenti tipologie:

- In regime di Convenzione
- Ricoveri non convenzionati

Le rette per gli ospiti convenzionati sono determinate dall'ASL della Regione Piemonte.

Il pagamento deve essere effettuato entro il giorno 5 del mese tramite:

Addebito bancario automatico, per l'attivazione del quale occorre ritirare apposito modulo presso la Segreteria - Pagamento in contanti o assegno presso la Segreteria

A tutti gli Ospiti è rilasciata fattura quietanzata.