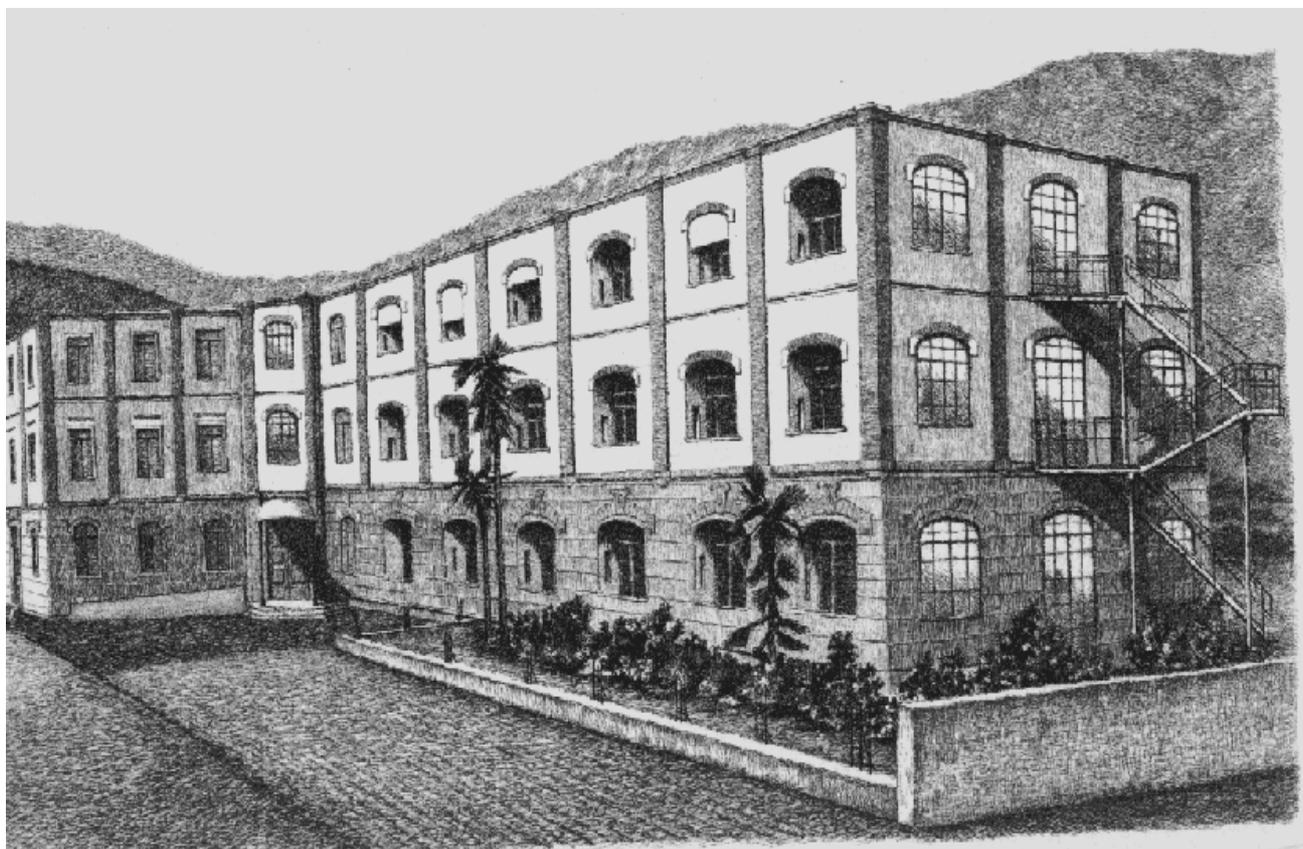


FONDAZIONE RSA MASSIMO LAGOSTINA ENTE DEL TERZO SETTORE

•Via Risorgimento 5 - 28887 Omegna - VB



Carta dei servizi

Approvata con verbale CdA n. 2 del 29.04.2024

PRESENTAZIONE

La presente *Carta dei Servizi* è stata realizzata collegialmente, con l'apporto e il contributo delle diverse professionalità, integrando le offerte e i nuovi servizi e cercando di trasmettere il senso, lo spirito ed il carisma della "Casa", che la distinguono e ne fanno una realtà unica sul territorio.

La *Carta dei Servizi* è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Principi che sono il fondamento della nostra *Carta Costituzionale*.

La *Carta dei Servizi* della RSA Massimo Lagostina si prefigge i seguenti obiettivi:

- Informa gli ospiti e i loro famigliari in merito alle caratteristiche della RSA Massimo Lagostina;
- Illustra i percorsi per accedere al servizio;
- Verifica la disponibilità delle prestazioni erogate;
- Predisporre gli strumenti di tutela per l'utenza;
- Evidenzia la trasparenza del Servizio;
- Favorisce la comunicazione tra famiglia e RSA Massimo Lagostina.

La *Carta dei Servizi* è portata a conoscenza delle famiglie degli ospiti al momento dell'ingresso in struttura, è distribuita ad ASL, Servizi Sociali ed Enti competenti per conoscenza ed informazione.



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "MASSIMO LAGOSTINA" ETS

Nasciamo ufficialmente il 15 febbraio 1864, come "Ospedale" di Omegna, con il nome di "Madonna del Popolo". Fondato grazie ad una sottoscrizione cittadina di lire 455, cui si unì la donazione di una casa, da utilizzare come sede. S'iniziò con quattro posti letto. Dopo un primo trasferimento, nel 1890 ci fu il secondo per adeguarsi alle accentuate necessità. Nel 1927, dopo il terzo trasferimento, questa volta in Via Mazzini, in una villa da tre piani con parco da 12.000 mq. A partire dagli anni '50 ci fu una profonda trasformazione, sia per quanto riguarda le attività prettamente ospedaliere sia per quelle di tipo assistenziale. Nel 1970, si ebbe la divisione fra Ospedale e l'Ente originario. Dopo il fondamentale apporto di Massimo Lagostina, come Presidente, e della moglie Sig.ra Olimpia, alla scomparsa del marito, sul finire degli anni '90 in seguito alla realizzazione di una modernissima nuova sede, fu effettuato il trasferimento in Via Risorgimento 5.

Con determinazione n. 210 del 4 ottobre 2012 la Regione Piemonte ha riconosciuto la nuova personalità giuridica di diritto privato con l'approvazione del nuovo Statuto trasformando l'Ente da IPA B a Fondazione.

In data 8 novembre 2012 è avvenuta l'iscrizione nel registro regionale delle persone giuridiche e dal 22 novembre 2012 si è divenuti a tutti gli effetti una Fondazione di diritto privato.

Con determinazione n. 189 del 04 aprile 2016 è stato approvato il nuovo testo statutario trasformando la Fondazione in una ONLUS

Con atto notarile del 11.12.2019 repertorio n.5127 registrato a Verbania il 27.12.2019 al n. 6043 serie IT il Consiglio di Amministrazione ha approvato in nuovo statuto. La modifica allo statuto è stata determinata in particolare dalla volontà di renderlo più adeguato alle nuove normative di legge indicate nel Codice del terzo settore. Con determinazione n. DD999/A1421A/2022 la Regione Piemonte ha riconosciuto la nuova personalità giuridica di diritto privato con l'approvazione dello Statuto trasformando l'Ente da Fondazione a Ente del terzo Settore.

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psicofisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.



La Direzione della Residenza si impegna a promuovere:

- * l'uguaglianza degli utenti/ospiti nei confronti dei servizi erogati, intesa non solo come uniformità ed imparzialità delle prestazioni, ma anche come assoluto divieto di discriminazione nei confronti di esigenze particolari,
- * il rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di nazionalità, etnia, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche - teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia, ∞ l'integrità e l'onestà come fonti di ispirazione quotidiana,
- * la continuità dell'erogazione del servizio, mediante la predisposizione di appositi turni di servizi assistenziali e di cura, ∞ l'efficacia e l'efficienza dell'attività lavorativa e gestionale cercando costantemente di erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore,
- * la qualità intesa non solo come qualità tecnica, ma anche gestionale, ambientale e relazionale. La "Lagostina" fa proprio questo principio definendo specifiche procedure operative che riguardano l'assistenza e la cura, ma anche l'accessibilità ai servizi, le modalità comportamentali e relazionali degli operatori, il rispetto della privacy e della dignità della persona umana, ∞ la trasparenza dei comportamenti e la comunicazione continua, fondamentali per accrescere il coinvolgimento e la motivazione.
- * la comunicazione interna indispensabile per:
 1. condividere gli obiettivi dell'organizzazione, stimolando la partecipazione degli operatori, le proposte di soluzioni innovative, la diffusione di un clima positivo e favorevole al miglioramento della qualità;
 2. innalzare il senso di realizzazione personale e professionale.
 3. ascoltare e comprendere la realtà della struttura, al fine di individuare le esigenze delle persone, raccogliere i suggerimenti e comprendere l'evoluzione dei ruoli e delle professionalità.

Avuto riguardo delle condizioni cliniche di ognuno, l'utente è invitato a partecipare il più possibile alla vita comune e all'attività di animazione.

Nella struttura gli utenti devono, di norma, indossare abiti della vita quotidiana.

La Direzione della Residenza si pone quale obiettivo fondamentale il rispetto dei seguenti diritti degli Utenti.

DECALOGO DEI DIRITTI DELL'UTENTE

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 e assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;

Diritto alla prevenzione: a 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 d'informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi 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 le disposizioni che la riguardano;

Diritto al rispetto e al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e devono essere rispettati la sua riservatezza e il suo senso del pudore;

Diritto di riservatezza: ogni persona ha il 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, politiche e sociali, nonché praticare la propria confessione religiosa.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

Principio dell'eguaglianza e rispetto

Dall'articolo n° 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 nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo però non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l' UNICITA' di ciascuno che dimora all'interno del Centro. La vita nel Centro per anziani 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 una adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni residente è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità 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, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o 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 auto decisione" 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 della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati a livello cognitivo, si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che la 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

La persona è protagonista del nostro servizio e, ad essa, 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 sugli obiettivi della Residenza, creando una continua relazione, un feed - back tra Struttura e familiari.

E sempre garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti, da un lato, ed ospiti e famigliari dall'altro.

Principio di Efficacia ed Efficienza

Sia il criterio di EFFICACIA (verifica del raggiungimento degli obiettivi), che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività del nostro Ente. L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

LA MISSION

La RSA Massimo Lagostina si è inserita nel panorama delle strutture socio sanitarie per anziani non autosufficienti con il preciso scopo di offrire un servizio qualificato ponendo il paziente al centro dell'attenzione nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, considerandone i peculiari bisogni psicofisici e sociali.

Consapevole dell'importanza assunta dalla qualità per lo sviluppo della struttura, la Direzione intende impostare la propria politica aziendale su un migliore controllo dell'organizzazione e dei servizi erogati, anche attraverso il mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato.

Gli impegni che la Direzione intende perseguire e garantire nel tempo sono:

* ricercare costantemente la soddisfazione dei propri assistiti e delle loro famiglie attraverso modalità operative e mezzi finalizzati al miglioramento della qualità della vita ed alla riabilitazione fisica e psicologica;

*perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le sue capacità funzionali residue;

*garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana non autosufficiente;

* verificare costantemente i risultati del lavoro multidisciplinare svolto attraverso la formulazione di programmi terapeutici e riabilitativi, documentati nella Cartella Sanitaria Integrata e nel Piano Assistenziale Individuale;

* rendere trasparenti all'esterno le varie attività della struttura;

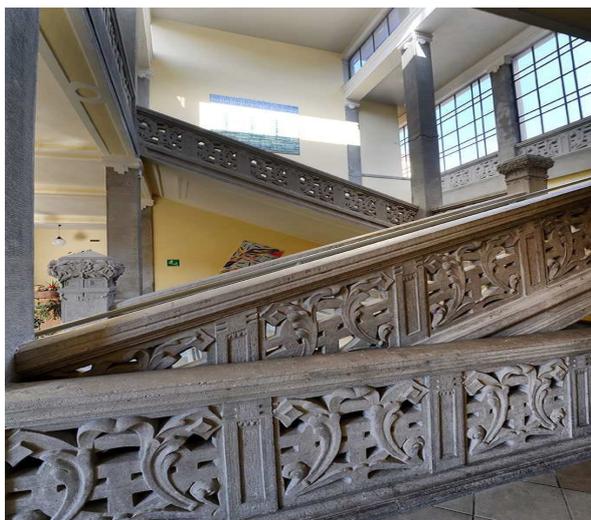
* garantire al personale ed ai degenti l'utilizzo di mezzi ed attrezzature efficienti e sicure;

* prevenire i problemi ed intervenire, comunque, con celerità per risolvere quelli che si siano manifestati, definendo azioni per evitare che si ripetano;

* rispettare la legislazione vigente rispetto alle attività compiute;

* perseguire obiettivi di efficienza, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio;

* rendere consapevole tutto il personale operante nell'organizzazione dell'importanza che la qualità riveste in ogni settore



LE FIGURE PROFESSIONALI

L'AREA SOCIO SANITARIA è composta da:

♣ **Direttore Sanitario:** è un medico, esperto in organizzazione dei servizi sanitari extra ospedalieri responsabile delle condizioni igienico-sanitarie della struttura, dell'organizzazione delle attività di assistenza primaria dei medici di medicina generale e del coordinamento e dell'integrazione delle diverse componenti di assistenza onde assicurare le migliori condizioni psico-fisiche degli utenti. Vigila e verifica il corretto svolgimento delle attività sanitarie e socio-assistenziali.

♣ **Medici di medicina generale:** garantiscono l'assistenza medica agli utenti residenziali esplicitando nei loro confronti tutti i compiti previsti dai vigenti Accordi Collettivi Nazionale e Regionale, comprese le certificazioni ed ogni altra prestazione di competenza senza richiedere ulteriori oneri agli utenti.

♣ **Medici Specialisti:** i medici dipendenti/convenzionati dell'ASL VCO, collaboratori diretti del Direttore Sanitario nell'espletamento delle funzioni di competenza, intervengono su richiesta e, ove possibile, in loco. Il geriatra garantisce comunque l'effettuazione delle prestazioni in struttura.

♣ **Medico Responsabile del Nucleo Declino Cognitivo Temporaneo:** è un medico con esperienza quinquennale nelle patologie neurodegenerative responsabile dell'esecuzione del PAI

♣ **Psicologo:** è un operatore in possesso di titolo universitario

♣ **Infermieri:** sono operatori in possesso di qualifica professionale specifica, responsabili dell'assistenza infermieristica generale. Svolgono funzioni di prevenzione delle malattie, assistenza e somministrazione delle terapie prescritte e di educazione sanitaria. Svolgono, inoltre, tutte le mansioni di tipo organizzativo, di controllo e di registrazione delle informazioni in stretta collaborazione con il Direttore Sanitario e con il personale medico. Agiscono sia individualmente che in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali.

♣ **Terapisti della riabilitazione:** sono operatori in possesso di specifica qualifica professionale e relativo titolo, che svolgono l'attività di riabilitazione. Agiscono sia individualmente che in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali.

♣ **Animatori:** sono operatori che svolgono le attività ludico ricreative, collettive e individuali, programmate per gli utenti.

♣ **Operatori Socio Sanitari (O.S.S.):** sono operatori in possesso di idoneo attestato di qualifica professionale che svolgono attività indirizzate a soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, al fine di favorire il benessere e l'autonomia dell'utente.

L'AREA SERVIZI GENERALI, AMMINISTRATIVI E TECNICI è composta da:

♣ **Direttore Generale** è un operatore in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente.; vigila sul corretto svolgimento delle attività amministrative della Residenza ed è responsabile della qualità delle attività alberghiere che si svolgono all'interno della struttura; assicura che all'interno della struttura siano soddisfatti i requisiti del cliente.

♣ **Operatori di Segreteria:** svolgono attività di segreteria e di supporto amministrativo per le pratiche di ingresso, permanenza e dimissione.

♣ **Altro personale:** Portineria/centralino; Parrucchiere/barbiere; Addetti alla ristorazione, alla lavanderia - guardaroba, alla pulizia degli ambienti e alla manutenzione.



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura offre posti letto in Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), destinata ad anziani con differente grado di autonomia ed indipendenza. Scopo primario della struttura è quello di assicurare il corretto soddisfacimento dei bisogni, siano essi primari quali l'alimentazione e l'igiene, così come quelli di relazione, socialità, dialogo.

L'ambiente interno è organizzato e gestito in modo tale da favorire un clima familiare e sereno, facile alle relazioni, vivo in quanto ad attività ed animazione.

La struttura è atta ad ospitare nel complesso 134 anziani presso piani e Nuclei interni all'edificio. Nel rispetto della flessibilità assistenziale e sanitaria la distribuzione dei posti letto è la seguente:

R.S.A.

- piano zero 22 posti letto per ospiti non autosufficienti e 15 per ospiti centro diurno
- piano uno 40 posti letto per ospiti non autosufficienti (suddivisi in due nuclei)
- piano due 12 posti letto per ospiti non autosufficienti e 20 posti letto per ospiti in continuità assistenziale

NUCLEO DECLINO COGNITIVO TEMPORANEO / NUCLEO DECLINO COGNITIVO

- piano uno 10 posti letto per ospiti affetti da Alzheimer e altre forme di demenza
- piano due 15 posti per ospiti centro diurno con decadimento cognitivo



E' stata posta particolare attenzione alla scelta cromatica degli ambienti e dell'arredamento interno, sia per rendere più confortevole la permanenza, sia per agevolare l'orientamento. Ogni nucleo ha a disposizione locali comuni; sale da pranzo, soggiorni, aree lettura, infermerie ed altri locali di servizio.

Possono essere effettuati, per esigenze organizzative, spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, previa comunicazione all'utente e al familiare referente.

Sono disponibili altri locali collettivi come il locale di culto, l'auditorium per congressi, il salone soggiorno, il locale barbiere e parrucchiere (al piano terreno), 2 palestre attrezzate per la riabilitazione motoria. La struttura è provvista di un ampio parco esterno arredato, che assicura all'utente confortevoli passeggiate all'aria aperta. Agli utenti affetti da morbo di Alzheimer sono riservate particolari aree esterne attrezzate, ove gli spazi verdi sono stati creati appositamente per preservare l'incolumità del paziente selezionando con cura ogni tipo di vegetazione e delimitandone i percorsi obbligatori.

La struttura si trova all'interno di una buona rete di pubblici trasporti e, nelle vicinanze, sono presenti parcheggi gratuiti.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI OFFERTI

In ottemperanza alla D.G.R. n. 45-4248 del 30 luglio 2012, la Residenza è organizzata in modo dinamico e flessibile per poter seguire l'utente nella sua "instabilità e variabilità".

La Direzione della Residenza definisce annualmente, in base alla richiesta dell'utenza e al cambiamento dei bisogni che si dovessero manifestare, le tipologie di intervento erogabili, calibrate sui diversificati bisogni della non autosufficienza e delle cronicità.

La Residenza Lagostina offre ai propri utenti i seguenti servizi:

*** ricoveri in regime residenziale;**

*** inserimenti in regime diurno.**

L'organizzazione della risposta residenziale in funzione del percorso assistenziale della persona, comporta, come stabilito dalla D.G.R. n. 45-4248 del 30 luglio 2012, l'individuazione di livelli d'intervento relativi a ciascuna macro-tipologia di bisogno assistenziale, ai quali le commissioni valutative ed i competenti servizi socio-sanitari si riferiscono per l'individuazione della risposta più appropriata agli specifici bisogni cui far fronte.

Il principio guida del modello è l'adeguamento della rete dei servizi ai bisogni delle persone assistite e non viceversa, evitando il più possibile che le medesime, nelle diverse fasi del loro percorso assistenziale, debbano necessariamente subire inutili spostamenti di struttura.

Il modello organizzativo dei servizi residenziali che si persegue nella Residenza pertanto si articola secondo le fasce assistenziali distinte in base alla complessità delle prestazioni specificate.

La fascia d'intensità assistenziale (NDCT- NCD -alta-incrementata - alta - medio-alta - media - medio-bassa - o bassa) è individuata sulla base delle modalità previste dalla D.G.R. 42-8390 del 10 marzo 2012 e s.m.i e dalla D.G.R. 4 marzo 2022, n. 10-4727 ("Revisione del percorso dedicato a soggetti affetti da decadimento cognitivo. Parziale modifica della D.G.R. n. 45-4228 del 30 luglio 2012").

Per ogni fascia assistenziale individuata sono definiti la tipologia di utenza e del progetto assistenziale appropriato rispetto ai bisogni individuali e sono altresì indicati gli standard minimi da garantire in termini di minuti/giorno/utente.

La nuova organizzazione, stabilita con la D.G.R. 4 marzo 2022, n. 10-4727, "Revisione del percorso dedicato a soggetti affetti da decadimento cognitivo. Parziale modifica della D.G.R. n. 45-4228 del 30 luglio 2012", del Nucleo per il Declino Cognitivo Temporaneo e del Nucleo per il Declino Cognitivo prevede che - la presa in carico del paziente sia assicurata senza discontinuità, sia nella prima fase del percorso, in cui, per il medesimo, viene ritenuta adeguata la soluzione temporanea per gli interventi terapeutici finalizzati alla stabilizzazione del quadro clinico (NDCT), sia nella fase successiva, qualora l'ospite non possa rientrare al proprio domicilio, in

quanto prevede il successivo inserimento presso i Nuclei per il Declino Cognitivo (NDC) specificamente strutturati secondo i criteri del Nucleo Protesico (con le finalità del mantenimento delle autonomie funzionali, in un ambiente sicuro e confortevole e con adeguata stimolazione per favorire la comunicazione), con livello di intensità alto incrementato;

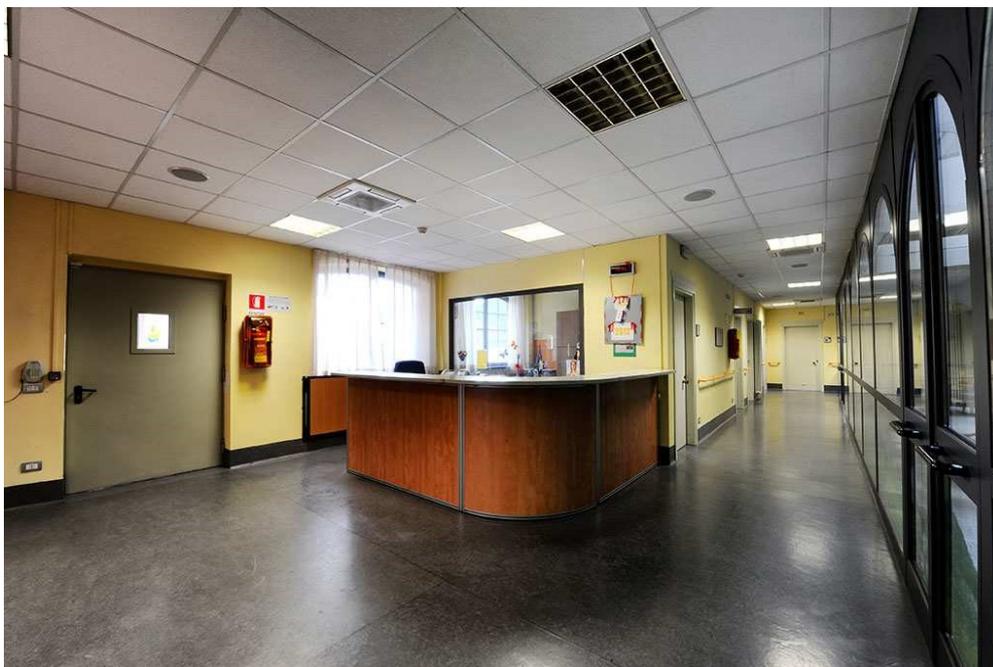
- la durata della permanenza nelle strutture è commisurata all'andamento dei bisogni assistenziali espressi dagli ospiti, in quanto l'assistenza segue i principi della "gentlecare" ed accompagna il decorso naturale della patologia; pertanto, la risoluzione/o controllo dei disturbi comportamentali così come la perdita della capacità deambulatoria (fase letto/carrozzina) porta alla successiva dimissione presso il domicilio o in altro nucleo RSA ordinario.

Il percorso definito dalla DGR 10-4727/2022 citata prevede che:

- l'inserimento nel NDCT sarà disposto dalla UVG dell'ASL di residenza dell'ospite, anche su segnalazione di altre strutture aziendali, ed è parte integrante di un percorso di cura complessivo che accompagna l'ospite e la sua famiglia lungo l'intera evoluzione della malattia, secondo la logica della continuità assistenziale;

- l'UVG è responsabile della presa in carico del paziente e della pianificazione delle fasi successive del suo percorso di cura; in particolare, la stessa valuta la temporaneità della permanenza presso il NDCT, fermo restando il limite massimo dei 60 giorni, e, in relazione alle necessità assistenziali degli ospiti, può procedere al loro trasferimento nel NDC, organizzato per l'alta intensità assistenziale senza limitazioni temporali predefinite, o valutare soluzioni alternative, in modo da adeguare il percorso assistenziale all'evoluzione naturale della patologia. In tal modo garantisce un percorso di cura complessivo che accompagna l'ospite e la sua famiglia lungo l'intera evoluzione della malattia, secondo la logica della continuità assistenziale;

- in conseguenza della prevalenza del carattere sanitario assunto dal NDCT, la retta giornaliera, è posta a totale carico del SSR.



CARATTERISTICHE E FINALITA' DEL RICOVERO

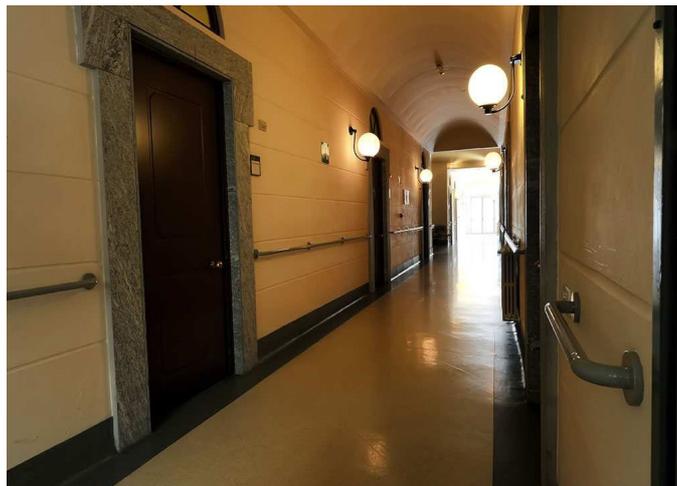
Il ricovero può essere:

* **a tempo indeterminato**, nei casi in cui non è più attuabile il mantenimento dell'anziano non autosufficiente al proprio domicilio;

* **a tempo determinato**: rivolto ad offrire un supporto temporaneo alle famiglie che si occupano a domicilio di anziani non autosufficienti.

L'inserimento in **regime diurno** è un servizio intermedio tra quelli di assistenza e cura domiciliare e quelli residenziali, volto a tutelare la salute e il benessere della persona anziana con particolare attenzione al mantenimento ed al recupero dell'autonomia, in modo tale da consentire la permanenza al domicilio il più a lungo possibile, sostenendo il nucleo familiare che necessita di appoggio significativo nelle ore diurne. La permanenza in struttura è organizzata, per tutto l'anno, nei giorni dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali. L'utente ha facoltà di scelta degli orari di ingresso tra le 08,00 e le 8,30; di uscita tra le 16,00 e le 16,30.

L'inserimento può avvenire a titolo privato o in regime di accreditamento a seguito di valutazione dell'ASL di residenza dell'assistito.



COME SI ACCEDE ALLA RESIDENZA LAGOSTINA

La prenotazione dell'inserimento avviene previa presentazione alla Direzione della Residenza Lagostina della documentazione:

- a) dell'ASL di appartenenza dell'assistito, che certifica l'inserimento in regime di convenzione;
- b) sanitaria del Medico di Medicina generale o del Medico Specialista che certifica le condizioni psico-fisiche ed il grado di autonomia dell'assistito, nel caso di ricovero in regime privato.

L'utente e/o un parente è invitato a visitare la struttura prima dell'ammissione; durante tale visita verranno fornite loro tutte le informazioni necessarie.

L'eventuale lista d'attesa delle prenotazioni è realizzata tenendo conto della data di presentazione della domanda.

Nel caso di indisponibilità immediata del posto, al verificarsi della disponibilità dell'inserimento, la Direzione di struttura ne dà comunicazione all'utente/parente/care giver, concordando il giorno dell'inserimento.



INGRESSO, TRASFERIMENTO E DIMISSIONI

All'ingresso alla Residenza Lagostina l'ospite deve avere con sé:

- DOCUMENTO D'IDENTITÀ VALIDO;
- CODICE FISCALE; - TESSERA SANITARIA;
- EVENTUALI ATTESTATI PER IL GODIMENTO DELL'ESENZIONE TICKET E DI RICONOSCIMENTO DELLA INVALIDITÀ CIVILE;
- DOCUMENTAZIONE CLINICA RECENTE,

L'ospite, giunto in struttura, di norma, è accolto e accompagnato nella camera assegnata dal Responsabile dell'Area Socio-Assistenziale.

Se le condizioni dell'ospite lo consentono, l'OSS procede alla presentazione del nucleo, degli altri utenti e degli operatori presenti, finalizzata a facilitare il processo di orientamento nel nuovo ambiente.

L'ospite viene poi visitato dal Medico di Medicina Generale per reperire dati anamnestici necessari per la compilazione della cartella sanitaria integrata e le prescrizioni terapeutiche; viene inoltre effettuato un colloquio informativo con l'infermiere e/o la Psicologa, indispensabile per poter procedere alla prima compilazione della scheda informativa d'ingresso. Fin dal primo giorno viene adottata la procedura specifica che prevede il monitoraggio e l'osservazione continua da parte del personale per poter redigere entro venti giorni il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

I familiari sono informati sul programma individualizzato e, se necessario, possono collaborare direttamente alla realizzazione di alcuni aspetti dello stesso. La valutazione dei risultati di salute

raggiunti viene periodicamente verificata (almeno ogni sei mesi) da parte dell'équipe. Il prodotto finale dell'attività è l'elaborazione del nuovo Piano Assistenziale Individualizzato.

I TRASFERIMENTI da un nucleo all'altro della struttura possono essere effettuati a seguito di richiesta dell'ospite e/o dei suoi familiari oppure per motivi organizzativi. In tal caso la proposta è formalmente comunicata all'utente e/o al familiare.

Qualora l'ospite intenda DIMETTERSI volontariamente per tornare in famiglia o trasferirsi presso altra struttura, deve essere dato preavviso all'amministrazione almeno 15 giorni prima, salvo corrispondere in alternativa una somma corrispondente ai giorni di mancato preavviso. Sono fatti salvi i casi documentati di emergenza

SEGNALAZIONI IMPORTANTI

In tutta la struttura è **SEVERAMENTE VIETATO FUMARE**.

E' rigorosamente proibito portare farmaci direttamente agli assistiti.

La Residenza non si assume responsabilità alcuna per i valori conservati nella camera e nei mobili degli utenti. Eventuali ammanchi devono essere comunque comunicati tempestivamente alla Direzione. È altresì consentito l'uso di apparecchi televisivi e radiofonici, solo se autorizzato dalla Direzione della struttura.

La Direzione Sanitaria di struttura può limitare e/o vietare l'introduzione di alimenti e bevande che comportino un danno per la salute degli utenti.

Per una serena e tranquilla convivenza l'utente, compatibilmente con le proprie condizioni fisiche e mentali, e i visitatori si impegnano ad osservare le seguenti norme:

- • tenere un comportamento corretto e dignitoso verso gli altri
 - non danneggiare arredi, attrezzature e parti strutturali;
 - non usare in camera apparecchi di riscaldamento, condizionamento o cottura, ferri da stiro o altre apparecchiature similari;
 - non lavare in camera indumenti personali;
 - non arrecare disturbo con atti o rumori molesti o utilizzando apparecchi rumorosi;
 - non gettare acqua, immondizie od altro al di fuori degli appositi siti;
 - non vuotare nei sanitari materiali che possano otturarli;
 - non asportare dai locali oggetti che ne costituiscano l'arredo;
 - segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento delle attrezzature o degli impianti della camera;
 - consentire al personale di servizio ad entrare nella camera per provvedere alla pulizia, ai controlli e alle eventuali riparazioni;
 - osservare regole di igiene personale e dell'ambiente;
 - astenersi dal dare compensi di qualunque natura al personale operante in struttura e richiedere loro ciò che è vietato dal regolamento.

PRIVACY

La Residenza utilizza e conserva in sede, aggiornandoli, supporti cartacei/informatizzati al fine di acquisire e mantenere i dati riguardanti gli utenti che sono indispensabili per un'adeguata cura e assistenza agli stessi e per un'efficiente organizzazione gestionale della Residenza. Sono rispettati i contenuti e i criteri delle norme relative alla gestione dei dati (D: Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.).

Vengono utilizzati supporti amministrativi e sanitari-assistenziali.

I COSTI / LA RETTA GIORNALIERA

L'importo della retta giornaliera complessiva (sanitaria ed alberghiera), per le prestazioni erogate nella residenza e previsti dal presente Regolamento, è approvato dalla ASL VCO, in accordo con gli enti gestori dei SSA del territorio, ai sensi della normativa regionale vigente in materia.

Gli importi così determinati sono applicati anche per i ricoveri a tempo determinato (cd ricoveri di continuità e ricoveri temporanei).

Degli eventuali aumenti della retta giornaliera (compresi l'entità e la decorrenza) verrà data comunicazione scritta all'Utente/Impegnatario e all'ASL VCO.

L'utente inserito in regime privato deve corrispondere l'intero importo della retta (sanitaria e alberghiera).

L'ASL di appartenenza dell'assistito garantisce il pagamento della quota parte di spettanza sanitaria, secondo la ripartizione stabilita dalla normativa regionale vigente in materia, per ogni utente ricoverato.

La retta sanitaria comprende tutte le prestazioni indicate nel Regolamento della residenza. La sua corresponsione cessa il terzo giorno successivo al verificarsi dell'assenza (dimissione, decesso)

La quota alberghiera della retta giornaliera, secondo la ripartizione prevista dalla normativa regionale vigente in materia, - applicata nella stessa misura e con le stesse modalità anche ai ricoveri a tempo determinato -, è a carico del singolo utente che, se non in grado di provvedervi, dovrà tempestivamente dichiararlo al fine di ottenere le integrazioni economiche necessarie da parte degli Enti territorialmente competenti titolari delle funzioni socio-assistenziali.

La retta alberghiera comprende tutte le prestazioni ed i servizi indicati nel Regolamento della residenza.

La corresponsione dell'importo mensile della retta a carico dell'Utente, anche in caso di ammissione all'integrazione da parte dell'Ente gestore dei SSA, deve avvenire entro il giorno 10 di ogni mese. Ai fini del conteggio dell'addebito mensile, la giornata di ingresso viene considerata giornata di presenza effettiva.

In caso di rinuncia, a qualsiasi titolo o per qualsiasi causa, alla permanenza nella struttura, l'Utente è tenuto a dare un preavviso di almeno 15 giorni alla Direzione della Struttura mediante formale comunicazione, pagando fino al 15° giorno l'intera rata maturata, in caso di mancato preavviso. La rinuncia si ritiene confermata dalla data di iscrizione a Protocollo di corrispondenza della richiesta.

La retta complessiva giornaliera comprende tutte le prestazioni indicate nel regolamento della Residenza Lagostina. La mancata fruizione, anche parziale, dei servizi, non dà diritto ad alcuna detrazione, Si segnala in particolare quanto segue.

L'A.S.L. VCO garantisce sia per gli ospiti in regime di convenzione sia in regime privato:

* la fornitura diretta dei farmaci, sulla base di quanto previsto nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA). L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci ad personam o farmaci in fascia C) è valutata dalla Commissione Terapeutica Aziendale;

* la fornitura diretta dei prodotti per la Nutrizione Artificiale, dei supplementi nutrizionali orali calorici (per pazienti malnutriti) e dei sostituti dell'acqua (per pazienti disfagici), sulla base del Piano Nutrizionale;

*la fornitura diretta di materiale di medicazione avanzata, sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN, nei quadri clinici e con le modalità di prescrizione previste dalle attuali disposizioni regionali, previsti nel Prontuario Aziendale. La struttura è dotata del materiale necessario per l'intervento episodico o acuto; mentre per il materiale necessario per medicazioni continue o riferite a piani terapeutici, prescrivibili direttamente dai MMG, si applica quanto previsto dalla DGR 21-11426 del 18/05/2009.

*la fornitura diretta del materiale necessario per l'automonitoraggio glicemico per pazienti diabetici; * *
*l'ossigenoterapia è erogata ai pazienti affetti da IRC, secondo il Piano Terapeutico redatto dal medico specialista.

Per gli ospiti residenti in ASL diversa dall'ASL VCO, le due ASL interessate dovranno concordare modalità di compensazione dell'eventuale spesa sostenuta dall'ASL in cui insiste la struttura.

Il Direttore Sanitario della struttura si raccorda con i Servizi Aziendali competenti dell'ASL VCO per dare attuazione a quanto sopra indicato.

I farmaci di fascia C, se non ricompresi nel Prontuario Farmaceutico Aziendale, sono soggetti a rimborso a carico dell'Utente/Comune, previa presentazione della ricetta medica nominativa e relativi scontrini fiscali.

È organizzato il servizio di trasporto per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente in struttura, e per i trasferimenti ospedale-residenza-domicilio-altre strutture.

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;

* per il rientro da ricovero ospedaliero sono a carico della struttura in quanto compresi nella tariffa giornaliera; detto servizio è a carico dell'utente per il rientro a domicilio, il trasferimento in altra struttura e/o per motivi per esigenze personali diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale di cui al precedente capoverso.



LA GESTIONE DEI SERVIZIO SANITARI E SOCIO-ASSISTENZIALI

I diversi servizi sanitari e socio assistenziali erogati presso la Residenza Lagostina sono organizzati, nel rispetto degli standard previsti dalla normativa vigente in materia.

Il nuovo modello organizzativo proposto dalla regione Piemonte con D.G.R. n. 45 - 4246 del 31 luglio 2012, ha comportato una riorganizzazione delle prestazioni di assistenza residenziale sulla base delle specifiche esigenze delle persone assistite, garantendo una maggiore flessibilità quali-quantitativa degli interventi, che trova nel Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) la sua espressione operativa.

Sono state pertanto individuate le fasce assistenziali, elencate nella Tabella 1, in cui si articola l'intensità delle prestazioni erogate nell'ambito dei L.E.A., all'interno delle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani non autosufficienti.

La fascia d'intensità assistenziale è individuata sulla base delle modalità previste dalla D.G.R. n. 42-8390 del 10 marzo 2009.

Ogni fascia assistenziale individuata rappresenta uno standard complessivo minimo da garantire e sono specificati nel Progetto Individuale in relazione al bisogno assistenziale della persona.

La funzionalità del modello organizzativo-gestionale fondato sul principio della flessibilità degli interventi in relazione alla centralità dei bisogni dell'utente presuppone, in particolare, l'utilizzo coordinato del personale, da realizzarsi attraverso la costituzione di nuclei di figure professionali sanitarie e socio-assistenziali, coordinati ed operanti, in maniera integrata. Tale flessibilità organizzativa risponde all'esigenza di realizzare una razionale ed unitaria gestione delle risorse a disposizione, ottimizzando l'impiego del personale, delle attrezzature, degli spazi assistenziali e dei posti letto in modo funzionale alle esigenze degli ospiti.

A parziale modifica della citata D.G.R. n. 42-4248/2012, con la D.G.R. 4 marzo 2022, n. 10-4727 è stata attuata la revisione del percorso dedicato a soggetti affetti da decadimento cognitivo che ha previsto l'articolazione dei Nuclei N.D.C.T. e N.D.C. retro descritti

Il fabbisogno di risorse professionali utilizzato è dichiarato tramite il riepilogo previsto dalla normativa che consente la verifica della corrispondenza dei minutaggi di tutte le professionalità impiegate rispetto a quanto definito nei P.A.I. degli ospiti.

Assistenza medica di Medicina Generale:

- nella fascia diurna/serale 08.00 - 20.00 dal lunedì al venerdì nei giorni feriali, se non prefestivi, è assicurata dai medici di medicina generale (medici di famiglia), secondo le modalità stabilite dal vigente Accordo Collettivo;
- nella fascia notturna 20.00 - 08.00, il sabato dalle ore 10,00 alle ore 20,00, i prefestivi dalle ore 12,00 alle ore 20,00 e i festivi dalle ore 8,00 alle ore 20,00 è garantita dal servizio di continuità assistenziale (Guardia Medica).

Assistenza infermieristica: è garantita dagli Infermieri. È articolata prevedendo la presenza 24 ore su 24 di almeno un infermiere, con copertura dei turni festivi, per tutto l'anno.

Assistenza tutelare alla persona è garantita da personale in possesso di idoneo titolo professionale. Il numero degli addetti è tale da garantire la copertura dei turni diurni e notturni anche nei giorni festivi, per tutto l'anno.

Attività di riabilitazione: è garantita da personale, in possesso della qualifica di terapeuta della riabilitazione/logopedista, che assicura agli utenti i trattamenti riabilitativi appropriati. I trattamenti potranno essere effettuati nella palestra o al letto del paziente, a seconda delle condizioni cliniche.

L'attività per gli utenti in regime residenziale è articolata su 5 giorni la settimana, escluso sabato domenica e festivi.

Attività di animazione: sono garantiti programmi individuali e collettivi, tenendo conto delle preferenze e delle possibilità di stimolazione fisica e mentale degli utenti, da parte di operatori in possesso di specifica professionalità ed esperienza. Le attività si concretizzano anche in uscite esterne a piccoli gruppi (passeggiate al mercato rionale, gite fuori porta, visite a musei, incontri per il the..) che sono programmate e organizzate compatibilmente con le condizioni di salute ed in manifestazioni interne aperte al pubblico ed ai parenti (compleanni, concerti, cori, allestimento mostre fotografiche, incontri con scolaresche...).

Visite specialistiche

Le prestazioni diagnostico-terapeutiche richieste dal medico curante per gli utenti residenziali, ove possibile, sono garantite dall'ASL VCO presso il presidio oppure sono effettuate presso i Poliambulatori e gli Ospedali territorio. La psicologa è presente 6 giorni alla settimana. ed è responsabile dell'attività di riabilitazione psicologica a favore degli Ospiti, in particolare di quelli affetti da demenza o da Morbo di Alzheimer.

Assolve alle funzioni di:

- Gestione e verifica dei programmi riabilitativi atti a favorire l'orientamento e a compensare le disabilità;
- Collaborazione con i Medici per il controllo periodico e gestione dei problemi sanitari ricorrenti;
- Gestione del nursing orientato al mantenimento delle capacità residue e, per quanto possibile, alla riabilitazione psichica dell'Ospite;
- Collaborazione per il sostegno e l'aiuto dell'Ospite che presenti eventuali problemi e difficoltà inerenti l'inserimento;
- Promozione di attività ed iniziative finalizzate al miglioramento della qualità della vita quotidiana;
- Partecipazione alle riunioni di equipe per la definizione di progetti individuali,
- Cura e sostegno delle relazioni con i parenti;
- Verifica dell'attuazione dei programmi di animazione.
-

Assistenza protesica, integrativa e farmaci

Per tutti gli ospiti ricoverati in struttura, residenti in Regione Piemonte, l'assistenza protesica, integrativa e farmaceutica è garantita dall'A.S.L. VCO, secondo le necessità degli ospiti. Per quanto riguarda l'assistenza protesica ed integrativa, si specifica quanto segue:

- la fornitura di protesi ed ortesi, indicate nel D.M. 332/99, è garantita dalle A.S.L. di residenza degli ospiti, sia per gli ospiti in regime di convenzione sia in regime privato, secondo le disposizioni delle vigenti normative e dell'organizzazione delle singole ASL;
- letti, cuscini e materassi antidecubito, nonché sollevatori con relative imbracature, con le caratteristiche previste dal D.M. 332/99, sono garantiti dalla struttura;
- per la fornitura di presidi antidecubito con caratteristiche particolari, il riferimento è l'ASL di residenza della persona inserita in struttura.

Sono inoltre previste le seguenti attività di sostegno:

Attività di volontariato: è stipulata apposita convenzione con associazioni di volontariato che sono operative all'interno della Residenza collaborando nello svolgimento delle attività.

È assicurata l'**assistenza religiosa**, nel rispetto della volontà e libertà dei singoli, attraverso la presenza settimanale di operatori religiosi.



SERVIZI ALBERGHIERI

I servizi alberghieri erogati nella residenza sono i seguenti:

Servizio ristorazione:

la produzione dei pasti, affidata ad una Ditta di primaria importanza nel settore della ristorazione collettiva, è interna alla struttura. Sono predisposti menù stagionali sviluppati sulle 4 settimane, basati su appropriate tabelle dietetiche, vistate dalla Struttura di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione dell'ASL VCO.

È sempre garantita la scelta di alternative al menù del giorno, oltre che il rispetto di regimi dietetici particolari dipendenti dalle individuali condizioni sanitarie.

È aperto, a pagamento, il servizio ristorazione anche ai visitatori.

Servizi barbieri e parrucchiere - cure estetiche

Il servizio di barbieri e parrucchiere comprende una prestazione mensile di taglio e piega. Possono essere richieste prestazioni diverse e straordinarie, i cui costi sono a carico del richiedente, secondo le tariffe esposte nei locali della struttura.

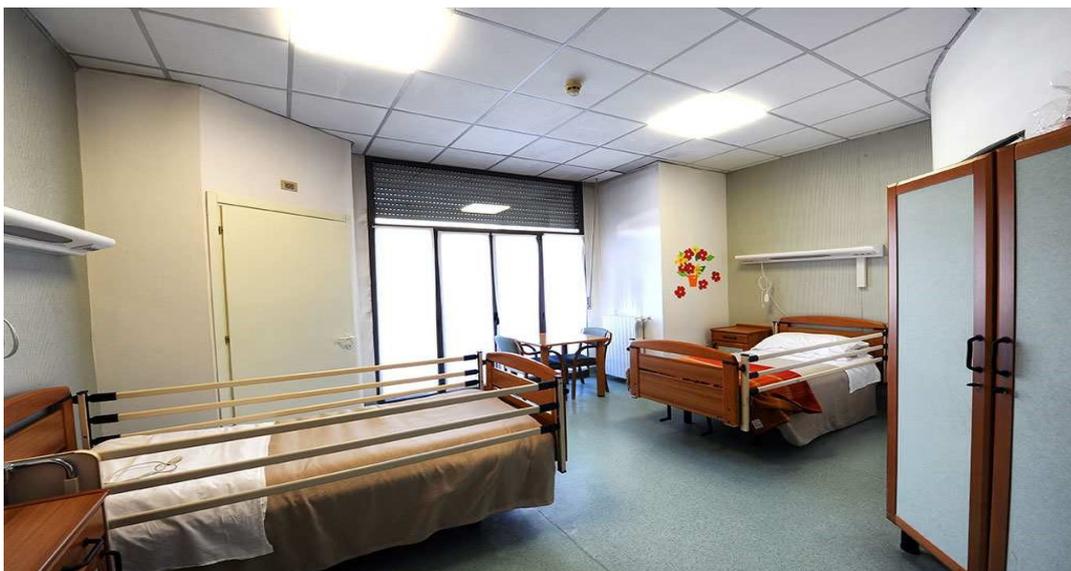
Anche le cure estetiche, se non prescritte nel Piano Individuale o dal medico per esigenze sanitarie, sono a carico dell'Ospite.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria e degli indumenti degli utenti è compreso nella retta e viene garantito da ditta esterna con lavaggio asettico e con un sistema di tracciabilità che permette di monitorare la movimentazione in entrata e in uscita di tutti i capi.

Servizi di sanificazione e pulizie

Il servizio viene svolto secondo un programma di lavoro quotidiano e periodico.



LA GIORNATA TIPO/ATTIVITA' DI ASSISTENZA INTEGRATA QUOTIDIANA

La vita dell'utente è, orientativamente, così organizzata:

La sveglia per gli utenti residenziali è programmata tra le ore 07.00 e le ore 9.00; durante queste ore gli assistenti tutelari procedono all'alzata dal letto (se le condizioni fisiche degli utenti lo consentono), all'igiene personale, al cambio della biancheria personale e al rifacimento del letto.

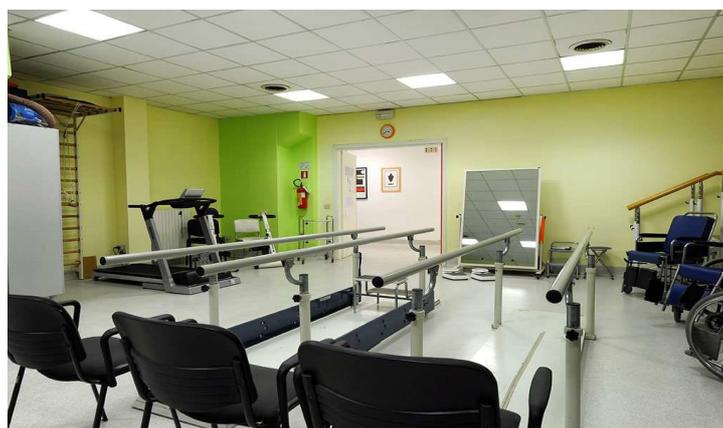
Gli utenti in regime diurno entrano al centro tra le ore 8.00 e le ore 8.30, mentre il congedo avviene tra le ore 16.00 e le ore 16.30.

La colazione è servita nelle sale da pranzo (alcuni degenti mangiano nelle proprie stanze e sono imboccati, se necessario) tra le ore 8.00 e le ore 9.30.

Dalle ore 09.30 alle ore 12.00 si svolgono le attività varie individuali o di gruppo (animazione, fisioterapia, prestazioni infermieristiche, visite) ed è previsto l'eventuale cambio della biancheria personale. Verso le ore 12.00 è servito il pranzo.

Verso le ore 13.15 gli operatori socio-assistenziali provvedono al cambio della biancheria personale e alla preparazione per il riposo pomeridiano per chi lo desidera. Dopo riprendono le attività di animazione e/o di fisioterapia individuali o di gruppo, con consumazione della merenda (verso le 16.00).

La cena è servita verso le ore 18.00. Gli utenti sono preparati per la notte tra le ore 20.00 e le 21.00.



STANDARD DI QUALITA'

Lavoro per Progetti Individualizzati

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 situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Tale progetto viene condiviso con la famiglia.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento. Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato sul benessere globale della persona.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

Formazione del Personale

Il personale che lavora nella RSA Massimo Lagostina ONLUS è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Si garantisce la partecipazione ai corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati. La partecipazione a tali Corsi viene pianificata con l'apporto talvolta autonomo dalla Direzione generale, talaltra su proposta e stimolo del personale.

La partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità viene pianificata su programmazione annuale.

Corretto utilizzo delle Risorse

La Residenza è dotata di un'autonoma rete informatica interna. Per verificare il corretto utilizzo delle risorse nella Struttura, si usufruisce di un programma informatico allo scopo di monitorare i processi riabilitativi ed assistenziali per la produzione di risultati di qualità ed il controllo dei costi ad essi collegati.

Gli uffici sono in grado di effettuare la progettazione e la realizzazione dei supporti contabili ed organizzativi per la Direzione generale, volti a verificare che l'impiego delle risorse sia efficiente ed efficace e quindi coerente con gli obiettivi che ci si è posti. Inoltre, l'Ente dispone di un proprio sito web, con scopo informativo delle proprie attività, unitamente alla necessità di trasparenza, ove è possibile ottenere tutte le informazioni, i Regolamenti in vigore, i modelli di domanda e la presenta Carta dei Servizi.

Sistemi Informativi Scritti

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale raccolti nei nuclei in appositi contenitori sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, piani di assistenza individualizzati, piani di lavoro. E' attiva la cartella sanitaria web dove il personale può accedervi, con proprie credenziali, per conoscere tutte le informazioni anagrafiche e/o sanitarie dei pazienti in modo da rendere efficace il servizio dei processi socio-sanitari quali registri di attività, diari, consegne, terapie. Attraverso questa tecnologia si possono gestire le prescrizioni delle terapie e relative somministrazioni/applicazioni, visite ed esami, pianificazione e consultazione delle attività di reparto, schede infermieristiche, assistenziali, fisioterapiche, mediche e sociali, gestione del farmaco, gestione del PAI e degli ausili e protezioni.

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

La RSA Massimo Lagostina ONLUS dispone del manuale previsto dal D. Lgs. 155/97 e mette in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti, elaborato dalla Società di ristorazione che svolge il servizio.

Il personale segue corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Attuazione D. Lgs. 81 del 2008

La RSA Massimo Lagostina ONLUS 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. Inoltre, sono stati predisposti i corsi di formazione richiesti.



OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramenti in corso di sviluppo sono:

- Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra Centro Residenziale, ASL, Comune promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni.
- Generare degli indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità efficienza, efficacia, adeguatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti, familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.

Ufficio Ascolto del Cliente

Obiettivo dell'Ente è quello di rendere il soggiorno della persona il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi. Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito presso l'Ente l'Ufficio "Ascolto del Cliente", dove è possibile effettuare delle segnalazioni sui servizi ricevuti: i familiari o persone esterne possono compilare l'apposito modulo a disposizione presso l'URP, mentre i residenti possono contattare direttamente la Psicologa.

Le segnalazioni e suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della RSA "Massimo Lagostina" alle aspettative del cliente.

Reclami, Suggerimenti, Segnalazioni

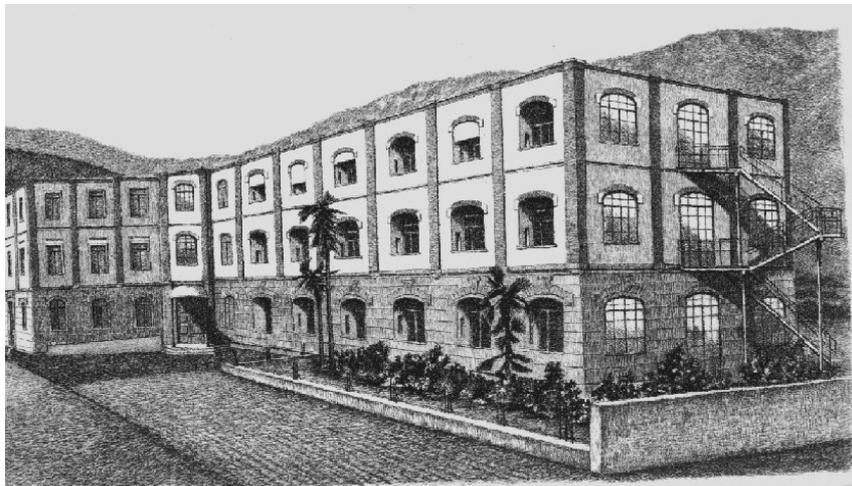
La Massimo Lagostina garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti, o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni. Le segnalazioni ed i suggerimenti devono essere presentati alla Direzione della struttura, consegnando l'apposito modulo o inviandolo tramite posta alla Struttura. Non sono presi in considerazione i reclami anonimi. La struttura si impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni, attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

Questionario di Rilevazione

Agli ospiti ed ai loro familiari viene annualmente consegnato un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, tramite cui potere esprimere libere valutazioni sui vari aspetti del servizio. Successivamente vengono elaborati tali dati ed il Responsabile della qualità redige una relazione annua sull'attività della Struttura e sugli esiti della rilevazione. I sopraccitati strumenti di tutela sono disponibili presso la Direzione della Struttura.

LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

L'Ente è in possesso di certificazione riconosciuta dalla ANCCP attraverso la quale assicura che l'organizzazione dell'Ente è conforme alla normativa ISO9001:2015, permettendo tra l'altro la disponibilità di protocolli inerenti le procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli Ospiti. Inoltre il manuale qualità, le procedure gestionali, i protocolli e le linee guida assicurano la correttezza dell'assistenza.



Raggiungerci è facile:

La RSA Massimo Lagostina ETS è ad Omega 28887 - VB in Via Risorgimento n. 5.

La sede è facilmente raggiungibile provenendo da
Novara, litoranea del Lago d'Orta, superare il centro di Omega in direzione Gravellona Toce.
Provenendo da
Milano o Torino, A26 uscita Gravellona Toce, direzione Omega.
Girare in prossimità del **Torrente Strona**.

Orario delle visite agli Ospiti: dalle 9.00 alle 20.00

Parlarci è semplice:

Telefonicamente tramite centralino 0323.63288 e fax 0323.643680

E' possibile consultare il sito internet:

www.rsalagostina.it e scrivere

alla posta elettronica:

info@rsalagostina.it

rsalagostina@pec.it

