



**AZIENDA SPECIALE SAN GIUSEPPE
DI ORBASSANO**

CARTA DEI SERVIZI
Presidio socio-assistenziale

1[^] STESURA NOVEMBRE 2000

Aggiornamento 2009

GUIDA
ALL'INFORMAZIONE
E ALL'ACCOGLIENZA

INDICE

Premessa	3
Principi fondamentali	4
Rapporti con l'utente ospite	4
Diritti dell'ospite	5
La Storia.....	6
Amministrazione	8
Organigramma	9
La Residenza Sanitaria.....	10
Come si accede.....	11
Costo del servizio	12
Il modello organizzativo	13
Servizi	14
Il Personale.....	14
Servizi complementari.....	17
Altre attività.....	20
Vita in struttura	21
La misurazione oggettiva dei servizi.....	22
Calendario-tipo delle iniziative annuali	23
Come si raggiunge.....	24
Contatti	24
Servizi sociali del territorio di competenza.....	25
Allegato	

PREMESSA

La Residenza sanitaria, gestita dall'Azienda Speciale San Giuseppe del Comune di Orbassano, pone al centro della sua attività l'anziano portatore di bisogni specifici.

Tale attività si esprime nel mettere a disposizione della persona non più dotata di autosufficienza un'organizzazione sanitaria e assistenziale in costante adeguamento alle sue necessità.

Mission: assistere e curare l'anziano non autosufficiente nelle sue varie patologie, in modo che vengano mantenute il più possibile le autonomie residue e che l'utente stesso e i suoi familiari abbiano fiducia nell'azione messa in atto, in un contesto di tipo familiare, ove agisce un'organizzazione sistemica che non potrebbe essere attivata al domicilio.

Nessuno ci insegna come invecchiare.

Oggi tutti diventiamo prima anziani e quindi vecchi senza la cultura necessaria e senza la consapevolezza di ciò che dovremo affrontare. Questo ci rende timorosi nelle aspettative. Ma ciò che più connota la quarta età è la necessità quasi generalizzata di porre i propri bisogni fisici e psichici in altre mani.

Laddove viene a mancare la libertà dal bisogno, è dovere civile non accontentarsi di offrire all'anziano la mera assistenza, ma si deve accettare la sfida di garantire, insieme ai diritti, il grado più elevato di soddisfacimento del singolo.

Il servizio pubblico, di cui l'Azienda Speciale è parte, si è fatto carico di normare il benessere dell'anziano in ossequio alla direttiva del 27.01.1994 del Presidente del Consiglio dei Ministri che indica le norme volte "a garantire il godimento dei diritti alla persona e alla salute".

L'Azienda Speciale nel gestire la Residenza rispetta tali principi.

Orbassano, Ottobre 2009

ENZO STASSI
Presidente

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA L'Azienda applica il principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti, la parità di trattamento e adotta le iniziative necessarie per adeguare le prestazioni del servizio alle singole esigenze dell'ospite.

IMPARZIALITÀ L'Azienda ispira i suoi comportamenti verso l'ospite a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità.

CONTINUITÀ L'Azienda garantisce il regolare e continuo funzionamento del servizio e delle prestazioni sanitarie e assistenziali.

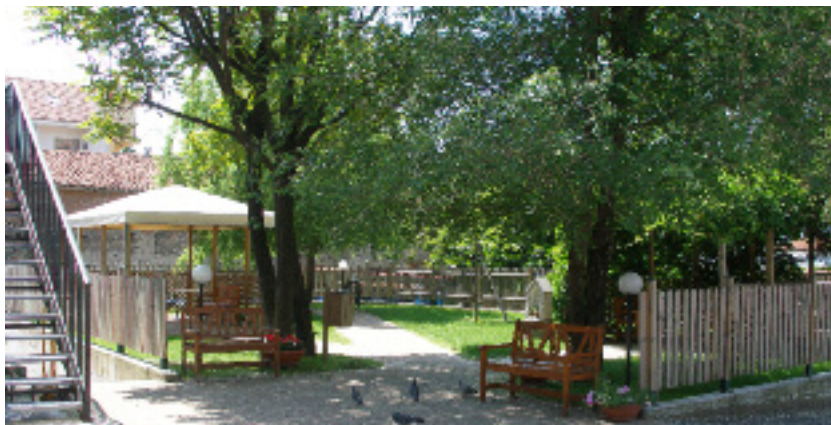
PARTECIPAZIONE L'ospite ha il diritto di chiedere le informazioni che lo riguardano e ha il diritto di presentare reclami, istanze e suggerimenti al fine di migliorare il servizio reso.

DIRITTO DI SCELTA L'Ente accetta il diritto di scelta delle ASL con le quali è convenzionata e rispetta la decisione dell'ospite e dei suoi parenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA L'Azienda eroga il servizio sanitario e assistenziale riconoscendo che i criteri dell'efficienza e dell'efficacia si raggiungono con il costante aggiornamento professionale dei dipendenti.

RAPPORTI CON L'UTENTE OSPITE

L'Azienda contrae l'impegno con il proprio personale in servizio presso la Residenza di far osservare l'obbligo di trattare l'Ospite con **RISPETTO E CORTESIA** e di agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti.



L'operatore si impegna ad essere sempre identificabile in ogni circostanza anche attraverso comunicazione telefonica.

Nulla può essere richiesto all'Ospite in aggiunta alla retta stabilita dall'Azienda se non preventivamente ed espressamente precisato nel contratto di ospitalità.

DIRITTI DELL'OSPITE

Si dividono in:

- a) diritti di ordine morale:
 - il diritto della dignità della persona;
 - il rispetto della riservatezza;
 - il rispetto della personalità anche con la personalizzazione dell'ambiente.
- b) diritti di natura sanitaria:
 - osservanza delle somministrazioni e dei tempi delle singole terapie;
 - osservanza delle diete personalizzate previste da prescrizioni mediche;
 - osservanza degli esami clinici prescritti.
- c) diritti di ordine assistenziale come:
 - il conformarsi ai ritmi e alle abitudini del singolo;
 - la cura della persona e dell'aspetto fisico;
 - l'aiuto nelle operazioni d'igiene personale, vestizione e svestizione, nutrizione, alzata mattutina, nonché negli spostamenti e nella preparazione al riposo notturno.
- d) diritti amministrativi:
 - diritto dell'utente di formulare reclami avverso le decisioni o le iniziative dell'Azienda che non ritenga rispettose di propri interessi legittimi.



LA STORIA



L’Ospedale San Giuseppe di Orbassano, eretto in Ente Morale con Decreto Reale di Umberto I il 2 giugno 1889, nasce per volontà di un sacerdote, Don Stefano Febraro e di 38 soci fondatori che dotano l’Ente di propria sede, di terreni e di denaro. Lo scopo caritatevole per cui fu fondato, diventa servizio alla città e ai paesi limitrofi e l’Ospedale estende la sua attività a 28 posti letto. Intanto vengono aperte con le sezioni di medicina e chirurgia, quelle di ostetricia, pronto soccorso, radiologia, nonchè gli ambulatori di ginecologia, otorinolaringoiatria, oculistica, ortopedia, laboratorio analisi, esami elettrocardiografici e si dà vita alle prestazioni fisioterapiche.

L’espansione dell’attività non è parimenti seguita da opportuni adeguamenti strutturali e l’Ospedale subisce nel dicembre 1939 un primo ridimensionamento ad “Infermeria” e più tardi, nel novembre 1986, diventa presidio socio-assistenziale con la dicitura “Casa di Riposo San Giuseppe - IPAB”.

A far data dal 1992 la Regione Piemonte commissaria l’IPAB.

Nei sette anni di commissariamento si procede ad appianare il deficit della precedente gestione, anche con l’intervento del Comune di Orbassano il quale acquista i beni immobili di proprietà dell’Ente. Parimenti si realizza la trasformazione in Residenza Assistenziale Flessibile per non autosufficienti (RAF) con ampliamento dei posti a 45 e successiva apertura del Centro Diurno Alzheimer.

Nel 1998 la struttura e la gestione dell'estinta IPAB vengono trasferite al Comune di Orbassano il quale successivamente costituisce, ai sensi di legge (d.lgs 267/00, ex l.142/90), un'Azienda Speciale (cioè municipalizzata) denominata "Azienda Speciale San Giuseppe" a cui affida la gestione del servizio.

È il primo ottobre 1999.

L'Azienda ha autonomia contabile e gestionale, è retta da un Consiglio di Amministrazione costituito da un Presidente e due Consiglieri, la cui carica dura fino alla scadenza del mandato del Sindaco, che li nomina. Un Direttore si occupa della gestione tecnica. Specifici regolamenti interni normano la gestione. Il Comune detta gli indirizzi ed effettua un controllo finale del bilancio.

Oggi la Residenza dell'Azienda Speciale, in seguito a recenti lavori di risistemazione, sia degli spazi comuni e generali sia delle camere, offre 49 posti letto per non autosufficienti autorizzati in via definitiva dalla ASL, ed è convenzionata con le Aziende Sanitarie Locali della Regione Piemonte. I posti letto sono 43 di tipo RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale, cioè utenti più gravi) e 6 di tipo RAF (Residenza Assistenziale Flessibile, cioè utenti "non-auto" meno gravi).

È in progetto un'ultima parte di risistemazione di alcune camere lotto (con capienza che diventerà di 50 p.l.).



La storia dell'ex Ospedale è raccontata nei dettagli nel volume "Il San Giuseppe. Un Ospedale per Orbassano" edito da Nadia Camandona Editore in occasione del 120° anniversario della fondazione (2 giugno 1889 - 2 giugno 2009) e acquistabile presso le librerie della Città.

L'Azienda Speciale, oltre a gestire la Residenza per anziani, si occupa, per Statuto, anche della gestione di altri servizi cittadini.

AMMINISTRAZIONE RESIDENZA SANITARIA “SAN GIUSEPPE”

(le informazioni seguenti sono aggiornate alla data di stampa di questo libretto)

La Residenza è amministrata dall’Azienda Speciale “San Giuseppe” e, in particolare, da:

CARICHE SOCIALI attuali

Presidente: Dott. Enzo STASSI

Consiglieri: Dott. Giulio Cesare GALFIONE
Rag. PierCarlo BARBERIS

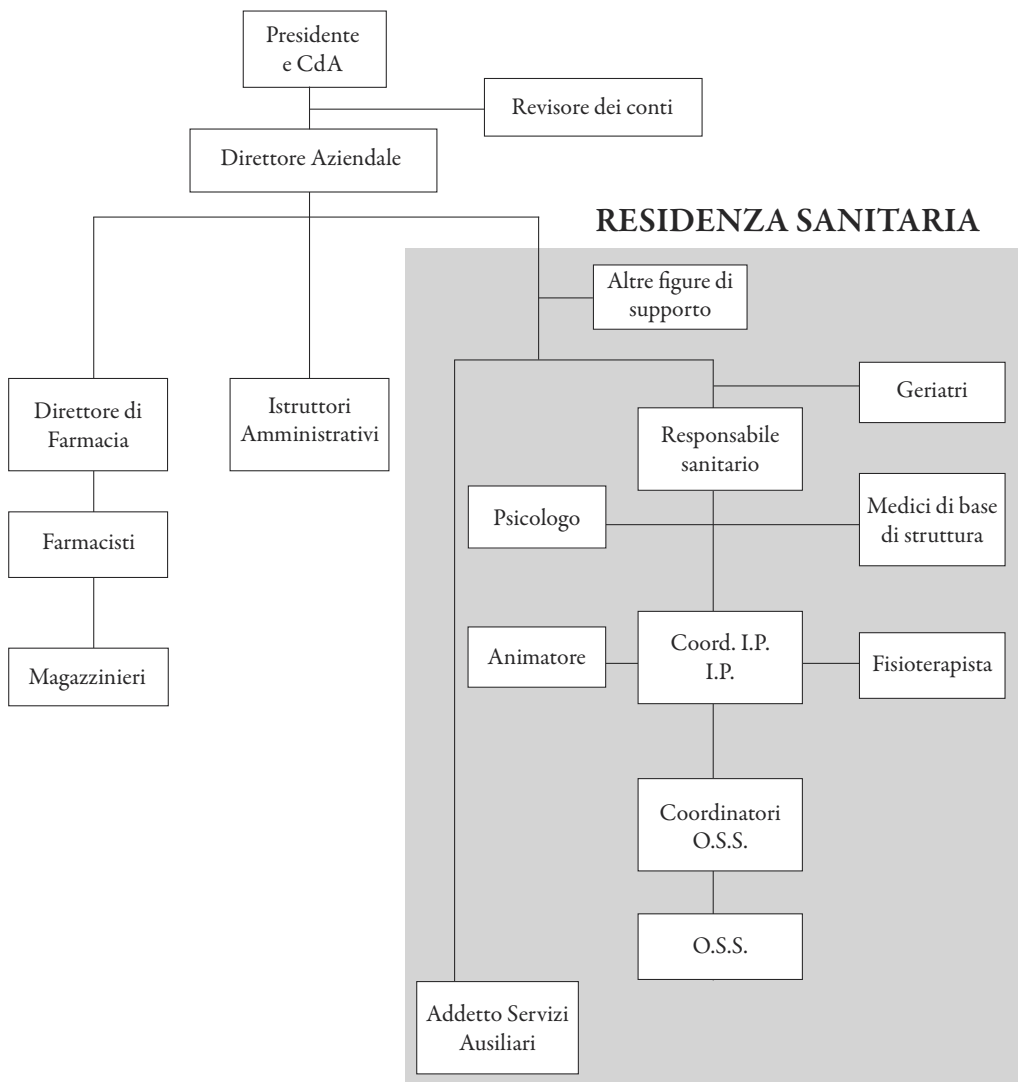
che compongono il Consiglio di Amministrazione

ORGANI DELL’AZIENDA

Direttore Generale (Ing. Fulvio Torres) nominato dal Consiglio di Amministrazione; il Direttore dell’Azienda è anche il Responsabile di Struttura della Residenza; il Revisore dei Conti (Rag. Pierluigi Ropolo) nominato dal Sindaco.



ORGANIGRAMMA



LA RESIDENZA SANITARIA (O PRESIDIO SOCIO-ASSISTENZIALE)

Una struttura residenziale per anziani è soggetta al rigoroso rispetto delle norme regionali che regolamentano sia la parte strutturale (caratteristica e metratura degli spazi) sia la parte organizzativa (risorse professionali e relativi tempi di lavoro).

Il presidio socio-assistenziale per “non-autosufficienti”, gestito dall’Azienda Speciale San Giuseppe, consta di due ali di fabbricato.

Quella prospiciente Via Cesare Battisti è il fabbricato più antico (1889) ove si trova l’ingresso della struttura: ospita gli uffici, la palestra per servizi di fisioterapia, ambulatori vari, sala riunioni, un’area di degenza a 6 posti letto con locali per attività ricreative per i degenti e ampia terrazza. Nello stesso edificio si trova anche la chiesa del presidio.

L’edificio interno che ospita i reparti di degenza principali ha una costruzione a tipica impostazione ospedaliera a corsia: sono presenti un piano terra da 22 posti-letto, un primo piano da 21 posti letto (diventeranno 22 con l’ultima prevista risistemazione) e un seminterrato con servizi generali (camera mortuaria, spogliatoi, magazzini, locali di sporzionamento pasti, ampio locale per attività speciali). Ogni corsia di posti letto è autonoma con i suoi servizi medico-infermieristici, i servizi igienici, una sala pranzo/TV, bagni assistiti.

Le camere, in generale, sono doppie con bagno in camera, dotate di ricambio aria, regolazione microclima e impianto TV/telefono.

Il riscaldamento dell’immobile avviene tramite una centrale a gas metano esterna; è presente una rete antincendio di idranti, collegata all’acquedotto urbano, nonché una scala esterna antincendio. Le sale soggiorno sono condizionate. Ampio spazio esterno vivibile per gli ospiti con alberi secolari, pergole e gazebo e spazi collettivi per attività di socializzazione. Ampie terrazze a disposizione.

Una equipe pluriprofessionale si occupa dell’assistenza personalizzata da un punto di vista sanitario e psicologico. La struttura è dotata di macchine automatiche per il sollevamento o il posizionamento dei pazienti pesanti e/o meno collaboranti.

Piano 3: nucleo di degenza.

Piano 2: nucleo di degenza.

Piano 1: nucleo di degenza, area esterna.

Piano 0: Palestra, Chiesa, Biblioteca, Uffici.

Piano -1: servizi generali, sala polivalente.

COME SI ACCEDE

L'ingresso può avvenire in convenzione ASL o in regime privato.

L'utente non-autosufficiente interessato al ricovero in convenzione ASL, o chi per esso, inoltra richiesta allo sportello del servizio sociale del Comune di residenza. Questi attiva la pratica.

Possano usufruire del servizio socio-assistenziale di questa Azienda i cittadini residenti nei Comuni dei territori di competenza della ASL TO 3-Distretto di Orbassano e, in via residuale, quelli residenti nei territori delle altre ASL regionali.

La ASL, attraverso la propria Unità di Valutazione Geriatrica (UVG), visita la persona interessata che ha fatto richiesta e stabilisce una graduatoria di accesso a un presidio residenziale convenzionato come il nostro.

L'utente al primo posto in graduatoria viene contattato direttamente dalla ASL; quindi, se l'utente o il suo impegnatario accetta il ricovero, si concorda l'inserimento e viene sottoscritto, al momento dell'ingresso, il contratto di ospitalità che disciplina la permanenza nel presidio. La sottoscrizione ha valore legale.

Al momento del ricovero l'utente deve produrre i seguenti documenti: tessera mutualistica, documentazione clinica pregressa, modello dei redditi del ricoverando e dei familiari tenuti agli alimenti, certificato di residenza e stato di famiglia o autocertificazione, fotocopia libretto di pensione, eventuale tessera esenzione ticket, certificato medico con terapia aggiornata, verbale invalidità, carta di identità, codice fiscale.

Inoltre sono richiesti all'accettazione indumenti e biancheria personale opportunamente numerati secondo indicazione dell'Ufficio di Segreteria e dotazione di farmaci sufficiente per i primi giorni; l'Azienda sconsiglia di portare oggetti di valore declinando ogni responsabilità.

L'utente non-autosufficiente interessato al ricovero in regime privato deve recarsi direttamente presso la segreteria aziendale per fare domanda; la disponibilità dei posti in regime privato è in genere residuale e nei limiti della disponibilità di posti letto non convenzionati dalla ASL.

COSTO DEL SERVIZIO

La retta dell'utente convenzionato si compone di due parti: una quota alberghiera (a carico dell'utente) e una quota sanitaria (a carico ASL). La retta alberghiera è fissata annualmente dal Consiglio di Amministrazione sulla base dei costi alberghieri e nei limiti di quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento e dalla disponibilità della ASL territoriale. Essa ha un importo fisso mensile ed è a carico dell'utente. Se quest'ultimo non ha il reddito sufficiente subentra nel pagamento il Servizio Sociale del Comune in cui l'utente ha il domicilio soccorso (Comune ove il cittadino è stato residente per oltre due anni).

Sono esclusi dalla retta alberghiera: i farmaci non mutuabili; corse di ambulanza per trasferimenti presso ospedali e/o ambulatori; prestazioni non indispensabili, se richieste dall'utente, e/o con frequenza superiore a quella garantita dalla struttura; prodotti di trattamento specifici per patologia/necessità esclusiva. Tali extra potranno essere forniti a tariffe di mercato.

La retta sanitaria è riconosciuta dalla ASL convenzionata nei limiti fissati da provvedimenti regionali sulla base dei costi sanitari. Le due rette anzidette devono consentire la copertura dei costi ordinari di gestione.

La retta per i ricoveri in regime privato (cioè non convenzionati) è fissata dal Consiglio di Amministrazione avendo come riferimento il complessivo dei costi alberghieri e sanitari. La retta deve essere pagata ogni mese entro il giorno 15. In caso di assenza il posto viene conservato applicando una riduzione di retta secondo contratto di ospitalità.



RESIDENZA SANITARIA

Direttore Sanitario: Dott. M. Pignata

MODELLO ORGANIZZATIVO GIORNALIERO

Ore 06.30	Risveglio e igiene personale Alzata Igiene personale
Ore 08.30	Situazione sanitaria: controllo Somministrazione Terapia Colazione
Ore 09.30	Bagni e cure estetiche Riabilitazione Servizi estetici Attività ricreative e occupazionali Attività di sostegno psicologico
Ore 11.50	Pranzo Somministrazione terapie
Ore 12.30-15.00	Riposo pomeridiano o fisioterapia
Ore 15.00-18.30	Bagni e cure estetiche Prestazioni infermieristiche varie Parrucchiere Riabilitazione Attività ricreative e occupazionali
Ore 16.30	The Momento liturgico settimanale Attività ricreative
Ore 18.40	Cena Somministrazione terapie
Ore 20.00	Attività libere Ascolto TV Terapia notturna e igiene personale Riposo notturno

SERVIZI

Si riportano in seguito i Servizi offerti all'interno della Residenza e tutti inclusi nella retta (se non specificato diversamente). In grassetto sono indicati gli standard più significativi dei servizi erogati.

IL PERSONALE

Un Responsabile di Struttura, che è anche il Direttore dell'Azienda, rappresenta la Residenza, conduce e coordina le risorse umane, dipendenti o in collaborazione.

In sua assenza è presente un Vice responsabile.

Il personale in servizio in corsia è così riconoscibile dalla divisa:

Bianco (camice): personale medico.

Verde: Capo-Sala o Infermiere Coordinatore.

Bianco con bordura blu: Coordinatori O.S.S.

Bianco (casacca e pantaloni): infermiere professionale, fisioterapisti e O.S.S.

Celeste/azzurro: Volontari.

DIREZIONE SANITARIA

Un Direttore sanitario si occupa di: sorvegliare la correttezza e l'appropriatezza delle cure prestate agli Ospiti dal personale medico e paramedico secondo il piano di assistenza individuale (PAI) garantendo il familiare; fissare i protocolli di lavoro dal punto di vista tecnico-sanitario; tenere i contatti con la ASL relativamente allo stato di salute dei singoli Ospiti. Il Direttore sanitario conduce l'equipe multiprofessionale preposta alla stesura dei PAI. Il PAI dopo la stesura viene monitorato **almeno ogni 6 mesi**.

È a disposizione per colloqui con i familiari previo appuntamento da richiedere all'ufficio di Segreteria e in giorni prestabiliti.

SEGRETARIA

Un Istruttore Amministrativo esegue le operazioni di amministrazione, si occupa del servizio relazioni con il pubblico offrendo le informazioni sulle procedure da ottemperare e le iniziative aziendali. L'Ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 11 alle ore 12 e dalle ore 16 alle ore 17.

SERVIZIO MEDICO

Oltre al medico di base di ciascun ospite ospite secondo le disponibilità ASL (e, se necessario e prenotato, allo specialista ASL), l'Ente dispone della consulenza geriatrica dell'ASO San Luigi di Orbassano. La convenzione offre la possibilità di usufruire per tutto l'anno della prestazione specialistica dei geriatri ospedalieri coordinati dal Primario.

Qualora l'Ospite e/o i familiari volessero fruire della consulenza di altro medico di loro fiducia, è richiesta la comunicazione a titolo informativo alla Direzione sanitaria. La procedura di prenotazione e di contatto con questo professionista sarà curata direttamente dai familiari.

È garantito il mantenimento e il monitoraggio delle terapie in corso e la visita al bisogno su segnalazione dell'infermiere. Un Ospite in condizioni stazionarie fruisce comunque di un check-up medico **almeno ogni 45 giorni circa**.

SERVIZIO INFERMIERISTICO INTERNO

È costituito da infermieri professionali che adempiono **dal mattino alla sera** alle attività sanitarie. Sono l'interfaccia con i medici e sono preposti, su delega dei medesimi, alle informazioni sulla salute dell'Ospite ai sensi di legge. Svolgono funzioni di caposala, gestiscono e controllano l'attività medica dei reparti rispondendo alla Direzione e si coordinano con i Coordinatori OSS (che sovrintendono alla gestione della parte non medica, cosiddetta *alberghiera*). Per garantire tutte le cure e le terapie necessarie gli infermieri professionali sono **reperibili anche di notte**. L'infermiere professionale in turno rappresenta il *Capo-Sala di turno*.



SERVIZIO OSS

Dagli infermieri professionali dipende un corpo di almeno 24 operatori socio-sanitari (OSS) presenti 24 ore su 24 e a cui compete il compito di assistere e accudire l'Ospite e i suoi effetti personali. Il servizio è regolato da una procedura scritta e da protocolli di azione.

L'Ospite (ovvero i suoi familiari), se lo ritiene, può decidere di integrare la sua personale assistenza attraverso personale privato con modalità da concordare con la Direzione sanitaria. In questo caso deve essere comunque inoltrata comunicazione scritta alla Direzione aziendale che si riserva l'autorizzazione e nel caso precisa quali operazioni competono al personale aziendale e quali al personale privato.

Gli OSS garantiscono: l'igiene intima dell'Ospite **almeno 1 volta al giorno**; il cambio del pannolone agli incontinenti **almeno 4-5 volte al giorno**; il bagno completo **almeno 1 volta alla settimana**; il rifacimento integrale del letto **almeno 1 volta la settimana**; l'idratazione **almeno 4-5 volte al giorno** (con l'integrazione di sciroppi specifici durante i mesi più caldi).

SERVIZIO COORDINAMENTO

Due OSS svolgono la funzione di coordinamento delle attività dei colleghi e sono responsabili dell'attuazione in reparto delle indicazioni gestionali di tipo alberghiero: si rapportano direttamente con la Direzione. Ogni nucleo ha il suo Coordinatore al quale i familiari devono rivolgersi per chiarimenti circa aspetti organizzativi alberghieri: presso l'ufficio di Segreteria è possibile conoscere l'orario di presenza del Coordinatore.



SERVIZIO FISIOTERAPICO

Al fisioterapista è affidato il programma di recupero personalizzato dell'Ospite nonché i trattamenti occorrenti per il mantenimento delle capacità possedute e il miglioramento di quelle residue secondo le indicazioni mediche. È consigliabile rivolgersi al fisioterapista per le problematiche relative al funzionamento/utilizzo degli ausili.

PSICOLOGO

L'Ente mette a disposizione degli Ospiti la figura di uno Psicologo. Egli collabora con i medici, armonizza l'ingresso dell'Ospite e ne agevola la permanenza in struttura, colloquia con i parenti, promuove attività culturali e di

collegamento con la realtà esterna. Orienta il personale operativo circa gli interessi che rintraccia nell'Ospite. È disponibile per colloqui con i familiari previo appuntamento da chiedere all'ufficio di Segreteria.

ANIMATORE

Ha il compito di allietare le giornate dell'ospite con stimolazioni artistiche, letture, giochi, canti e di gestire le attività di calendario mensile tra cui primeggiano le feste di compleanno. Conduce l'equipe specifica ("occupazionale") preposta alla stesura del programma mensile di iniziative ricreative particolari. Personalizza l'attività secondo gli interessi/attitudini di ciascun Ospite e rilevati nel PAI.

Monitora gli interessi di ciascun Ospite, la vita dei gruppi attitudinali, costituiti o creatisi spontaneamente, e **almeno ogni 3 mesi** verifica, in staff con altre figure, la personalizzazione delle azioni messe in atto. All'animatore si può affiancare un gero-motricista (specialista di esercizi psicomotori per anziani).

INSEGNANTE ATTIVITÀ OCCUPAZIONALI

Si occupa del mantenimento dell'attività manuale dell'Ospite insegnando a esercitarsi in varie attività quali la confezione di oggetti per sé e per i familiari. Il lavoro manuale stimola la fantasia e tiene vive le capacità residue.

ADDETTI AI SERVIZI DI PULIZIE

La pulizia dell'Ente è affidata in appalto a una società esterna in possesso dei requisiti di legge. La pulizia ordinaria delle camere e degli ambienti dell'Ospite avviene **giornalmente**; la pulizia dei servizi igienici, effettuata al mattino, è **revisionata** al pomeriggio. È prevista la pulizia a fondo di tutti gli ambienti **almeno 1 volta al mese**.

ADDETTI AI SERVIZI ESTETICI

Sono operatori OSS che curano la parte estetica dell'Ospite (taglio capelli, acconciatura, unghie, barba, cura dei piedi, etc.) Collaborano a tale servizio persone del volontariato che esercitano tale attività come supporto all'attività professionale gestita dall'Azienda. Le barbe vengono curate **almeno a giorni alterni**. Le unghie vengono curate **almeno 1 volta la settimana** e così anche la pulizia del viso. La pettinatura dei capelli è effettuata **ogni giorno e al bisogno**. Il lavaggio dei capelli viene effettuato durante il bagno e **almeno 1 volta la settimana**. Il taglio dei capelli viene effettuato **almeno ogni 3 mesi** o più frequentemente nei casi necessari. La cura del piede viene effettuata in modo ordinario durante i bagni e in modo particolare **almeno ogni 5-6 mesi**.

SERVIZIO PORTINERIA E CUSTODIA

Un custode è in servizio il sabato e la domenica con l'incarico di operatività al centralino e di sorveglianza degli ingressi. I familiari sono ammessi in visita dal lunedì alla domenica dalle ore 14.30 alle ore 18.00. In altri momenti della giornata la struttura è comunque accessibile: l'ingresso è selezionato e previa autorizzazione.

I tempi che ogni figura professionale dedica a ciascun Ospite sono regolati da provvedimenti regionali che l'Azienda è tenuta a rispettare. Tempi ulteriori, rispetto a quelli che le norme prevedono, possono essere erogati attraverso un accordo con la ASL convenzionante o i familiari. Tutti i dipendenti debbono partecipare annualmente a corsi di aggiornamento professionale al fine di raggiungere un più fattivo coinvolgimento e una adeguata formazione per l'efficacia del servizio. Nell'arco della giornata, a seconda della fascia oraria, sono presenti da 8 a 16 operatori.

SERVIZI COMPLEMENTARI

ACCOGLIENZA

È istituito un protocollo di accoglimento dell'Ospite per agevolare l'impatto a coloro che accedono alla struttura. Il Caposala o il Coordinatore di nucleo verifica la corretta esecuzione di tale protocollo da parte degli OSS. Con il corredo personale è gradito che l'Ospite porti con sé oggetti che gli ricordino il suo focolare domestico.

Gli ingressi di norma avvengono nel pomeriggio **dalle 14.30 alle 16.00**. All'ingresso vengono raccolte le prime informazioni utili per la stesura del PAI.

DIMISSIONI

In caso di dimissioni viene rilasciato un documento contenente la diagnosi, la terapia e informazioni sulle condizioni cliniche durante il ricovero. A richiesta scritta diretta dell'Ospite, o di persona con delega, viene rilasciata fotocopia della cartella clinica. L'onere del trasferimento è a carico dell'utente, l'ufficio di Segreteria è a disposizione per dare un supporto per il reperimento dei mezzi.

SERVIZIO RECLAMI

Ai sensi e per gli effetti del D.P.C.M. del 27/01/1994, l'Azienda istituisce un apposito ufficio al quale gli Ospiti della Residenza, ovvero i loro familiari, possono inoltrare gli eventuali reclami circa la violazione dei loro diritti. I reclami potranno essere presentati anche verbalmente con dichiarazione che verrà trascritta da un incaricato dell'Azienda. Ci si può rivolgere al Coordinatore di nucleo o al Caposala.

Nei casi più importanti ci si può rivolgere al Responsabile della Residenza o per il tramite dell'Ufficio di Segreteria o direttamente.

L'ufficio attiverà, in seguito a ciò, una procedura di accertamento della presunta violazione, avvalendosi del supporto della Direzione sanitaria; l'iter potrà essere seguito dall'utente stesso e si concluderà, in ogni caso, con una dettagliata informativa, anche verbale, all'interessato.

PRIVACY DELLA SALUTE

Medico e infermiere professionale, quest'ultimo su autorizzazione del primo, sono le sole persone che possono rilasciare ai parenti informazioni in merito alla salute del congiunto ai sensi del D. Lgs 196/03 e s.m. e secondo norme interne. All'atto del ricovero: 1. viene individuata la persona referente delegata dall'Ospite alla quale possono essere fornite le informazioni sanitarie; 2. l'Ospite o la persona delegata autorizzano l'Azienda al trattamento dei dati personali per soli fini istituzionali.

CULTO

Si rispetta il pensiero di ciascuno in materia religiosa. Per il rito cattolico si celebra la messa nel pomeriggio del sabato. Durante la settimana si recita il rosario. L'Ospite interessato può chiedere al personale in servizio di essere accompagnato in chiesa negli orari in cui è aperta (non oltre le ore 17.30).

APPROVVIGIONAMENTO FARMACI

L'Azienda è collegata con i servizi farmaceutici comunali per il pronto approvvigionamento dei farmaci prescritti dai medici secondo protocollo specifico e con il consenso dell'utente.

SERVIZIO MENSA

I pasti sono preparati da una società esterna alla struttura e certificata ISO 9000. Sono distribuiti secondo criteri di stretta osservanza delle norme del settore (*"pacchetto igiene" regol. CEE n.852/2004*) e sottoposti al controllo giornaliero di conformità delle temperature. L'Azienda si preoccupa di far ispezionare periodicamente da esperti incaricati gli stabilimenti di produzione. Durante la somministrazione dei pasti, a seconda delle necessità, è consentito a un solo familiare l'assistenza previa autorizzazione della Direzione sanitaria. **Almeno 2 volte** l'anno vengono effettuati controlli microbiologici analitici di laboratorio su tutto ciò che riguarda il servizio mensa.

Chiunque volesse portare dei dolci o generi alimentari particolari deve farsi autorizzare dal Direttore Sanitario o dall'Infermiere professionale. Non sono comunque ammessi prodotti con crema. I prodotti autorizzati comunque devono essere confezionati e provenienti da ditte di sicuro affidamento e con i requisiti di legge. Non è in generale ammesso che un familiare porti dei cibi a un altro Ospite (non suo caro).

MENU

La composizione dei pasti rispetta le regole dietetiche dettate dagli Enti preposti, è sottoscritta dal Direttore sanitario. Eventuali modifiche vengono adottate dall'Infermiere professionale e/o dai Coordinatori di nucleo sulla base del gradimento dell'Ospite e/o delle prescrizioni medico-dietetiche.

DECESSO

Anche il commiato da un Ospite è regolato da protocollo interno. A richiesta scritta di persona titolata viene rilasciata fotocopia della cartella clinica. La Residenza è dotata di una camera mortuaria ove la salma sarà collocata dal personale in servizio mentre l'allestimento è a carico della ditta specializzata che è interpellata dai familiari. L'Azienda curerà la procedura di constatazione medica di decesso da parte del medico di base, dopo la ditta specializzata si occuperà di contattare il medico necroscopo e di organizzare tutto ciò che consegue.

SERVIZIO LAVAGGIO ESTERNO

La biancheria non personale è affidata a ditta esterna certificata ISO 9000 specializzata nel settore ospedaliero e in possesso dei requisiti igienico-sanitari.

SERVIZIO LAVAGGIO INTERNO

Per gli Ospiti che vogliono usufruire di servizio interno di lavaggio la biancheria personale, numerata, viene sottoposta inoltre a stiratura e al controllo integrità da parte degli OSS.

Un protocollo interno regola lo smistamento dei capi ai vari Ospiti. Il referente di questo servizio è il Coordinatore di nucleo.

SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI

Una ditta autorizzata ai sensi di legge si occupa **almeno 1 volta al mese** dello smaltimento mensile dei rifiuti potenzialmente infetti.

SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE DAI RISCHI

È costituito da un responsabile e altri esperti in materia che controllano i rischi sul luogo di lavoro ai sensi del D.Lgs 81/08. Agiscono inoltre un medico competente e un rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.

È previsto un programma periodico di derattizzazione e deblattizzazione della struttura.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE PREVENTIVA

È previsto un piano di manutenzione preventiva di impianti e attrezzature per assicurarsi della corretta funzionalità e prevenire anomalie/guasti.

SERVIZI PER IL PUBBLICO

Sono presenti distributori automatici di bevande calde e bevande fredde.

Dai telefoni di camera è possibile chiamare i numeri interni utili indicati semplicemente sollevando il ricevitore.

Non è possibile fruire di un telefono pubblico in quanto non autorizzato dall'Ente Gestore preposto visto il basso traffico rilevato finché questo è stato attivo.

CUSTODIA VALORI

All'interno della struttura circolano ogni giorno, a vario titolo, numerose persone per cui, malgrado l'attenzione, non è possibile controllare in modo tale che non si verifichino mai degli inconvenienti.

Si sconsiglia di portare oggetti di un certo valore. L'Azienda declina ogni responsabilità per eventuale smarrimento.

ALTRE ATTIVITÀ

ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO

Operano frequentemente nella Residenza i volontari della San Vincenzo, dell'AVULSS, dell'AUSER e altri gruppi cittadini che collaborano alle attività ludiche, al servizio pasti, alle attività religiose, alla cura della biancheria, al mantenimento/salvaguardia della struttura ove possibile. Il rapporto è regolamentato.

SERVIZIO FOTO

L'Animatore, in appositi spazi aziendali, cura l'esposizione fotografica relativamente alle attività ricreative che vedono gli Ospiti protagonisti. Le foto che interessano possono essere prenotate dagli Utenti: l'Animatore si occuperà del **recapito gratuito**.

SERVIZIO QUOTIDIANO

Gli Ospiti **giornalmente** possono consultare il quotidiano recapitato appositamente in struttura.

Le notizie tratte dal quotidiano inoltre vengono discusse e approfondite nell'ambito delle attività ricreative programmate nella settimana.

GIORNALINO

La Residenza dispone di un foglio periodico interno dal titolo "Argento vivo" a disposizione degli Ospiti e familiari con rubriche di medicina, psicologia, attività interne. Tutte le figure professionali vi collaborano con l'obiettivo di informare e di creare un terreno comune tra persone che hanno un vissuto diverso per origine, educazione, cultura.

VITA IN STRUTTURA

alcune indicazioni e norme

L'Azienda crede che la presenza affettiva nella Residenza di parenti, amici e conoscenti sia fondamentale per garantire un buon soggiorno all'Ospite: tutti i visitatori devono allora attenersi ad alcune norme del corretto vivere civile nel rispetto dei pazienti ricoverati.

È necessario o comunque opportuno che l'Ospite mantenga un comportamento tale da non violare la dignità, la sensibilità e la sicurezza degli altri Ospiti: se così non fosse l'Azienda valuterà insieme ai soggetti cointeressati (familiari, ASL, ...) la dimissione dell'Ospite se ci dovesse essere reale rischio per la salvaguardia delle esigenze della comunità.

L'Ospite non può uscire da solo dalla struttura ma esclusivamente con un accompagnatore che deve sottoscrivere una richiesta di permesso di uscita contattando il personale di reparto.

Il familiare dell'Ospite, avvisato per tempo, è tenuto a collaborare rendendosi disponibile per accompagnare il proprio congiunto in esterno per esigenze cliniche e diagnostiche.

L'Ospite, se possibile, e i familiari sono tenuti a mantenere in buono stato la camera, gli impianti e le attrezzature. I familiari sono tenuti a osservare le regole di igiene personale e ambientale quando sono in visita presso la Residenza; qualora avessero dei problemi particolari di salute sono tenuti all'inizio della visita a segnalarlo al Caposala.

Qualora fossero in corso operazioni particolari sull'Ospite (visite, bagni, medicazioni, ...) il familiare è tenuto ad attendere fuori dal locale ove sono in corso le dette operazioni.

Il familiare deve segnalare al Personale il malfunzionamento di impianti/attrezzature per agevolarne il ripristino.

Qualora il comportamento anomalo dell'Ospite fosse d'intralcio allo svolgimento delle operazioni di pulizia e riordino della camera il Capo-Sala o il Coordinatore di nucleo può vietare temporaneamente l'accesso all'Ospite nel locale per favorire l'igienizzazione.

È possibile da parte dell'Ospite contribuire all'arredo delle camere con propri mobili, oggetti e suppellettili personali chiedendo autorizzazione preventiva al Responsabile della Residenza.

Può verificarsi la necessità di trasferimento in altra camera per problemi di compatibilità degli Ospiti o esigenze assistenziali: se così s'informerà preventivamente l'Ospite/il parente di riferimento.

È possibile l'utilizzo di apparecchi TV/radio in camera a condizione che siano a norma di sicurezza e che non arrechino fastidio agli altri utenti: informare comunque in questi casi il Coordinatore di nucleo o l'ufficio di Segreteria.

Gli utenti e i familiari non possono interferire con il personale circa le modalità/protocolli di assistenza.

A nessun operatore della Residenza sono dovuti mance e/o regali.

I telefonini possono essere utilizzati solo per motivi urgenti ed eccezionali.

Dalle ore 13.30 alle ore 14.30 e dalle ore 20.30 alle ore 06.30 deve essere osservato il **silenzi**o per favorire il riposo degli Ospiti che hanno voluto farlo. Negli altri orari comunque non sono ammessi urla e schiamazzi.

Nel rispetto delle norme di legge è ovviamente vietato fumare all'interno della struttura.

In ogni camera sono presenti le piantine con i percorsi verso le uscite di sicurezza: prenderne visione e in caso di situazioni di emergenza non usare gli ascensori, seguire le indicazioni del personale in servizio e le segnaletiche apposite.

Gli oggetti relativi all'Ospite deceduto potranno essere ritirati rivolgendosi al Coordinatore di reparto possibilmente entro un mese dal decesso.

L'Ente è tenuto tempestivamente a reperire i parenti qualora l'ospite per necessità derivanti dalla situazione clinica debba essere ricoverato presso ospedali e/o centri di diagnosi. Il parente informato sarà colui che ha firmato il presente contratto o altri se diversamente indicato dal firmatario stesso o se lo stesso è irreperibile.

Analogo avviso viene dato quando la situazione dell'Ospite diventa critica per consentire, se possibile, ai parenti una maggiore vicinanza.

L'Azienda può distribuire agli Ospiti o familiari dei questionari (vedi allegato) per accertarsi del grado di soddisfazione dei servizi fruiti e per raccogliere eventuali suggerimenti correttivi: in questo caso per una proficua collaborazione l'utente è pregato di restituire entro una settimana presso la Segreteria il questionario compilato (*customer satisfaction*).

CALENDARIO-TIPO DELLE INIZIATIVE ANNUALI A SCOPO RICREATIVO PER GLI OSPITI

FESTA DI CARNEVALE (con scolaresche)
FESTA DI SAN GIUSEPPE
FESTA DI PASQUA
FESTA DELLA MAMMA
FESTA PATRONALE
GITA IN LOCALITA'
SIGNIFICATIVE DELLA REGIONE
CENE CAMPESTRI D'AGOSTO
CON I FAMILIARI
FESTA DEGLI ANZIANI
CON IL COMUNE
FESTA DELL'UVA
FESTA DELLA CASTAGNA
INTRATTENIMENTI MUSICALI

FESTE DEI COMPLEANNI
ADDOBBI NATALIZI
ESPOSIZIONE DEI MANUFATTI
DEGLI OSPITI
FESTA DI NATALE CON I FAMILIARI
FESTA DELLA BEFANA
INCONTRI CON SCOLARESCHI
PROIEZIONI FILM
PARTECIPAZIONI AD ATTIVITÀ UNITRE
FUNZIONI RELIGIOSE PARTICOLARI
FESTA DEL PERSONALE
FESTA CON I VOLONTARI
LOTTERIA INTERNA DI NATALE E DI
PASQUA

LA MISURAZIONE OGGETTIVA DEI SERVIZI

Indicatori di attività

Oggetto indicatore
Ricoveri:
Presenze giornaliere annue al netto di eventuali giornate intere di ricovero (Si prevede come: gg/anno x n°ospiti in media presenti nell'anno)
Media annua posti letto occupati (al netto dei ricoveri)
N° ore annue di assistenza geriatrica
N° ore di fisioterapia
N° ore riunioni con il personale
N° ore di formazione
N° ore di animazione
N° incontri per circoli di qualità
N° controlli I.P. à O.S.S.
N° reclami su servizi vari
N° interventi manutentivi
N° infortuni sul lavoro

Indicatori di qualità (*Customer Satisfaction*)

Oggetto indicatore
P.A.I. : verifica e aggiornamento
Piano obiettivi monitorato
Protocolli di lavoro di cui Allegato C dgr n.18/2005
Piano di personalizzazione dell'assistenza monitorato
Schede di contenzione aggiornate
Schede dietetiche aggiornate
Cartella clinica dell'ospite aggiornata
Diario infermieristico individuale aggiornato
Consegne quotidiane tra le varie figure operative
Piano di verifica qualità
Piano di formazione personale
Carta dei servizi e Regolamento di funzionamento
Procedura reclami e gestione tempi di risposta
Modalità di verifica delle azioni tramite circoli, incontri
Contatti e attività con il territorio

COME SI RAGGIUNGE

L'Azienda Speciale San Giuseppe è sita in Via C. Battisti n° 16
10043 Orbassano(TO) - Tel. e Fax: 011/9002226-9020806
C.F e P. IVA 07835890018

La struttura è situata nel centro storico a pochi passi dal Municipio e dalla Parrocchia.

Vi si accede da Via Roma e da Via Papa Giovanni XXIII oppure da Via Castellazzo e quindi Via C. Battisti.

Da Torino: C.so Settembrini oppure C.so Orbassano - Tangenziale Sud con uscita Orbassano.

Linea suburbana n° 5;

Linee di servizio bus private Torino-Orbassano.

Parcheggio: ampi spazi sono disponibili sul suolo pubblico vicino alla struttura.



CONTATTI

Tel. e fax: 011/900.22.26-902.08.06

e.mail: a.speciale.sg@net-media.it

sito: [www.comune.orbassano.to.it/assistenza e sanità](http://www.comune.orbassano.to.it/assistenza_e_sanita)

www.paginegialle.it/sangiuseppe-to

Per informazioni:

- telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00

- si riceve dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 17.00