

Casa di Riposo



O.A.S.I.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 10
del 05/10/2019
Pag. 1 di 31

OPERA ASSISTENZA SS. IMMACOLATA "O.A.S.I." – ONLUS

Via della Vittoria, 3 13900 – BIELLA/CHIAVAZZA

Tel. 015/20883 – Fax 015/21301

e-mail: oasionlus@oasionlus.com

sito internet: www.oasionlus.com



casa di riposo OASI



CARTA DEI SERVIZI

CASA DI RIPOSO O.A.S.I.

Rev. 10
05/10/2019



100 POSTI LETTO COMPLESSIVI PER AUTOSUFFICIENTI E NON AUTOSUFFICIENTI IN BASSA, MEDIA ED ALTA INTENSITA' ASSISTENZIALE

85 POSTI LETTO PER DEGENZA DEFINITIVA

15 POSTI LETTO IN DEGENZA TEMPORANEA (POST-DEGENZA OSPEDALIERA, RIABILITAZIONE, PERIODO DI SOLLIEVO ALLE FAMIGLIE)

POSTI LETTO ACCREDITATI PRESSO LA LOCALE ASL

CENTRO DIURNO INTEGRATO E ACCREDITATO PRESSO LA LOCALE ASL PER UN TOTALE DI 10 POSTI APERTO TUTTI I GIORNI COMPRESI FESTIVI, POSSIBILITA' DI SERVIZIO DI TRASPORTO DAL E AL DOMICILIO.





Sommario

NORMATIVA.....	4
LA MISSION.....	4
PREMESSA E PRINCIPI DI COMPORTAMENTO	5
INFORMAZIONI UTILI E AVVERTENZE	7
ORIENTAMENTO	8
AMMINISTRAZIONE	10
DIREZIONE E COORDINAMENTO	10
LO STAFF OPERATIVO AL COMPLETO	11
STRUMENTI, ATTREZZATURE, IMPIANTI.....	12
PREACCOGLIENZA E ACCOGLIENZA ALL'OASI	14
SERVIZIO SANITARIO E ASSISTENZIALE	16
Assistenza medica.....	16
Assistenza infermieristica.....	17
Assistenza alla persona.....	17
Riabilitazione	17
Animazione.....	18
ASSISTENTI FAMILIARI – ASSISTENTI PRIVATE	18
SERVIZIO AMMINISTRATIVO	19
Servizio di manutenzione	19
CUCINA	20
GUARDAROBA E LAVANDERIA.....	21
PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE	21
IL VOLONTARIATO.....	22
SERVIZIO RELIGIOSO.....	22
ALTRI SERVIZI.....	23
LE RETTE	23
CENTRO DIURNO INTEGRATO	24
GIORNATA TIPO	25
ABBANDONO DELLA STRUTTURA.....	26
SISTEMI DI SICUREZZA.....	27
Igiene alimentare	27
Sicurezza.....	27
Privacy	27
Diritto di accesso ai dati personali.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Esercizio dei diritti.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Modalità di esercizio	Errore. Il segnalibro non è definito.
STRUMENTI DI VERIFICA.....	29
RECLAMI.....	29
Decalogo dei diritti degli Ospiti	30
INDICE DELLE REVISIONI.....	31

<p>Casa di Riposo</p>  <p>O.A.S.I.</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	<p>Rev. 10 del 05/10/2019 Pag. 4 di 31</p>
---	----------------------------	--

NORMATIVA

In applicazione della Legge n. 241/1990 ed al fine di allinearsi agli standard europei in materia di riqualificazione dei servizi pubblici e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti, il Presidente del Consiglio dei Ministri, nel gennaio 1994, ha emanato una direttiva per regolamentare i rapporti tra gli enti erogatori dei servizi e i cittadini, in base alla quale tutti gli enti erogatori di servizi sanitari debbono garantire standard di qualità e quantità tramite l'adozione di una "carta dei servizi", volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino, cui è conferito il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati (argomento poi ampliato nel D.L. n. 163/1995 – convertito nella Legge n. 273/1995).

Successivamente, il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del dicembre 1995, ha stabilito lo schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi pubblici del settore previdenziale ed assistenziale, e la Legge n. 328/2000 ha definito, nella carta dei servizi sociali, i criteri per l'accesso agli stessi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti, specificando inoltre che, l'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni, costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento istituzionale.

La Giunta Regionale ha inoltre esteso l'obbligatorietà della carta dei servizi, prima riservata agli Enti pubblici, anche alle organizzazioni private, fissandone con D.G.R. n. 25 del 14/09/2009, le linee guida.

Ogni azienda di gestione di servizi sanitari e di servizi sociali deve pertanto redigerla, pubblicarla e farla percepire ai propri fruitori.

Per queste aziende la Carta dei Servizi è uno strumento non solo di comunicazione e informazione, ma anche di gestione delle relazioni istituzionali nell'ottica del miglioramento della qualità e dell'allineamento tra domanda e offerta di servizi. E' uno stimolo al miglioramento continuo, sia dal punto di vista interno (momento di verifica organizzativa di efficienza e di efficacia), sia dal punto di vista esterno (qualità delle relazioni).

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'opportunità di intraprendere un processo di riqualificazione interna ed esterna nell'offerta dei propri servizi, producendo un valore reale per il cittadino; rappresenta inoltre un impegno tra l'Ente, i suoi utenti e gli altri soggetti coinvolti nella gestione dei servizi socio-sanitari (dipendenti, fornitori, partner, associazioni o istituzioni diverse, ecc.). Perché tale impegno sia concreto, è importante che sia:

- comunicato efficacemente;
- compreso e condiviso all'interno e all'esterno dell'Ente;
- rispettato durante lo svolgimento dell'attività;
- allineato rispetto alle esigenze della collettività di riferimento e alle linee guida locali.

LA MISSION

La "mission" dell'O.A.S.I. è l'assistenza alle persone anziane auto e non autosufficienti mediante il mantenimento e recupero delle loro condizioni psico-fisiche.

Lo Statuto della Casa di Riposo prevede che vengano accolte in via prioritaria le persone residenti nella Parrocchia di Chiavazza ed in via subordinata le persone residenti nelle altre zone; attualmente sono:

- 100 Ospiti in residenzialità definitiva e temporanea (riabilitazione, sollievo);
- 10 Ospiti in semiresidenzialità (centro diurno Integrato).

<p>Casa di Riposo</p>  <p>O.A.S.I.</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	<p>Rev. 10 del 05/10/2019 Pag. 5 di 31</p>
---	----------------------------	--

PREMESSA E PRINCIPI DI COMPORTAMENTO

L'O.A.S.I. di Biella Chiavazza, istituzione a carattere religioso, che ha assunto la natura giuridica di "Ente Giuridico Concordatario", nata dall'esigenza della popolazione chiavazzese con l'obiettivo, tra gli altri, dell'assistenza agli ammalati e della cura delle persone bisognose, è stata ufficialmente inaugurata nel 1971 con l'ospitalità a 18 persone e da allora presta la propria attività socio-assistenziale sul territorio di competenza. Ha elaborato la propria "Carta dei Servizi" e s'impegna a garantirne la divulgazione, affinché essa diventi, per i propri utenti, un reale strumento partecipativo.

La presente carta dei servizi fornisce informazioni sull'attività della Casa e sulle modalità di accesso, consentendo all'utente di valutare la qualità, oltre che la quantità, dei vari servizi.

Tale documento costituisce la base su cui fondare la politica della qualità e sicurezza che annualmente la Casa specificherà nel "Piano di Miglioramento" inteso ad incrementare sempre più la soddisfazione e la sicurezza di quanti beneficiano dei servizi offerti.

A garanzia di questo percorso migliorativo, l'O.A.S.I. attua tutte le iniziative che comportano il conseguimento della "certificazione" che evidenzia la conformità del sistema di gestione instaurato con le norme UNI-EN ISO 9001 e OHSAS 18001.

I principi fondamentali ai quali l'O.A.S.I. si ispira e che si impegna a rispettare, sono contenuti nel "**Codice Etico**" approvato dal Consiglio di Amministrazione. L'O.A.S.I. altresì pretende che gli stessi vengano rispettati dai soggetti, interni ed esterni, che intrattengono rapporti con la Casa.

Tali principi si sostanziano in:

Rispetto di leggi e regolamenti: Le persone devono tenere un comportamento conforme alla legge, quali che siano il contesto e le attività svolte.

Integrità di comportamento: La Casa di Riposo svolge la propria attività secondo principi di equa e libera concorrenza e trasparenza, mantenendo rapporti corretti con le istituzioni pubbliche, governative ed amministrative, con la cittadinanza e con organismi o imprese terze.

Discriminazione: Nelle proprie decisioni l'O.A.S.I. evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche ed alle credenze religiose dei suoi interlocutori. Tale principio non interferisce con il carattere religioso della Casa di Riposo, la quale manterrà e sosterrà i propri principi, anche statutariamente indicati.

Valorizzazione delle risorse umane: L'OASIS riconosce che, considerata anche la particolare attività di assistenza agli anziani e ai bisognosi, le risorse umane costituiscono un fattore di fondamentale importanza per il proprio sviluppo, per cui garantisce un ambiente di lavoro sicuro, tale da agevolare l'assolvimento del lavoro e da valorizzare le attitudini professionali di ciascuno, rispettandone la dignità e i diritti.

Equità dell'autorità: Nelle relazioni con vincolo gerarchico, sarà evitata ogni forma di abuso.

Tutela di salute, sicurezza e ambiente: L'attività sarà condotta in modo corretto dal punto di vista ambientale e della sicurezza del lavoro, nonché delle disposizioni sull'igiene alimentare.

Correttezza in ambito contrattuale: I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti: non saranno sfruttate condizioni di ignoranza o di incapacità delle controparti, palesemente conosciute.

Trasparenza e completezza dell'informazione: Nei contratti e nelle comunicazioni, saranno fornite informazioni complete e comprensibili, in modo tale che gli interessati siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli del contenuto e delle conseguenze rilevanti e possano liberamente esercitare il loro diritto di scelta.

<p>Casa di Riposo</p>  <p>O.A.S.I.</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	<p>Rev. 10 del 05/10/2019 Pag. 6 di 31</p>
---	----------------------------	--

Protezione dei dati personali: I dati personali raccolti, di qualsiasi tipo (comuni, sensibili o giudiziari) saranno trattati in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy nonché alle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali.

Il personale dell'O.A.S.I. che si trova, nell'ambito delle mansioni lavorative, a trattare dati, sensibili e non, opererà sempre nel rispetto della suddetta normativa e delle istruzioni impartite.

Controllo dell'attività lavorativa: Potranno essere adottate procedure di controllo e verifica delle attività lavorative, per ragioni di sicurezza od organizzative, nel rispetto delle norme vigenti e comunque nel rispetto dei limiti di necessità e non pertinenza.

L'attuazione di molti dei su estesi principi risulta dalla gestione dell'attività con procedure certificate, nonché dalla decisione di adottare un sistema di gestione integrato qualità/sicurezza.

Ciò premesso, è d'uopo fare alcune considerazioni di carattere generale.

L'ingresso in una struttura residenziale per anziani è un cambiamento nella vita dell'individuo non sempre accettato perché, a volte, conseguenza di brusche e dolorose interruzioni di rapporti familiari e segno di inevitabile conclusione della propria esistenza.

E' quindi importante che questo momento venga considerato non come un semplice espletamento di pratiche amministrative ed una raccolta di documentazioni cliniche, bensì come un vero e proprio progetto assistenziale globale ed individualizzato che permetta, attraverso la conoscenza della persona per mezzo dell'ingresso programmato, della visita domiciliare, della cura e dell'assistenza infermieristica, di stimolare la vita di relazione e la socializzazione, il mantenimento dell'identità, il buon uso della memoria e la capacità di orientamento ed il mantenimento della progettualità.

<p>Casa di Riposo</p>  <p>O.A.S.I.</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	<p>Rev. 10 del 05/10/2019 Pag. 7 di 31</p>
---	----------------------------	--

INFORMAZIONI UTILI E AVVERTENZE

DIRETTORE GENERALE	Riceve preferibilmente su appuntamento – Tel. 015/20883
DIRETTORE SANITARIO	Riceve su appuntamento – Tel. 015/20883
COORDINATORI DI SETTORE	Ricevono preferibilmente su appuntamento – Tel. 015/20883
UFFICIO AMMINISTRATIVO	<p>Aperto tutti i giorni compresi i festivi, con i seguenti orari: Feriali: dalle ore 8,30 alle ore 19,00 Festivi: dalle ore 9,00 alle ore 18,00 Per i pagamenti lo sportello resta chiuso i venerdì pomeriggio, sabati e festivi. Per i pagamenti l'ufficio Amministrativo è dotato di servizio "pagobancomat".</p>
ORARI VISITE	<p>ORARIO INVERNALE: DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 19,00 ORARIO ESTIVO: DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 21,00</p> <p>Salvo quanto previsto al successivo punto, si chiede preferibilmente di evitare le visite durante l'orario di consumazione dei pasti. Le visite non devono essere d'ostacolo alle attività giornaliere e non devono arrecare disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti. In casi particolari, dietro richiesta, viene rilasciato dalla direzione permesso di accesso in orari diversi. Non è consentita la presenza dei visitatori nella stanza da letto durante l'assistenza infermieristica o assistenziale al letto dell'ospite.</p>
COMUNICAZIONI DIRETTE DAL FAMILIARE ALL'OSPITE	<ol style="list-style-type: none"> 1) Per poter conferire con l'Ospite è sufficiente telefonare (preferibilmente durante l'orario dei pasti); il personale è dotato di telefono cordless facilmente trasportabile all'utente 2) E' possibile dotare la camera di telefono per ricevere ed effettuare comunicazioni con l'esterno, dietro pagamento di una cauzione e con il solo addebito delle spese vive; 3) Previ accordi con l'ufficio Amministrativo, è possibile conferire con l'ospite mediante collegamento Skype, anche se l'ospite dovesse essere allettato, poiché la struttura è dotata di tablet facilmente trasportabile all'utente.
COMUNICAZIONI DIRETTE AGLI OSPITI E FAMILIARI	<p>Comunicazioni ed informazioni generiche, utili a tutti gli ospiti e familiari vengono effettuate mediante locandina affissa nella bacheca dell'ingresso e nelle bacheche all'interno degli ascensori.</p> <p>La posta personale e le comunicazioni relative al singolo ospite vengono consegnate direttamente allo stesso (se in grado di gestirle); in caso contrario vengono trattenute presso lo sportello della segreteria all'ingresso. I familiari sono tenuti a verificare la presenza del proprio nominativo nell'apposito spazio (bacheca esposta presso l'ufficio di reception) e consultare il personale di segreteria per il ritiro della comunicazione che li riguarda.</p>
RETE WIFI	La struttura è dotata di rete wifi interna disponibile anche per i visitatori. La rete wifi è protetta da password che può essere richiesta all'ufficio Amministrativo.
TV	Ogni camera è dotata di attacco per tv satellitare che, salvo casi particolari, non viene data in dotazione. E' però possibile portare da casa il proprio tv ma i costi di manutenzione sono a carico dell'utente. E' comunque a carico dell'O.A.S.I. il pagamento del canone annuale.
PASTI PER I FAMILIARI O VISITATORI	Previa prenotazione in segreteria, è gradita la presenza dei familiari per la consumazione del pasto con l'ospite presso la sala del piano terra.
FUMO	E' tassativamente vietato fumare nei locali e spazi della residenza. Eventuali trasgressioni saranno sanzionate a norma di legge.
FARMACI	I signori ospiti non possono detenere personalmente farmaci e i parenti o chi per loro non possono introdurre in struttura alcun genere di farmaco, perché, in aggiunta alla terapia prescritta dai medici, possono risultare pericolosi!
CIBI O BEVANDE	<p>Prima di offrire o donare all'ospite cibi o bevande, si chiede gentilmente di consultare il personale infermieristico al fine di non interferire con particolari diete fisse o impostate all'occorrenza (es. digiuno per prelievi ematici).</p> <p>Ai fini del rispetto delle norme sull'igiene alimentare, non è consentito far consumare all'ospite cibi o bevande di confezione artigianale né tantomeno preparati in casa.</p>



ORIENTAMENTO

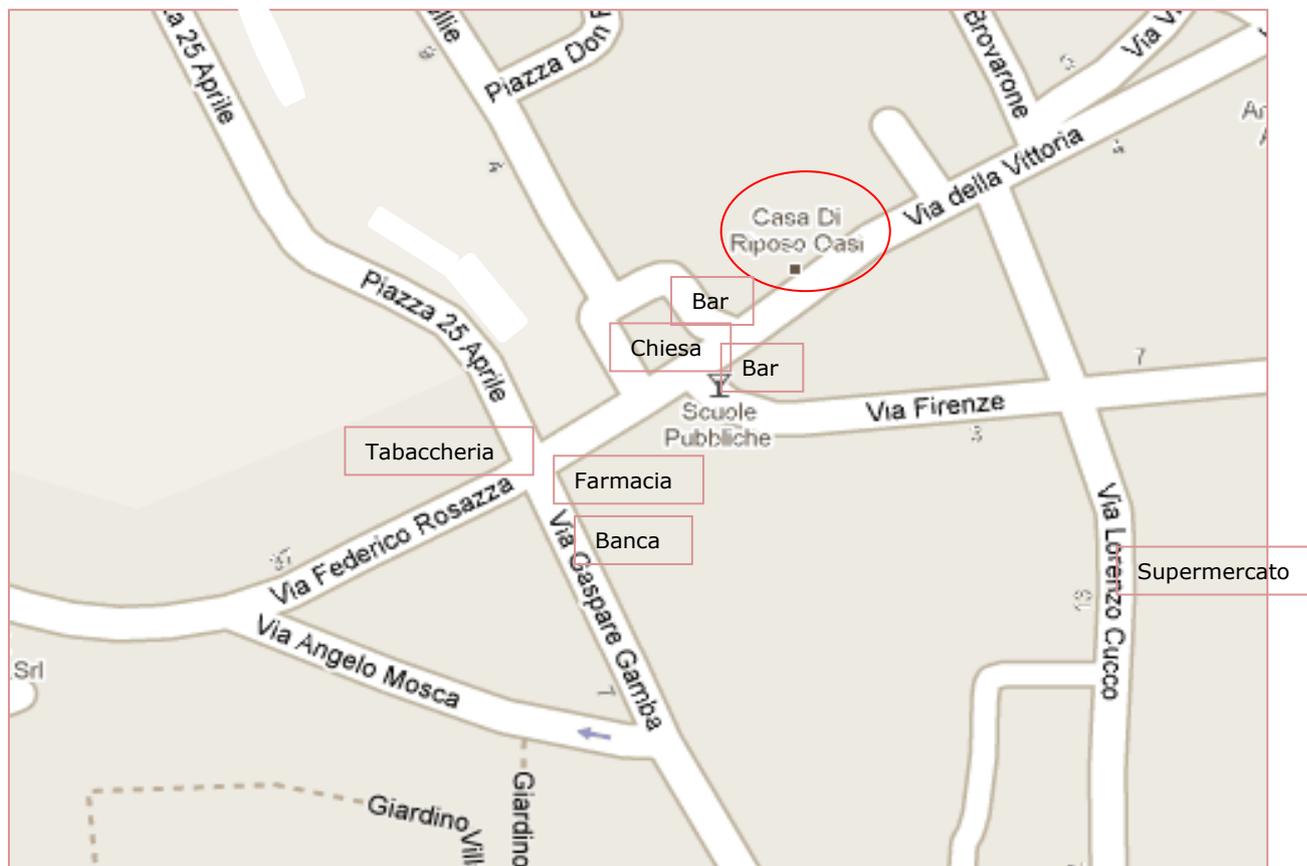
Il primo impatto che l'ospite subisce al momento dell'ingresso è importante per l'instaurarsi di rapporti relazionali significativi e l'ambiente è determinante: la Casa di Riposo O.A.S.I. ha cercato di soddisfare i bisogni dei propri ospiti attraverso la creazione di ambienti e spazi che siano stimolanti ma non eccitino, siano vari ma permettano un facile orientamento, non impauriscano e favoriscano i contatti interpersonali, senza colori contrastanti, ma nemmeno uniformi, con luci che creino ombre e arredamenti differenziati a seconda del significato ed utilizzo degli ambienti.

L'ospite ha quindi a disposizione uno spazio privato (la propria camera - doppia o singola, oltre ad altre per situazioni speciali), corridoi o svincoli di passaggio, sale da pranzo (con menù quotidiano esposto in bacheca, tavoli formati da quattro persone con a disposizione di ognuno le proprie attrezzature, tovaglie curate e variopinte), sale di intrattenimento (con piante, spazi aperti, luci e colori per facilitare la vita di relazione), spazi dove si svolgono attività specifiche (punto di ristoro, sala lettura, palestra dotata di attrezzature per la riabilitazione), spazi esterni (edificio con accessi senza barriere architettoniche, dotato di un ampio terrazzo, di un riposante e vario giardino con piante e fiori, panchine e ombrelloni, parco verde attrezzato contiguo).

Vi sono altresì spazi di importanza funzionale (sala medica, cucina, bagni, cappella, obitorio).

E' situata al centro del rione Chiavazza in via della Vittoria n. 3, è ben servita dai mezzi pubblici e gode di ampi spazi verdi in parte propri ed in parte comunali, confinando con il verdeggiante "parco della Rimembranza".

Un ampio parcheggio gratuito, nella vicina piazza Don Felice Maria Gatto, agevola la frequenza dei visitatori e dei familiari. La vicinanza della Chiesa Parrocchiale, della farmacia, della banca, della scuola materna, della tabaccheria e di alcuni negozi, mercerie e bar è funzionale all'integrazione con il territorio.





L'immobile è composto da 3 piani fuori terra oltre al piano rialzato e seminterrato. Nel piano seminterrato trovano spazio i servizi, magazzini, dispensa, obitorio e cappella, spogliatoi, lavanderia e guardaroba, nel piano rialzato trovano spazio i locali del centro diurno integrato, una sala da pranzo centrale, il salone polivalente e tutti gli uffici amministrativi, nei piani si trovano in particolare i nuclei di degenza con i relativi servizi ed in particolare:

- 1° piano: 40 posti letto alta e medio alta intensità assistenziale;
- 2° piano: 40 posti letto media, medio bassa e bassa intensità assistenziale;
- 3° piano: 20 posti letto autosufficienti

Sempre nel piano 3° trova spazio la palestra, il locale pettinatrice, pedicure e animazione.

Tutti gli spazi sono contrassegnati da cartelli indicatori e piantine per facilitare l'orientamento spaziale.

E' facoltà della Casa di Riposo disporre lo spostamento di camera, il trasferimento di piano e di nucleo degli ospiti, sulla base delle intensità assistenziali agli stessi riferibili, anche in relazione alla variazione del loro stato di salute.



PARCHEGGIO
PIAZZA DON FELICE
MARIA GATTO

OASI

STRADA DI ACCESSO
AL PARCHEGGIO

CHIESA E PIAZZA
DELLA CHIESA

<p>Casa di Riposo</p>  <p>O.A.S.I.</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	<p>Rev. 10 del 05/10/2019 Pag. 10 di 31</p>
---	----------------------------	---

AMMINISTRAZIONE

Consiglio d'Amministrazione: composto da 8 Consiglieri più il Presidente – legale rappresentante - che, per Statuto, è il Parroco pro-tempore della Parrocchia di Chiavazza. Le persone, elette e nominate Amministratori, vengono a costituire il Consiglio d'Amministrazione e svolgono i loro compiti a titolo di volontariato, senza remunerazione alcuna. Gli Amministratori, secondo competenze ed attitudini, vengono assegnati ad una o più Commissioni nelle quali si articola il Consiglio; nel loro ambito i componenti designano un Capo Commissione che ne coordina la funzioni. Al Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo spettano le funzioni di indirizzo generale, di amministrazione e di controllo.

Ai fini dell'adozione di un efficace modello organizzativo in seno al C.D.A. sono altresì stati nominati:

- AMMINISTRATORE DELEGATO con deleghe alla privacy, alla sicurezza, e all'ambiente;
- ODV: Organismo di vigilanza, secondo il D.Lgs. 231/2001 i cui compiti vengono descritti nel successivo capitolo "strumenti di verifica".

Consiglio di Presidenza: nell'ambito del Consiglio di Amministrazione è costituito il Consiglio di Presidenza, che si costituisce ad organo deliberante, nell'impossibilità di convocare tempestivamente il Consiglio, ogniqualvolta ricorrano impellenti ed indilazionabili necessità. Il Consiglio di Presidenza è composto da: Presidente, Vice Presidente, Segretario e Cassiere.

DIREZIONE E COORDINAMENTO

Le funzioni direttive sono affidate a:

DIRETTORE GENERALE: viene nominato dal Consiglio d'Amministrazione e ne assume e rende operativi gli indirizzi. E' a capo del personale ed ha il compito di studiare proposte operative per la realizzazione dei programmi generali, svolge attività di direzione della Struttura e predispone gli atti riferiti all'attività Amministrativa.

Il Direttore Generale è dipendente della struttura e presta la sua opera a tempo pieno.

DIRETTORE SANITARIO: viene nominato dal Consiglio d'Amministrazione, collabora e si coordina con il Direttore Generale al fine di rendere operativi gli indirizzi del C.d.A.. Risponde degli aspetti sanitari generali della Struttura e coordina l'attività Sanitaria dei medici di base.

Il Direttore Sanitario è libero professionista e presta la sua opera a tempo parziale.

Le funzioni di coordinamento sono affidate a:

COORDINATORE DEL SETTORE AMMINISTRATIVO: viene nominato dal Consiglio di Amministrazione e risponde direttamente al Direttore Generale. Svolge funzioni di organizzazione e di controllo dell'attività del personale amministrativo e di quello addetto alla manutenzione ed è figura di riferimento per eventuali particolari richieste degli ospiti e dei loro familiari.

COORDINATORE DEL SETTORE CUCINA: viene nominato dal Consiglio di Amministrazione e risponde direttamente al Direttore Generale. Svolge funzioni di organizzazione e di controllo dell'attività dei cuochi e del personale addetto al servizio cucina ed è figura di riferimento per eventuali particolari richieste degli ospiti e dei loro familiari.

COORDINATORE DEL SETTORE SANITARIO ASSISTENZIALE: viene nominato dal Consiglio di Amministrazione e risponde direttamente al Direttore Generale. Svolge funzioni di organizzazione e di controllo dell'attività del personale infermieristico, di quello addetto all'animazione, all'assistenza e alla riabilitazione dell'ospite ed è figura di riferimento per ogni richiesta degli ospiti e dei loro familiari.

Casa di Riposo  O.A.S.I.	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 10 del 05/10/2019 Pag. 11 di 31
---	--------------------------	--

I capiservizio

Per i settori più piccoli, per i quali non è prevista una figura di coordinamento, è stato nominato un "caposervizio".

Caposervizio settore Guardaroba: sovrintende all'organizzazione del servizio, riferisce e si coordina direttamente con il Direttore Generale. E' figura di riferimento per eventuali particolari richieste degli ospiti e dei familiari

Caposervizio settore Igiene Ambientale: sovrintende all'organizzazione del servizio, riferisce e si coordina direttamente con il Direttore Generale. E' figura di riferimento per eventuali particolari richieste degli ospiti e dei familiari

LO STAFF OPERATIVO AL COMPLETO

La Casa di Riposo O.A.S.I. garantisce la dotazione di organico professionale come definita dai provvedimenti Regionali per la tipologia degli Ospiti presenti in struttura. Le figure professionali presenti in Struttura sono le seguenti (il numero indicato a fianco della figura professionale indica la quantità indicativa di operatori presenti in una giornata tipo):

ADDETTO IGIENE AMBIENTALE	2	DIRETTORE GENERALE	1
ANIMATRICE	1	DIRETTORE SANITARIO	1
CAPOSERVIZIO SETTORE GUARDAROBA	1	FISIOTERAPISTA	2
CAPOSERVIZIO SETTORE IGIENE AMBIENTALE	1	GUARDAROBA OPERATORE SERVIZI GENERALI	1
COORDINATORE SERVIZI SEMPLICI (CUOCO-ECONOMO)	1	IMPIEGATA	4
COORDINATRICE SERVIZI COMPLESSI (AMMINISTRATIVO)	1	INFERMIERA (oltre alla reperibilità notturna)	4
COORDINATRICE SERVIZI COMPLESSI (SANITARIO - ASSISTENZIALE)	1	OPERAIO SPECIALIZZATO (MANUTENTORE)	1
CUCINA OPERATORE SERVIZI GENERALI	2	OPERATORE SERVIZI GENERALI PIANI	2
CUOCA	1	OSS	21
		PROGRAMMATORE INFORMATICO	1

Queste presenze, con particolare riferimento alle figure sanitario-assistenziali, vengono regolarmente commisurate alla tipologia degli ospiti realmente presenti in struttura.

Tutto il personale operante presso la Struttura, è identificabile mediante cartellino di riconoscimento¹.

¹ In allegato al presente documento: Organigramma generale - Organigramma della sicurezza



STRUMENTI, ATTREZZATURE, IMPIANTI

- **Strumenti:** La struttura è dotata di moderni strumenti e ausili che assecondano le migliori condizioni di operatività nell'assistenza degli Ospiti. Tutta la strumentazione è omologata e risponde a precise norme di Legge sulla sicurezza.

BARELLA



SOLLEVATORE PASSIVO



LETTINO BOBATH



- **Impianti:** Importante funzione, soprattutto in un istituto di assistenza e cura, svolgono gli impianti. Le tecnologie, in costante via di miglioramento, consentono prestazioni sempre più efficaci ed efficienti:
 - **Sistema di chiamata:** tutte le camere ed i servizi sono dotati di sistema di chiamata, display luminosi e ripetitori sonori posti in ogni piano permettono di individuare immediatamente l'utente che ha effettuato la chiamata e di intervenire con tempestività;
 - **Impianto antincendio:** le normative sulla sicurezza dei luoghi di lavoro e sulla sicurezza degli stabili si fanno sempre più pressanti, occorre d'altro canto tener presente che nelle case di riposo alcuni degli assistiti non sono in grado di deambulare o non hanno la necessaria lucidità per potersi mettere in situazione di sicurezza. Gli impianti antincendio pertanto devono consentire una tempestività di intervento e devono dare garanzia di funzionamento. Proprio per queste ragioni l'O.A.S.I. si è dotata di moderne apparecchiature. Come previsto dalle normative sono presenti rilevatori di fumo che rimandano l'allarme ad una centralina. L'allarme poi, viene automaticamente rinviato all'esterno, ad un elenco di 16 persone reperibili in caso di emergenza. Ecco che, anche nel caso di necessità in orari in cui vi è scarsa concentrazione di personale, si può contare sull'intervento tempestivo di persone che possono aiutare per l'evacuazione.
 - **Impianto Telefonico:** tutte le camere di degenza sono dotate di collegamento per la linea telefonica che viene attivata dietro richiesta dell'Ospite o del familiare.
 - **Centrale di pompaggio (gruppo pompe antincendio):** impianto progettato e realizzato su indicazione dei Vigili del Fuoco che, in caso d'emergenza, garantisce il necessario flusso d'acqua anche nei luoghi più distanti dalla centrale, in particolare al 3° piano.
 - **Gruppo Elettrogeno:** trattasi di unità di supporto alla rete elettrica. Entra in funzione in caso di mancanza di energia elettrica o di sbalzi di tensione. Sono previsti controlli periodici da parte del manutentore interno così come da ditta specializzata.
 - **Gruppi di Continuità:** trattasi di unità di supporto alla rete informatica collegate alle apparecchiature più sensibili. Annualmente vengono sottoposti a regolare manutenzione compresa la prova di tenuta delle batterie tampone.
 - **Unità di Trattamento aria:** la macchina fisicamente è situata al 3° piano della Casa di Riposo, i terminali sono dislocati presso tutti i locali della struttura, compresi i bagni ciechi. L'impianto favorisce il ricircolo dell'aria immettendo nel sistema aria pulita. L'impianto viene periodicamente mantenuto.



- **Impianti di condizionamento:** situati in diversi locali della struttura (ambulatori, cucina, 3° piano) vengono periodicamente mantenuti anche in relazione al rischio Legionella.
- **Videosorveglianza:** nei luoghi ove vi è alta concentrazione di persone aumentano i rischi di incidenti o furti. Per la tutela degli assistiti, l'O.A.S.I. si è dotata di impianto di videosorveglianza che funziona secondo norme stabilite dalla normativa sulla privacy nonché dalla L. 300/70 (statuto dei lavoratori).
- **Sistema allertamento varchi:** al fine di evitare le uscite non controllate da parte di ospiti non più in grado di autodeterminarsi, si è provveduto ad impiantare un sistema di allertamento varchi nei cancelli di uscita su via Bologna e via Della Vittoria. Gli ospiti a rischio vengono così dotati di un bracciale che in caso di superamento di uno dei varchi allertati fa scattare un allarme.
- **Impianto di sollevamento a soffitto (mmp):** l'O.A.S.I. ha provveduto ad installare in tutte le camere ed i bagni assistiti dei nuclei RSA (1° e 2° piano), un moderno ed efficace sistema di sollevamento a binario. L'impianto, largamente utilizzato dal personale assistenziale, viene regolarmente mantenuto da parte di ditta specializzata.
- **Pesapersona da utilizzare con impianto di sollevamento a soffitto:** l'O.A.S.I. si è dotata di pesapersona da agganciare all'impianto di sollevamento a soffitto. Tale sistema garantisce una misurazione sicura e precisa del peso soprattutto per gli ospiti non deambulanti.
- **Sistema informatico:** è presente una rete di terminali collegati a server che consentono da un lato di garantire la sicurezza dei dati trattati, dall'altro lato di poter lavorare agevolmente, in più postazioni di lavoro, favorendo dinamicità e flessibilità. Si è altresì provveduto all'acquisto di TABLET da utilizzare sia durante le visite domiciliari pre ingresso, sia presso l'O.A.S.I. dal manutentore.
- **Impianto fotovoltaico:** dal 2011 è in funzione impianto fotovoltaico volto alla riduzione dei consumi per energia elettrica. Si è attivata la pratica presso il GSE per l'ottenimento degli incentivi. I componenti dell'impianto sono periodicamente mantenuti.
- **Impianto di cogenerazione:** nel corso del 2015 è entrato in funzione l'impianto di cogenerazione. Trattasi di impianto a gas atto a produrre acqua calda in via prioritaria ed energia elettrica. Anche in questo caso si è attivata pratica presso il GSE e si sta avviando regolare contratto di manutenzione.
- **Impianti di autosaggio:** lavanderia, cucina e igiene ambientale. Sono impianti forniti in comodato d'uso che, collegati direttamente ai fusti dei detersivi, autoregolano le quantità, limitando al minimo la manipolazione da parte degli operatori. Gli impianti vengono periodicamente tarati da parte di ditta specializzata.
- **Cassetta di sicurezza presso la segreteria:** si possono affidare in custodia, per ragioni di sicurezza e praticità, piccole somme di denaro o valori che sono tenuti a disposizione degli ospiti i quali li gestiscono a loro discrezione.
- **Servizio pagobancomat:** presso la segreteria è attivo il "pagobancomat" per l'effettuazione dei pagamenti mediante carta.
- **Arredo:** con gli ultimi interventi edilizi (ampliamento e ristrutturazione) sono stati sostituiti tutti gli arredi con gli ultimi prodotti rispondenti alle disposizioni di Legge sulla sicurezza (ignifughi – antishock ecc..). In particolare tutte le camere sia le doppie che le singole, sono dotate di impianto telefonico a richiesta e impianto di ventilazione forzata. Inoltre i letti sono elettrici, ad altezza variabile e snodati in tre sezioni.



<p>Casa di Riposo</p>  <p>O.A.S.I.</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev. 10 del 05/10/2019 Pag. 14 di 31</p>
---	---------------------------------	---

PREACCOGLIENZA E ACCOGLIENZA ALL'OASI

L'ingresso nella residenza avviene mediante la presentazione di una domanda di ammissione, la quale rappresenta il primo atto di un processo che consente di entrare in relazione con la persona (ospite) e la sua famiglia, o chi lo rappresenta.

Essa deve pertanto contenere, oltre alle informazioni amministrative e burocratiche necessarie, quelle relative alla condizione globale del soggetto, in modo da consentire la progettazione dell'attività assistenziale.

La domanda viene fornita corredata di documentazione atta alla conoscenza della struttura nelle sue caratteristiche ambientali, funzionali e gestionali ed all'orientamento dell'utenza.

Nella fase di preaccoglienza, al fine di rendere all'ospite meno problematico possibile il trasferimento dalla propria casa, si cerca di facilitare l'inserimento coinvolgendo il più possibile sia i parenti sia le figure professionali che saranno poi di riferimento nella vita presso la struttura.

Nel momento in cui si rende disponibile il posto, la Direzione, esamina le domande cronologicamente pervenute, e tenuto conto delle condizioni psico-fisiche e ambientali rilevate in relazione alla tipologia di alloggio al momento disponibile in struttura, contatta la famiglia, invitandola ad una visita all'ente.

Durante il primo incontro si raccolgono alcune informazioni sull'ospite, si mostrano ai parenti la camera e gli spazi comuni e si forniscono alcune indicazioni sul "corredo". In questo momento può avvenire, o viene fissato, il colloquio con i coordinatori del settore sanitario-assistenziale e del settore amministrativo, viene fissato l'appuntamento per la visita al domicilio e, se possibile, dell'ospite alla struttura, e si stabilisce insieme la data dell'inserimento.

I dati raccolti al momento dei colloqui vengono riportati su un'apposita scheda informativa e di valutazione e vengono trattati secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy.

Alla visita a domicilio possono essere presenti diverse figure fra le quali l'infermiere, il fisioterapista, l'operatore socio-sanitario, ecc., per approfondire la conoscenza e fornire una prima valutazione dell'ospite. Successivamente, i familiari vengono invitati a formalizzare il contratto con gli adempimenti amministrativi necessari presso la segreteria della Casa e si procede al completamento della scheda con le residue informazioni.

Contestualmente alla formalizzazione del contratto di accoglienza, viene consegnato il "regolamento interno della Casa di Riposo O.A.S.I." corredato, in allegato, dalla tabella delle rette in vigore al momento.

Su tale documento sono indicati altresì i costi della normale degenza ed, in dettaglio, i costi per prestazioni accessorie non compresi nella retta tabellare.

Sono espone inoltre le modalità ed i termini per il pagamento delle competenze spettanti alla Casa di Riposo.

Si entra a questo punto nella delicata fase dell'accoglienza vera e propria, durante la quale, con il coinvolgimento del personale, si presta particolare attenzione alle esigenze e alle problematiche socio-sanitarie dell'ospite ed alle aspettative sue e della sua famiglia.

Nella prima giornata l'ospite (con i suoi parenti) prende possesso della camera (già predisposta e contrassegnata con l'indicazione del nome), visita gli spazi comuni e la portineria/centralino, viene presentato al personale in turno, conosce gli altri ospiti e le persone che abitualmente frequentano la struttura e gli vengono fornite informazioni in merito agli orari di ricevimento dei medici e delle diverse figure professionali così come esposti negli appositi spazi. Gli operatori assistenziali aiutano a sistemare i propri effetti personali mentre il personale addetto al guardaroba verifica il suo "corredo" con la compilazione di un inventario. Viene quindi offerto un piccolo omaggio in segno di benvenuto.

L'infermiera prende in consegna tutta la documentazione sanitaria e clinica ed inizia la compilazione della cartella collegata al "Piano Assistenziale Individualizzato" per predisporre gli interventi successivi. Quanto prima presenterà il nuovo ospite al medico curante, che effettuerà una prima visita ed una raccolta dei dati anamnestici.

La stesura completa del Piano Assistenziale Individualizzato verrà effettuata successivamente, dopo un'attenta osservazione, verifica e valutazione d'equipe, dell'ospite nel nuovo ambiente.



La responsabilità del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) incombe sulla Direzione, nella persona del Direttore Sanitario per gli aspetti medico-assistenziali e nella persona del Direttore Generale per gli aspetti organizzativi.

Per stimolare il coinvolgimento dei parenti, si auspica la loro presenza per tutto il tempo necessario all'adattamento, anche consumando il pasto insieme al proprio congiunto in spazi adeguati.

Successivamente, durante la sua vita in struttura e se le sue condizioni lo consentono, l'ospite può uscire in qualsiasi momento, dandone comunicazione al personale in turno.

Le suddette norme comportamentali si applicano anche in caso di richieste di degenze temporanee.

All'interno della nostra struttura sono previsti posti di degenza temporanea, destinati sia a pazienti che vengono dimessi dal presidio ospedaliero nella fase immediatamente successiva alla malattia acuta e che necessitano di un intervento rieducativo e infermieristico/assistenziale prima del rientro a casa, non assistibili al domicilio proprio o con l'ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) o in altra struttura residenziale o socio-assistenziale con un livello inferiore di assistenza sanitaria, sia a ospiti che vengono inseriti temporaneamente per offrire sollievo alle famiglie.

Tali degenze possono avere una durata fino a 3 mesi (prorogabili di altri 3), con retta a carico dell'assistito, computata in base a quanto previsto dal vigente Regolamento.



SERVIZIO SANITARIO E ASSISTENZIALE



Fondato sul principio etico della sacralità della persona, il servizio sanitario e assistenziale è naturalmente quello che più determina la qualità della vita degli ospiti della nostra residenza.

Esso fa perno sull'attenzione alle necessità individuali degli ospiti, sul sostegno e mantenimento, per quanto possibile, dell'autonomia fisica e psichica, sull'assoluto rispetto e promozione degli affetti e dei collegamenti con i parenti.

A tali scopi tutti gli operatori (infermieri, fisioterapisti, addetti all'assistenza) svolgono la propria attività in contatto fra loro ed in collegamento con i medici

mediante gruppi di lavoro che consentano l'aggiornamento delle procedure.

Particolare rilievo assume l'elaborazione di piani assistenziali individualizzati (P.A.I.) comprendenti sia l'aspetto sanitario che quello funzionale, sociale e psicologico dell'ospite.

Questo progetto assistenziale individuale identifica i bisogni dell'ospite (fisiologici, di conoscenza, di sicurezza, di stima, di autorealizzazione, ecc.), analizza le risorse o capacità residue personali a disposizione e i vari ostacoli da superare, pone degli obiettivi da raggiungere nelle diverse aree mediante l'attuazione di interventi e strategie e verifica poi i risultati nel tempo.

Particolare rilievo assumono in questo ambito le "terapie complementari" che diventano un vero e proprio strumento di supporto alle normali attività assistenziali e di cura. Pluripatologie, accompagnate talvolta da decadimento cognitivo rendono l'assistenza sempre più difficoltosa. Non sempre il farmaco è la risposta corretta ad ogni bisogno; non sempre è sufficiente. Da alcuni anni abbiamo abbinato ad una sana e corretta alimentazione, l'utilizzo di strategie e terapie alternative.

Attualmente sono attive:

- Yoga della risata;
- fitness gold;
- orto terapia;
- terapia della bambola;
- Montessori incontra Alzheimer;

strategie sperimentate che possiamo rilevare essere utili in struttura ma anche al domicilio.

E' facoltà della Casa di Riposo disporre lo spostamento di camera, il trasferimento di piano e di nucleo degli ospiti, sulla base delle intensità assistenziali agli stessi riferibili, anche in relazione alla variazione del loro stato di salute.

Qui di seguito sono riportati i diversi aspetti del servizio sanitario ed assistenziale.

Assistenza medica

L'assistenza medica è prestata dai medici di base ai rispettivi assistiti secondo le norme della convenzione regionale per la medicina di base con la supervisione, contemplata dalle vigenti Leggi, del Direttore Sanitario, secondo gli orari prestabiliti ed esposti negli appositi spazi.

Per gli ospiti non autosufficienti in regime di convenzione è prevista un'assistenza medica integrativa, secondo le norme regionali.

<p>Casa di Riposo</p>  <p>O.A.S.I.</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev. 10 del 05/10/2019 Pag. 17 di 31</p>
---	---------------------------------	---

Assistenza infermieristica

Essa è assicurata da infermieri che svolgono attività prettamente sanitaria, sotto la responsabilità del coordinatore del servizio sanitario, secondo gli orari prestabiliti ed esposti negli appositi spazi.

L'assistenza infermieristica non è presente negli orari notturni (dalle ore 22,00 alle ore 06,00) ma è attivo il servizio di reperibilità.

L'infermiere, così come definito dal decreto ministeriale 739/94, è l'operatore sanitario responsabile dell'assistenza generale infermieristica. L'assistenza infermieristica è servizio alla persona e alla collettività e si realizza attraverso interventi specifici, autonomi e complementari di natura tecnica, relazionale, educativa. Le principali funzioni sono la prevenzione delle malattie, l'assistenza dei malati e dei disabili di tutte le età e l'educazione sanitaria.

L'infermiere identifica i bisogni di salute e di assistenza infermieristica dell'ospite; formula i relativi obiettivi; pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico; garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche; agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali e, per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto.

Assistenza alla persona

L'assistenza alla persona viene svolta nel corso delle 24 ore da personale OSS (Operatore Socio Sanitario) secondo i turni prestabiliti ed esposti negli appositi spazi.

Nel 2000 il Ministro della Sanità ha individuato, con proprio decreto, la figura dell'OSS - destinato a sostituire le precedenti figure di Adest e OTA - come l'operatore che, in supporto e sotto il controllo del personale infermieristico, svolge attività indirizzata a soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un contesto sia sociale che sanitario e a favorire il benessere e l'autonomia dell'utente.

Particolare attenzione è riservata alla cura della persona ed al recupero delle attività residue degli ospiti anche con interventi di protezione, di vigilanza e controllo. Il personale OSS opera in stretto contatto con gli infermieri e con gli operatori sanitari.

L'assistenza dell'OSS può comprendere anche l'accompagnamento degli ospiti all'esterno della struttura in occasione di uscite ricreative.

Riabilitazione

L'attività riabilitativa, rieducativa e di mantenimento, è prestata da fisioterapisti secondo gli orari prestabiliti ed esposti negli appositi spazi.

Le terapie, indirizzate da medici specialisti fisiatri, si svolgono in palestra, al letto del malato e negli spazi comuni.

Compito del fisioterapista è anche quello di collaborare con le altre figure professionali operanti all'interno della casa e con gli specialisti esterni al fine di stabilire piani di lavoro individualizzati per ogni singolo paziente che possono comprendere le tecniche di riabilitazione psico-sociale.

L'assistenza del fisioterapista può comprendere anche l'accompagnamento degli ospiti all'esterno della struttura in occasione di uscite ricreative.



Animazione

La figura dell'Animatore Sociale nelle Residenze Sanitarie Assistenziali e nelle Residenze Assistenziali Flessibili è definita come operatore sociale a rilievo sanitario.

Migliorare la qualità della vita, favorire la partecipazione nelle decisioni e nei progetti di attività, ricercare le potenzialità inespresse, favorire la socializzazione tra gli anziani, con i familiari, con l'esterno (collegamenti con scuole, associazioni, centri d'incontro, ecc.), recuperare e valorizzare l'autonomia, al fine di prevenire e rallentare il decadimento psicofisico dell'ospite, sono i principali obiettivi dell'animazione.



Nella Casa di Riposo O.A.S.I. sono state ideate attività di animazione e socializzazione e terapie occupazionali per il mantenimento e la stimolazione delle abilità di memoria anche per gli ospiti non autosufficienti.

L'animatore (in costante collaborazione con l'equipe multiprofessionale) in base sia alle richieste degli ospiti che alle disponibilità della Casa, redige un programma di animazione settimanale e periodico comprendente, ad esempio: attività manuali in laboratorio (realizzazione di addobbi per la struttura in occasione delle varie festività annuali, di manufatti utili per l'arredamento, di strumenti per attività ricreative e piccoli lavori per fiere o sagre); attività socio-culturali (lettura del giornale, proiezione di diapositive e documentari, lettura di libri, conferenze, visite a mostre, spettacoli); attività socio-ricreative (giochi di società, ginnastica di gruppo, feste, gite, uscite al mercato, proiezione di film, ascolto della musica, canto, ecc.).

Il programma settimanale delle attività di animazione è esposto all'ingresso e nelle bacheche della struttura.

ASSISTENTI FAMILIARI – ASSISTENTI PRIVATE

Come ampiamente enunciato nella presente carta dei servizi, l'assistenza e la cura della persona sono a carico della Casa di Riposo. All'interno della struttura non viene pertanto richiesta né consentita assistenza da parte di personale esterno all'organizzazione. Casi particolari saranno vagliati dalla Direzione, su richiesta specifica del familiare o dell'Ospite.

In questo caso, l'eventuale rapporto con personale esterno da parte del familiare dovrà essere regolamentato così come previsto dalle Leggi vigenti e l'attività dovrà rispettare l'organizzazione interna e le disposizioni della struttura.



Servizi Generali

SERVIZIO AMMINISTRATIVO



Il servizio Amministrativo (o Segreteria), è a disposizione degli ospiti e familiari dal momento dell'accoglienza fino al compimento delle ultime pratiche burocratiche che seguono la conclusione del rapporto.

Presso lo sportello è garantito il servizio di informazioni, di disbrigo pratiche, di pagamenti, di sorveglianza e di comunicazioni con l'esterno, per tutto l'arco dell'anno entro l'orario d'ufficio secondo gli orari prestabiliti ed esposti negli appositi spazi.

I rapporti con l'esterno passano tramite il Servizio Amministrativo. E' attivato un centralino telefonico che consente, anche nelle camere, ogni tipo di collegamento con i familiari ed in genere con il mondo esterno.

La corrispondenza in entrata viene smistata quotidianamente a ciascun destinatario.

Il servizio si rende disponibile ad assistere i rapporti burocratici con gli uffici e apparati pubblici o privati. Solo a titolo d'esempio: pratiche per il riconoscimento o l'aggravamento di invalidità, rinnovo documenti di identità ed esenzioni ticket, cambio di residenza o del medico curante, ecc.

Suo tramite si regolano i pagamenti (anche a mezzo Bancomat) delle rette, dei servizi a carico dell'ospite, dei medicinali e prestazioni mediche non mutate, con rilascio di eventuali dichiarazioni di carattere fiscale.

Tutte le informazioni, le novità, le iniziative che incidono sul normale andamento e sulla vita della Casa, sono fornite allo sportello e/o affisse nelle bacheche.

Particolare riguardo assume l'indicazione nominativa del familiare/ospite, esposta presso lo sportello della reception, con cui per necessità contingenti si invitano gli stessi a prendere contatto con il personale della segreteria.

A cura dello stesso servizio, si forniscono le informazioni sugli adempimenti legislativi relativi alla sicurezza delle persone che frequentano la Casa di Riposo e si organizzano gli interventi di manutenzione e di riparazione dei guasti sulle attrezzature e arredamenti della Casa.

Si possono affidare in custodia, per ragioni di sicurezza e praticità, piccole somme di denaro o valori che sono tenuti a disposizione degli ospiti i quali li gestiscono a loro discrezione.

La Coordinatrice Amministrativa sovrintende agli impiegati e relaziona direttamente al Direttore Generale.

Oltre a detti rapporti di immediato interesse per l'utenza, competono al servizio altre incombenze come la gestione dei rapporti con il personale dipendente e non, la contabilità generale, l'amministrazione di ogni contratto con enti e soggetti esterni, la stesura verbali e quant'altro di interesse della Direzione Generale.

Servizio di manutenzione

Fa parte del settore Amministrativo anche il servizio di manutenzione gestito mediante precise e puntuali scadenze atte a garantire il funzionamento e la manutenzione ordinaria di tutti gli impianti, attrezzature ed arredi. Per tale servizio l'O.A.S.I. si avvale di:

- Personale dipendente – che provvede altresì alla compilazione di schede tecniche riferite a ciascuna attrezzatura
- tecnici esterni - a seguito di contratti d'opera



CUCINA

Il servizio Cucina ha il compito di garantire quel sostentamento alimentare che, integrato con gli altri servizi, contribuisce a realizzare per gli ospiti la miglior qualità di vita.

L'attività della cucina inizia nel momento della scelta delle derrate, sempre della migliore qualità, presso fornitori qualificati, cui segue lo stoccaggio in cella frigorifera ed in idonei locali, nonché in apparecchiature di conservazione.

La confezione in proprio delle portate avviene nella cucina centrale, accessoriata con le più moderne attrezzature. Segue la distribuzione ai vari reparti con l'utilizzo di carrelli termici e non. Infine nelle sale da pranzo vengono somministrati i tre pasti giornalieri.

I menù vengono allestiti secondo tabelle dietetiche, controllati ed approvati dall'ASL territorialmente competente

Esistono menù estivi ed invernali che ruotano settimanalmente al fine di consentire un'appropriata diversificazione degli alimenti.

Detti menù, affissi tempestivamente in bacheca, offrono agli ospiti possibilità di scelta fra i diversi piatti preparati, salvo vincoli da parte medica o dichiarate allergie a particolari alimenti.

A scopo terapeutico, sono state eliminate dalla somministrazione giornaliera, bibite e bevande gassate, preferendo alle stesse tisane "ROOIBOS" dalle molteplici proprietà e scarse controindicazioni. Sono stati altresì sostituiti i dolci e gli snack di metà mattina e metà pomeriggio, con yogurt naturali abbinati (o non) a passati di frutta, fresca o cotta.

Queste strategie alimentari, associate, se del caso alla somministrazione di una miscela di tre olii, sono utili anche a ridurre i problemi legati ad una scarsa funzionalità intestinale, frequente nelle persone anziane.

Il personale addetto alla confezione degli alimenti riveste la qualifica di cuoco professionale, quello adibito alla distribuzione e somministrazione dei cibi è stato formato per la corretta applicazione delle leggi relative all'igiene alimentare (HACCP - legge n. 193/07 e s.m.i.) e tutti sono coordinati da un Capo Cuoco - Economo.

E' apprezzata la consumazione dei pasti da parte dei familiari, preceduta da debita prenotazione, al fine di ricreare il più possibile l'ambiente di famiglia.





GUARDAROBA E LAVANDERIA

Con il servizio guardaroba, che si articola nei reparti lavanderia, stireria e riassetto, l'O.A.S.I. provvede alle necessità dell'ospite avendo cura soprattutto della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, tovaglie, ecc.) e degli effetti personali.

La biancheria piana è fornita dalla casa per ragioni di uniformità e praticità.

La stessa viene lavata con regolarità, stirata, riassetata e cambiata quando usurata in maniera da assicurare all'ospite ogni possibile comodità.

Gli effetti personali e la maglieria intima, al fine di garantire continuità con le abitudini di vita, sono forniti, sostituiti e riassetati a cura dei familiari, secondo le richieste del personale incaricato.

La casa provvede al cambio, lavatura e stiratura.

In casi di particolare necessità, l'O.A.S.I., compatibilmente con la disponibilità di volontari, si prende cura anche del riassetto degli indumenti personali.

La lavatura e gli indumenti rispondono a due principi:

- morbidezza per evitare irritazioni;
- robustezza per consentire frequenti lavaggi, evitando tipi di lane che non sopportano lavaggi in attrezzature industriali.

Taluni capi di vestiario, di particolare pregio ed impossibilitati ad essere trattati con le attrezzature della Casa, saranno affidati alle cure dei familiari.

I locali del guardaroba, contenenti macchine ed attrezzature, sono ricavati da idonei spazi nel piano seminterrato e sono presidiati da personale dipendente, organizzato dalla "caposervizio" incaricata che risponde direttamente alla Direzione.

Con la stessa vengono presi i necessari contatti al momento dell'accoglienza per conoscere l'elenco degli indumenti minimi necessari ai frequenti cambi ed avere l'assegnazione di un numero indicativo che consente il pronto reperimento di ogni singolo capo.

Al momento dell'ingresso viene effettuato un inventario degli indumenti ed effetti personali portati dall'Ospite; tale inventario viene aggiornato in occasione di reintegri e/o sostituzioni; al fine di mantenere la tracciabilità degli indumenti l'Ospite o il familiare sono tenuti ad informare il servizio guardaroba ogniqualvolta introducano nuovi indumenti o li eliminino.

PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Il controllo degli ambienti dal punto di vista igienico ed in particolar modo della contaminazione batterica, rappresenta un problema importante perché le infezioni che possono scaturire da una non corretta prestazione di pulizia o sanificazione sono molteplici.

Vengono quindi messe in atto metodologie operative che prevedono interventi efficaci e mirati a tutte le superfici verticali ed orizzontali e periodici controlli per la rilevazione delle cariche batteriche, anche tramite ausili chimici e meccanici.

Nella nostra struttura residenziale per anziani il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti è gestito internamente da personale dipendente, organizzato dal "caposervizio" incaricato che risponde direttamente alla Direzione.

Il personale è stato adeguatamente formato.

La pulizia viene effettuata giornalmente secondo un rigoroso piano. La pulizia delle camere di degenza viene effettuata con cadenza giornaliera, mentre quella dei bagni comuni di tutta la struttura viene effettuata con cadenza plurigiornaliera.

Per tutte le superfici, compresi i pavimenti, vengono utilizzati prodotti disinfettanti specifici di alta qualità (pmc), con sistemi di pulizia professionali.

Il moderno sistema utilizzato prevede l'utilizzo di panni e frange di lavaggio preimpregnati che vengono utilizzati in un singolo locale per poi essere sostituiti al fine di limitare il rischio di contaminazione degli altri ambienti.

La struttura è dotata inoltre di apposite macchine lavasciuga e monospazzola per il lavaggio a fondo dei pavimenti.



IL VOLONTARIATO



La partecipazione di persone che intervengono volontariamente per prestare la loro opera nell'organizzazione delle attività all'interno della struttura residenziale è molto importante sotto molteplici punti di vista. Ma è fondamentale per il volontario trovare le motivazioni vere del suo intervento soprattutto nell'incontro con le persone anziane. Ogni incontro tra volontario ed anziano permette la nascita di una relazione attiva e reciproca, ricca di emozioni e di calore affettivo.

Le attività dei volontari sono regolate dalla Legge quadro sul volontariato (legge 11/8/91 n° 266) la quale specifica che per attività di volontariato devono intendersi quelle prestate in modo personale, spontaneo e gratuito tramite l'organizzazione di cui il volontario fa parte, senza fini di lucro ed esclusivamente per solidarietà. La legge prevede inoltre che le organizzazioni di volontariato debbano assicurare i propri aderenti in particolare verso la responsabilità civile contro terzi.

Il volontario, all'interno della nostra struttura, può svolgere la propria attività sia nel settore sanitario-assistenziale che presso la cucina, il guardaroba, la segreteria, ecc., concordando di volta in volta gli interventi con i coordinatori dei vari reparti.

Presso la nostra Casa di Riposo prestano attualmente attività di volontariato gli appartenenti ai seguenti sodalizi: l'Associazione Volontari "Amici dell'O.A.S.I."; l'Associazione Biellese per il Volontariato; la Società di S. Vincenzo De' Paoli.

SERVIZIO RELIGIOSO

Premesso che l'O.A.S.I. ha natura di ente ecclesiastico civilmente riconosciuto, il Servizio Religioso ricopre un ruolo importante all'interno dell'organizzazione della nostra struttura residenziale. In questo contesto risalta l'importanza del rispetto dell'individualità della persona, nella prospettiva delle diverse professioni di fede e del bisogno del singolo.

Già dal momento dell'inserimento riveste importanza la presenza del sacerdote, che può diventare un riferimento in tutto l'arco di vita trascorso all'interno della struttura, sia nei momenti di benessere che in quelli di difficoltà.

Ovviamente, anche se per le persone anziane non ci sono obblighi canonici (come partecipare alla S. Messa domenicale, osservare il digiuno al Venerdì Santo, ecc.), sono previste: la celebrazione della Messa, la recita del Rosario, la somministrazione dell'Eucaristia, le celebrazioni delle varie festività cattoliche e l'assistenza spirituale al momento del decesso.



<p>Casa di Riposo</p>  <p>O.A.S.I.</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	<p>Rev. 10 del 05/10/2019 Pag. 23 di 31</p>
---	----------------------------	---

ALTRI SERVIZI

E' importante che l'anziano trovi all'interno della struttura residenziale un ambiente che gli consenta di continuare ad utilizzare servizi ai quali accedeva prima del suo ingresso, e l'opportunità di incominciare a fruirne se non avesse avuto prima tale possibilità.

All'interno della nostra Casa opera, attraverso un rapporto di collaborazione, un pool di professionisti per soddisfare le necessità degli ospiti.

Tra i servizi presenti figurano:

- pedicure: svolto da un'estetista professionista con rilascio di regolare fattura;
- pettinatrice: svolto da parrucchiere professioniste con rilascio di regolare fattura e/o da professioniste volontarie, gratuitamente;
- barbiere: svolto gratuitamente, da professionista volontario;

Le tariffe relative a tali servizi, sono esposte all'esterno del relativo locale.

Non avendo la struttura rapporti di collaborazione con audiometristi, ottici, podologi ed altri diversi professionisti, si ricorre al servizio pubblico (A.S.L.) con un'impegnativa medica ed una prenotazione.

Sono altresì a carico dell'Ospite le visite mediche specialistiche, le cure dentarie e la protesica.

Altri servizi non compresi nella retta di degenza:

- Giornali: tutte le mattine viene effettuato il giro di distribuzione dei giornali quotidiani, settimanali o mensili da parte di un collaboratore esterno. Gli acquisti effettuati sono a carico dell'Ospite.
- CAAF: durante il periodo di dichiarazione dei redditi e, su richiesta, anche in periodi diversi è presente all'O.A.S.I. il servizio effettuato da un CAAF esterno. Le date di presenza di tale servizio vengono esposte nella bacheca dell'ingresso e all'interno degli ascensori e così pure le tariffe per le prestazioni erogate dallo stesso.
- Collegamento telefonico: dietro pagamento di una cauzione una tantum e del rimborso delle spese vive, è possibile dotare la camera di telefono privato per ricevere ed effettuare telefonate
- Specifiche prestazioni fisioterapiche erogate a ospiti autosufficienti

LE RETTE

Le rette di degenza vengono stabilite di tempo in tempo dal Consiglio d'Amministrazione.

Sono suddivise per fasce di intensità assistenziale e per tipologia di camera occupata (singola o doppia, con bagno in comune o bagno privato ecc..).

Sulla base di apposite scale valutative, viene determinata periodicamente l'intensità assistenziale riferibile a ciascun ospite e per mezzo di comunicazione scritta viene comunicata all'Ospite o al familiare l'eventuale variazione di intensità assistenziale (sia in peggioramento che in miglioramento) e di conseguenza viene applicata la relativa retta.

Nella retta di degenza è compreso tutto quanto indicato nella presente "carta dei servizi" con esclusione di quanto indicato nel precedente capitolo "altri servizi" nonché:

- i farmaci, il materiale sanitario e di medicazione e quant'altro che, prescritto dal medico, non è fornito gratuitamente in via diretta dal Servizio Sanitario Nazionale
- il necessario per l'igiene personale;
- la manutenzione di apparecchiatura non di proprietà della struttura (TV, Telefoni cellulari, rasoi ecc.);
- il reintegro o l'acquisto di tutti gli effetti personali;
- Le eventuali spese di trasporto all'esterno della struttura anche per visite od esami.

Per l'applicazione delle rette si veda nel dettaglio il regolamento degli ospiti e la tabella delle rette, che possono essere richiesti presso l'ufficio di segreteria o scaricabili dal sito internet dell'O.A.S.I..

**CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Il Centro Diurno Integrato dell'O.A.S.I. occupa parte dei locali siti al piano rialzato dell'edificio.

L'importanza del centro diurno risiede nell'appropriata risposta al cittadino quando si avvicina per lui il momento in cui l'abitazione non è più in grado di sopperire in maniera adeguata e completa ai bisogni, pur tuttavia rappresenta ancor sempre, con le abitudini e i ricordi, il segno della propria vita.

Il Centro diurno integrato si colloca così a metà strada tra la domiciliarità e l'ospitalità completa in Casa di Riposo.

Può consentire di prepararsi psicologicamente all'eventuale definitiva accoglienza in struttura in modo progressivo e non traumatico, sperimentandone concretamente i vantaggi.

L'incontro con gli Ospiti a residenza piena, consente a questi ultimi un'apertura in più verso il contesto sociale esterno. Ogni Ospite del Centro Diurno viene accolto e seguito secondo il suo piano assistenziale individualizzato redatto come per tutti gli Ospiti della struttura e secondo le procedure illustrate in questa stessa *Carta dei Servizi*. Sono previsti nel corso di tutta la giornata, momenti ricreativi o di intrattenimento personalizzato anche mediante l'utilizzo di terapie complementari (terapia della bambola, orto-terapia, yoga della risata, attività montessori ecc..).



Non è un servizio a sé, ma quel particolare momento in cui l'Ospite accolto gode di tutti i servizi forniti dall'O.A.S.I., compatibilmente con la temporaneità del rapporto. Le giornate (dal lunedì alla domenica) sono scandite nell'ambito di un orario con durata stabilita di tempo in tempo dalla struttura e contrattualizzato con la retta al momento dell'accettazione.

Gli Ospiti possono essere autosufficienti o non autosufficienti con rette giornaliere distinte.

La frequenza al Centro Diurno Integrato può anche non essere continuativa e così pure si può usufruire del servizio solo per parte della giornata (in questo caso però non può essere garantito il servizio di trasporto).

Gli orari di apertura, nonché i servizi compresi nelle rette di tempo in tempo stabilite dal Consiglio d'Amministrazione sono:

ORARIO DI APERTURA GIORNI FERIALE: DALLE ORE 08.00 ALLE ORE 19.00

ORARIO DI APERTURA GIORNI FESTIVI: DALLE ORE 09.00 ALLE ORE 18.45

OSPITI AUTOSUFFICIENTI		OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI	
SERVIZI COMPRESI ⇒	ASSISTENZA ALLA PERSONA	SERVIZI COMPRESI ⇒	ASSISTENZA ALLA PERSONA
	ASSISTENZA INFERMIERISTICA		ASSISTENZA INFERMIERISTICA
	ANIMAZIONE		ANIMAZIONE
	BAGNO		BAGNO
	-		FISIOTERAPIA (SE NECESSARIA)
SERVIZI ACCESSORI A RICHIESTA ⇒	COLAZIONE	SERVIZI ACCESSORI A RICHIESTA ⇒	COLAZIONE
	PRANZO		PRANZO
	CENA		CENA
	TRASPORTO ANDATA		TRASPORTO ANDATA
	TRASPORTO RITORNO		TRASPORTO RITORNO

TRASPORTO: Il mezzo utilizzato dall'O.A.S.I. è attrezzato per il trasporto di disabili in carrozzina. Il servizio di trasporto viene effettuato, a richiesta, da e per le zone limitrofe a Biella/Chiavazza e viene garantito solo nei giorni feriali. Tale servizio non prevede l'accesso all'interno dell'abitazione dell'ospite. L'ospite dovrà pertanto attendere il mezzo al di sotto della propria abitazione, ove verrà lasciato alla sera al rientro a domicilio.

<p>Casa di Riposo</p>  <p>O.A.S.I.</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	<p>Rev. 10 del 05/10/2019 Pag. 25 di 31</p>
---	----------------------------	---

GIORNATA TIPO

Premesso che l'Ospite gode della massima libertà di scelta delle attività proposte nell'ambito della giornata e che la sua partecipazione alla vita comune è condizionata dal suo stato psico-fisico, la Casa di Riposo O.A.S.I., in linea di massima, ha articolato come segue la giornata tipo:

MATTINO

Alzata dell'ospite con caffè mattutino, igiene parziale, assunzione delle terapie e varie medicazioni, nonché controllo delle condizioni particolari e colazione.

Nel corso della mattinata, dopo l'eventuale servizio religioso, può essere prevista la visita medica e le seguenti attività: fisioterapia, animazione secondo il calendario affisso nelle bacheche, igiene totale.

A mezza mattinata vengono offerte bevande (thè o tisane) accompagnate da piccolo snack ipo o ipercalorico a seconda delle necessità dell'ospite (yogurt con o senza frutta fresca o passata, budini ecc...)

In preparazione del pasto meridiano, vengono somministrate le prescritte terapie.

Nella sala da pranzo centralizzata e in quelle di piano, vengono serviti i pasti con possibilità di scelta sul menù giornaliero.

POMERIGGIO

Nel primo pomeriggio è previsto, per quanti lo desiderano, il riposo pomeridiano nelle varie camere o nei locali di soggiorno. All'alzata si provvede all'igiene parziale e all'assunzione delle terapie prescritte. Proseguono quindi le attività di fisioterapia e di animazione previste per la giornata, intervallate a metà pomeriggio dalla merenda: bevande (thè o tisane) accompagnate da piccolo snack ipo o ipercalorico a seconda delle necessità dell'ospite (yogurt con o senza frutta fresca o passata, budini ecc...).

La giornata può proseguire con eventuale visita medica, medicazioni o terapie prescritte.

Al termine del pomeriggio si dispone la preparazione al pasto serale con la somministrazione delle eventuali terapie.

SERA

A seconda dei bisogni individuali viene effettuato l'allettamento serale, con igiene parziale, assunzione di bevanda (camomilla o tisana per la notte), somministrazione delle terapie ed eventuali medicazioni. A conclusione della giornata il personale provvede al controllo generale delle condizioni dei singoli ospiti.

NOTTE

Nottetempo si provvede alla sorveglianza, all'igiene parziale e, a chiamata, all'espletamento delle necessità diverse.

Nel corso di tutta la giornata si provvede, ove necessario, all'accompagnamento ai servizi igienici.

L'organizzazione della giornata è suscettibile di variazioni in base alla partecipazione dell'ospite alle attività di animazione (es.gite giornaliere) ed in base al prolungamento dell'orario delle visite esterne durante il periodo estivo.

Per meglio comprendere il dettaglio dello svolgimento del tempo, occorre precisare che le varie attività possono essere effettuate in modo autonomo o con l'aiuto del personale qualificato; inoltre la successione temporale può variare in base ai bisogni dei singoli (es.alzata e allettamento tardivi). Secondo le esigenze dei singoli ospiti possono altresì essere proposte le "terapie complementari" di cui si è accennato nel capitolo "Servizio Sanitario e Assistenziale".

Il personale, durante lo svolgimento dei propri compiti, pone particolare attenzione al rispetto dei tempi e delle esigenze che emergono dal piano assistenziale individualizzato degli ospiti.

L'ospite è libero di seguire i programmi televisivi nell'arco di tutta la giornata, sia nelle parti comuni della struttura che nella propria camera, nonché di effettuare e ricevere telefonate; se in grado, può uscire a passeggiare.

<p>Casa di Riposo</p>  <p>O.A.S.I.</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev. 10 del 05/10/2019 Pag. 26 di 31</p>
---	---------------------------------	---

ABBANDONO DELLA STRUTTURA

Considerata l'attuale tendenza all'assistenza domiciliare integrata (ADI) con i servizi socio-assistenziali di rete del Comune di residenza, potrebbe verificarsi il rientro a domicilio dell'anziano, dopo una degenza in casa di riposo. In tal caso si provvederà a programmare la dimissione in modo da assicurare la continuità assistenziale e garantire il raggiungimento degli obiettivi formulati durante la degenza.

Può altresì verificarsi la dimissione per il trasferimento ad altra struttura; in tal caso l'equipe dell'O.A.S.I. fornisce alla nuova struttura tutta la documentazione amministrativa, sanitaria, rieducativa ed assistenziale necessaria per proseguire anche altrove i progetti già avviati.

A volte il trasferimento da una struttura ad un'altra si rende necessario nei casi in cui si voglia inserire l'ospite in una struttura convenzionata, lo si voglia avvicinare al suo paese di origine per facilitare quei collegamenti con l'ambiente che si erano interrotti con l'istituzionalizzazione, o quando questa struttura non sia adeguata ai livelli di intensità assistenziale richiesti.

In qualsiasi caso è fondamentale che venga mantenuta, per quanto possibile, la continuità del processo assistenziale, con la trasmissione di tutta la documentazione personale dell'ospite e del P.A.I.

Nelle residenze assistenziali per anziani però, il decesso è la forma di dimissione che si verifica con maggior frequenza. Tale evento determina sovente nel personale di assistenza l'interruzione di una relazione empatica che spesso dura da molti anni e, per evitare che vengano messi in atto, anche inconsapevolmente, dei meccanismi di difesa troppo distaccati ed impersonali, nel nostro Istituto sono stati valorizzati gli aspetti assistenziali finalizzati a:

- Tutelare la sfera intima e la dignità del morente;
- Creare un ambiente tranquillo e confortevole;
- Curare il microclima (luce soffusa, temperatura e ventilazione adeguate, assenza di rumori, eliminazione di cattivi odori, ecc.);
- Offrire, ai parenti che lo desiderano, la possibilità di fermarsi accanto al congiunto;
- Sostenere le attività vitali che egli non è più in grado di espletare;
- Alleviare il malessere fisico concomitante alla malattia;
- Mantenere il più possibile le sue abitudini;
- Ascoltare ed assecondare desideri ed esigenze religiose;
- Mantenere e/o ristabilire i contatti con i familiari;
- Aiutare il morente ad affrontare serenamente il momento del trapasso.

A decesso avvenuto, il personale provvede:

- Ad avvisare il Medico curante, il quale redigerà l'atto di morte e il documento I.S.T.A.T. o il Medico di guardia che redigerà l'atto di morte, preparandogli tutta la documentazione clinica;
- Ad avvisare i parenti che dovranno provvedere in proprio a contattare un'Agenzia di pompe funebri;
- Alla toilette ed alla vestizione;
- Al trasferimento della salma in obitorio;
- Ad avvisare il Servizio religioso;
- Ad adempiere alle incombenze amministrative relative all'ospite deceduto;
- Ad archiviare tutta la documentazione clinica;
- A custodire, per il tempo necessario, gli effetti della persona deceduta tenendoli a disposizione dei familiari;
- Ad assistere i parenti:
 - ospitandoli in idonei locali (soggiorni di reparto o altri locali all'uopo destinati);
 - informandoli su come è avvenuto il decesso se non erano presenti o se l'evento è stato improvviso;

<p>Casa di Riposo</p>  <p>O.A.S.I.</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev. 10 del 05/10/2019 Pag. 27 di 31</p>
---	---------------------------------	---

SISTEMI DI SICUREZZA

Igiene alimentare

come previsto dalla vigente normativa (HACCP L. 193/07 e s.m.i.) esiste presso l'O.A.S.I. un sistema di autocontrollo e di analisi dei punti critici dei prodotti alimentari in tutte le fasi, dallo stoccaggio alla somministrazione finale.

Giornalmente vengono fatte le campionature dei menu e conservate per 48 ore a disposizione degli organi di controllo.

Il controllo si estende alla corretta esecuzione delle pulizie, al regolare funzionamento delle apparecchiature di conservazione dei cibi (frigoriferi, cella frigorifera, carrelli termici) nonché al costante mantenimento delle temperature dei cibi fissate dalle normative vigenti.

Le modalità di tali controlli, sono contenute nel manuale HACCP in visione presso il reparto cucina.

E' prevista altresì una articolata procedura di gestione degli alimenti allergizzanti. Sarà quindi sufficiente segnalare alla Segreteria o direttamente in Cucina la presenza di un'allergia ad un alimento particolare (fra quelli previsti dalla normativa) per l'attivazione della procedura.

Sicurezza

si è ottemperato a quanto previsto dalla normativa in materia di sicurezza sui posti di lavoro. Esiste un piano d'evacuazione ed annualmente vengono effettuate le relative prove che coinvolgono gli Ospiti, il personale e i volontari della struttura.

L'O.A.S.I. è adeguata a tutti i requisiti previsti dalla normativa antincendio.

Per agevolare il lavoro degli operatori (soprattutto durante il turno notturno), è presente un commutatore telefonico che automaticamente, in caso d'emergenza, è in grado di diramare tempestivamente l'allarme a 16 persone reperibili, presenti in un elenco predefinito.

Per dare completa esecuzione alle norme vigenti in materia, l'O.A.S.I. ha condotto a sistema, integrandole con la Qualità, le procedure indicate dalla Legge sulla sicurezza ed ha adottato il modello organizzativo secondo la L. 231/2001.

Privacy

La casa di Riposo O.A.S.I. è adeguata a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 "Regolamento Generale sulla protezione dei dati"; con riferimento agli ospiti e familiari, in sede di presentazione della domanda di ingresso e successivamente durante la stipula del contratto, viene fornita l'informativa in merito al trattamento dei dati, nel rispetto della normativa vigente.

Al fine di tutelare la sicurezza ed i beni degli Ospiti, presso la Casa di Riposo è presente un sistema di videosorveglianza che opera nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dei cittadini, nonché della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità ed alla protezione dei dati personali. L'installazione di tale sistema è stata fatta secondo la più scrupolosa osservanza delle disposizioni legislative.

La Struttura all'interno delle Sue prestazioni socio-sanitarie, prevede alcune attività di socializzazione e di animazione. Il servizio di animazione organizza all'interno della Struttura eventi rivolti agli Ospiti, ai loro parenti nei quali sono coinvolti anche volontari.

Vengono organizzate gite, feste a tema per ricorrenze, compleanni e feste comandate (Natale, Pasqua, ...). In queste occasioni c'è la possibilità che vengano elaborati filmati e/o scattate fotografie dal nostro personale di animazione o da giornalisti contattati per riportare l'evento sui giornali locali.



Le immagini così acquisite, che possibilmente ritraggono persone, potranno anch'esse ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679, essere trattate nel rispetto della normativa in oggetto. Le immagini utilizzate non saranno comunque specificatamente particolareggiate ed invasive.

Il loro trattamento sarà finalizzato ad evidenziare e diffondere la conoscenza dell'attività e dei servizi della Struttura, pertanto le immagini acquisite potranno essere diffuse attraverso articoli di giornale, depliant o prospetti informativi o mediante il nostro sito ([www. Oasionlus.com](http://www.Oasionlus.com)), nella nostra pagina Facebook (Casa di Riposo O.A.S.I.) oppure nelle nostre pubblicazioni informative (newsletter); possono altresì essere utilizzate a scopo didattico e formativo in ambito di riunioni, convegni o congressi.

La Struttura ha nominato un Responsabile Protezione Dati – RPD o DPO contattabile al seguente indirizzo di posta elettronica dpo@oasionlus.com oppure in forma cartacea all'indirizzo della struttura stessa.

<p>Casa di Riposo</p>  <p>O.A.S.I.</p>	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	<p>Rev. 10 del 05/10/2019 Pag. 29 di 31</p>
---	----------------------------	---

STRUMENTI DI VERIFICA

Le indicazioni contenute nella presente "Carta dei Servizi" saranno periodicamente aggiornate ed adeguate all'evolversi della realtà della Casa di Riposo O.A.S.I. e dei bisogni dei suoi ospiti.

Il monitoraggio continuo dei servizi erogati, effettuato dalla Direzione Generale, garantirà la qualità dei servizi stessi e la corretta applicazione delle indicazioni contenute nel presente documento.

Ulteriori strumenti a disposizione dell'Ente per la valutazione delle prestazioni quantitative e qualitative sono:

- L'Organismo di Vigilanza - istituito a norma del D.lgs 231/01 e s.m.i. - è un organo con funzioni di vigilanza e controllo in ordine al funzionamento, all'efficacia e all'osservanza del modello di organizzazione e gestione, adottato ai sensi del D.lgs 231/2001 e succ. modif. Tale organo ha lo scopo di prevenire i reati dai quali possa derivare la responsabilità amministrativa. Inoltre la Casa di Riposo, nell'ambito della propria attività istituzionale e senza pregiudizio del proprio carattere religioso, oltre a rispettare, nello svolgimento della propria attività, le leggi ed i regolamenti vigenti, intende osservare anche principi etici, nella conduzione quotidiana del proprio lavoro: tali principi sono raccolti nel codice etico e l'Organismo di Vigilanza ha il compito di vigilare anche sull'osservanza degli stessi. A tale fine, l'organismo effettua periodicamente verifiche mirate su determinate operazioni o atti specifici, posti in essere nell'ambito delle aree di attività a rischio, come definite nelle parti speciali del modello organizzativo adottato.
- l'attivazione del Sistema di Gestione per la Qualità e Sicurezza attraverso la stesura di procedure, protocolli, istruzioni operative e modulistica previste dal sistema;
- la predisposizione di questionari specifici di valutazione, da distribuire agli utenti;
- la certificazione di qualità e sicurezza da parte di società esterne specializzate ².

RECLAMI

Il sistema integrato della qualità e sicurezza prevede l'istituzione del "registro dei reclami" dove vengono registrati e gestiti i reclami pervenuti.

Detti reclami, esposti in forma orale, scritta o per via telematica, dovranno essere indirizzati alla Direzione Generale eventualmente tramite i Coordinatori dei Reparti.

Le lettere di reclamo avranno esito scritto e quelle pervenute in anonimato saranno cestinate.

Per le violazioni del "Codice Etico" è facoltà di ricorrere, in alternativa, direttamente all'organismo di vigilanza.

RECAPITI

RECLAMO ORALE	durante gli orari di servizio esposti negli appositi spazi
RECLAMO SCRITTO	Lettera spedita all'indirizzo della Casa di Riposo di Via della Vittoria n. 3 13900 - BIELLA/CHIAVAZZA con eventuale indicazione "Organismo di Vigilanza - modello 231 presso O.A.S.I.".
	Recapito diretto presso la cassetta collocata nell'ingresso con l'indicazione "suggerimenti"
RECLAMO PER VIA TELEMATICA	oasionlus@oasionlus.com - perviene alla direzione
	p.zago@oasionlus.com - perviene alla direzione
	a.ferro@oasionlus.com - perviene al coord. settore amministrativo
	e.ruffanello@oasionlus.com - perviene al coord. settore sanitario-assistenziale

² In data 28.12.2004 è stato rilasciato all'OASI il CERTIFICATO che il SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ presente nella Casa è conforme alle norme UNI EN ISO 9001. Nell'anno 2010 è stata conseguita la certificazione del sistema di gestione della sicurezza secondo le norme OSHAS 18001



Decalogo dei diritti degli Ospiti

Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della vita

Diritto di cura e assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà

Diritto di prevenzione – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia

Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri

Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile

Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta

Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano

Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni

Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano

Diritto al rispetto e al pudore – ogni persona deve essere chiamata col proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed 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, sociali e politiche nonché mantenere la propria confessione religiosa nel rispetto dello statuto della casa

