



Residenza “R.S.A. Il Melograno”
Strada Provinciale per Ovada, 120
Frazione Portanova
15072 CASAL CERPELLI AL
Tel. 0131 279604 Fax 0131 279285

Web: www.rsaimelograno.it
E mail: melograno@rsaimelograno.it
Posta Certificata: 11aprilesrl@legalmail.it

CARTA DEI SERVIZI

Ultima revisione: maggio 2016

Definizione di “Carta dei Servizi”

La Carta dei Servizi è un documento che tutela i diritti degli utenti e permette sia agli Enti erogatori del servizio, che agli Ospiti di orientarsi nell’attività dei servizi. In altri termini, la Carta dei Servizi è un impegno etico e civile verso gli Ospiti ed i Parenti, oltre ad essere un efficace strumento di gestione interna dell’organizzazione e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

Inoltre, la Carta dei Servizi rappresenta *l’essenza*, aggiornata periodicamente, di ciò che la struttura è in grado di offrire e di quello che vorrà condividere in quanto realistico per il futuro.

La Carta dei Servizi della R.S.A. il Melograno

Con questo documento la Direzione e tutti gli Operatori intendono fornire, secondo le regole di chiarezza e trasparenza, quali sono i servizi e le modalità di attuazione ed erogazione dei medesimi nei confronti degli Ospiti dimoranti o solo soggiornanti nel Centro Diurno Integrato. La carta dei Servizi richiama in molte delle sue parti anche l’attuale Regolamento della Struttura, quale complemento di maggiore dettaglio. Tutti i documenti sono scaricabili liberamente dal sito www.rsaimelograno.it nella sezione “Modulistica”.

Pertanto, la Casa di Riposo o Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani non autosufficienti “**R.S.A. il Melograno**” recepisce la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” assistendo gli anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti ispirandosi ai seguenti principi:

Principi Ispiratori

- **Uguaglianza:** garantendo l’accesso al servizio a tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche, qualora compatibili con l’effettiva attribuzione dell’erogazione dei servizi.
- **Continuità:** garantendo un servizio continuativo, di qualità e regolare, ossia senza interruzioni.
- **Imparzialità:** erogando il servizio con l’obiettivo di corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti ospitati ed ai loro congiunti.
- **Diritto di scelta:** fornendo tutte le informazioni necessarie all’ospite e ai suoi famigliari affinché possano optare in modo consapevole per le scelte offerte dalla Struttura.



- **Trasparenza:** garantendo un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri secondo i quali è erogato il servizio, e in merito ai diritti ed opportunità di cui gli utenti e le loro famiglie possono godere.
- **Legittimità:** assicurando la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione del servizio.
- **Partecipazione:** favorendo la partecipazione delle famiglie e degli Ospiti per un servizio sempre più vicino e attento alle loro esigenze.
- **Adozione e rispetto della “Carta dei Diritti della Persona Anziana”:** garantendone l'applicazione in ogni processo aziendale e tenendone conto durante la valutazione di ogni esigenza che la R.S.A. il Melograno si trovasse ad affrontare.
- **Efficienza ed efficacia:** garantendo la massima semplificazione delle procedure di accesso, facilitando l'integrazione tra gli Ospiti dimoranti; la tempestività della risposta alle richieste indotte, la competenza e la disponibilità del gruppo di lavoro; la sicurezza, la pulizia, l'igiene e il confort degli spazi abitativi.

Inoltre la nostra organizzazione applica inoltre il

Decalogo dei Diritti degli Ospiti

conformemente a quanto raccomandato nella Deliberazione della Giunta Regionale 30 luglio 2012, n. 45-4248.

- a. Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- b. Diritto di cura ed assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- c. 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;
- d. Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- e. Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- f. Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- g. Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- h. Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- i. Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- j. Diritto al rispetto ed al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- k. Diritto di riservatezza – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- l. Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.



Titolare del trattamento ed autorizzazione

La gestione della Residenza Sanitaria Assistenziale "Il Melograno" è in carico alla società "La Serena S.r.l." titolare dell'autorizzazione al funzionamento e del contratto di accreditamento con l'A.S.L. di Alessandria per la totalità dei posti letto. La società, "La Serena S.r.l." che si configura a tutti gli effetti quale Ente Gestore della Residenza, ha sede legale a Milano, Viale Bianca Maria 25. Per la gestione dei servizi e del personale, l'Ente gestore si avvale principalmente della Cooperativa Se.As. ed Iris.

Presentazione della Struttura

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) **il Melograno** è una struttura di recente ultimazione e sorge all'interno della **Riserva Naturale Speciale del Torrente Orba**, nelle immediate vicinanze della città di Alessandria, precisamente in Frazione Portanova (nel Comune di Casal Cermelli).

La Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani è **Convenzionata ed Accreditata** presso **l'ASL del Piemonte**, con una capacità ospitale di 84 posti di R.S.A. e 10 posti come Centro Diurno Integrato. Come missione aziendale ci prefiggiamo di offrire cura ed attenzione alle persone anziane non più autosufficienti, in particolare a coloro cui è stata diagnosticata una **forma di demenza**.

Facilmente raggiungibile, in quanto ubicata centralmente rispetto alle città di Torino, Milano, Genova, Vercelli, Varese e Piacenza, integra nell'organico tutte le professionalità necessarie al funzionamento ed all'erogazione delle prestazioni necessarie agli Ospiti della Struttura, con qualsiasi grado di autosufficienza.

L'edificio sorge su pianta quadrata ed è composto da 4 nuclei residenziali autonomi da 21 posti ciascuno; dei quali 20 posti con sistemazione in camera doppia ed uno in camera singola. Tutte le camere sono dotate di bagno privato in stanza.

Al pianterreno sono situati i nuclei "Tulipano e Mughetto", mentre al primo piano si trovano i nuclei "Campanelle e Ginestre". Questi ultimi hanno caratteristiche di accessibilità e tipologia di servizio tali da garantire tranquillità e sicurezza agli Ospiti affetti in particolar modo da forme di demenza (senili, morbose, patologiche, vascolari, ecc.)

La struttura dispone anche di un Centro Diurno Integrato, collocato anch'esso al pianterreno, nell'ala ovest dell'area edificata, dotato di ingresso e servizi indipendenti.

Essendo la R.S.A. il Melograno equiparata al "*Tipo di Residenza A*", non sono presenti varchi apribili o governabili direttamente dagli Ospiti, garantendo in tal modo la loro sicurezza all'interno del perimetro cintato. Sono inoltre predisposti sistemi di videosorveglianza attiva con registrazione eventi, oltre a rilevatori biometrici e varchi governati elettronicamente.

L'esterno della struttura è dotato di un grande giardino, frequentabile liberamente dagli Ospiti, piantumato ed equipaggiato con appositi spazi di sosta ombreggiati.

Un altro giardino protetto è situato all'interno del perimetro abitativo: una sorta di "Chiostro di Abbazia" che consente la fruizione di spazi verdi attrezzati anche in presenza di condizioni climatiche o meteorologiche sfavorevoli.



Sistema di valutazione della qualità dei servizi

Per conseguire gli obiettivi del mantenimento e del miglioramento della qualità del Servizio, la R.S.A. il Melograno si impegna a:

1. rispettare o superare i requisiti normativi e gli standard regionali.
2. mantenere sotto controllo i processi di lavoro ed il livello qualitativo e quantitativo delle prestazioni erogate.
3. analizzare i punti critici e le disfunzioni rilevate nell'organizzazione e nell'andamento del servizio, ricercando idonee soluzioni per il loro superamento.
4. prefissare e conseguire, anno dopo anno, obiettivi di miglioramento.

Il Sistema di Valutazione prevede:

1. l'apertura al dialogo ed alle segnalazioni da parte degli Ospiti o dei loro Congiunti sulle eventuali necessità di Servizio, con suggerimenti e proposte da analizzare e porre in opera quali correttivi.
2. l'analisi dei dati sulla qualità percepita, utilizzando quali indicatori:
 - Soddisfazione manifesta degli utenti (Ospiti).
 - Soddisfazione degli operatori.
 - Reclami gestiti.
3. l'analisi e la valutazione dei dati ricavati dall'osservazione diretta di:
 - Qualità e quantità delle prestazioni.
 - Non conformità riscontrate a seguito delle visite ispettive interne effettuate periodicamente.
 - Comportamento professionale: coinvolgimento, ambizione, adesione all'aggiornamento professionale ed auto miglioramento.
4. Analisi di dati da eventi imprevisti:
 - Eventi esterni/interni che hanno influito sull'Organizzazione.
5. Condivisione annuale, su richiesta, dei dati e delle rilevazioni, con conseguenti KPI derivati.

Tutto Sistema di valutazione viene coordinato in autonomia dai "Servizi Accessori alla Direzione", utilizzando consulenti esterni e professionalità in forze all'organizzazione, sempre in stretta interazione trasversale con tutte le figure aziendali, con la Direzione dei Servizi e con gli operatori.

Servizi rivolti alla persona

Vengono dettagliati i servizi erogati e le modalità di fruizione degli stessi.

Responsabile area servizi casa di riposo

Il Responsabile *area servizi* della casa di riposo ha il compito di supervisionare ed organizzare tutti i servizi rivolti alla persona; coordina inoltre le figure professionali, interne ed esterne alla Struttura, curando i rapporti con gli Enti pubblici di riferimento. Egli rappresenta il punto essenziale di riferimento per tutte le problematiche riguardanti gli aspetti di cura e di assistenza all'ospite.

Servizio medico

All'interno della R.S.A. il Melograno il servizio medico sanitario è garantito dal Medico di Medicina Generale per le prestazioni in convenzione, incaricato dall'ASL 20 di Alessandria e collabora col Direttore Sanitario della R.S.A, dott. Ambrogio Bertoglio.



La nostra R.S.A. si avvale di prestazioni sanitarie aggiuntive, erogate da medici professionisti in qualità di consulenti. Tali prestazioni vengono stabilite di volta in volta dalla Direzione Sanitaria, ed hanno carattere privato. Su richiesta gli specialisti potranno fornire prestazioni agli Ospiti, tariffandoli secondo normativa e listino in uso.

Gli orari di presenza dei Medici sono esposti in appositi spazi all'interno della R.S.A.

Il medico garantisce la prima visita medica di accoglienza che si effettua al primo accesso utile del medesimo in struttura. A questo scopo, dopo l'ingresso, è fortemente consigliata l'adozione del Medico di medicina Generale operante in struttura, al fine di poter garantire anche le ulteriori prestazioni, che in alternativa, se richieste o necessarie, potrebbero venire tariffate configurandole come prestazioni di carattere privato.

I dati medici relativi allo stato di salute dell'ospite vengono inseriti nella cartella clinica personale e periodicamente aggiornati. In questa sono contenuti:

- Anamnesi e patologie in atto;
- Scheda terapia;
- Misure di contenimento e protezione adottate;
- Diario medico e infermieristico;
- Supervisione alla stesura e compilazione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI);
- Referti degli accertamenti sanitari.;
- Schede prestazionali e test somministrati.

Il medico può richiedere di effettuare accertamenti sanitari e/o visite specialistiche all'esterno della Struttura; in tal caso si precisa che il trasporto e l'accompagnamento dell'ospite è a carico completo dell'Ospite Solvente o della famiglia, e, su specifica richiesta dei parenti (es. in caso di indisponibilità della famiglia in quanto accompagnatori), può venire effettuato da personale professionalmente preparato, a pagamento. Lo stesso dicasi per l'organizzazione del trasporto, che avviene usando mezzi e servizi erogati da Enti esterni all'organizzazione della R.S.A. il Melograno.

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è gestito da un Coordinatore dei servizi infermieristici e si compone di una équipe di infermieri professionali laureati che forniscono un'assistenza continua nell'arco delle 24 ore secondo turni prestabiliti.

Le prestazioni infermieristiche con attinenza sanitaria avvengono secondo protocolli prescritti dal medico oppure da linee guida accreditate.

L'attività dell'infermiere professionale è organizzata da un programma di lavoro, rivisto periodicamente, che comprende:

- presa in carico infermieristica e sanitaria dell'ospite;
- preparazione e somministrazione dei farmaci secondo piano terapeutico;
- medicazioni e attività di prevenzione delle lesioni;
- rilevazioni periodiche dei parametri vitali;
- assistenza agli ospiti con alimentazione artificiale;
- somministrazione terapia endovenosa e intramuscolare;
- posizionamento di presidi sanitari complessi;
- manovre di primo soccorso;
- altre prestazioni secondo necessità.

L'infermiere professionale è inoltre la figura di riferimento per gli operatori socio-sanitari.



Servizio di fisiokinesiterapia (FKT)

All'interno della struttura opera una terapeuta della riabilitazione e si occupa tra l'altro di:

- attività in reparto: mobilizzazione passiva, posture e quanto è necessario per ospiti allettati;
- attività in palestra: terapie fisiche, rieducazione motoria, neuromotoria ed ortopedica, attività ludico-fisioterapiche di gruppo;
- gestione degli ausili: materassi e cuscini antidecubito, carrozzine, deambulatori, calzature ortopediche, ecc.

Svolge le attività in stretto rapporto di organizzazione e collaborazione con tutte le altre figure Professionali, in particolare:

- con il medico collabora alla valutazione e all'indirizzo di massima delle terapie riabilitative;
- con l'infermiere professionale provvede alla valutazione e alla gestione in particolare delle lesioni da pressione (piaghe da decubito);
- con l'operatore socio-assistenziale provvede alla gestione delle posture e degli ausili, fornendo adeguata istruzione sull'esecuzione delle stesse.

Lo specialista della riabilitazione fornisce inoltre consulenza trasversale agli Operatori per quanto riguarda il corretto metodo di sollevamento e manipolazione degli Ospiti e della gestione posturale in genere. Gli orari di presenza della fisioterapista sono esposti in appositi spazi all'interno della R.S.A.

Gestione dei Presidi

La R.S.A. il Melograno è in grado di fornire dei presidi per gli Ospiti, quali carrozzine, deambulatori, pedaliere riabilitative, ecc. Il listino di noleggio di tali presidi è disponibile in centralino. Per quanto riguarda i presidi personali o forniti dall'ASL, suggeriamo di prendere contatto con la Direzione Sanitaria o di Struttura al fine di verificare l'idoneità dei mezzi stessi e concordarne il corretto uso. A tal proposito consigliamo l'adozione di carrozzine "autospinte" al fine di privilegiare la mobilità residua degli Ospiti. Si fa notare che presidi non di proprietà della Struttura, ancorché da essa fornite o vendute, NON rientrano nei piani di manutenzione periodica a cura della R.S.A.

Servizio di animazione e socio relazionale

All'interno della Casa di Riposo opera un'Educatrice Professionale laureata, la quale, in collaborazione con l'équipe multidisciplinare, promuove e realizza interventi di animazione, di socializzazione e di supporto relazionale sia individuale che di gruppo. A favore degli ospiti vengono organizzate attività ludiche, laboratori di attività manuali ed espressive, attività culturali; periodicamente si organizzano feste, uscite mirate o, quando possibile, gite nei dintorni.

L'Educatrice attua inoltre specifici progetti di riattivazione cognitiva, nell'ambito di un progetto assistenziale individualizzato (PAI) elaborato dall'équipe multidisciplinare, volti ad una rielaborazione equilibrata della personalità con obiettivi educativo-relazionali in un contesto di partecipazione e recupero delle prassi quotidiane.

L'educatore, sulla base di progetti caratterizzati da intenzionalità e continuità, all'interno della Casa di Riposo:

- progetta attività di laboratorio finalizzate al recupero funzionale delle abilità manuali e alla stimolazione della creatività dell'ospite;
- organizza feste per i compleanni e in occasioni particolari (Natale, Carnevale...);
- Gestisce la proiezione dei film nell'area "cineforum" interna alla struttura;
- promuove l'auto-mutuo-aiuto tra gli ospiti;
- si avvale delle altre figure professionali per la rilevazione dei bisogni degli ospiti.



Il servizio di animazione cura la pubblicazione del “Diario di Viaggio del Melograno”, una rivista con uscita bimestrale nel quale vengono riepilogati gli avvenimenti della casa di riposo e dove gli ospiti possono raccontare le loro storie passate, proporre ricette o scrivere racconti, detti o poesie.

Servizio assistenziale e tutelare

Il servizio assistenziale è garantito nell’arco delle 24 ore dagli operatori socio-sanitari presenti in servizio secondo turni prestabiliti.

L’Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.) è una figura professionale che opera in un’area che copre una parte sociale ed una sanitaria, per rispondere agli obiettivi di salute ed igiene o per il raggiungimento di nuove autonomie dell’Ospite assistito. L’O.S.S. si prodiga al mantenimento ed al recupero di capacità residue e ripristino di ruoli sociali significativi, onde evitare di cadere nell’isolamento o peggio, nell’emarginazione.

L’O.S.S. lavora tramite strumenti metodologici trasversali all’équipe che opera nella struttura, seguendo specifici programmi prestabiliti.

Il programma di lavoro, rivisto periodicamente comprende attività di:

- aiuto alla persona nelle attività quotidiane favorendo il mantenimento delle capacità residue: aiuto nella cura di sé stesso, pulizia ed igiene personali, vestizione, stimolazione alla gestione della continenza;
- aiuto nell’assunzione dei pasti;
- aiuto nelle operazioni di messa a letto e alzata;
- sostegno nel corretto utilizzo degli ausili e deambulatori;
- collaborazione con la Fisioterapista nell’accompagnamento e nella deambulazione ospiti
- assistenza igienico sanitaria alla persona attraverso: prestazioni igienico sanitarie; azioni volte alla prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
- Esecuzione del bagno completo assistito;
- collaborazione alle attività di programmazione;
- contributo all’individuazione dei bisogni degli ospiti ed alla redazione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI).

Servizio religioso

La struttura garantisce assistenza spirituale all’ospite cattolico, il Sacerdote celebra la Santa Messa settimanale e durante le feste cristiane di precetto. Su richiesta impartisce il sacramento dell’unzione degli infermi e l’estrema unzione. Secondo necessità sono disponibili aree della struttura dedicabili ad altri culti e riti, nel rispetto delle credenze specifiche dell’Ospite e dei famigliari.

Servizio psicologico

In struttura è presente la figura dello psicologo, che attua interventi valutativi, terapeutici e di sostegno individuali. Data la particolare vocazione aziendale alla gestione delle demenze, la R.S.A. il Melograno dedica particolare attenzione agli interventi di recupero e mantenimento Psico-Sociale.

Servizio parrucchiere e pedicure

La struttura garantisce una prestazione di base ad ogni Ospite secondo necessità; prestazione eseguita direttamente da personale interno appositamente formato.



Le prestazioni **professionali** di parrucchiere e pedicure sono erogate da professionisti esterni. Ciascun Ospite o familiare può richiedere prestazioni aggiuntive, prenotandole presso la Reception della struttura, regolandosi poi direttamente con i professionisti in base ad un tariffario a prezzi agevolati, disponibile su richiesta.

Servizio di ristorazione e cucina

Il servizio è garantito direttamente da personale della R.S.A. il Melograno.

La dieta degli ospiti è strutturata su menù di stagione, elaborati ed approvati dalla **dietista** della ASL di Alessandria, al fine di garantire equilibrio e salute, con un apporto nutrizionale bilanciato. Tutti gli alimenti vengono elaborati direttamente in struttura, da parte del nostro personale specializzato, partendo dal fresco o dal crudo. La nostra azienda osserva ed applica rigidamente quanto previsto dal manuale di autocontrollo dell'**H.A.C.C.P.**

I parenti possono visionare il menù esposto all'ingresso, mentre agli Ospiti viene chiesto giornalmente di fare la loro scelta, al fine di incontrare quanto più le loro preferenze. È inoltre possibile predisporre, ove necessario, una dieta individuale su richiesta del medico o dello specialista. Questo servizio esula dalla normale prestazione del servizio di ristorazione.

Il servizio di ristorazione, alla ricerca costante dell'eccellenza, cerca di soddisfare quotidianamente le esigenze degli ospiti, stimolando e mantenendo salde le tradizioni culinarie locali. Nelle festività viene proposto un menù speciale.

Il familiare, su richiesta, può consumare il pasto in compagnia e a tavola del proprio congiunto, previo preavviso di almeno 2 giorni e con il pagamento di una cifra simbolica.

Orari dei pasti (vedi anche "giornata tipo")

- dalle ore 7.30: colazione
- ore 10.30 circa: break mattutino
- dalle ore 12.00: pranzo
- ore 16.00 circa: merenda e break pomeridiano
- dalle ore 18.30: cena

Note: i menu particolari e gli "imbecchi assistiti" per coloro che presentano problemi di disfagia, disordini alimentari o incapacità nutrizionali, vengono somministrati in orari e luoghi diversi da quelli della ristorazione collettiva degli Ospiti, al fine di garantire la serenità e tranquillità necessarie.

Come da Regolamento dell'R.S.A. sottoscritto al momento dell'ingresso, ricordiamo che è fatto **tassativo divieto di introdurre** cibi e bevande dall'esterno, in particolare per i *freschi* e per gli alimenti da conservare a temperatura controllata. Qualora si desiderasse somministrare qualche alimento o bevanda ai propri congiunti, viene richiesta l'approvazione e la supervisione del personale operante in struttura.

Servizio di pulizia ed igienizzazione degli ambienti

Il servizio è affidato al personale ausiliario, che garantisce giornalmente un'accurata pulizia di tutte le superfici, con disinfezione dei servizi igienici e periodicamente una sanificazione di tutti i locali. La divisione si occupa inoltre della pulizia delle superfici sia interne che esterne, oltre al lavaggio delle stoviglie e rigoverno degli ambienti di preparazione cibi e somministrazione.



Servizio di lavanderia guardaroba e biancheria piana

Il servizio di guardaroba e lavanderia dei capi personali dell'ospite è garantito da un'addetta alla lavanderia, coadiuvata dal personale ausiliario a rotazione. Queste persone si occupano della cura degli indumenti e garantiscono l'etichettatura di ciascun capo apponendovi il nominativo dell'ospite stesso.

Al momento dell'inserimento, ad ogni nuovo utente ospitato è richiesto di portare con sé un guardaroba suggerito. I moduli contenenti l'elenco dei capi suggeriti possono venire scaricati dal nostro sito internet oppure richiesti alla Reception. I capi verranno etichettati secondo le procedure in essere presso la RSA come riportato nel nostro regolamento. La Residenza dispone di un servizio appaltato di lavanderia di cui gli Ospiti possono usufruire secondo le modalità previste dal Contratto di Ospitalità, tuttavia, trattandosi di servizio esterno chiediamo di consegnare ogni capo di vestiario alle addette alla lavanderia, affinché procedano preventivamente all'etichettatura.

Inoltre, considerato che durante l'arco della giornata l'ospite svolge diverse attività, tra cui la fisioterapia, è indicato in generale un abbigliamento comodo e non attillato. Per la notte si consigliano pigiami o camicie da notte per le Signore, pigiami per i Signori. Si invitano inoltre i parenti e *tutor* a tenere conto dei cambiamenti climatici, dell'alternanza delle stagioni e delle esigenze personali di ogni ospite, integrandone eventualmente il corredo.

Ogni capo di abbigliamento ed accessorio viene inventariato all'ingresso; integrazioni al corredo e nuovi accessori o presidi, andranno anch'essi inventariati ed opportunamente etichettati. A maggior ragione la RSA non può rispondere di capi o accessori non inventariati o non opportunamente etichettati ed identificati. L'acquisto ed il costo delle etichette verrà tariffato a parte.

Servizio di manutenzione

Il servizio è svolto da personale interno ed esterno e si occupa di fornire un'adeguata manutenzione sia alle strutture fisiche che alle attrezzature in dotazione alla Struttura.

L'accoglienza

Il servizio di Accoglienza alle Persone residenti viene effettuata dall'ufficio amministrativo, il quale ha il compito di ricevere tutta la documentazione sanitaria e sociale.

Il giorno dell'ingresso la Persona è accolta dall'Infermiere di turno e da un Assistente ed è presentata agli altri residenti e Operatori. Una volta visitata la Struttura e definita la collocazione dell'Ospite all'interno della stessa, si procede effettuando l'inventario della biancheria e fornendo ulteriori informazioni riguardanti la generalità dei servizi offerti; sono inoltre raccolti i dati sensibili ed utili alla definizione e stesura del piano d'assistenza provvisorio.

Acquisite tutte le informazioni, l'Infermiere provvede alla presentazione del nuovo residente all'equipe di assistenza, la quale inizia l'assistenza, la cura e l'accoglimento, sotto la supervisione del Responsabile Sanitario, in base alle caratteristiche della Persona da accogliere.

Per sopravvenute esigenze della vita comunitaria o per mutate condizioni fisiche della Persona residente, l'equipe di assistenza può disporre il trasferimento in stanza diversa da quella assegnata al momento dell'ammissione, dopo aver informato la Persona residente e successivamente i parenti della Stessa fornendo le motivazioni che hanno indotto tale cambiamento.

La Direzione si fa garante che tutte le iniziative deliberate dalla equipe d'assistenza vengano attuate nei tempi e nei modi richiesti dalla equipe stessa, nel pieno rispetto del benessere e della privacy dell'Ospite.



Metodo Gentlecare™

In struttura viene applicato il “Metodo Gentlecare”: consistente in **un approccio non farmacologico** nel trattamento delle demenze.

”Ideato e promosso da Moyra Jones, è un sistema di cura protesico, che media le conoscenze tecniche attraverso la capacità di rapporto, che comprende e accompagna, senza imporre nulla e che insegna agli operatori che si prendono cura, a porre attenzione ai misteri della mente, anche quando questa sembra coperta da una coltre di silenzio perché ancora in grado di creare legami significativi, ancor di più Gentlecare™ insegna ad indagare il passato della persona non tanto per un rispetto formale verso le regole della medicina, quanto per cogliere “il filo rosso della vita” pur se mutato, perché la sua rottura significa morte dell’individuo.

Il metodo Gentlecare™ è un rivoluzionario approccio alla cura e all’assistenza della persona affetta da demenza, che si sviluppa a partire dalla comprensione profonda della malattia e del tipo di disabilità che provoca, per poi cogliere e valorizzare le capacità residue del malato, la sua storia e i suoi desideri nell’intento di perseguire il suo benessere con un sistema in grado di sostenerlo.

P.g.C. di Ottimasenior: <http://www.ottimasenior.it>

Con questo **metodo**, la R.S.A. il Melograno assicura un ambiente “*familiare allargato*” e di sicuro riferimento a coloro che preferiscono il calore di un ambiente vivido ed accogliente come alternativa alla sorpassata sterilità degli ambienti *asettici*, istituzionali o ospedalieri.

La Psicogeriatría e gli Incollocabili

Questi sono argomenti di straordinaria attualità: gli anziani godono di un’aspettativa di vita sempre maggiore; purtroppo non sempre al prolungamento degli anni di vita corrisponde una identica aumentata qualità della vita. Le demenze, sempre più comuni nella senilità, compromettono l’attesa qualità di vita che dovrebbe accompagnare l’aumento dell’aspettativa. Alla R.S.A. il Melograno ne abbiamo fatto il punto focale: la gestione delle demenze e l’accoglienza riservata alle persone che in alternativa, per motivi di età, di patologia e disturbi comportamentali correlati, non trovano collocazione (*Incollocabili*) presso altre struttura a vocazione prettamente psichiatrica, trovano invece ospitalità presso uno dei nostri nuclei a loro dedicati. Maggiori dettagli sono disponibili sul sito www.rsaimelograno.it sotto la voce “Psicogeriatría e Progetti”.

Giornata Tipo

La vita in R.S.A è caratterizzata da ritmi quotidiani che seguono precise necessità organizzative; il personale si impegna a salvaguardare ritmi di vita accettabili anche per gli ospiti conciliando le esigenze organizzative delle attività assistenziali con i tempi del riposo, delle attività ricreative, delle visite e dei pasti. Gli ospiti si vedranno subito coinvolti in questi ritmi ed è bene che conoscano in linea di massima le attività svolte ed in quali fasce orarie.

Al mattino alle 7,00 inizia la giornata dell'ospite: gli operatori assistenziali ed infermieristici procedono ad effettuare l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilitazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.

A partire dalle ore 8,00 viene distribuita la colazione, con aiuto da parte del personale per gli Ospiti non autonomi. Dopo la colazione iniziano le attività di animazione e di fisioterapia. Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica e infermieristica; il personale ausiliario provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande calde o fresche.

Il pranzo viene distribuito a partire dalle ore 12,00, con possibilità di menù a scelta. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto. Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto, con la possibilità, comunque, di trattenersi nei locali di soggiorno (sala tv; sala attività collettive o in palestra con la fisioterapista). Nel frattempo viene garantita la mobilitazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti, la distribuzione di bevande.

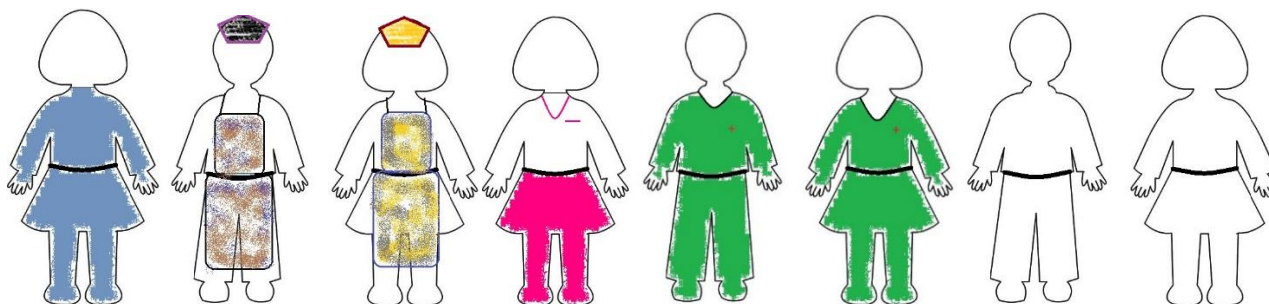
Nelle ore pomeridiane, dopo le ore 14,30, proseguono anche le attività di animazione e una volta alla settimana si può seguire la S. Messa. La distribuzione della cena con menù a scelta avviene alle ore 18,30; al termine gli operatori provvedono alla messa a letto degli ospiti, alla preparazione per la notte. Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati da parte del personale di turno (Infermieri, O.S.S.), che provvedono al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale e, in caso di necessità/urgenza, all'attivazione del medico di guardia.

Con chi sto parlando?

Ogni nostro operatore è identificabile dall'apposito cartellino di riconoscimento con fotografia, che dev'essere esposto sulla divisa e ben visibile. Fanno eccezione quelle professioni nelle quali l'esposizione del cartellino risulta sconsigliata, pericolosa o controproducente. Tra queste spiccano:

- il personale di Cucina (nessuno vorrebbe trovarsi una vivanda con contorno di "cartellino").
- il personale con mansioni di contestualità psichiatrica (a volte una fotografia o il cartellino compromettono l'esito di colloqui con Ospiti problematici).
- Il personale Infermieristico o Manutentivo (per i quali, durante alcune operazioni, risulterebbe d'intralcio).

Per favorire comunque il riconoscimento visivo, le professionalità possono venire identificate dal colore della divisa, quando indossata.



Ausiliarie

Personale di Cucina

Fisio

Infermieri

O.S.S.

Ricordiamo inoltre che è fatto obbligo a TUTTO il personale di indossare dei presidi anticontaminazione (cfr. Manuale Autocontrollo H.A.C.C.P.) durante la somministrazione di alimenti e bevande (Grembiuli, mantelline e cuffie). A questo scopo consigliamo l'adozione delle stesse misure anche a quei parenti che si dovessero trovare nelle aree destinate specificamente alla somministrazione, durante gli orari ad essa dedicati.

Orario di visita

La Residenza "Il Melograno" si connota come una struttura con orari di visita "flessibili", per questo motivo l'accesso alla residenza, nei suoi spazi comuni, è permesso nei giorni feriali dalle ore 09.00 alle



13.00 e dalle ore 15.30 alle 18.00. Il sabato e i festivi dalle ore 09.00 alle 17.00 con orario continuato. L'uscita dalla struttura deve avvenire entro le ore 18.30, per rispettare i ritmi di vita degli Ospiti e le attività assistenziali serali o la cena. Durante i periodi di chiusura della Reception, l'unico varco attivo ed utilizzabile sarà quello posto sulla Via Ovada. Non essendo apribile dagli utenti, sarà necessario richiedere al personale l'apertura del cancelletto elettrico.

Fumo

Conformemente agli obblighi di legge e per tutela della salute propria e altrui, oltre che per intuitibili ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare nelle stanze degli ospiti, nei corridoi e nei luoghi comuni posti all'interno della Struttura. Sono allo scopo disponibili apposite salette fumatori all'interno, ed all'esterno sono stati predisposti appositi luoghi di ritrovo per fumatori.

Gestione del denaro per gli Ospiti

Qualora gli Ospiti o i loro famigliari lo desiderino, la R.S.A. il Melograno è in grado di gestire una quota di denaro per loro conto, utile per le spese personali o per il pagamento dei farmaci che non vengono passati dal Servizio Sanitario Nazionale. Compilando il MODULO CONSEGNA DENARO l'ospite, il familiare o il tutore, consegna una quota di denaro agli operatori preposti a tale servizio. L'importo consegnato, la data, la firma del depositante vengono riportate su un apposito registro ed il denaro viene chiuso in una busta, conservato in cassaforte ed erogato secondo le modalità che devono essere prima concordate tra i responsabili della struttura e parenti/tutori.

Il MODULO CONSEGNA DENARO può venire richiesto presso il Centralino della R.S.A. il Melograno.

Mance e donazioni

Il Personale della Struttura non può ricevere regali di nessuna natura, siano essi in denaro o in beni, o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti al proprio servizio. Vi ringraziamo di pensare a noi, ma la nostra etica ci impone questa linea di condotta.

Criterio di accesso e Modalità di inserimento

Per poter accedere alla Struttura, è necessario compilare la domanda di ammissione, completa degli eventuali documenti accessori, redatta sull'apposito modulo scaricabile dal sito www.rsailmelograno.it. La domanda va presentata alla Direzione della Residenza Sanitaria. Gli inserimenti, a seconda della disponibilità di posti, avverranno nel rispetto della graduatoria cui la presentazione della domanda darà accesso. La domanda ha validità di gg. 15 dalla data di presentazione o accettazione da parte della Struttura, ed è sottoposta ai criteri di valutazione che la Direzione Sanitaria impone.

Retta e contratto di Ospitalità

L'Ospite o il suo Garante sono tenuti alla sottoscrizione del Contratto di Ospitalità ed all'accettazione integrale del Regolamento della R.S.A. il Melograno (scaricabile dal nostro sito). I soggetti solventi sono inoltre tenuti al pagamento della retta il cui corrispettivo è quello stabilito al momento



dell'ingresso, stipulato a seconda delle condizioni di autosufficienza dell'ospite stesso e rivedibile contestualmente al mutare delle condizioni assistenziali dell'Ospite. L'ammontare è fissato dal Contratto di Ospitalità sottoscritto dalle parti. Il pagamento della retta dovrà avvenire tramite bonifico bancario, assegno di conto corrente o contanti (solo per cifre è inferiori ai 1.000,00€).

Non sono incluse nella tariffa e pertanto risultano a totale carico dell'utente tutte le prestazioni elencate nel Regolamento della R.S.A. il Melograno, quali:

- Ticket sui medicinali;
- Farmaci in fascia "C" e a pagamento;
- Prestazioni sanitarie specialistiche;
- Servizio Ambulanza e Trasporto sanitario non fornito dal Servizio Sanitario Nazionale;
- Gli eventuali extra relativi alla cura della persona (parrucchiere, pedicure, FKT, ecc.);
- Servizio lavanderia personale (per il quale si rimanda al Contratto di Ospitalità);
- Servizio di accompagnamento agli esami specialistici;
- Prestazioni assistenziali esterne alla struttura (es. durante periodi di ricovero);
- Capi di abbigliamento comprese le calzature;
- Piccole spese quotidiane (come sigarette ed altri generi di conforto personale).

Fatturazione e certificazione ai fini fiscali

Al termine di ogni anno solare viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie. Per qualsiasi necessità, richiesta o particolarità inerente a ciò, vi preghiamo di contattare ANTICIPATAMENTE il nostro ufficio amministrativo.

Entrare in contatto con Noi

Per informazioni e chiarimenti l'ufficio accoglienza (Reception) della Residenza è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18.00;

Sabato e Festivi: dalle ore 9:00 alle ore 17:00.

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate al seguente indirizzo email:

melograno@rsaimelograno.it

oppure chiamando direttamente il numero di telefono 0131-279604 fax: 0131-279285



Sommario

CARTA DEI SERVIZI	1
Definizione di “Carta dei Servizi”	1
La Carta dei Servizi della R.S.A. il Melograno	1
Principi Ispiratori.....	1
Decalogo dei Diritti degli Ospiti	2
Titolare del trattamento ed autorizzazione.....	3
Presentazione della Struttura.....	3
Sistema di valutazione della qualità dei servizi	4
Il Sistema di Valutazione prevede:	4
Servizi rivolti alla persona.....	4
Responsabile area servizi casa di riposo.....	4
Servizio medico.....	4
Servizio infermieristico	5
Servizio di fisioterapia (FKT)	6
Gestione dei Presidi.....	6
Servizio di animazione e socio relazionale	6
Servizio assistenziale e tutelare.....	7
Servizio religioso	7
Servizio psicologico.....	7
Servizio parrucchiere e pedicure	7
Servizio di ristorazione e cucina	8
Servizio di pulizia ed igienizzazione degli ambienti	8
Servizio di lavanderia guardaroba e biancheria piana.....	9
Servizio di manutenzione	9
L'accoglienza.....	9
Metodo Gentlecare™.....	10
La <i>Psicogeriatría</i> e gli <i>Incollocabili</i>	10
Giornata Tipo	10
Con chi sto parlando?	11
Orario di visita	11
Fumo.....	12
Gestione del denaro per gli Ospiti.....	12
Mance e donazioni	12



Criterio di accesso e Modalità di inserimento	12
Retta e contratto di Ospitalità	12
Fatturazione e certificazione ai fini fiscali	13
Entrare in contatto con Noi	13