

CARTA DEL SERVIZIO

COMUNITÀ “IL GLICINE”

RESIDENZA ASSISTENZIALE FLESSIBILE PER ANZIANI

Strada Provinciale n. 139

Sant'Agata Fossili

Tel. 0131/837306

fax. 0131/837928

e-mail: riss.santagata@interactive.coop



Interactive
Health & Social Care

PRESENTAZIONE

ENTE GESTORE

Società Cooperativa Sociale INTERACTIVE

Sede legale, Via Castello, 11 Villareggia (TO)

Sede amministrativa, Via Udine 45/A - 10149 - (TO) -

Tel. 011/4530151. Fax 011/4512779

www.interactive.coop e-mail: info@interactive.coop

DENOMINAZIONE DEL PRESIDIO

Il Glicine

TIPOLOGIA DI AUTORIZZAZIONE

Residenza Assistenziale Flessibile per Anziani

UBICAZIONE/INDIRIZZO

Sant'Agata Fossili (AL), Strada Provinciale, 139.

NOMINATIVO REFERENTE

Direttore Sanitario

Dott. Paolo Leggero

e-mail: info@interactive.coop

Dott.ssa Elena Bolognini

Qualifica: Coordinatrice del Servizio

Tel. 0131/837306 - Cell. 393/0145078

e-mail: riss.santagata@interactive.coop

Dott.ssa Giada Repetto

Qualifica: Psicologa, responsabile area riabilitativa

e-mail: g.repetto@interactive.coop

ORARIO DI ACCESSO FISICO E TELEFONICO

Dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 17.30.

COME RAGGIUNGERCI:

in auto: Autostrada Torino-Piacenza - uscita Tortona quindi si attraversa il Comune di Tortona, si prosegue sulla strada Provinciale fino a Villalvernia, ove al semaforo si svolta a sinistra sulla provinciale per Sant'Agata Fossili; oppure uscita Serravalle Scrivia e proseguire in direzione Tortona fino a Cassano Spinola ove si svolta a destra per Sant'Agata Fossili.

La comunità non è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici. Le stazioni ferroviarie più vicine sono quelle di Tortona e di Novi Ligure. È presente una linea autobus che raggiunge Sant'Agata Fossili in orari pendolari.



Finalità e scopo della Carta del Servizio

La stesura della Carta costituisce un'occasione di riflessione sull'organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. L'elaborazione della Carta del Servizio è una tappa del percorso riabilitativo e costituisce uno strumento di legittimazione dei diritti degli Ospiti ed un'opportunità di partecipazione attiva alla vita della Comunità. Lo scopo principale del documento è quello di informare e contemporaneamente di consentire lo sviluppo del senso di appartenenza alla Comunità stessa.

Modalità di utilizzo e diffusione del documento

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- Distribuzione ai familiari tramite un incontro di presentazione;
- Disponibilità del documento presso la direzione;
- Consegna del documento in sede d'ingresso in Comunità

Il valore della partecipazione degli Utenti

Il centro di riabilitazione psichiatrica di Sant'Agata Fossili promuove e favorisce la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte degli Ospiti/Utenti. Gli Utenti sono coinvolti nella definizione dei progetti e degli interventi e nelle azioni di verifica e valutazione di efficacia. Gli Utenti sono invitati e sollecitati ad esprimersi periodicamente sulla qualità del servizio reso e atteso. Elementi caratterizzanti sono: l'accoglienza, la disponibilità all'ascolto, all'informazione ed al sostegno degli Utenti.

Principi fondamentali

La Cooperativa Interactive nella gestione del centro di riabilitazione psichiatrica di Sant'Agata Fossili fa propri e adotta i principi fondamentali di:

EGUAGLIANZA:

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e la Comunità e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, la Comunità adotta tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.

IMPARZIALITÀ:

la Comunità ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

CONTINUITÀ:

l'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, costante e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, la Comunità adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.



DIRITTO DI SCELTA:

l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

PARTECIPAZIONE:

la partecipazione dell'ospite alla prestazione del servizio è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti della Comunità. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni, in possesso della Comunità, che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA:



i servizi erogati dalla Comunità sono forniti in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Le modalità adottate per il raggiungimento di tali obiettivi comprendono l'adozione di standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi.

Standard di qualità, impegni e programmi

La comunità è certificata secondo lo standard del **Sistema di Gestione per la Qualità** ai sensi della norma **UNI EN ISO 9001:2015** per la specifica attività di “Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari e educativi per soggetti affetti da disturbi psichiatrici e disabili affetti da disturbi dello spettro autistico e disturbi del comportamento”.

La Comunità è organizzata e gestita in modo da garantire sempre agli utenti:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione e partecipazione;
- personalizzazione degli interventi;
- valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia;
- rispetto della dignità e della privacy;
- rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
- affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali del territorio;
- miglioramento della qualità della vita.

La Comunità si impegna al raggiungimento di elevati standard di qualità, attraverso un processo dinamico di miglioramento continuo, nei seguenti ambiti:

- umanizzazione e personalizzazione degli ambienti e degli interventi;
- efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- diritto all'informazione e alla partecipazione;
- obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- prestazioni alberghiere;
- trasformazione e somministrazione degli alimenti;
- formazione ed aggiornamento del personale.

Presentazione della Comunità

- **Direttore sanitario: Dr. Paolo Leggero (335-7883009)**
- **Coordinatore della comunità Dott.ssa Elena Bolognini (347-4713832)**
- **Responsabile dei progetti: Dott.ssa Giada Repetto**

Orari di ufficio

9:30 - 17:30

è sita in Sant'Agata Fossili (AL), Strada Provinciale, 139.

E' inserita nel pittoresco scenario collinare della Comunità Collinare delle Valli Grue, Curone e Bassa Valle Ossona e fa parte del CISA di Tortona, oltre che del Distretto Sanitario di Tortona dell'Azienda Sanitaria di Alessandria.

La Residenza è circondata da un grazioso giardino che integra la struttura con l'ambiente circostante, rendendola un'oasi di serenità che permette agli ospiti di ritrovare gli stimoli e le capacità di recupero necessari al superamento delle loro difficoltà.

struttura si caratterizza per l'elevato livello di protezione socio-sanitari (presenza infermieristica 24h, reperibilità psichiatri 24h), la particolare attenzione al recupero delle abilità sociali e di vita autonoma e l'originale percorso riabilitativo che può prevedere anche il coinvolgimento dei familiari o di altri care-giver.

COME ACCEDERE AL NOSTRO SERVIZIO DI RSA



Il servizio di RSA è offerto alla popolazione anziana ultra sessantacinquenne ovvero all'anziano parzialmente o del tutto non autosufficiente, con prelazione per i residenti nel Comune di Sant'Agata Fossili.

AMMISSIONE ALLA COMUNITÀ

La procedura di ammissione alla Comunità prevede che la richiesta di inserimento possa essere presentata dall'Ente gestore inviante con il quale sarà successivamente stipulata l'apposito contratto di ospitalità che regola i reciproci rapporti. La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale al fine di cogliere gli elementi caratteristici della persona, valutare la sussistenza dei pre-requisiti necessari all'inserimento e comprendere gli obiettivi del progetto di inserimento dell'Ente gestore inviante.

Le modalità di inserimento prevedono:

- colloquio con l'equipe inviante;
- colloquio con il potenziale utente ed i famigliari;
- valutazione del caso in équipe;
- organizzazione dell'inserimento.



I cittadini residenti sul territorio del Distretto di Tortona potranno inoltrare richiesta di valutazione geriatrica presso l'UVG distrettuale, ai fini dell'inserimento nel nucleo RAF convenzionato con l'ASL di Alessandria e con il CISA di Tortona, della Casa di Riposo di Sant'Agata.

I cittadini residenti sul territorio del Distretto di Tortona possono accedere alla Residenza Assistenziale direttamente, in regime privato; in questo caso le domande esposte sono valutate dall'Equipe multidimensionale della Residenza.

- L'accoglienza in RSA decorre al momento dell'ingresso dell'utente e della famiglia nel servizio residenziale, previa sottoscrizione del Contratto di Ricovero, e prevede un tempo di inserimento a cura della Referente di Nucleo Abitativo, che coordina l'equipe di cura, e di osservazione della durata di circa quindici giorni al fine di verificare le condizioni di salute e definire il Piano Assistenziale Individualizzato.
- Le Dimissioni sono attivate dalla Direzione nei casi previsti dal Contratto di Ricovero, e comunque in casi estremi. All'atto della dimissione, al familiare viene consegnata la Relazione Sanitaria da destinare al Medico di Medicina Generale.
- In caso di decesso, la salma viene trasferita e accolta nella Camera Ardente; le esequie sono disposte e a carico dei familiari.

ORARI/MODALITÀ DI ACCESSO/VISITE

Le visite da parte di familiari e conoscenti dell'ospite sono possibili tutti i giorni senza orari prestabiliti; per evitare di interferire con attività in svolgimento o per assicurarsi della presenza dell'ospite in Comunità è consigliabile dare preavviso alla direzione.



Previo accordo con gli operatori del gruppo di presa in carico, e purché non siano presenti condizioni o prescrizioni che limitino il rientro in famiglia, l'ospite può usufruire di permessi a domicilio. Per la corresponsione della retta durante le assenze dalla Comunità vige quanto previsto nella convenzione.

I familiari possono richiedere alla direzione, di poter incontrare il medico di riferimento e la psicologa, per informazioni e suggerimenti anche riguardanti i vari momenti di vita della comunità.

I SERVIZI OFFERTI NELLA RESIDENZA ASSISTENZIALE:

Gli spazi: la Residenza è ubicata al piano terreno della Residenza Integrata Socio-Sanitaria con camere da 2 posti letto ed è dotato di ampi spazi comuni utili per le attività collettive, della palestra; è inoltre attorniato da un giardino, comodo da frequentare.

L'equipe socio, sanitaria, assistenziale: l'equipe è composta dal medico di base degli ospiti, dai medici specialisti della R.I.S.S., dal Coordinatore dei Servizi



Infermieristici della R.I.S.S., dall'Infermiere Professionale, dal Referente di Nucleo Abitativo, da OSS, dal fisioterapista, ed è organizzata in modo da offrire risposte, assistenza e cura ai bisogni e ai desideri di ogni ospite.

In particolare:

- con il medico di ogni ospite si concorderà la presenza in struttura richiedendo comunque sempre servizio di reperibilità nella fascia notturna, festiva e prefestiva;
- il servizio medico prevede la presenza dei medici dal lunedì al venerdì e la reperibilità sulle 24 ore, 7 giorni su 7;
- il servizio Infermieristico è svolto sulle 24 ore;
- il servizio assistenziale è svolto sulle 24 ore;
- Le attività di riabilitazione vengono svolte dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30;
- Il Referente della RSA è presente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 17.00, ed è a disposizione dei familiari delle e degli ospiti per ricevere e dare informazioni di natura assistenziale e sui piccoli bisogni della vita quotidiana.

RETTA

L'ammontare della retta è determinato in base agli accordi intercorsi tra l'Ente gestore inviante e la Comunità in conformità delle normative nazionali e regionali vigenti. L'eventuale quota di contribuzione a carico dell'ospite è determinata e disciplinata dalle normative di riferimento dell'Ente gestore inviante.

I rapporti tra la Comunità e dell'Ente gestore inviante sono disciplinati in apposita convenzione che prevede, tra l'altro, la durata dell'inserimento, le modalità di ammissione e dimissione, la natura dei servizi offerti e modalità di valutazione e la determinazione della retta sulla base dei servizi richiesti.

PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

- Il vitto, l'alloggio ed il servizio di lavanderia;
- Presa in carico globale dell'ospite attraverso le procedure e le risorse previste dal PAI;
- Tutte le attività previste all'interno del PAI;

La RSA provvede inoltre a stipulare un'assicurazione per la copertura della responsabilità civile.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

- Spese relative all'abbigliamento, comprese le calzature;
- Spese personali per la vita quotidiana (sigarette, bar ed altri generi di conforto personale);
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal S.S.N.;

- Eventuali ticket per: farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;
- Trasporti da e per la struttura (taxi, ambulanze ecc.);
- Soggiorni di vacanza;

DOCUMENTI NECESSARI

Al momento dell'ingresso l'ospite dovrà portare con sé copia della cartella clinica di eventuali ricoveri precedenti e degli esami clinici effettuati nell'ultimo anno, una relazione clinico-psichiatrica ed anamnestica dettagliata comprensiva della segnalazione di eventuali effetti collaterali da farmaci od intolleranze/allergie alimentari; delibera e/o presa d'atto di accettazione da parte del DSM oppure ordinanza del Magistrato di Sorveglianza.

Documenti:

- Tessera sanitaria
- esenzione dal pagamento del ticket sanitario
- eventuale certificazione di invalidità civile
- documento d'identità
- codice fiscale
- esami clinici, fotocopie di cartelle cliniche ed ogni altra documentazione relativa ad interventi e trattamenti sanitari in corso o pregressi.
- cancellazione del medico di medicina generale se provenienti da altre regioni



Durante l'accoglienza in Comunità, l'ospite o chi ne fa le veci, dovrà sottoscrivere i moduli, opportunamente illustrati e condivisi dall'equipe, di consenso informato MO703-04, e il modulo MO703-05B "informativa per gli utenti maggiorenni" per garantire il rispetto della procedura aziendale in materia di Privacy.

MODALITÀ DI SEGNALAZIONE RECLAMI

Gli ospiti ed i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni della Comunità.

I reclami possono essere presentati mediante :

- Colloquio con il Coordinatore di Comunità;
- comunicazione telefonica con il Coordinatore di Comunità;
- compilazione e sottoscrizione di un reclamo formale da consegnare personalmente al Coordinatore della Comunità o inviare a mezzo posta o e-mail.



Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 15 giorni dalla presentazione mediante lettera ordinaria o e-mail all'indirizzo riss.santagata@interactive.coop

I reclami ricevuti (anche tramite colloquio o comunicazione telefonica) sono protocollati ed archiviati in apposito registro disponibile per successive verifiche e controlli.

IL SERVIZIO DIETETICO E DI RISTORAZIONE.

La Cooperativa Interactive si avvale della consulenza di una dietista al fine di:

- formulare i menù;
- prescrivere diete speciali alle e agli ospiti (tipi di diete speciali);
- valutare la somministrazione di integratori alimentari.

Il menù è scandito su base stagionale e definito con ricorsività settimanale; le Referenti di Nucleo rilevano i gusti alimentari delle e degli ospiti, ascoltando e/o osservando le loro preferenze e intervistando su ciò i parenti.

La Cucina prepara inoltre le torte che vengono offerte nelle feste di compleanni che si svolgono mensilmente nel Nucleo.

Il menù comprende variazioni al menù del giorno con soluzioni fisse sia di primo piatto che di secondo.

Per particolari bisogni, sono offerte diete speciali.

Gli orari di somministrazione dei pasti sono i seguenti:

- colazione: dalle ore 7.30 alle ore 9.30;
- pranzo: ore 11.40;
- merenda: ore 15.30;
- cena: ore 18.30.

L'orario della colazione è tuttavia flessibile e indicativo, rispettando tra l'altro le abitudini di risveglio degli ospiti.

Come lavoriamo

L'organizzazione di una Residenza per anziani è frutto di un'attenzione alla rilevazione e all'analisi dei bisogni degli ospiti attenta e puntuale, che vengono trattati attraverso la metodologia del lavoro di equipe in modo che sia multidisciplinare la capacità di attenzione, osservazione e risposta ai ritmi, bisogni e desideri di ogni ospite e che l'ambiente di vita dell'ospite diventi casa.

I nostri punti di forza pertanto sono:

- la valorizzazione del lavoro di equipe;

- i piani di assistenza individualizzata, frutto delle settimanali riunioni d'equipe per la valutazione e la verifica dei piani in essere;
- l'istituzione del Referente del Nucleo Abitativo;
- l'attenzione alla formazione e all'aggiornamento del personale;
- la collaborazione e l'integrazione con i servizi del territorio, in particolare con il Servizio Anziani del CISA di Tortona, ma anche con i Medici di Medicina Generale, la ASL e le Aziende Ospedaliere;
- il coinvolgimento dei familiari.

Ci avvaliamo infine della consulenza del Direttore Sanitario - psichiatra che ha il compito di impostare i programmi di aggiornamento e formazione del personale dell'equipe multidisciplinare in sintonia con l'evoluzione dei bisogni degli ospiti e delle ricerche in capo farmacologico e terapeutico.



Organizzazione

L'équipe è composta dalle seguenti figure professionali,

- DIRETTORE SANITARIO (Medico Psichiatra)
- DIRETTORE DI STRUTTURA
- MEDICO PSICHIATRA
- PSICOLOGO
- FISIOTERAPISTA
- OSS
- INFERMIERE PROFESSIONALE

Lo staff della Comunità comprende, inoltre, personale addetto ai servizi generali quali cucina, lavanderia, pulizie e manutenzione.

È garantito il servizio di pronta disponibilità psichiatrica nell'arco delle 24 ore.

La Giornata Tipo

Ore 7,30-8,00 - risveglio, igiene personale, vestizione, cambio biancheria e mobilizzazione

Ore 8,00-8,30 - somministrazione terapia infermieristica, eventuali prelievi, medicazioni

Ore 8,30 - 9,30 colazione nelle sale da pranzo

Ore 9,30 - 11,30 attività varie, quali: assistenza medico-infermieristica, bagni, pediluvi, attività di deambulazione assistita, attività di fisioterapia

Ore 10,30 - somministrazione bevande calde/fredde

Ore 11,30-12,00 cambio pannolone ai pazienti incontinenti, somministrazione terapie, preparazione per il pranzo

Ore 11,40-14,00 pranzo nelle sale, riordino della sala da pranzo

Ore 14,00 - 15,00 preparazione per riposo pomeridiano, spazio ricreativo

Ore 15,00-16,30 risveglio, cambio pannolone ai pazienti incontinenti

Ore 16,30 merenda

Ore 17,00-19,00 attività di animazione, deambulazione assistita e fisioterapia

Ore 18,45 - 20,00 cena nella sala da pranzo

Ore 20,00-21,00 cambio pannolone ai pazienti incontinenti, somministrazione terapia serale, distribuzione su richiesta di tisane e preparazione per la notte

Tipologia delle camere residenziali

La comunità è composta da 5 camere residenziali, ciascuna con due posti letto. Ogni ospite ha a disposizione un letto, un comodino, una scarpiera, un armadio a doppia anta e un tavolo-scrivitorio con una seduta. A disposizione comune, in ogni stanza, la TV. Una stanza ha il bagno interno, le restanti hanno due bagni in condivisione. Gli ambienti possono essere personalizzati dagli utenti che li abitano



Formazione del personale e supervisione

Il Responsabile della Formazione predispone entro il 31 gennaio di ogni anno, il piano formativo e di aggiornamento professionale del personale. Il piano di formazione obbligatoria prevede ogni anno corsi di formazione di tema di prevenzione antincendio, sicurezza, primo soccorso, privacy, HACCP, BLS; la formazione periodica del preposto e dell'RLS presente in struttura. In relazione agli obiettivi di miglioramento della Qualità dei Servizi, già monitorati attraverso le procedure previste dalle norme UNI EN ISO 9001:2015, la Cooperativa ha costituito un team di operatori dedicato al Risk Management, per lo studio dei rischi specifici al settore di intervento. La formazione sulle procedure legate al Rischio Clinico è divisa in moduli differenti, che spaziano dallo sviluppo della Cultura generale legata al rischio clinico mediante l'utilizzo di schede di Incident Reporting per la segnalazione degli eventi avversi, all'allestimento di procedure operative relative a: Gestione cadute, aggressività, gestione terapia, gestione Disfagia, ideazioni suicidarie, gestione delle uscite dalla comunità.

La supervisione dell'equipe è a cura di uno Psichiatra esterno, con ruolo consulenziale. La supervisione avviene con sessioni periodiche; ogni edizione prevede 5 incontri da 4 ore l'uno.



Progetti di controllo della qualità

Il direttore di struttura rileva le attività quotidiane degli utenti, per mezzo di moduli di autocontrollo mensili, che a campione vengono visionati e valutati in equipe. Periodicamente, vengono somministrati a utenti e operatori questionari di soddisfazione del servizio, che vengono raccolti in forma anonima e inviati al Responsabile della Qualità, per una valutazione globale.