



***FONDAZIONE PRO SENECTUTE ONLUS***  
***CENTRO DI ACCOGLIENZA ANZIANI***

***“ESTERINA COASSOLO”***

**CARTA DEI SERVIZI**

## **PREMESSA**

La Fondazione Pro Senectute Onlus, Ente di diritto privato senza alcuna finalità di lucro, ha costituito e gestisce in Cantalupa il “Centro di Accoglienza Anziani Esterina Coassolo”, rivolto fondamentalmente all’assistenza degli Anziani non solo quando si presentino in condizione di relativo benessere o di autosufficienza, ma anche quando a seguito delle più svariate patologie, presentino compromissioni anche significative della sfera motoria, cognitiva e nutrizionale.

L’intenzione del nostro Centro è quella, per quanto possibile, all’atto dell’accoglienza nella Residenza e durante tutto il soggiorno, di cercare di non sradicare l’anziano dal contesto familiare e socio culturale preesistente.

Il ruolo della famiglia dell’Ospite, assume una forte valenza terapeutica in quanto rafforza il sentimento di continuare ad essere radicati in un contesto sociale che mantiene in vita la dimensione dell’incontro con altri.

## **PRESENTAZIONE**

La Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento di tutela degli Ospiti, garantisce una corretta informazione ed individua i principi fondamentali che sono alla base di tutti gli interventi.

I destinatari del suddetto documento sono gli utenti ed i loro familiari; la Carta dei Servizi può anche costituire una guida per gli operatori, istituzioni e volontariato locale.

Poiché la Carta dei Servizi non rappresenta un documento definitivo, invitiamo gli Ospiti ed i loro familiari a dare liberamente consigli ed a segnalare eventuali disservizi, poiché ogni persona ha il diritto di ricevere l’assistenza e le cure mediche più appropriate.

Il Direttore del Centro di Accoglienza Anziani ed il Responsabile della Cooperativa Argentum che gestisce i servizi, sono a disposizione per ogni esigenza delle persone ospitate nella struttura.

L’assistenza è garantita 24 ore al giorno e tutto il personale che opera nel Centro di Accoglienza Anziani si rivolge all’Ospite con la massima educazione, sensibilità e con la dovuta imparzialità.

## **LINEE GUIDA**

Il Centro di Accoglienza Anziani “Esterina Coassolo” è una Residenza per persone non assistibili a domicilio, che possono anche richiedere un livello di assistenza sanitaria integrato da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

I servizi erogati sono mirati ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali e riabilitativi dell’Anziano.

E' pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine professionale, attingano anche alle risorse umane che rappresentano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, in modo che le proprie scelte operative siano basate su alcuni principi generali:

1. L'obbiettivo fondamentale dell'intervento è quello di aiutare l'anziano, stimolandolo al mantenimento ed al recupero delle proprie possibilità fisiche ed alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti.
2. Evitare per quanto possibile di imporre programmi standard, ma considerare le richieste propositive dell'Ospite, facendo particolarmente attenzione alla specificità delle problematiche dell'Anziano.
3. Procedere attraverso piani assistenziali personalizzati.
4. Considerare la struttura come un sistema aperto tenendo vivi i contatti con l'esterno, con l'eventuale ausilio del volontariato, delle associazioni, delle scuole, etc.
5. Mantenere una buona collaborazione fra le figure professionali impegnate nella gestione della struttura, in modo che ogni operatore possa partecipare attivamente al lavoro.

### CARATTERISTICHE GENERALI

Il Centro di Accoglienza Anziani "Esterina Coassolo" è una Residenza dotata di 25 camere doppie e 4 camere singole per un totale di 54 posti letto, regolarmente autorizzati dall'ASL.

La struttura garantisce i seguenti servizi:

- sanitari: assistenza infermieristica, riabilitativa e psicofisica, farmaceutica e medicina generale.

- assistenziali: assistenza tutelare, attività ricreative, culturali e di animazione;

Dal punto di vista edilizio è disposta su tre piani fuori terra, oltre ad un piano seminterrato:

- Nel Piano seminterrato sono disposte la cucina, la lavanderia, servizi igienici e spogliatoi per il personale,

camera mortuaria, locali per deposito derrate alimentari, biancheria pulita, materiale di archivio, attrezzature, centrale termica e gruppo elettrogeno di emergenza.

- Primo piano fuori terra – reception, uffici, salone per incontri, sala TV, con distribuzione caffè, bevande, snack e gelati, camera singola di pronta accoglienza, servizi igienici, salone per attività ricreative e reparto biblioteca con televisore, palestra, sala parrucchiera, ambulatorio infermieristico, cappella, dehor estivo.

- Secondo piano fuori terra – nucleo per Ospiti non autosufficienti con 17 camere doppie e 1 camera singola (33 posti letto) con servizi igienici, bagno assistito, sala per ristorazione, soggiorno di nucleo con televisore, ufficio per personale assistenziale, servizio igienico per personale.

- Terzo piano fuori terra – nucleo per Ospiti autosufficienti e non con 9 camere doppie e 2 camere singole (20 posti letto) con servizi igienici, servizio igienico collettivo, sala ristorante dotata di condizionatore d'aria per i mesi estivi.

La struttura è inoltre dotata di un impianto fotovoltaico dotato di display per il monitoraggio continuo dell'impianto.

La Residenza dispone in prevalenza di camere doppie ed alcune singole, molto ampie di circa 30 mq, arredate in stile alberghiero con servizi igienici interni, dotate di telefono e di pulsante di chiamata d'emergenza. Le camere si affacciano su portico coperto ed un grande giardino di 5.000 mq dotato di dehor estivo a disposizione degli Ospiti, dei familiari, degli amici degli Ospiti e financo (per visite occasionali) di piccoli animali ai quali gli Ospiti erano affezionati.

La stanza dell'Ospite può essere personalizzata con quadri, fotografie, armadietti o qualsiasi oggetto al quale l'ospite può essere particolarmente affezionato.

Inoltre la struttura è dotata di tre ascensori ed un montacarichi per la movimentazione del servizio di ristorazione ai piani.

La Residenza ha inoltre in funzione:

un impianto di video sorveglianza all'ingresso, al secondo piano f. t., ed al terzo piano f. t.

un dispositivo a tastiera, al secondo e terzo piano f. t., che blocca l'accesso alle scale, con apertura automatica, in caso d'incendio, e mediante un codice a conoscenza del personale assistenziale.

Il Centro di Accoglienza Anziani "Esterina Coassolo" è ubicato in Cantalupa (TO) – Via San Martino n° 3. Il paese di Cantalupa si trova a circa 10 km da Pinerolo e circa 35 km da Torino ed è situato ad una altitudine di circa 450 metri.

Di fronte alla Residenza è disponibile un ampio parcheggio per i parenti e gli amici degli Ospiti.

### **DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE D'INGRESSO**

L'ammissione nel Centro Assistenza Anziani avrà luogo a seguito di una richiesta scritta da parte dell'Ospite o di un suo Delegato. Sarà concordata, di comune accordo, la data e l'ora d'ingresso.

L'ingresso dovrà avvenire, per quanto possibile, dalle ore 9.00 alle ore 10,30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, ovviamente dei giorni feriali.

L'inserimento degli Ospiti, nei posti convenzionati, viene predisposto dall'Unità di Valutazione Geriatrica dell'ASL TO 3 di Pinerolo o da altre Unità di Valutazione delle ASL di appartenenza degli Ospiti.

Per l'ammissione degli Ospiti, nei posti non convenzionati, la valutazione delle condizioni di accoglienza sono affidate al Gruppo di Valutazione Interna, costituito dal Direttore della Residenza, dal Direttore Sanitario, dal Responsabile della Cooperativa, dal Referente Infermieristico, dal Capo turno O.S.S.

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Delegato, il Regolamento di Gestione della Residenza.

Con la domanda di accoglienza devono essere allegati:

- documento di identità valido;
- copia del codice fiscale;
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato di esenzione ticket e/o invalidità;
- prescrizione della terapia in atto;
- tutta la documentazione riguardante eventuali malattie contagiose, condizioni di salute e patologie pregresse, esami diversi, dimissioni da reparti ospedalieri o da altre strutture, piani terapeutici per i farmaci che li richiedano, prescrizioni dei pannoloni;
- relazioni recenti e/o precedenti di valutazioni geriatriche;
- P.A.I. precedenti e schede dei flussi FAR, redatti presso altre strutture assistenziali (nel caso di trasferimento da altre struttura).

Si richiede inoltre di fornire:

- farmaci in uso almeno per le prime due settimane;
- eventuali presidi in uso;
- recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente;
- tutti gli indumenti contrassegnati con il numero assegnato o con il cognome dell'Ospite.

Nei primi giorni di degenza in struttura dell'Ospite, il medico curante con il referente infermieristico ne appronta la Cartella Clinica.

Dopo circa 15/20 giorni dall'ingresso sarà formulato, per gli Ospiti non autosufficienti, il P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale).

Inoltre il giorno dell'ingresso dell'Ospite verrà offerto ai familiari, che accompagnano l'Ospite, il pranzo, in modo da consentire all'Ospite di trascorrere con i familiari, un piacevole momento conviviale, ai fini di un migliore ambientamento in struttura.

### **GIORNATA TIPO**

- La sveglia è programmata dalle ore 06.00 alle ore 08.00.
- Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide ed uguali per tutti; infatti nei singoli P.A.I. a seconda delle particolari problematiche comportamentali dell'Ospite i sopraccitati orari, si adeguano elasticamente alle più specifiche esigenze degli Ospiti.
- Dalle ore 08.00 alle ore 8.30 viene distribuita la colazione, che di norma è servita nelle sale da pranzo dei piani; tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
- Dalle ore 06.00 alle ore 08.30 il programma assistenziale si svolge con le seguenti modalità: sveglia, igiene personale, colazione, vestizione e cura della persona.
- Dalle 08.30 si procede con: interventi programmati nei piani di lavoro, trattamenti infermieristici e riabilitativi, visite mediche; gli Ospiti vengono poi coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.

- Dalle ore 10.30 viene somministrata agli Ospiti l'idratazione con bevande calde e fredde e per gli Ospiti disfagici idonei liquidi addensati con appositi preparati (Acqua gel o addensante).
- Dalle ore 12.00 pranzo.
- Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 circa, gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.
- Dalle ore 15.00 inizia l'alzata degli Ospiti.
- Dalle ore 15.00 alle 18.00 gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico-motorie, attività riabilitative, ecc.
- La merenda viene distribuita dalle ore 15.30 in poi.
- Dalle ore 18.00 distribuzione della cena al secondo piano ed alle ore 18.30 al terzo piano.
- Dalle ore 19.30 in poi gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni, per vedere la TV e fare conversazione e quindi vengono poi progressivamente preparati per la notte, in base alle specifiche esigenze individuali ben prospettate nei rispettivi P.A.I..
- Dalle ore 21.00 somministrazione della camomilla agli Ospiti che la desiderano.

### **EQUIPE DIRIGENZIALE ED OPERATIVA**

- Direttore della Residenza
- Direttore Sanitario
- Medico di medicina generale
- Psicologa
- Coordinatore dei Servizi Infermieristici
- Infermieri professionali
- Fisioterapiste
- Coordinatore e responsabile delle gestione e del personale
- Operatori Socio Sanitari
- Ausiliari per la gestione alberghiera
- Parrucchiere
- Callista
- Addette alla compagnia degli Ospiti
- Educatrice Professionale

L'organico delle figure sopraindicate risponde ampiamente ai requisiti di professionalità coinvolte ed ai minutaggi assistenziali previsti dall'attuale normativa regionale.

### **OPERATORI PRESENTI GIORNALMENTE**

Il prospetto dei nominativi degli operatori configurati giornalmente nei turni è depositato presso l'ufficio del Responsabile di struttura, ed il minutaggio previsto è perfettamente adeguato alle necessità assistenziali.

### **ASSISTENZA ALLA PERSONA**

I servizi di assistenza alla persona sono erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

Tali servizi sono svolti da Operatori Socio Sanitari qualificati sotto la responsabilità del Coordinatore e consistono principalmente nelle seguenti attività:

- igiene personale
- assistenza motoria
- riordino degli ambienti di vita dell'Ospite (letto, comodino)
- interventi igienico – sanitari (compresi comunque nel mansionario degli O.S.S.)
- attività di imboccamento degli Ospiti non in grado di farlo autonomamente
- nutrizione ed idratazione degli Ospiti per via orale

### ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento relazionando al Medico ed al Direttore Sanitario sullo stato di salute degli Ospiti.

### ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica all'Ospite viene garantita attraverso i medici di medicina generale, sulla base delle disposizioni previste dal vigente accordo integrativo Regionale (D.G.R. n. 28-2690 del 24.4.2006, art. 14);

E' di competenza dell'ASL, nell'ambito delle funzioni distrettuali, l'individuazione dei Medici di Medicina Generale ai quali spetta garantire l'attività di assistenza sanitaria agli Ospiti delle strutture residenziali socio-sanitarie accreditate con il S.S.R.

L'orario settimanale di effettiva presenza in struttura del Medico di Medicina Generale è precisamente stabilito e pubblicizzato all'interno della struttura (in bacheca).

La reperibilità notturna infermieristica per Ospiti di tipologia assistenziale -media alta - alta- alta incrementata è garantita dai nostri Infermieri Professionali; detta reperibilità notturna è in funzione dalle ore 20.30 serali alle ore 7.00 mattutine.

La Residenza dispone di un elettrocardiografo che viene utilizzato sia per i controlli periodici consigliati dai geriatri per l'uso di farmaci tipo Quetiapina, sia per eventuali emergenze internamente gestibili. Dispone inoltre di un defibrillatore utilizzato da personale qualificato all'utilizzo e di un dispositivo medico per la magnetoterapia.

### ASSISTENZA PSICOLOGICA

L'attività di supporto psicologico viene erogata con la seguente modalità:

- incontri periodici con i parenti, individuali e collettivi, per valutare lo stato di benessere degli Ospiti in fase di inserimento in Residenza e per il successivo periodo di permanenza;
- supporto terapeutico individuale, erogato con modalità e frequenza personalizzate per ciascun utente, definito in seguito alla valutazione effettuata in fase d'ingresso; in occasione della periodica rivalutazione dei P.A.I., detto programma di supporto psicologico viene aggiornato in funzione della risposta clinica e comportamentale dell'Ospite.
- Gestione dei problemi multidisciplinari tramite i PAI insieme all'equipe assistenziale (G.O.G.);
- Raccolta dei dati riguardanti ciascun Ospite, in un'apposita Scheda di osservazione psicologica.

- Eventuale supporto psicologico per il personale di assistenza tutelare ed infermieristica (tramite incontri collettivi per prevenzione di burn-out e/o supporto individuale se richiesto dal dipendente).

### **ASSISTENZA RIABILITATIVA**

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, sia di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse, o per quelle compromesse da eventi acuti o patologici (ad esempio trattamenti riabilitativi dopo fratture od ictus cerebrali).

I fisioterapisti svolgono inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.

### **ANIMAZIONE ED ATTIVITA' RICREATIVE**

Per quanto concerne l'attività di animazione, la Residenza si avvale di due intrattenitrici, dipendenti della Fondazione, che svolgono quotidianamente, dal lunedì al sabato compresi, un programma atto a mantenere i contatti con la realtà esterna ed a migliorare il clima relazionale, attraverso coinvolgimento in attività di gruppo.

Inoltre è attivo settimanalmente il "Progetto di animazione per anziani in casa di riposo" curato dalla Educatrice Professionale Sig.ra Rossana Comba.

Infine, a cura dei nostri volontari, vengono svolte le seguenti attività:

- Trattamenti Shiatsu da persona qualificata e specializzata in "Patologie e trattamenti Shiatsu (fare richiesta in ufficio);
- Ogni mese festa di compleanno degli Ospiti con intrattenimento musicale o corale;
- Nella imminente stagione primaverile estiva, verrà predisposta nell'area pianeggiante antistante la parte interna della struttura, un'area dedicata a piccola attività di giardino pensile con coltivazione di fiori e piccoli ortaggi; questa attività viene particolarmente mirata all'obiettivo di mantenere saldo il legame col vissuto precedente di molti nostri Ospiti con attività agricole contadine;
- Laboratorio di espressione artistica e piccoli lavoretti manuali.

### **ATTIVITA' DI VOLONTARIATO**

Per le attività di volontariato la struttura si avvale di un gruppo di circa 16 volontari, prevalentemente donne, non appartenenti ad alcuna Associazione; sono dei soggetti prevalentemente residenti a Cantalupa, pensionati o casalinghe, che per motivi umanitari danno la loro disponibilità per fini unicamente ricreativi e di intrattenimento. La loro opera non è comunque "sostitutiva" dell'Assistenza. Tutti i volontari sono coperti da una assicurazione predisposta dalla Fondazione; inoltre vengono periodicamente istruiti sulle loro funzioni ricreative e di intrattenimento e vengono comunque coordinati dalla nostra Educatrice Professionale.

### **DIREZIONE DELLA RESIDENZA E DIRETTORE SANITARIO**

La nostra struttura si avvale della figura del Direttore di Struttura per tutte le funzioni configurate al D.G.R. n. 45-4248 del 30/07/2012. Inoltre si avvale della figura di un Responsabile di Struttura, per quanto concerne tutti gli aspetti gestionali relativi alle prestazioni assistenziali ed alberghiere garantite dalla Cooperativa Argentum Servizi.



Il nostro Centro Accoglienza Anziani, come previsto dal D.G.R. n. 45-4248 del 30/07/2012, per la struttura con Ospiti configurati nelle fasce assistenziali medio alta – alta – alta incrementata, si avvale della figura di un Direttore Sanitario che sovrintende a tutti gli obblighi e funzioni configurati del D.G.R. medesimo sopraccitato. La Sua presenza in struttura è abbondantemente adeguata al numero di Ospiti delle fasce assistenziali sopraccitate.

### **SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

Si occupa prevalentemente del supporto tecnico della Direzione della Residenza, offrendo anche una funzione di segretariato, contatti con le A.S.L., di prenotazioni e ritiro esami vari, di acquisto farmaci a favore degli Ospiti; provvede inoltre alla espletamento di tutte le pratiche amministrative, contabili, incassi delle rette di degenza.

### **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Viene garantita agli Ospiti la massima libertà religiosa, nell'assoluto rispetto delle personali convinzioni di ognuno.

Tutti i giovedì pomeriggio viene celebrata, per quanti lo desiderano, la S. Messa nella Cappella della Residenza. L'Assistenza religiosa è assicurata dal Prevosto di Cantalupa.

Per chi lo desidera, la domenica mattina il "ministro straordinario dell'eucarestia" somministra la Comunione, anticipata dal Rosario e da canti liturgici.

Per chi non professa la religione cattolica viene concordato un servizio alternativo di gradimento.

Settimanalmente, il lunedì pomeriggio, viene garantita da parte di alcuni volontari, la recita del S.S. Rosario.

### **RECEPTION – CENTRALINO**

La Segreteria offre un servizio di informazione per gli Ospiti e per le loro Famiglie; in detto ambito la segreteria cerca di smistare alle singole professionalità interessate le specifiche richieste dei familiari degli Ospiti, comunque nel pieno rispetto della normativa della privacy.

### **SERVIZIO BAR**

Nella struttura sono presenti quattro distributori automatici di bevande calde, fredde, snack e gelati.

### **SERVIZIO BARBIERE/PARRUCCHIERA E CALLISTA**

Presso la Residenza è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere con un taglio di capelli mensile per gli uomini e un taglio ed una messa in piega per le donne, senza alcun costo aggiuntivo.

La callista, oltre all'igiene dei piedi, interviene, con cadenza mensile, per callosità e taglio delle unghie, senza alcun costo aggiuntivo.

## **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

La Cooperativa Argentum gestisce il servizio di ristorazione interno alla struttura e più precisamente la preparazione e fornitura della colazione mattutina, l'idratazione orale di metà mattina, la preparazione e fornitura del pranzo, della merenda, della cena e della tisana serale.

Il menù stagionale (estate/inverno) è validato da un dietologo dell'ASL TO 3, che consente una lunga scelta da parte degli Ospiti e prevede alternative e diete speciali, su indicazione e prescrizione del medico di medicina generale.

Il menù è esposto giornalmente nell'apposita bacheca in modo visibile agli Ospiti ed ai parenti che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme a loro.

L'eventuale necessità di dieta particolare è coordinata e disposta da una dietista facente parte del Gestore dei Servizi.

Nel caso in cui il medico curante presso la Struttura, reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti in camera, senza costi aggiuntivi.

Recentemente è stato messo a punto dal nostro Direttore Sanitario e dai dietologi della Cooperativa un protocollo per la garanzia di somministrazione almeno come alternativa al menù principale di frutta fresca intera o grattugiata a seconda delle esigenze degli Ospiti, ponendo particolare attenzione sui quantitativi e sui contenuti zuccherini e calorici per i pazienti diabetici od in soprappeso.

## **SERVIZIO DI PULIZIA**

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia giornaliera delle camere e servizi annessi alle camere, dei refettori, dell'ingresso della Residenza; nel caso di esigenze straordinarie ed imprevedibili, si effettuano anche pulizie ulteriori, cercando di creare il minimo disagio all'Ospite. Inoltre con una diversa periodicità vengono puliti e sanificati adeguatamente i rimanenti locali della struttura;
- la sanificazione della camera, viene effettuata ogni qualvolta si presenti la necessità di trasferire di camera o di nucleo l'Ospite, oppure nel caso di precise esigenze igieniche od epidemiologiche, dietro precisa indicazione del Direttore Sanitario o del Medico di struttura. In ogni caso quando si configuri la necessità di spostare di stanza o di nucleo l'Ospite, vengono informati i familiari nonché gli Ospiti medesimi.

## **SERVIZIO DI LAVANDERIA E STIRERIA DELLA BIANCHERIA PERSONALE**

Il servizio prevede il lavaggio e la stiratura degli effetti personali degli Ospiti, senza costi aggiuntivi.

Tutti i capi personali devono essere muniti di un apposito contrassegno di identificazione oppure di un numero riportato su ogni indumento con una targhetta in stoffa (detta targhetta deve essere già posizionata a totale carico del familiare su ogni singolo indumento); una volontaria della struttura si occupa periodicamente e gratuitamente del rammendo o riparazione di indumenti degli Ospiti.

## **TELEVISORE – LETTURA E PROIEZIONI FILM**

Nel salone per incontri, nel salone delle feste, nei corridoi dei piani e nel soggiorno di nucleo della Residenza sono presenti televisori e videoregistratori a disposizione degli Ospiti; qualora gli Ospiti lo desiderino, è possibile tenere radio e televisione di loro proprietà nella camera, purchè di dimensioni contenute. Precisiamo che, sia nei saloni comuni che nelle camere degli Ospiti, dotati di apparecchi TV, il relativo canone è a carico della Residenza. Per la lettura sono a disposizione di tutti gli Ospiti che lo desiderino, una biblioteca, dei quotidiani e delle riviste.

Nel periodo autunnale e invernale sono proiettati film e documentari.

## **SERVIZIO TRASPORTI**

Per il trasporto in ambulanza degli Ospiti per visite specialistiche e per il rientro dai ricoveri ospedalieri, il costo dell'ambulanza è a totale carico degli Ospiti, come per altro ben precisato dalla D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012 e sua successiva modifica. Tale servizio è a carico totale degli Ospiti, ad eccezione dei soli utenti in convenzione e con integrazione tariffaria da parte dell'Ente Gestore delle funzioni Socio Assistenziali, per i quali il costo del trasporto è garantito dall'ASL di residenza della persona. Altresì per i sopracitati Ospiti che devono sostenere il costo dell'ambulanza, può essere utilizzato, a prezzo scontato ed agevolato, un servizio di ambulanze ottenuto in convenzione con la croce Verde di Porte.

Inoltre per alcuni Ospiti autosufficienti, purchè residenti in Cantalupa ed iscritti all'Associazione Anziani, può essere utilizzato, a titolo gratuito, il "Servizio Trasporto Anziani" gestito dall'Associazione Anziani Cantalupa.

## **SERVIZI A PAGAMENTO**

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- i farmaci di fascia C (non mutuabili) e farmaci sempre di fascia C non compresi nel P.T.A.;
- le eventuali visite specialistiche o consulenze "private" richieste espressamente dai familiari degli Ospiti, nonché le prestazioni extra infermieristiche di assistenza alla persona e riabilitative che oltrepassino i minutaggi configurati nelle rispettive fasce assistenziali. ( si precisa ad esempio che i tempi delle sopracitate prestazioni fisioterapiche possono frequentemente esuberare dai ridotti minutaggi previsti per gli Ospiti rientranti nelle fasce assistenziali bassa e medio bassa).
- i pasti e le bevande consumate dai visitatori degli Ospiti;
- il servizio trasporti per visite specialistiche (ad eccezione degli Ospiti in convenzione e che usufruiscano anche dell'integrazione tariffaria da parte dell'Ente Gestore).
- Supplemento tariffario previsto per l'utilizzo delle camere singole.

## **LE ASSISTENTI FAMILIARI**

E' consentito l'accesso alla Residenza di assistenti familiari eventualmente richieste dall'Ospite o suo rappresentante; le assistenti familiari devono disporre di un tesserino di riconoscimento, oltre ad un'assicurazione personale.

Le sopracitate assistenti familiari, devono unitamente al familiare o tutore dell' Ospite che le autorizza cofirmare apposita modulistica interna esclusivamente rivolta a particolari problematiche assistenziali (ad esempio per ospiti disfacici) e devono ovviamente acquisire le specifiche capacità o tecniche per le sopracitate manovre, dietro la guida del Responsabile della gestione.

Il rapporto di lavoro e la copertura assicurativa saranno gestiti esclusivamente tra l’Ospite o suo rappresentante e l’assistente familiare. La nostra struttura pertanto declina ogni responsabilità per eventuali infortuni delle assistenti private o per eventuali contenziosi di natura remunerativa o fiscale.

### **NATURA GIURIDICA DELLA RESIDENZA**

La Fondazione Pro Senectute Onlus, Ente di diritto privato senza alcuna finalità di lucro, è stata riconosciuta dalla Regione Piemonte con provvedimento della Giunta Regionale n° 203-42128 del 29/12/1994.

Come specificato nel suddetto provvedimento, la Fondazione Pro Senectute Onlus ha manifestato il proposito di promuovere ed attuare, a favore di anziani autosufficienti e non, iniziative nel settore socio-assistenziale e sanitario, in particolare si è posta come obiettivo la costituzione e gestione in Cantalupa del “Centro di Accoglienza Anziani Esterina Coassolo”, entrato in funzione il 7 giugno 1999.

Inoltre, alla presente Carta dei Servizi, è allegato lo Statuto della Fondazione Pro Senectute.

### **DECALOGO DEL DIRITTO DEGLI OSPITI**

Il decalogo del Diritto degli Ospiti è allegato alla presente ed è parte integrante della Carta dei Servizi.

### **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il titolare del trattamento dei dati personali dell’Ospite è la Fondazione Pro Senectute Onlus con sede legale in Via San Martino, 3 – 10060 Cantalupa (TO).

I dati personali dell’Ospite sono custoditi presso il Centro di Accoglienza Anziani “Esterina Coassolo” con sede legale ed operativa in Via San Martino, 3 – 10060 Cantalupa (TO).

Al momento dell’ingresso nella Residenza, viene consegnato agli Ospiti l’informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell’art. 23 del D.L. n° 196/2003.

### **CONTROLLO DELLA QUALITA’**

Sono disponibili, presso l’ufficio del Responsabile della gestione, dei precisi contratti di progetto sul controllo di qualità, gestiti direttamente dalla Cooperativa Argentum responsabile della gestione dei servizi.

### **RECLAMI O SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO**

Per quanto riguarda eventuali reclami o segnalazioni di disservizio, si invitano gli Ospiti od i loro tutori o familiari responsabili firmatari del contratto di accoglienza, a rivolgersi presso l’ufficio del Coordinatore dei Servizi e della Gestione o l’ufficio della Direzione. Sarà loro cura risolvere al meglio gli eventuali problemi.

Inoltre è a disposizione degli Ospiti e/o familiari una cassetta di raccolta reclami sita presso l'ingresso della struttura, nonché un sistema di moduli di segnalazione di problemi od inefficienze da inoltrare direttamente alla Direzione della Fondazione.

### **ORARI E REGOLAMENTI**

Presso la reception della Residenza, nonché presso la bacheca della Cooperativa è presente un'informativa scritta nella quale sono specificati gli orari del personale.

L'ufficio della Direzione, dal 01 al 24 di ogni mese, è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 12.00 e dalle 15.30 alle 18.30. Il sabato dalle ore 9.00 alle 11.00.

Dal giorno 25 a fine mese, è aperto: lunedì – martedì- venerdì dalle ore 09.30 alle ore 12.00, ed il mercoledì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 18.30. Il sabato dalle ore 09.00 alle ore 11.00.

L'orario di visita agli Ospiti è libero. Si precisa in merito, che per esclusivi motivi di sicurezza, dalle ore 22.00 alle ore 6.00 l'ingresso in struttura è solamente consentito alle persone specificatamente autorizzate dalla Direzione.

Durante la visita agli Ospiti, si invita cortesemente di sostare presso le aree comuni della Residenza; in particolare:

- Non è consentita la presenza di esterni durante visite mediche e interventi assistenziali, se non previa autorizzazione;
- L'Ospite e i familiari potranno ricevere informazione sullo stato di salute da parte del medico curante, dal Direttore Sanitario od in assenza dei medici, da parte degli infermieri professionali;
- Come figura di familiare di “riferimento” per le comunicazioni circa lo stato di salute dell'Ospite, sarà individuato il tutore legalmente nominato oppure il familiare che ha firmato il contratto d'ingresso dell'Ospite.

### **NORME ANTINCENDIO**

La struttura è dotata di un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di intervenire immediatamente e tempestivamente.

Il personale della Fondazione e del Gestore dei Servizi del Centro di Accoglienza Anziani “Esterina Coassolo” è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso d'incendio per tutelare la sicurezza degli Ospiti ed ha frequentato gli specifici corsi ed aggiornamenti, con cadenza annuale.

### **INFORMAZIONI**

Il personale della Residenza è riconoscibile attraverso l'apposito cartellino d'identificazione e, per gli operatori, anche dalla divisa.

Per qualsiasi altra informazione è a disposizione l'ufficio di segreteria: tel. 0121/354.504 – 0121/354.526 – fax 0121/354.270 - e-mail [fondazionecantalupa@libero.it](mailto:fondazionecantalupa@libero.it)

## FARMACI E PANNOLONI

I farmaci esenti di fascia A sono forniti direttamente dal SSR.

Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi, ai sensi della D.G.R. n. 17-15226/2005 e s.m.i., nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime residenziale, sono erogati direttamente dall'ASL.

La somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, vengono forniti dietro presentazione di ricetta medica nominativa dalla farmacia territoriale.

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

## SERVIZIO MORTUARIO

In caso di decesso vengono subito informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre di loro gradimento, per organizzare la cerimonia funebre.

Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari.

## NORMATIVE DI RIFERIMENTO

- D.G.R. 18 – 15227 del 2005: *“criteri e modalità di convenzionamento delle strutture residenziali per anziani non autosufficienti con le Aziende Sanitarie Locali e i soggetti gestori delle funzioni socio-assistenziali in attuazione dell'art. 3 L.R. 8 gennaio 2004, n°1”*
- D.G.R. 42 – 8390 del 2008: *“ cartella geriatrica dell'Unità di valutazione Geriatrica e Linee guida del Piano individuale assistenziale”*
- D.G.R. 25 – 12129 del 2009: *“Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie”*
- D.G.R. 44 – 12758 del 2009: *“ Approvazione dello schema contrattuale per la definizione dei rapporti tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio sanitarie accreditate”.*
- D.G.R. 69 – 481 del 2010: *“Modifiche ed integrazioni della D.G.R. 42-8390 del 10 marzo 2009, della D.G.R. 41 – 5952 del 7 maggio 2002 e s.m.i., D.G.R. 55-13238 del 3 agosto e D.G.R. 44-12758 del DEL 17 dicembre 2009.*
- *D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012 e sue modifiche e completamenti successivi.*

## RETTE GIORNALIERE

La retta giornaliera di degenza è calcolata sulla base giornaliera per gli Ospiti in convenzione. Altresì per gli Ospiti privati la retta di degenza è configurata mensilmente sulla media di 30 gg per cadauno mese, ed è comprensiva dei servizi alberghieri (ristorazione, pulizia, lavanderia, e tutte le utenze telefono compreso), dei servizi socio-sanitari (assistenza infermieristica, medica, tutelare, riabilitazione psico-fisica, animazione, eventuale ECG e magnetoterapia, ed esami ematici), ed altri servizi di igiene e cura della persona (parrucchiera e callista). Inoltre comprende prenotazioni visite, ritiro esami, acquisto farmaci.

La retta viene sottoscritta al momento della firma del regolamento di gestione, eventuali variazioni sulla retta verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

***VI RINGRAZIAMO PER AVERE SCELTO LA NOSTRA***

***STRUTTURA***