

CARTA DEI SERVIZI



La presente Carta dei Servizi ha l'obiettivo
di garantire la massima trasparenza
nei confronti della propria Utenza,
presentando le attività svolte,
pubblicizzando gli standard,
dichiarando il proprio impegno
a rispettarli e migliorarli
favorendo la partecipazione degli Utenti



PRINCIPI FONDAMENTALI E OBIETTIVI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.

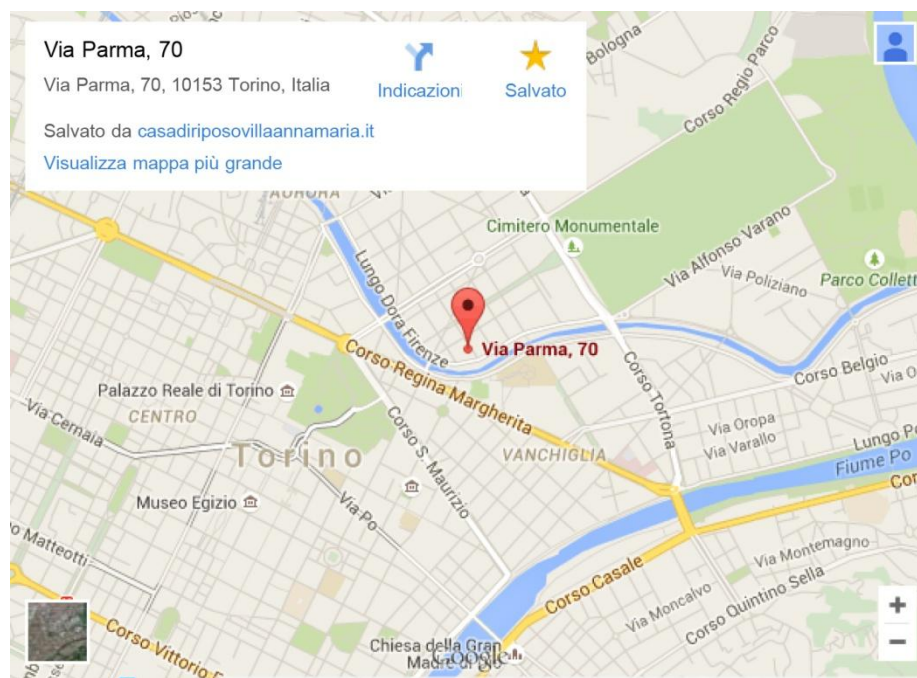
- **Fornire informazioni chiare e corrette su tutto ciò che concerne i servizi, con particolare attenzione alla segnaletica e a ogni altra forma di comunicazione.**
- **Rispettare la dignità del singolo individuo, mettendolo in condizione di esprimere i propri bisogni e offrendo la massima privacy.**
- **Garantire il diritto alla differenza, rimuovendo ogni causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, sesso, nazionalità, cultura, religione.**
- **Favorire le condizioni per un giudizio consapevole del Paziente sulla propria salute e la propria vita, fornendo durante il trattamento sanitario informazioni comprensibili, chiare e complete.**
- **Promuovere il comfort alberghiero.**
- **Effettuare periodiche rilevazioni del gradimento degli Utenti sul servizio offerto.**
- **Utilizzare i suggerimenti/reclami degli Utenti per un continuo miglioramento.**
- **Collaborare con gli Utenti per la piena attuazione dell'art. 14 del Decreto L.vo 502/92-517, attraverso la predisposizione di verifiche periodiche della qualità, fondate su programmi di monitoraggio, nonché attraverso la rimozione degli ostacoli che impediscono l'accesso alle informazioni.**

L'R.S.A VILLA ANNA MARIA si impegna a promuovere ogni iniziativa affinché tali obiettivi possano essere concretamente raggiunti tramite: progetti di qualità, momenti di aggiornamento e formazione, coinvolgimento di tutti gli operatori nel processo innovativo, confronto sui risultati ottenuti.



Presentazione della struttura, contesto territoriale e descrizione degli utenti e del servizio.

- **Ragione sociale:** ABROS Gestioni s.r.l.
- **Denominazione:** Residenza Sanitaria Assistenziale Divisione “VILLA ANNA MARIA”.
- **Autorizzazione al funzionamento:** per R.S.A. anziani non autosufficienti.
Deliberazioni dell'allora ASL 4: - n. 945/2003 US. D.G. del 1° ottobre 2003
- n. 871/2004/US. D.G. del 1° dicembre 2004
- **Accreditamento:** R.S.A. accreditata con Determinazione del Comune di Torino n. mecc. 2009 9688/019 approvata il 23/12/2009
- **Ubicazione:** Via Parma, 70 - 10153 TORINO
- **Mezzi e modalità per raggiungere il presidio:** i mezzi pubblici per raggiungere l'R.S.A. Villa Anna Maria sono: Autobus n° 68,19,16, Metropolitana leggera linea 3.



- **Recapiti telefonici:**
Centralino: 011.23.87.911 **Fax:** 011.23.87.912
Direttrice: Sig.ra Paola Satragno – 011.23.87.907
Direttore Sanitario: Dott. Angelo Rubiolo – 011.23.87.916



- **Nominativo referenti:** Sig. Massimo / Andrea / Marco Arrobbio - Sig.ra Paola Satragno - Dott. Angelo Rubiolo.
- **Orario ufficio Reception:**
 - dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 19
 - il sabato e la domenica dalle ore 10 alle ore 19.
- **Orario visite parenti:**
 - dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 19
 - il sabato e la domenica dalle ore 10 alle ore 19.

Al di fuori del suddetto orario è possibile, saltuariamente o a causa di forza maggiore, visitare gli ospiti della Struttura suonando il campanello della porta principale lasciando, però, il tempo al personale presente ai piani di venire ad aprire la porta di entrata.

- **Vocazione prevalente:** soggetti anziani non autosufficienti
- **Caratteristiche della struttura:** L' R.S.A. Villa Anna Maria. è munita di ampi spazi e delle più moderne attrezzature come: palestra poliattrezzata, box per fisioterapia, letti di degenza con movimentazione elettrica, solleva malati elettrici, bagni assistiti etc....
- **A chi si rivolge:** a soggetti che per la loro gravità e dipendenza non possono essere gestiti al proprio domicilio, richiedendo, quindi, un livello medio di assistenza sanitaria ed un livello alto di assistenza tutelare.
- **Caratteristiche del servizio:** il servizio di assistenza viene effettuato in regime residenziale, con copertura 24 ore su 24 e per 365 giorni all'anno. Esso è caratterizzato da un elevato grado di assistenza tutelare, accompagnato da un notevole intervento di tipo sanitario, nonché educativo, e da un servizio alberghiero di buona qualità.
Gli interventi vengono determinati sulla base di un progetto assistenziale individualizzato, alla cui definizione concorre l'equipe multiprofessionale, composta dalle figure sanitarie (medico interno, infermieri, terapisti della riabilitazione) e dalle figure socio educative (educatori e O.S.S.). Al suddetto progetto individualizzato partecipano anche le figure di riferimento del paziente, come gli assistenti sociali e la sua famiglia, i quali possono apportare utili indicazioni per la definizione comune degli obiettivi.



Organizzazione della giornata

- **Ore 7 - 11:** Risveglio, alzata dal letto, ausilio agli ospiti nella pulizia e igiene personale quotidiana e bagni programmati, ausilio nella vestizione e nella mobilizzazione.
- **Ore 8 – 8.30:** Colazione.
- **Ore 9 - 12.20:** Fisioterapia/psicomotricità. Attività con gli educatori.
- **Ore 12.20 - 13.00:** Pranzo.
- **Ore 13 - 14.30:** Ausilio per eventuale riposo pomeridiano.
- **Ore 14 - 17:** Attività con gli educatori/merenda.
- **Ore 17 - 18:** Attività socio-relazionali, passeggiate, anche in carrozzina, con il personale OSS.
- **Ore 18 – 18.45:** Cena.
- **Ore 18.45 – 20.30:** Relax, televisione.
- **Ore 20.30 - 21:** Ausilio per il riposo notturno.
- **Ore 21-7:** Riposo notturno.

Attività durante la settimana

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Mattino	Lettura quotidiano Laboratori artistici.	Lettura quotidiano Laboratori artistici.	Lettura quotidiano Laboratori Espressivi Laboratori artistici.	Lettura quotidiano Laboratori artistici .	Lettura quotidiano Santa Messa Musicoterapia	Lettura quotidiano Laboratori artistici
Pomeriggio	Cineforum Laboratori artistici.	Redazione Laboratori artistici.	Attività individuali Laboratori artistici.	Laboratori artistici. Gruppo parenti	Gruppo di Lettura Laboratori artistici.	Eventi (feste, giochi)



Articolazione delle attività nell'arco dell'anno.

Ogni mese vengono festeggiati i compleanni degli ospiti e, a seconda della stagione, si svolgono feste a tema (ad esempio: dicembre: festa di Natale; gennaio: epifania; febbraio: festa di Carnevale; marzo: festa della donna etc...).

Come attività extra vengono effettuate visite a mostre di pittura, mostre fotografiche, spettacoli teatrali, pranzi al ristorante. All'interno della RSA si svolgono inoltre esposizioni di attività manuali ed artigianali create dagli ospiti stessi.

Numero e qualifiche del personale.

- a) N. 1 Coordinatore/referente/Direttore;
- b) N. 1 Educatore professionale, n. 1 animatore;
- c) N. di O.S.S. necessario ad erogare il minutaggio di assistenza alla persona previsto dalla D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012 rispetto al grado di intensità assistenziale di ciascun paziente;
- d) N. 1 Consulente Medico/Direttore Sanitario, per le fasce di intensità assistenziale alta e medio alta, come previsto dalla D.G.R. 45/2012;
- e) Servizio infermieristico presente 24 ore al giorno 365 giorni l'anno, per le fasce di intensità assistenziale alta e medio alta, come previsto dalla D.G.R. 45/2012;
- f) N. 2 Fisioterapisti;
- g) N. 3 Medici di medicina generale dell'A.S.L. TO2;
- h) N. 1 Psicologa;

La Direzione della RSA Villa Anna Maria pianifica inoltre annualmente la formazione e l'aggiornamento del personale sopraccitato. Al fine di conoscere le necessità formative delle figure professionali operanti, la Direzione Amministrativa accoglie le proposte del Direttore Sanitario.

Presenza di volontari.

All'interno dell'R.S.A Villa Anna Maria, intervengono volontari prevalentemente per le attività ludiche di tipo musicale, teatrale e di pittura.

Gestione dell'emergenza

All'interno della R.S.A Villa Anna Maria, oltre al Direttore Sanitario presente a tempo pieno, operano 3 Medici di medicina generale dell'A.S.L. TO2 per alcune ore giornaliere, per cui, in caso di emergenza, essi prestano il primo soccorso all'ospite. Nel caso in cui le condizioni dell'ospite stesso siano particolarmente gravi, viene contattato il servizio di emergenza territoriale 118.



Negli orari in cui non sono presenti i Medici, è compito dell'Infermiere valutare la portata dell'emergenza: nel caso non si ritenga la situazione di particolare gravità viene contattato il Medico di Medicina Generale disponibile; negli orari in cui è previsto il Servizio di Guardia Medica (5747) il Medico di Guardia provvederà a dare indicazioni. Nel caso, invece, di una situazione di emergenza, l'Infermiere contatterà il 118 per inviare l'ospite in ospedale.

Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia.

L'R.S.A. Villa Anna Maria è dotata di una cucina interna con preparazione di alimenti freschi, gestita da personale proprio.

I menù sono suddivisi per il periodo estivo ed invernale, con rotazione mensile di 4 menù. Per esigenze sanitarie vengono inoltre elaborate diete personalizzate, diete per pazienti diabetici, diete ipocaloriche ed iposodiche. Per pazienti con disfagia vengono preparati piatti unici frullati.

La gestione della lavanderia è demandata a due ditte, una per gli indumenti degli ospiti e l'altra per la biancheria della struttura.

Modalità di incontro con gli ospiti ed i familiari.

Gli ospiti ed i loro familiari possono richiedere, in qualunque momento, di poter incontrare il Direttore Sanitario, la coordinatrice infermieristica e la coordinatrice del personale di assistenza per informazioni e suggerimenti anche riguardanti i vari momenti di vita della comunità.

Esplicitazione delle modalità d'individuazione dei referenti per ogni persona inserita e della periodicità d'incontro con i familiari/tutori.

All'interno dell'R.S.A. Villa Anna Maria, ogni operatore socio-sanitario è referente di due/tre ospiti (a seconda del carico assistenziale del singolo ospite) ed è inoltre responsabile della compilazione, dell'aggiornamento e delle eventuali modifiche del Piano Assistenziale Individuale.



Modalità d'incontro dell'equipe con i titolari socio-educativo sanitari dell'Ente Pubblico.

Gli incontri tra l'equipe multiprofessionale ed i titolari socio-educativo sanitari del Servizio Pubblico avvengono o tramite richiesta di colloquio da parte dell'equipe stessa, o attraverso visite che i suddetti titolari socio educativi effettuano periodicamente per valutare la situazione degli ospiti a loro assegnati.

Modalità per la presentazione dei reclami.

La presentazione di un reclamo avviene mediante il questionario sotto riprodotto:

VILLA ANNA MARIA	Modulo di Registrazione Reclami.		
SISTEMA QUALITA'	Gestione dei Reclami.	Data emiss. 31/05/2015	Numero pagine 1 di 1

ANNO	MESE	GIORNO
CODICE:		
RECLAMO:		
Persona/Ente contattato:		
Nominativo compilatore		Data compilazione
Causa:		
Rimedio immediato:		
Azione correttiva:		Entro il:



Redatto da:		Approvato da:	
Esito:			

Modalità di ammissione-dimissione.

Il giorno dell'inserimento, il nuovo ospite viene registrato in segreteria. Successivamente il Direttore Sanitario visita il paziente e compila la cartella clinica che è composta da:

- 1) Anamnesi patologica remota e prossima.
- 2) Raccordo anamnestico.
- 3) Scala ADL + questionario SPMSQ + scala di Norton.
- 4) Eventuale prescrizione di dispositivi di protezione dell'ospite.
- 5) Esame obiettivo e terapia.
- 6) Foglio di eventuale terapia orale, intramuscolare ed aerosol.
- 7) Foglio di eventuale terapia infusioneale.
- 8) Foglio per eventuali medicazioni.

Essi vengono consegnati agli infermieri professionali, previa discussione del nuovo ingresso con il Direttore Sanitario.

Dopo la visita, il paziente ed i parenti vengono indirizzati nella camera di degenza ove sono accolti dalla coordinatrice del personale O.S.S.. Essa predispose una Scheda di Accettazione, che ha lo scopo di raccogliere il maggior numero di informazioni, circa le precedenti abitudini e stile di vita del nuovo ospite, utili soprattutto per indirizzare l'attività degli O.S.S. e degli Educatori. Tale scheda verrà successivamente inserita nel Piano Assistenziale Individuale (PAI), che ha lo scopo di definire e monitorare i vari progetti assistenziali che l'equipe multiprofessionale ritiene utili per l'assistenza dell'ospite.

Al momento dell'eventuale dimissione, il Direttore Sanitario predispose una relazione sanitaria contenente il decorso del ricovero (diagnosi clinica, esami eseguiti, terapia effettuata, grado di partecipazione alle attività della struttura), che viene consegnata all'ospite. Dopo la dimissione è possibile ottenere la fotocopia della cartella clinica controfirmata dal Direttore Sanitario, nei limiti ed ai sensi della D.lvo 196/03 e s.m.i. Tale copia deve essere richiesta per iscritto e ritirata, presentando un documento di riconoscimento, presso l'accettazione amministrativa (tel: 011-23.87.911). La copia, su richiesta dell'interessato, può essere anche spedita a domicilio.

Accertamento, versamento e prestazioni comprese nella retta dovuta dalla persona.

In caso di ospite privato pagante in proprio, la retta mensile, più i servizi aggiuntivi" e più eventuali "extra alberghieri" concordati, vengono pagati direttamente alla struttura.



In caso di paziente inserito dall'ASL di appartenenza, la quota sanitaria viene fatturata a quest'ultima e dalla medesima viene pagata.

La quota a carico dell'assistito viene direttamente versata alla nostra Struttura, dietro presentazione di fattura.

Nel caso in cui l'ospite abbia diritto all'integrazione della retta da parte del Comune di residenza, o dell'Ente Gestore dei Servizi Socio Assistenziali di competenza, detta integrazione verrà fatturata direttamente all'Ente e da quest'ultimo pagata.

Oltre l'assistenza sanitaria ed alla persona, sono compresi nella retta: vitto, alloggio (servizio alberghiero) lavanderia per biancheria piana.

Sono considerati a parte: i "supplementi a richiesta degli ospiti" non inclusi nella tariffa regionale, come previsto al punto 6.4 dell'allegato 1, D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012; i "Servizi aggiuntivi" previsti al punto 7 della medesima D.G.R.; la lavanderia degli indumenti degli ospiti; eventuali ticket e farmaci non mutuabili.

Indicazione del luogo nel quale possono essere consultati:

- 1) **Turni degli operatori:** nelle sale consegna O.S.S..
- 2) **Organizzazione delle attività:** nelle sale consegna O.S.S e nella bacheca posta all'ingresso della struttura.
- 3) **Menù:** nella sala ristorante principale al piano terreno e nelle sale ristorante di ciascun reparto.