



CONGREGAZIONE DELLE SUORE DI CARITÀ
DELLE SANTE B. CAPITANIO E V. GEROSA



IL DIRETTORE
Dario Bernardi



*La Carta dei Servizi di Casa Gerosa
è aggiornata a Marzo 2017*



CARTA DEI SERVIZI DI CASA GEROSA

CENTRO POLIFUNZIONALE
BASSANO DEL GRAPPA (VI)

PRESENTAZIONE

Alle Persone assistite, ai loro Familiari e a quanti sono interessati a conoscere Casa Gerosa presento la Carta dei Servizi che costituisce il documento di identità del nostro Centro poli-funzionale. Essa contiene gli elementi essenziali che concorrono a delineare il profilo della struttura nei principi fondanti, nei criteri organizzativi ed operativi.

La Carta dei Servizi è pensata per diventare uno strumento di prima conoscenza, premessa per l'avvio di una relazione orientata al dialogo costante, volto alla ricerca dei migliori livelli di qualità nelle prestazioni a favore delle persone assistite.

Casa Gerosa, in tutte le sue componenti, mette a disposizione le migliori risorse: l'esperienza maturata negli anni, la professionalità del personale e la funzionalità della struttura e degli arredi per dare concreto valore allo spirito di accoglienza che costituisce il fondamento dell'agire della Congregazione delle Suore di Carità.

Accoglienza, che significa comprensione e condivisione dei bisogni della persona assistita, unitamente alle ansie e alle preoccupazioni dei suoi familiari.

Il Centro Servizi è senz'altro perfettibile e per questo ha attivato un complesso di azioni volte a verificare l'efficacia delle proprie azioni. In questa prospettiva l'apporto critico di quanti entrano in relazione con Casa Gerosa è bene accetto e adeguatamente considerato nella prospettiva di continuare a far crescere il progetto di offrire alle persone, che a differente motivo frequentano questa struttura, l'esperienza della professionalità unita alla sollecitudine e il calore umano; insomma l'esperienza della "casa".

Suor Nazarena Labiani
Superiora gestore protempore

L'indirizzo e-mail è direzione@casagerosa.it

La disponibilità al dialogo e al confronto è una caratteristica voluta e ricercata della Casa; a questo proposito la Direzione è sempre disponibile, previo appuntamento.

Allo stesso modo è possibile avere un colloquio diretto con il Medico curante, il Coordinatore Socio Sanitario e Responsabile Amministrativo, riferito alle loro aree di competenza.

PER RAGGIUNGERE IL CENTRO SERVIZI



Casa Gerosa si trova nella zona immediatamente a sud del centro storico di Bassano, comodamente raggiungibile. Nelle principali strade di accesso alla Città di Bassano sono stati apposti cartelli direzionali con la scritta «Casa Gerosa»;

Il Centro può essere raggiunto con mezzi pubblici:

- Autobus da Padova e da Vicenza;
- Treno da Mestre-Venezia, da Vicenza; da Padova; da Castelfranco Veneto, da Trento.

I RAPPORTI

I familiari della persona assistita sono sempre informati in ordine alle variazioni progettuali ed organizzative e coinvolti nei processi assistenziali e di verifica riguardanti al proprio congiunto. La Direzione favorisce il costituirsi di forme di partecipazione e di collaborazione da parte dei familiari al fine di favorire il dialogo e la promozione della qualità della vita all'interno del Centro Servizi. Le forme partecipative dei familiari sono regolate da apposito regolamento interno.

GLI STRUMENTI REGOLAMENTARI

Il centro dispone dei seguenti strumenti regolamentari:

- Regolamento interno per gli operatori;
- Modello organizzativo e funzionale;
- Regolamento della U.O.I.;
- Protocolli infermieristici e degli operatori;
- Piani di lavoro distinti per tipologia di operatori;
- Regolamento per la formazione di organismi partecipativi dei familiari;
- Documento di valutazione dei rischi lavorativi;
- Documento per le emergenze;
- Documento di valutazione dei rischi da intrusione (DUVRI).

PER COMUNICARE CON IL CENTRO SERVIZI



Il Centro dispone di un centralino unico attivo dalle ore 07.30 alle 20.30 di tutti i giorni con due linee telefoniche a ricerca automatica e un fax:

NR. TELEFONO: 0424/52 21 34;

NR. FAX: 0424/52 60 66

La MISSION

La carità dal cuore alle mani



Casa Gerosa è una struttura della *Congregazione delle Suore di Carità, dette 'Suore di Maria Bambina'*, sorta a Bassano del Grappa già nel 1931 per l'assistenza delle suore malate e anziane, ora aperta al territorio per l'accoglienza anche di persone anziane laiche, in condizione di ridotta o nulla autonomia fisica, psichica e relazionale, provenienti dal territorio dell'area bassanese e che presentano bisogni di cura della salute, di mantenimento e di valorizzazione delle autonomie personali, di sostegno nella elaborazione individuale del disagio derivante dalla perdita di ruoli sociali e dall'affievolimento delle relazioni affettive.

L'azione assistenziale messa in atto da Casa Gerosa persegue le linee essenziali dell'eredità spirituale di **Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa, le Sante all'origine della Congregazione (Lovere BG – 1832)**: la cura e l'accompagnamento delle persone in situazione di povertà, di malattia, di fragilità psicologica e di vulnerabilità sociale, secondo quella carità che caratterizza lo stile di relazione di Cristo redentore nei confronti di ogni persona, ed è suo comandamento. Una carità che lo coinvolge fino a dare la propria vita per manifestare l'amore

gratuito del Padre verso tutte le sue creature, e che raggiunge con gesti concreti il cuore di ognuno, senza distinzione, per ridare e far crescere vita vera.

Fedele a tale eredità carismatica, Casa Gerosa si impegna a operare per servire le persone bisognose di aiuto mettendosi in relazione con ognuno 'con cuore', in solidarietà umana, e mira a curare, ridare vita e sostenere nella fatica del vivere.

Lo fa come 'Casa', nel rispetto e nella valorizzazione della diversa provenienza dei suoi operatori e nelle sue differenti articolazioni organizzative e funzionali, così da trasformare la convivenza in comunità familiare.

Si adopera a concretizzarlo e a testimoniare a tutti i livelli dei Servizi alla persona: nella organizzazione dei processi di cura, nella promozione della salute e della vita di relazione delle persone assistite, nella speciale formazione del personale addetto.

Intende aprirsi al territorio, alle istituzioni locali, alle formazioni sociali e alle famiglie della comunità, in atteggiamento di reciprocità, offrendo spazi di partecipazione, di condivisione e di sostegno per l'affermazione e il riconoscimento della dignità delle persone sofferenti.

I PROFILI FUNZIONALI DEL CENTRO

Il Centro Polifunzionale «Casa Gerosa», è una struttura socio sanitaria con una capacità ricettiva totale di 132 posti letto dedicata all'accoglienza ed all'assistenza di persone anziane in condizione di non autosufficienza con servizi di residenzialità definitiva o temporanea e alla cura e accompagnamento di malati anche attraverso le cure palliative. La struttura è di proprietà della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante

All'inizio di ogni mese, la Direzione emette fattura con l'importo da pagare definito in base alle giornate di presenza della persona assistita nel mese precedente. Le giornate di assenza che comportano la conservazione del posto la quota alberghiera è corrisposta nella misura del 75% del valore totale.

La retta non comprende:

- Il costo per il lavaggio dei capi di abbigliamento (a carico dei familiari della persona assistita);
- Gli oggetti di igiene personale;
- Le piccole spese di vita quotidiana o generi di conforto personale;
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN o non rientranti nelle previsioni della convenzione con l'Azienda ULSS;
- Ticket sanitari e parcelle per la consultazione di professionisti richieste dai familiari e non prescritte dal medico designato dalla ULSS.

LA RETTA DELL'HOSPICE

Secondo le disposizioni di legge e di programmazione regionale, recepite dalla convenzione tra Ulss 7 Pedemontana e Casa Gerosa, non è prevista retta in Hospice.

I CRITERI DI ACCESSO

Per accedere ai Servizi del Centro Polifunzionale Casa Gerosa è necessario rivolgersi per i Servizi Convenzionati all'Ulss 7 Pedemontana che ha predisposto procedure e graduatorie per i singoli Servizi:

- per l'Hospice al Nucleo delle Cure Palliative dell'Ulss 7 Pedemontana
- per il Centro Myriam alla Struttura Semplice Residenzialità Extraospedaliera dell'Ulss 7 Pedemontana.

Per il Centro Servizi Religiose e Religiosi è seguita una lista d'attesa interna a cura della Superiora.

LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Le persone assistite e i loro familiari possono esprimere valutazioni circa il grado di soddisfazione della qualità delle prestazioni assistenziali erogate e, più in generale, della vita all'interno della Casa. Dette valutazioni possono essere espresse compilando moduli predisposti dalla Direzione o formulando rilievi e suggerimenti anche in forma diretta.

LA RETTA

LA RETTA IN GENERALE

Si premette che in linea generale la retta globale è composta di due quote: una quota sanitaria a carico del Servizio Sanitario Nazionale (impegnativa di residenzialità), relativa alle prestazioni socio sanitarie ed una quota assistenziale (relative alle spese assistenziali /alberghiere) a carico della persona assistita o degli aventi titolo. L'impegnativa di residenzialità, a sua volta, si articola in due livelli: impegnativa di primo livello per prestazioni assistenziali di intensità ridotta/minima; impegnativa di secondo livello per prestazioni assistenziali di intensità media.

LA RETTA DEL CENTRO GEROSA

La retta complessiva del Centro Gerosa è definita dall'Ente gestore.

LA RETTA DEL CENTRO MYRIAM

La retta del Centro Myriam, per le prestazioni di intensità media, è stabilita dalla Convenzione che regola i rapporti tra l'Ente gestore e l'Ulss. La retta per le prestazioni di intensità assistenziale ridotta/minima (primo livello) è stabilita dalla Direzione.

All'ingresso del Centro Myriam la persona o gli aventi titolo assumono impegnativa scritta a pagare la quota di retta assistenziale.

Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa, con sede legale in Milano in via S. Sofia, 13. La stessa Congregazione provvede alla gestione diretta del complesso di servizi socio sanitari secondo i principi espressi dalle Sante Fondatrici, con il preciso scopo di "esprimere agli uomini l'amore di Dio nell'esercizio delle opere di misericordia" mediante la dedizione agli ammalati, agli anziani, agli emarginati e ai giovani.

Il Centro si articola in tre distinte unità di offerta:



CENTRO SERVIZI RESIDENZIALI «GEROSA», "Casa Gerosa" con 90 posti letto autorizzati e accreditati, riservati all'accoglienza e al trattamento socio sanitario di persone religiose non autosufficienti, donne e uomini, appartenenti non solo alla Congregazione delle Suore di Carità. La Regione ha attribuito al Centro Servizi "Gerosa" impegnative di residenzialità per prestazioni assistenziali di:

- primo livello (non autosufficienti con ridotta necessità assistenziale) per n. 66 posti letto

- secondo livello (non autosufficienti con maggior necessità assistenziale) per n. 24 posti letto.

Casa Gerosa dispone inoltre di n. 4 posti letto autorizzati per non autosufficienti.

CENTRO MYRIAM

con 30 posti letto regolarmente autorizzati e accreditati:

- N. 15 posti dedicati all'accoglienza temporanea con impegnative di residen-



zialità di secondo livello gestite dall'Ulss 7 Pedemontana che provvede ad individuare le persone da ammettere al trattamento assistenziale;

- N. 15 posti dedicati alla residenzialità definitiva (n. 7 posti con impegnative di residenzialità di secondo livello e n. 8 posti con impegnative di residenzialità di primo livello), a disposizione dei cittadini che, a seguito di valutazione e di inserimento in graduatoria RUR (registro unico residenzialità), intendono usufruire delle prestazioni del Centro Servizi.

HOSPICE



in convenzione con l'Ulss n. 7 Pedemontana, per n. 8 posti, dedicati alla gestione socio-sanitaria assistenziale e alberghiera del servizio di residenzialità extraospedaliera per le cure palliative.

L'Hospice costituisce l'ambiente di assistenza più adatto quando la persona necessita di cure che non possono più essere erogate al domicilio, quando l'impegno assistenziale diventa troppo difficile e gravoso per la famiglia, quando la sintomatologia correlata alla malattia risulta di difficile gestione a casa, oppure quando il malato vive in condizioni abitative inadeguate e con scarsi aiuti familiari. In questi casi il malato può essere indirizzato all'Hospice, anche solo per un ricovero temporaneo e/o di sollievo per i familiari. La filosofia che caratterizza l'assistenza in Hospice si basa sui principi delle cure palliative e prevede: un approccio olistico al malato (che affronta tutti i problemi: clinici, assistenziali, psicologici, emotivi, sociali, culturali e spirituali) realizzato da un'equipe multidisciplinare che cerca di garantire la migliore qualità della vita del malato e del suo nucleo familiare; l'offerta di un sostegno a parenti, familiari e amici durante il periodo del ricovero e, in seguito, un supporto nelle fasi dell'elaborazione del lutto.

L'IGIENICITÀ



Il personale addetto effettua la pulizia quotidiana degli ambienti di vita delle persone assistite secondo criteri di igienicità e di benessere personale.

Il personale di assistenza aiuta la persona assistita a custodire la biancheria e gli indumenti depositati negli armadi personali; provvede, inoltre, al cambio della biancheria da letto.

LA PRIVACY

La documentazione riguardante la persona assistita è conservata con modalità e condizioni idonee a garantire la tutela dei diritti alla riservatezza.

Il trattamento dei dati personali è limitato alle funzioni di tutela della salute e del benessere della persona assistita ed è preventivamente autorizzato dalla persona interessata o da terzi aventi titolo (giudice tutelare o amministratore di sostegno).

RECLAMI E PROPOSTE

La Direzione organizza periodicamente rilevazioni sulla soddisfazione del servizio. Reclami in ordine a criticità rilevate nella gestione del servizio vanno segnalati direttamente alla Direzione con la specificazione di fatti e circostanze ritenute causa di disservizio. Nella "saletta ristoro" al 1° livello e vicino all'ascensore al 4° livello sono collocate delle apposite cassette per le comunicazioni con la Direzione.

cliniche e psicorelazionali della persona assistita.

Per esigenze organizzative e gestionali della vita comunitaria, la Direzione ha facoltà di trasferire la persona assistita in altra stanza, informandone preventivamente la stessa persona ed i suoi familiari.

Se l'ospite lo desidera, può portare qualche piccolo oggetto personale per rendere il proprio posto letto più familiare ed accogliente. L'ospite gode di libertà di entrata ed uscita.

Ogni uscita deve essere comunicata al personale di servizio e registrata in portineria.

Prima dell'uscita si consiglia sempre di acquisire il parere del medico.

La struttura dispone di spazi, adeguatamente arredati, per il soggiorno degli ospiti e per le occasioni di socialità.

La persona assistita può ricevere liberamente le visite di parenti e di persone care sia nei locali della struttura che nella propria stanza, sempre nel rispetto delle regole della convivenza e del diritto di riservatezza delle altre persone in assistenza.

Le persone in visita sono tenute ad uscire dalla stanza durante l'effettuazione di prestazioni assistenziali.

La Direzione promuove anche specifici progetti per creare condizioni favorevoli alle attività espressive e per la socialità valorizzando, in prospettiva comunitaria, il festeggiamento di compleanni e di ricorrenze personali e familiari delle persone ospiti.

LA RISTORAZIONE

I menù periodici sono esposti in ogni sala da pranzo. Gli ospiti hanno l'opportunità di scegliere, anche con l'aiuto del personale di assistenza, tra le differenti proposte contenute nel menù della giornata. La Direzione assicura la predisposizione di pasti adeguati alle condizioni fisiche e funzionali di ciascuna persona assistita. Diete speciali sono assicurate agli ospiti con patologie che richiedono trattamenti alimentari personalizzati.

I CINQUE FONDAMENTI OPERATIVI

Persona e Qualità

1. Il Centro Polifunzionale regola i comportamenti e i rapporti con le persone assistite nel pieno riconoscimento della dignità e dei diritti della persona e secondo criteri di carità e di solidarietà umana e civile e nell'osservanza dei principi di imparzialità, trasparenza, riservatezza, obiettività e giustizia.
2. I criteri gestionali assumono la centralità della persona con i suoi diritti e bisogni di salute e di benessere quale criterio guida per la dotazione adeguata di risorse umane, strumentali ed organizzative e per la progettazione degli interventi dedicati alla persona stessa.
3. L'organizzazione delle singole unità di offerta è fondata sul criterio della efficienza-efficacia, confermato costantemente da processi di valutazione dei risultati in termini di benessere della persona assistita e di ottimizzazione delle risorse umane disponibili.
4. La persona assistita ha diritto a ricevere tutte le cure assistenziali e sanitarie a tutela della salute e del personale benessere; ha diritto alla carità nei rapporti con il personale addetto alle attività assistenziali; ha diritto di essere ascoltata, di essere informata e di poter esprimere consenso su quanto la riguarda nel rispetto della riservatezza, della privacy e della tutela dei suoi dati personali.
5. Il Centro Polifunzionale persegue, in particolare, l'obiettivo della qualità degli interventi, mediante percorsi di ricerca per il miglioramento continuo dei processi assistenziali, curando, in particolare, la formazione e l'aggiornamento degli operatori.

I CARATTERI QUALIFICANTI

La cura della persona secondo i suoi bisogni

La Direzione assicura la dotazione organica di operatori qualificati non solo in osservanza delle indicazioni di standard emanate dalla Regione, ma in quantità idonea a rispondere ai bisogni delle persone assistite e ai livelli di qualità programmati.

Trasparenza

La Direzione del Centro fornisce alla persona assistita e alle altre persone aventi titolo (familiari, amministratore di sostegno) tutte le informazioni in ordine alla configurazione strutturale ed organizzativa della Casa, ai servizi offerti, ai criteri di erogazione delle prestazioni, alle condizioni di accesso nonché le condizioni economiche (retta) con le relative modalità di pagamento.

Accoglienza e clima relazionale

L'accoglienza si esprime nella creazione di un ambiente di vita e di relazione rispondente ai bisogni e alle aspettative delle persone che ci vivono giornalmente.

L'intera organizzazione opera per promuovere condizioni favorevoli all'instaurarsi di un clima positivo nei rapporti interpersonali tra tutte le persone che vivono nella struttura.

All'ingresso la persona viene accompagnata nel processo di conoscenza della struttura, della organizzazione, delle persone cui fare riferimento e delle regole della vita quotidiana.

Partecipazione

I familiari degli ospiti possono riunirsi in comitato. L'Ente gestore favorisce l'attività dei rappresentanti dei familiari. Un apposito regolamento definisce le procedure e le modalità di partecipazione alla vita del Centro.

La giornata "tipo" presso la Casa può essere così riassunta: Al mattino, alle ore 6.30 è servito il caffè in camera. Successivamente fra le ore 7.00 e 8.30, hanno corso le operazioni di alzata e gli interventi di igiene personale.

Di norma la colazione viene servita in sala da pranzo; se la persona non è in condizioni di alzarsi la colazione è servita in camera.

Nel corso della mattinata la persona assistita partecipa ai programmi di assistenza sanitaria (controlli sanitari, prelievi, medicazioni, terapia infusoria...), ad attività fisioterapica e ad attività motorie (camminare, fare ginnastica). Sono previsti programmi di attività collettive di animazione e momenti di socializzazione con la possibilità di ricevere visite da familiari, parenti e persone care.

Il pranzo è servito tra le ore 11.45 -12.15.

Gli operatori aiutano le persone non autonome ad assumere il pasto.

Da dopo il pasto fino alle 14.00, le persone ospiti possono fare un riposino pomeridiano. In alternativa al riposo è possibile sostare nelle sale di soggiorno o essere accompagnati in parco in compagnia di familiari o parenti.

Il pomeriggio è dedicato ad attività riabilitative mirate e ad attività animative o a momenti di incontro con familiari e persone care.

Nel corso del pomeriggio è servita la merenda.

La cena è servita tra le ore 18.45 - 19.15.

Dopo cena la persona ospite può trascorrere il tempo prima del riposo in sala soggiorno con familiari o parenti.

L'ora del riposo notturno non è fissata rigidamente; il personale rispetta le abitudini e le richieste individuali.

QUOTIDIANITÀ E VITA DI RELAZIONE

La scelta della stanza da assegnare alla persona assistita è operata, per quanto possibile, con riguardo alle condizioni fisico -

stenziali; definisce i progetti personalizzati, valuta l'efficacia delle prestazioni erogate e dei protocolli applicati; aggiorna i protocolli assistenziali. Le sedute dell'UOI sono convocate e presiedute dal Direttore del Centro (o da suo delegato).

Piano Formativo del Personale

La Direzione, consapevole dell'importanza che l'informazione e la formazione del personale hanno per il miglioramento continuo della qualità dei servizi resi alle persone assistite, progetta annualmente, il Piano Formativo, tramite l'Ufficio Qualità e Formazione.



Tale piano è progettato per rispondere a:

- All'analisi dei bisogni assistenziali degli ospiti,
- Ai bisogni formativi del personale rilevati mediante appositi questionari e rilevazioni;
- Agli obiettivi generali dell'Opera;
- Ai requisiti richiesti dalle normative in vigore.

LA VITA INTERNA

LA GIORNATA TIPO

Le attività di assistenza si conformano il più possibile ai ritmi ed alle abitudini delle persone, compatibilmente con le esigenze di vita di una collettività.



Ogni anziano può naturalmente trascorrere la propria giornata secondo le proprie abitudini, coltivando i propri interessi e secondo le proprie possibilità.

Personalizzazione

Gli interventi e le prestazioni a favore delle persone assistite sono progettati ed erogati con riferimento ai bisogni di ciascuna persona, in attuazione delle indicazioni progettuali formulate dalla UVMD (unità valutativa multidimensionale distrettuale), dalla U.O.I (unità operativa interna) e dai piani assistenziali. Verifiche costanti rilevano l'efficacia degli interventi operati e il relativo grado di soddisfazione della persona assistita e dei familiari.

Gli interventi sanitari, socio sanitari e assistenziali sono preceduti da adeguata informazione circa le procedure, le modalità e i tempi di erogazione. Nella erogazione delle azioni di competenza gli operatori interagiscono con le persone assistite coinvolgendole nelle differenti fasi di intervento.

La struttura assicura la presenza quotidiana del Medico di medicina generale nei termini definiti dalla convenzione con l'Ulss. Su prescrizione del Medico viene assicurata la medicina specialistica. Nei casi di acuzie viene assicurato il ricovero ospedaliero. Le prestazioni di fisioterapia, logopedia e il servizio psicologico sono erogati sulla base di uno specifico programma terapeutico.



Il servizio infermieristico assicura la realizzazione delle prescrizioni farmacologiche ed effettua, sulla base degli indirizzi del medico, la vigilanza sullo stato di salute della persona e sulle prestazioni erogate dagli operatori.

Gli operatori di assistenza attuano gli interventi di cura della persona e dell'ambiente in conformità ai piani assistenziali e in attuazione delle direttive del Coordinatore e dei referenti.

Il Codice Etico

La vita interna del Centro Polifunzionale si uniforma ai principi, ai criteri e al Modello Organizzativo del Codice Etico adottato dalla Congregazione delle Suore di Carità ai sensi della legge 231/01.

Il Codice Etico può essere consultato presso la Direzione del Centro Polifunzionale.

Il Progetto Qualità

Il Centro cura in speciale modo la promozione dei livelli di qualità della vita delle persone assistite mediante un apposito Ufficio qualità e formazione permanente i cui compiti prioritari sono:

- Il monitoraggio costante dei dati relativi all'andamento dei servizi del Centro in relazione agli obiettivi e indicatori posti;
- La rilevazione del grado di soddisfazione delle persone assistite e dei loro familiari;
- L'adeguamento degli strumenti organizzativi e regolamentari;
- La promozione di processi di formazione degli operatori.

I Profili Abitativi Della Struttura

Le tre Unità di offerta dispongono di spazi accessibili e fruibili alle persone con limitazione motoria; sono dotate di stanze ad uno o a due letti con bagno.

I bagni sono dotati di ausili per le persone con difficoltà motorie. Ogni piano/livello dispone di bagni assistiti.

Ogni posto letto è attrezzato



IL VOLONTARIATO

A Casa Gerosa sono presenti due Associazioni di volontariato, particolarmente attive con gli ospiti e i familiari dell'Hospice. Esse sono l'Associazione "Mai Soli" e la "Associazione Oncologica San Bassiano". I rapporti tra la Casa e questi gruppi sono regolati da apposita Convenzione. I volontari estendono il proprio servizio anche a ospiti del Centro Myriam particolarmente bisognosi di assistenza. Le attività e il programma di presenza sono stabiliti in comune accordo, nel rispetto dell'autonomia del servizio prestato e della riservatezza nei riguardi del volontario. Le prestazioni dei volontari sono di carattere assolutamente gratuito.

ORGANISMI DI FUNZIONAMENTO

Il Consiglio di Direzione

Il Consiglio di Direzione è un organismo con funzioni di consulenza e di supporto alla Superiora e al Direttore. È composto dalla Superiora che lo presiede, dal Direttore, dal Coordinatore socio sanitario e dal Responsabile amministrativo. Ne fa parte anche l'Economa e altre Religiose su indicazione della Superiora. A discrezione della Presidente, può essere integrato dall'Economa provinciale e/o altre figure professionali che possono fornire un contributo alla soluzione dell'argomento in esame.

L'Unità Operativa Interna

L'Unità Operativa Interna (UOI) è un gruppo di lavoro multiprofessionale previsto dalla vigente normativa regionale. È composta da rappresentanti dell'aria socio-sanitaria (infermieri, OSS, fisioterapista, educatore professionale, psicologa, logopedista, assistente sociale) e dal medico convenzionato con l'Ulss. L'UOI svolge le seguenti funzioni: prende in carico gli ospiti nella fase di ingresso con la valutazione dei bisogni assi-

L'assistenza Religiosa



Il Centro assicura a ciascuna persona assistita l'assistenza religiosa in conformità al proprio credo.

Le persone di fede cattolica possono contare sulla disponibilità di assistenza

religiosa fornita da un sacerdote ed una suora. Inoltre, per chi lo desidera, è possibile partecipare alla funzione della Messa quotidiana nella cappella o di seguirla tramite la filo-diffusione interna.

Altri Servizi

- **SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERA:** servizio offerto da personale qualificato, in apposito locale della struttura idoneamente attrezzato. Interventi quali taglio dei capelli, messa in piega, permanente, possono essere effettuate, previa prenotazione presso gli Uffici
- **SERVIZIO DI PEDICURE:** Il servizio di pedicure curativo viene svolto nel locale della Casa appositamente attrezzato.
- **ANGOLO BAR:** È presente un angolo bar attrezzato con distributori automatici di bevande calde e fredde e snack.



con pulsanti per le chiamate; il letto è mobile, predisposto per l'aggiunta di ausili (spondine, trapezio); comodini, armadi, poltroncine sono funzionali alle persone con limitata autonomia.

Un impianto centralizzato assicura l'erogazione del gas medicale (ossigeno) alle stanze dell'Hospice, ad alcune stanze della RSA e del Centro Servizi Residenziali.

La struttura dispone di spazi comuni (sala TV, sala per attività ricreative, sala da pranzo, cucinetta e bagno attrezzato).

I servizi di cucina, di lavanderia e il guardaroba sono centralizzati ed ubicati al piano terra della struttura.

La cappella e gli uffici amministrativi sono ubicati al piano rialzato.

Il Centro è dotato di locali dedicati alla guardia infermieristica, all'ambulatorio medico, allo studio per lo psicologo e alla palestra di fisioterapia.

Gli ospiti e i loro familiari possono disporre di un ampio parco. Nel periodo estivo il parco è utilizzato anche per attività ricreative con le persone assistite.

I visitatori possono fruire di un parcheggio per le auto.

La struttura dispone di un obitorio con quattro celle mortuarie con attigui locali per l'accoglienza dei familiari della persona defunta.



Per quanto riguarda l'Hospice, esso garantisce assistenza specializzata in un ambiente il più possibile simile a quello domestico. Grande attenzione è posta all'organizzazione degli spazi, che prevede l'accoglienza ed il sostegno dei familiari, la cui presenza e collaborazione è considerata centrale per le cure al malato. Essi possono accedere in ogni momento della giornata, cucinare in apposita "tisaneria" (cucinetta attrezzata) a loro disposizione e, se lo desiderano, pernottare con il malato, con il diritto a usufruire dei pasti. Esiste inoltre la possibilità di personalizzare la stanza dell'ospite con oggetti provenienti dal domicilio, senza rinunciare però ai servizi e ai presidi propri di un ambito ospedaliero (letti speciali, materassi antidecubito, comode, bagni per disabili, ecc.). L'equipe multidisciplinare dell'Hospice è in contatto continuo con l'Unità di Cure Palliative dell'Ulss 7 Pedemontana, integrandone l'attività e assicurando la continuità dell'assistenza agli ospiti e ai loro familiari.



La Sicurezza

Il Servizio di Prevenzione e Protezione è affidato ad una agenzia specializzata che esegue tutti gli adempimenti prescritti dalla vigente normativa in materia di sicurezza.

In particolare l'agenzia ha provveduto a redigere i seguenti atti:

- a. Documento di valutazione dei rischi lavorativi;
- b. Documento delle emergenze;
- c. Documento dei rischi di intrusione (Duvri).

Detti documenti individuano:

- a) Il responsabile del Servizio di prevenzione e protezione;
- b) I responsabili del primo soccorso garantito nelle 24 ore;
- c) Gli operatori addetti all'emergenza nelle 24 ore;
- d) Il rappresentante dei lavoratori;
- e) Il medico competente.

vendo il coinvolgimento delle altre figure professionali e dei familiari nel rispetto dell'identità individuale. Il servizio viene svolto da tre Educatori professionali.

- **IL SERVIZIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO:** l'obiettivo di questo intervento è creare un rapporto empatico, instaurare una relazione di accettazione, definire uno spazio comunicativo entro il quale l'anziano possa sentirsi accolto, compreso e ascoltato.
- **IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE** si pone l'obiettivo di fornire le informazioni relative all'accoglienza, alle procedure per l'accesso ai servizi offerti, curando particolarmente la fase dell'ingresso nella Casa, in modo che l'anziano venga conosciuto nella sua singolarità e unicità e adeguatamente accolto; favorisce inoltre la partecipazione dei familiari alla vita della Casa. Contribuisce ad organizzare e a promuovere prestazioni e servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone, Ospiti e familiari, valorizzando e coordinando a tale scopo tutte le risorse pubbliche e private istituite per realizzare gli orientamenti della politica sociale secondo le norme definite dalla legislazione sociale.

L'assistenza Sanitaria

Nella struttura operano medici di Medicina Generale designati dall'ULSS secondo criteri stabiliti dalla normativa regionale e in riferimento ad apposite convenzioni. I servizi socio sanitari interni assicurano l'osservanza delle prescrizioni mediche riguardanti ciascun ospite. Il Referente infermieristico assicura l'attuazione delle prescrizioni di esami clinici e delle visite specialistiche e gli eventuali ricoveri ospedalieri.



- **IL SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE** composto dal Referente degli operatori socio sanitari e dagli operatori socio sanitari (OSS) ha lo scopo di migliorare o mantenere le capacità residue dell'anziano in risposta ai bisogni e alle caratteristiche del singolo ospite, tramite l'erogazione di assistenza alla persona;



- **IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA** ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità psicofisiche dell'anziano attraverso interventi diretti del Fisioterapista o interventi degli altri operatori concordati con lo stesso (in modo da rendere riabilitative attività di vita quotidiana). L'attività viene svolta sia nella palestra, sia nei locali comuni e/o nelle camere.
- **IL SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO** contribuisce a perseguire l'obiettivo di rendere il Centro Servizi la "casa" degli Ospiti. Il Servizio Socio Educativo vuole coinvolgere attivamente tutti gli Ospiti coinvolgendoli in attività ricreative, proponendo momenti di socializzazione e di incontro, promuovendo



I Nuclei

L'attività assistenziale è articolata in cinque Nuclei composti da circa trenta persone assistite. L'inserimento in ciascun nucleo è disposto sia in relazione ai bisogni assistenziali prevalenti delle persone da assistere, sia alle esigenze comunicative e relazionali degli stessi.



Area Direzionale

DIRETTORE

Il Direttore è il primo collaboratore della Superiora gestore protempore. Dirige il Centro polifunzionale, assicurandone la piena funzionalità mediante l'adozione dei provvedimenti necessari al regolare svolgimento della vita dei servizi e intrattenendo i necessari rapporti con le istituzioni locali.

Il Direttore nell'esercizio delle sue funzioni si avvale anche di uffici di staff e di organismi consultivi, secondo un preciso organigramma aziendale.

Area Amministrativa

L'area amministrativa è gestita dal **Responsabile amministrativo** che coordina l'attività degli uffici e sovrintende al complesso di servizi generali (refezione, pulizia e disinfezione, lavanderia e stireria, guardaroba e manutenzioni). Quest'area è composta da Uffici e servizi generali.

GLI UFFICI AMMINISTRATIVI

Gli Uffici di area amministrativa sono così suddivisi:

- Ufficio del Responsabile amministrativo
- Ufficio Economico
- Ufficio Contabilità
- Ufficio del Personale
- Ufficio di Segreteria e di gestione dei dati e rendiconti

I SERVIZI GENERALI

1. Il servizio di portineria è aperto, ininterrottamente, dalle ore 7.30 alle ore 20.30. Le persone addette ricevono e smistano le telefonate e registrano le entrate e le uscite degli operatori, dei visitatori e dei vari fornitori/ditte specializzate.

2. I servizi di refezione, di lavanderia e stireria, di pulizia e sanificazione sono affidati, in appalto, ad una ditta esterna. I pasti sono confezionati nella cucina della Casa con menù definito sulla base di specifiche indicazioni dietetiche, con rotazione mensile e con variazioni stagionali.
3. La lavanderia assicura il lavaggio della biancheria da letto. Il lavaggio degli indumenti personali è a carico della famiglia della persona assistita.
4. La manutenzione di impianti e di attrezzature è affidata, con apposito contratto di manutenzione, a ditte specializzate.
5. Un nucleo interno di operatori assicura il servizio di guardaroba.

Area Socio Sanitaria

L'area socio sanitaria è gestita dal **Coordinatore socio sanitario** che ha il compito di curare l'organizzazione del servizio alla persona raccordando le differenti componenti professionali impegnate nel servizio stesso, in modo sinergico e collaborativo, per offrire agli ospiti una stimolazione globale e un'assistenza personalizzata. I servizi di area socio sanitaria comprendono:

- **IL SERVIZIO INFERMIERISTICO** composto da il Referente degli infermieri e dagli infermieri ha lo scopo di pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale e di garantire le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche. Gli infermieri professionali garantiscono assistenza diurna e notturna

