

**Allegato B**  
**al Contratto di Ospitalità**

Residenza **Demartini**  
**R.S.A. e R.A.**

*Carta dei*  
*Servizi*

Caro Ospite e Cara Famiglia,

siate i benvenuti nella nostra Casa, dove sarete accolti con rispetto, serietà e professionalità, ma anche con serenità e affetto.

Entrando nella Casa, Vi accorgerete del clima sereno e familiare in cui vivono i Nostri Ospiti. Questo grazie ad un'équipe di lavoro costituita da professionisti motivati, che si accostano con grande rispetto alle persone ed ai loro bisogni, ma anche con specifica attenzione ai particolari, agli affetti, alla sfera personale e a tutto quello che l'Ospite vuole portare con sé e che può aiutarlo/a a vivere o più serenamente il nuovo contesto di vita.

Ricreare un ambiente familiare non è possibile se non mettendo al centro della nostra attenzione l'Ospite e la sua Famiglia e la relazione che con Voi potremo costruire.

Per chi sceglie di passare una parte della propria vita nella nostra casa, vogliamo essere un riferimento stabile, un supporto sempre disponibile al continuo e costante confronto, affinché la permanenza con noi sia serena e il nostro reciproco rapporto sia basato sulla fiducia e sull'autenticità.

Ci auguriamo che chi entra trovi un ambiente accogliente e familiare, dove risulti facile la comunicazione, anche di eventuali critiche o lamentele: da parte nostra, Vi assicuriamo il nostro sforzo continuo nel rispondere alle Vostre aspettative e attendiamo i Vostri suggerimenti, per poter creare un servizio sempre più di qualità, attento e capace di improntare la permanenza degli Ospiti all'interesse e alla dinamicità.

La carta dei servizi non è solo un elenco delle prestazioni offerte all'Ospite e alla Sua famiglia, ma una testimonianza del nostro impegno assistenziale, sanitario e psico-pedagogico a favore degli Anziani che vi risiedono e dei loro Familiari.

La fiducia reciproca, la trasparenza, la disponibilità al confronto e al miglioramento continuo sono i principi che guidano il nostro modo di lavorare e di curare. Per questo Vi invitiamo a conoscere la nostra casa, attraverso le parole e gli impegni, ma soprattutto attraverso i fatti, i segni tangibili dei nostri sforzi e della serenità che siamo stati finora in grado di donare ai nostri Ospiti e ai loro Familiari.

Il Gabbiano Società Cooperativa Sociale

La Direzione della Casa

La Direzione Sanitaria

## INDICE

<b>Presentazione</b>	pag. 5
Finalità	
Valori della mission	
<b>La Casa</b>	pag. 6
Spazi personali	
Spazi comuni	
Spazi esterni e giardino	
<b>Struttura Organizzativa</b>	pag. 8
Equipe interdisciplinare	
<b>Domanda di inserimento e accoglienza</b>	pag. 9
Informazioni sulla Casa	
Domanda di inserimento	
Valutazione dell'équipe interdisciplinare	
Contratto di Ospitalità	
Accoglienza all'ingresso	
Creazione della cartella socio-sanitaria informatizzata	
<b>Dimissioni</b>	pag. 10
Dimissioni Volontarie	
Dimissioni per inserimenti temporanei	
Decesso	
<b>Gestione dei dati e tutela della privacy</b>	pag. 11
<b>Vita quotidiana</b>	pag. 12
Giornata tipo	
<b>Servizi alla persona</b>	pag. 13
Progettazione Individuale	
Assistenza Medica	
Assistenza Infermieristica	

---

Assistenza alla Persona

---

Riabilitazione psico-fisica

---

- Fisioterapia
  - Animazione
  - Terapie specialistiche
  - Supporto psicologico
  - Area benessere
  - Parrucchiere e barbiere
  - Pedicure
- 

Servizi Alberghieri

---

- Servizio di Ristorazione
  - Servizio di lavanderia, stireria e guardaroba
  - Servizio di pulizie e sanificazione degli ambienti
- 

Assistenza spirituale

---

Manutenzione e sicurezza

---

Ulteriori prestazioni a carico della Casa

---

**Rete locale e volontariato** pag. 17

---

**Garanzia della qualità del servizio offerto** pag. 18

---

**Partecipazione** pag. 18

---

Incontri con la Direzione

---

Incontri periodici con Ospiti e Famiglie

---

Qualità percepita

---

**Come raggiungere la Casa** pag. 19

---

## ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- Carta dei Diritti della Persona Anziana
- Patto tra Operatori e Anziani
- Scheda di suggerimento
- Proposta di menù (estivo e invernale)

## Casa di Riposo DEMARTINI

Vicolo Don Orione, 5 – Lu e Cuccaro M.to (AL)

Telefono e fax 0131741325 – [demartini@ilgabbiano.coop](mailto:demartini@ilgabbiano.coop)

## Presentazione

La Casa di Riposo Demartini nasce nel.., di proprietà del Comune di Lu, che negli ultimi decenni affida a cooperative sociali la gestione della casa di riposo.

Nel 2015, il Comune affida la gestione alla Cooperativa Il Gabbiano di Alessandria, tramite una concessione quinquennale.

La concessione prevede la realizzazione di una Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani non autosufficienti da 10 posti letto e una Residenza Assistenziale da 14 posti letto.

Il progetto di ristrutturazione ha cercato di far convivere il rispetto dei requisiti strutturali e di sicurezza previsti dalla normativa vigente, con una dimensione familiare.

La struttura accoglie quindi 24 Anziani, a cui sono garantiti standard assistenziali conformi alla DGR 45-2012, per tutte le figure professionali previste.

All'interno della struttura non sono presenti barriere architettoniche e tutti gli spazi, personali e comuni, sono fruibili dagli Ospiti e dai loro familiari.

## Finalità

La Casa di Riposo Demartini è finalizzata all'accoglienza di Persone Anziane non autosufficienti o parzialmente autosufficienti che, per diversi motivi, necessitano di cura professionale e relazione affettiva, in un ambiente sicuro e familiare.

## Valori della mission

**L'Ospite si sente accolto:** la Direzione della Struttura cura la delicata fase di accoglienza dell'Ospite e della Famiglia, non solo nella fase iniziale di conoscenza e di accesso al servizio, ma durante tutta la permanenza, nell'accoglienza dei bisogni e delle aspettative.

**L'Ospite si autodetermina:** l'Ospite partecipa alla vita della Casa secondo le Sue possibilità e la Sua volontà. Il principio si basa sulla proposta di opportunità all'Ospite e ai Familiari il più personalizzate e condivise possibile. Valorizzare le potenzialità e riconoscere i limiti dell'Ospite con proposte coerenti è la prima forma di rispetto della Persona e della sua libertà di scelta.

**L'Ospite si sente sicuro:** l'équipe multidisciplinare garantisce assistenza qualificata, personale formato e specializzato, ambiente protetto e massima considerazione dei suggerimenti.

## La Casa

La struttura si trova nel Comune di Lu, in vicolo Don Orione 5. Affacciata su un ampio giardino, gode di una piacevole vista sulle colline del Monferrato.

Oggi la Residenza ha una ricettività totale di 24 **posti letto**, così distribuiti:

- un **nucleo R.S.A.** da 10 posti letto, al primo piano, di cui 9 convenzionati con il S.S.N.
- un **nucleo R.A.** da 14 posti letto, al piano terra.

Gli ambienti si sviluppano su 4 piani.

- **Piano seminterrato:** cucina e dispensa, sala da pranzo e soggiorno, lavanderia e guardaroba, depositi.
- **Piano terra:** sala colloqui e accoglienza, camere R.A. per 14 posti letto (2 singole, 4 doppie e 1 tripla), palestra, locale prestazioni ambulatoriali, spogliatoi del personale.
- **Piano primo:** camere R.S.A. per 10 posti letto (1 singola, 3 doppie, 1 tripla), sala da pranzo, soggiorno e tisaneria, bagno assistito, infermeria/locale del personale.
- **Piano secondo:** sala polivalente, stanza multisensoriale, depositi attrezzature, spogliatoi del personale.

Dal piano mezzano della struttura si accede direttamente agli ambulatori dei Medici di Medicina Generale di Lu (piano intermedio tra piano terra e piano primo, collegato con scala e ascensore).

Gli spazi comuni rispondono ai requisiti definiti dalla normativa regionale. Essi sono costituiti dalla **sala da pranzo e soggiorno/sala TV**, arredati con elementi che uniscono la funzionalità alla dimensione familiare, luminosi e accoglienti.

## Spazi personali

La stanza dell'Ospite è un ambiente da curare con la massima attenzione, in termini di **igiene, sicurezza e personalizzazione**.

Le stanze multiple hanno i servizi igienici condivisi (un bagno ogni quattro ospiti al massimo), attrezzati per Ospiti auto e non autosufficienti; le stanze singole hanno il bagno interno. Gli arredi sono adatti ad Ospiti deambulanti e non; ogni posto letto è dotato di sistema di chiamata operatori. Ogni Ospite dispone di un armadio dove riporre gli oggetti personali. La stanza deve richiamare un **ambiente di vita familiare, caldo e accogliente**: è permesso agli Ospiti installare la televisione nella propria stanza e conservare quadri, foto, oggetti personali in accordo con la Direzione ed il Servizio di Sicurezza e Prevenzione.

## Spazi comuni

Ad eccezione di coloro che ne fanno esplicita richiesta o che non sono in condizioni di salute idonee, tendiamo a far vivere agli Ospiti la gran parte della giornata negli spazi comuni, offrendo loro attività strutturate e opportunità di svago. Ovviamente ogni Ospite sceglie se e quali momenti condividere.

I principali spazi di vita comune sono:

- la sala da pranzo del piano seminterrato, dove gli Ospiti consumano i pasti e svolgono le attività di aggregazione, dotato di un impianto stereo
- il soggiorno del primo seminterrato, dotato di TV, adiacente all'angolo manicure, pedicure e acconciature
- il soggiorno del primo piano, dotato di TV e angolo tisaneria, dove gli Ospiti possono accogliere familiari e amici
- la sala polivalente al secondo piano, utilizzata per la celebrazione della messa settimanale, per attività di animazione in piccolo gruppo (ginnastica, attività espressive) condotte dall'animatore e come stanza multisensoriale, per trattamenti individuali, colloqui, terapie non farmacologiche per il contenimento di stati di eventuale malessere degli Ospiti
- la palestra attrezzata al piano terra, per attività di riabilitazione individuale e di gruppo condotte dal fisioterapista.

Nell'ambito delle attività di animazione è previsto il coinvolgimento degli Ospiti nella personalizzazione degli spazi comuni, attraverso la scelta di immagini e fotografie, oggetti d'arredo, sia da acquistare che da produrre in atelier creativi.

## Spazi esterni e giardino

La Casa offre un ampio giardino, da cui si accede dalla sala da pranzo del piano seminterrato. La possibilità di trascorrere parte della giornata all'aria aperta, in gruppo o con amici e familiari, tra piante e fiori, contribuisce al benessere degli Ospiti.

Il cortile antistante la Casa è a disposizione degli Ospiti come parcheggio. All'interno del cortile si trovano la camera mortuaria e la chiesa.

## Struttura Organizzativa

L'équipe interdisciplinare opera all'interno della struttura in stretta collaborazione e a disposizione degli Ospiti e dei familiari.

La Direzione, gestionale e sanitaria, si connota come il riferimento per la complessiva gestione della struttura e rappresenta la filosofia di riferimento della gestione e ne garantisce la quotidiana realizzazione.

## L'EQUIPE INTERDISCIPLINARE

Staff dirigenziale ed operativo

Professionalità	Presenza in struttura
Direttrice della Struttura	Almeno due giorni a settimana e reperibile Disponibile su appuntamento
Direttore Sanitario	Almeno un giorno a settimana e reperibile Disponibile su appuntamento
Infermiere	Tutti i giorni per almeno 6,5 ore Mattino e pomeriggio
Fisioterapista	Almeno due passaggi a settimana e reperibile Disponibile su appuntamento
Animatore / Educatore	Tre giorni a settimana
Psicologo	Due giorni a settimana
Coordinatore OSS	Almeno 5 giorni a settimana
OSS	24 ore su 24, 365 giorni l'anno
Ausiliari addetti al servizio di pulizia e lavanderia	Tutti i giorni orario 9.00-16.30

L'organico professionale, per mansioni e presenza, viene definito sulla base della normativa regionale, **D.G.R. 45/2012** e sulla base delle specifiche esigenze dei singoli e del gruppo.

L'organigramma funzionale e nominale è esposto nella bacheca della Struttura, con indicazione dei giorni di presenza delle singole figure professionali e periodicamente aggiornato.

Il personale della Residenza è dotato di cartellino di riconoscimento, in cui sono specificati il nome e la mansione.

## Domanda di Inserimento e Accoglienza

### Informazioni sulla Residenza

Le informazioni sulla Residenza possono essere richieste alla Segreteria. La Carta dei Servizi è un documento disponibile al pubblico, che contiene le prime informazioni.



La procedura di inserimento prevede un [colloquio conoscitivo con la Direzione](#), nel quale viene illustrata la filosofia e il metodo di lavoro della Residenza e viene compilata una richiesta di inserimento, sottoscritta dall'interessato o di chi ne fa le veci. L'interessato viene accompagnato in una visita della Casa e, se ritenuto opportuno, può essere concordato un appuntamento per una [visita al domicilio](#) dell'Ospite da parte della Direzione Amministrativa e Sanitaria.

## Domanda di inserimento

La domanda di inserimento è un modulo consegnato all'Ospite o al familiare perché possa essere debitamente compilato, anche nella parte sanitaria a cura del Medico Curante, e consegnato alla Residenza, al fine di una prima valutazione da parte dell'équipe multidisciplinare. Nella domanda, il familiare esprime la propria preferenza sulla tipologia della stanza e alla richiesta di valutare eventuali servizi aggiuntivi, in base alle esigenze del proprio caro.

## Valutazione dell'équipe interdisciplinare

La domanda di inserimento e la documentazione fornita dal familiare viene analizzata dall'équipe multidisciplinare, che ne determina la compatibilità con la Casa in relazione alle patologie e ai bisogni sanitari e assistenziali.

## Contratto di Ospitalità

Al momento dell'ingresso l'Ospite, o chi ne fa le veci, sottoscrive un [Contratto di Ospitalità](#) con gli impegni che si assume nei confronti del presidio.

E' indispensabile, da parte dell'interessato o di chi ne fa le veci, la presa visione, accettazione e sottoscrizione della [Carta dei Servizi](#) e del [Regolamento](#) e l'impegno al pagamento della retta. Al momento della sottoscrizione della richiesta di inserimento viene chiesta l'autorizzazione al [trattamento dei dati](#) di cui al D. Lgs. n. 196/2003.

## Accoglienza all'ingresso

Il parente riceve l'elenco del [corredo](#) di base necessario all'Ospite per la sua permanenza e viene assegnato il numero per l'identificazione dei capi, qualora venga scelto il servizio di lavanderia interno. È facoltà del familiare lavare autonomamente i capi dell'Ospite.

E' richiesto ai parenti, o persone di fiducia reperibili, di rilasciare i propri recapiti, per evidenti ragioni di **comunicazione** e tutela dell'Ospite.

Dal momento della conoscenza con l'Ospite, la Direzione e il personale sanitario sono a disposizione per il supporto nel [disbrigo delle pratiche amministrative](#) legate all'inserimento e agli aspetti economico-sanitari (cambio medico, richiesta del posto in

convezione, richiesta della pensione di accompagnamento, richiesta di presidi/ausili necessari, ecc.).

## **Creazione della cartella socio-sanitaria informatizzata**

All'atto dell'inserimento, i dati anagrafici e sanitari dell'Ospite vengono inseriti nella cartella informatizzata e-personam, su cui l'équipe della Struttura potrà registrare la complessiva evoluzione della presa in carico. Alla cartella informatizzata, il MMG e la famiglia potranno avere accesso nelle aree riservate predisposte dalla Direzione. L'accesso alla cartella è tutelato da procedure di tutela della privacy nel rispetto della normativa vigente.

## **Dimissioni**

### **Dimissioni volontarie**

Nel caso in cui l'Ospite o il familiare intenda chiedere le dimissioni dalla Struttura è tenuto a comunicarlo alla Direzione con 15 giorni di preavviso.

### **Dimissioni per inserimenti temporanei**

Nel caso di inserimenti temporanei, di sollievo o riabilitativi, il periodo viene indicativamente pianificato all'ingresso. Il Contratto di Ospitalità scade automaticamente alla data concordata, salvo le proroghe concordate, su richiesta dell'Ospite o del familiare.

### **Decesso**

L'équipe sanitaria della Residenza comunica alla famiglia in modo tempestivo l'eventuale aggravamento delle condizioni dell'Ospite. Nel caso i familiari non siano presenti al decesso, vengono immediatamente avvisati telefonicamente. Qualora i familiari non desiderino essere avvisati nelle ore notturne, sono pregati di formalizzare la richiesta alla Direzione.

La salma viene composta e gestita nel rispetto di tutte le norme igienico-sanitarie. I familiari avranno a disposizione idonei spazi fino alla funzione, che potrà essere celebrata nella cappella della Residenza.

Gli effetti personali e i documenti del defunto Ospite saranno a disposizione dei familiari dopo non oltre 24 ore dal decesso, compatibilmente con l'espletamento delle pratiche medico-legali.

## **Gestione dei dati e tutela della privacy**

Tutti i dati dell'Ospite di cui la struttura entra in possesso sono trattati nel pieno rispetto della normativa in materia di tutela dei dati personali e sensibili.

La cartella socio-sanitaria dell'Ospite è a disposizione dei familiari che hanno sottoscritto il contratto di ospitalità e viene visionata unicamente da personale socio-sanitario incaricato al trattamento e legato al [segreto professionale](#).

Si invitano i signori Ospiti e/o Familiari a segnalare alla Direzione ogni comportamento del personale che possa implicare un'eventuale violazione delle regole del segreto professionale.

L'accesso alla cartella socio-sanitaria da parte di familiari non firmatari del contratto di ospitalità che ne facciano richiesta, viene autorizzato dal familiare referente.

Contestualmente alla sottoscrizione del Contratto di Ospitalità, l'Ospite e il familiare avente diritto sono informati in merito alla gestione dei dati personali e sensibili e esprimono il consenso al trattamento dei dati.

## La Vita Quotidiana

Le attività di assistenza, erogate in conformità alla normativa vigente, si adeguano il più possibile ai ritmi e alle abitudini delle persone, compatibilmente alle esigenze legate ad un contesto di vita collettivo. Ogni anziano può scegliere di trascorrere la propria giornata secondo le proprie abitudini e le proprie possibilità e/o aderendo alle iniziative quotidianamente proposte dall'équipe.

### *La giornata tipo: è l'Ospite al centro della nostra giornata*

Fascia oraria	Attività
ore 6.30 – 9.30	alzata e igiene personale
entro le ore 9.00	colazione
ore 10.00 – 11.30	bagni programmati
ore 9.00 – 11.30	attività di fisioterapia/animazione e idratazione
ore 11.45 – 12.30	pranzo
ore 13.00 – 15.00	riposo pomeridiano (per chi lo desidera) o attività di rilassamento (lettura, visione programmi televisivi) negli spazi comuni
ore 14.00 – 15.30	alzata dal riposo pomeridiano
ore 15.30 – 17.00	bagni programmati
ore 15.30 – 17.45	attività di animazione
ore 16.00 – 16.30	merenda e idratazione
ore 18.00 – 19.00	cena
ore 19.00 – 21.00	messa a letto e idratazione serale
ore 21.00 – 6.30	controllo e assistenza di tutti gli Ospiti

Le fasce orarie sono da intendersi come indicative, poiché interdipendenti con le molteplici variabili che possono condizionare lo sviluppo della giornata.

**Familiari ed amici** possono **accedere liberamente alla Casa tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 20.00**, con la ragionevole indicazione del rispetto della privacy degli Ospiti e dei tempi di lavoro della Casa.

In caso di situazioni di particolare criticità, in accordo con la Direzione, è concordata con il familiare la presenza notturna.

Gli Ospiti possono muoversi liberamente con i propri familiari negli ambienti comuni della Casa dedicati alla socializzazione (interni ed esterni), accessibili e privi di barriere architettoniche.

Gli Ospiti possono uscire dalla struttura accompagnati da familiari ed amici, dopo aver informato la Direzione o gli operatori e sottoscritto il modulo per l'uscita.

E' evidente che, nel rispetto del **principio di autodeterminazione**, ogni Ospite in possesso delle piene facoltà giuridiche, qualora lo determini può allontanarsi in qualunque momento dalla Casa, temporaneamente o definitivamente. In questo caso, poiché in genere gli Ospiti sono persone molto anziane e con un alto grado di non autosufficienza, la Direzione e gli operatori mettono in atto una procedura di sicurezza a tutela dell'incolumità della persona, che prevede, fra l'altro, l'immediata informazione dei Familiari referenti circa la volontà e le intenzioni dell'Ospite.

Al di là della ricorrenza di questa eventualità, molto rara, è importante condividere che la Casa **non è una struttura con facoltà 'restrittiva'** di alcun genere e, quindi, al rispetto del principio di autodeterminazione e di libera scelta dell'Ospite deve essere improntato ogni intervento, azione e atteggiamento da parte dell'équipe degli operatori e di chiunque interagisca con l'Ospite. L'Ospite, pertanto, deve poter avvertire che la sua permanenza nella Casa è frutto ogni giorno della sua libera scelta, non di qualsivoglia obbligo.

## Servizi alla Persona

La struttura offre un'accoglienza continuativa e protetta ad Anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti. L'assistenza offerta è determinata dai livelli definiti dalla normativa regionale (nello specifico dalla D.G.R. 826/11).

L'Ospite che giunge in Casa di Riposo ha una storia personale, familiare e sanitaria, che ha determinato il suo arrivo: essa va rispettata e valorizzata. Per garantire questa tutela, l'équipe interdisciplinare opera in continua concertazione e favorisce il mantenimento delle condizioni e l'eventuale miglioramento delle potenzialità del singolo.

## Progettazione individuale

Tutte le prestazioni a favore degli Ospiti, sono realizzate secondo le linee di indirizzo definite dal P.A.I. Il Piano Assistenziale Individuale è lo strumento che ci permette di offrire un servizio personalizzato a ciascun Ospite. Infatti consiste nel **valutare costantemente le evoluzioni o le involuzioni e definire obiettivi**, semplici ma concreti, importanti per aiutare i nostri anziani a mantenere la fiducia nelle proprie potenzialità.

La verifica semestrale del PAI viene svolta da tutte le figure professionali coinvolte nel progetto e condivisa con l'Ospite, laddove possibile, e con il Familiare, di cui si richiede la presenza alle riunioni di verifica.

**Dobbiamo cogliere ogni piccolo progresso, ogni piccolo gesto, anche solo il sorriso di un anziano sempre cupo e valorizzarlo perché è il segnale di un momento di benessere. Quel benessere che non possiamo sempre garantire, ma che cerchiamo di donare in ogni momento.**

## Assistenza medica

All'atto dell'inserimento l'Ospite può dare indicazione circa il mantenimento o il cambio del proprio MMG. La Direzione fornisce indicazioni sui nominativi dei **Medici di Medicina Generale** presenti sul territorio e gli orari degli ambulatori e di presenza presso la Residenza.

Gli ambulatori dei MMG del Comune di Lu sono all'interno della Residenza, rendendo particolarmente efficaci la collaborazione e la comunicazione con l'équipe sanitaria.

Il **Direttore Sanitario**, presente settimanalmente e in occasione di inserimenti, incontra con i familiari, coordina l'attività e la rete dei servizi sanitari al fine di fornire l'assistenza più completa e puntuale.

Le prestazioni specialistiche, gli esami strumentali e di laboratorio vengono prescritti ed eseguiti presso le strutture sanitarie del territorio (le modalità relative al trasporto sono definite nel Regolamento). I prelievi vengono effettuati in struttura dal personale infermieristico e consegnati ai laboratori della ASLAL attivi sul territorio.

L'assistenza sanitaria in caso di urgenza è garantita dal servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica) e dal Servizio di Pronto Intervento (112), a cui il personale presente fornisce tutte le informazioni sanitarie necessarie a garantire le cure necessarie.

## Assistenza infermieristica

Il personale infermieristico, adeguatamente qualificato e formato nella cura dell'Anziano, è presente in struttura il mattino e il pomeriggio e garantisce la reperibilità notturna. Sono garantite le **prestazioni terapeutiche individuali** e il **coordinamento complessivo dell'attività assistenziale**. Nello specifico:

- monitoraggio dell'assistenza completa a favore dell'Ospite, in concertazione con tutte le figure professionali coinvolte;
- somministrazione delle terapie e trattamenti prescritti dal personale medico;
- sorveglianza delle condizioni e rilevazione dei parametri secondo una pianificazione concordata con il personale medico;
- educazione sanitaria e orientamento rivolto a Ospiti, Familiari e operatori;
- intervento in situazione di emergenza.

## Assistenza alla persona

Ha come obiettivo generale il mantenimento ed il recupero delle capacità della persona di gestire le proprie funzioni legate alla vita quotidiana. Il personale OSS, presente 24 ore su 24, opera in stretta collaborazione con le altre figure professionali coinvolte e si occupa della cura della persona, assicurando aiuto e supporto nell'ambito di:

- igiene quotidiana personale e cambi;
- cura della persona e dell'aspetto (abbigliamento, cura del piede, cura dei capelli);
- assunzione dei pasti (somministrazione o aiuto nell'assunzione) e idratazione;

- comunicazione e vita di relazione;
- deambulazione;
- cura dell'ambiente e degli oggetti personali;
- igiene del letto e cambio settimanale della biancheria.

L'opera di prevenzione assicurata dal personale OSS è realizzata attraverso la puntuale realizzazione degli atti di cura quotidiani attraverso una corretta mobilitazione, un'attenta soddisfazione dei bisogni, la scrupolosa messa in atto di quanto previsto dal piano individuale e la **valorizzazione di ogni potenzialità, seppur lieve, dei singoli Ospiti.**

## Riabilitazione psico-fisica

Si intende l'approccio orientato a **valorizzare le potenzialità della Persona** nel rispetto della dignità, delle risorse e dei vincoli individuali. Pertanto, le opportunità riabilitative sono da intendersi nell'ambito di tutte le attività quotidiane, che si sviluppano in base a obiettivi riabilitativi condivisi.

**Fisioterapia.** Il fisioterapista è presente **due volte a settimana**, per aiutare gli Ospiti a mantenere o a riacquistare stabilità nel camminare, nell'uso degli arti superiori e nello svolgimento dei normali movimenti della vita quotidiana attraverso l'attività fisica (esercizi di ginnastica dolce, deambulazione con e senza ausili, giochi di movimento).

L'attività si svolge nelle stanze per i **trattamenti a letto** o nella **palestra attrezzata** per la ginnastica di gruppo o per l'utilizzo di attrezzi. L'eventuale utilizzo di ausili viene valutato nell'ambito del P.A.I., con successiva verifica dell'efficacia.

L'attività di fisioterapia e riabilitazione interviene sia in presenza di patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione di lesioni da decubito attraverso l'indicazioni di idonee posture e mobilitazioni.

**Animazione.** L'attività si sviluppa su un **minimo di tre giorni a settimana**, come previsto dalla programmazione settimanale dell'attività benessere, garantendo inoltre momenti di **festa anche nel fine settimana**. L'animazione ha come obiettivo quello di rendere la Residenza il più possibile "casa" per gli Anziani che la abitano. Infatti, coinvolge in relazione alla disponibilità, in modo differente, tutti i soggetti e valorizza ogni singolo e piccolo contributo che ciascuno può dare nella vita quotidiana e anche nella personalizzazione degli spazi. La Persona Anziana deve sentirsi attiva in prima persona nella vita della Casa, in un **clima di autentica familiarità**. È compito dell'animazione favorire il rapporto tra la Casa e il territorio, costruendo una rete di collaborazioni e scambio reciproco.

**Le Terapie Specialistiche.** Nell'ambito dell'attività benessere vengono realizzati annualmente progetti particolari, condotti da terapisti specializzati, ad esempio:

- ortoterapia,
- arteterapia,
- pet-therapy,
- aromaterapia e cromoterapia.



**Supporto Psicologico.** L'assistenza psicologica è rivolta all'Ospite sulla base di quanto previsto dal PAI, a favore dei Familiari, su loro richiesta o su proposta della Direzione. Lo Psicologo conduce una periodica valutazione neuro-psicologica finalizzata all'attivazione di percorsi di stimolazione e riabilitazione cognitiva.

**Area Benessere.** Ad Ospiti e Familiari sono offerti servizi rivolti al promuovere condizioni di benessere psico-fisico: trattamenti olistici, massaggi agli arti, attività di respirazione, colloqui individuali, incontri di gruppo e counselling. Si tratta di un massaggio globale, un intervento di cura che rispetta le caratteristiche fisiche e bioenergetiche, privilegiando le terapie naturali. Le attività possono essere svolte sia sulla base di quanto previsto dal PAI, sia su richiesta dei familiari stessi in momenti di particolare criticità.

**Parrucchiere e barbiere.** Le prestazioni di base (lavaggio del capo, taglio, piega, rasatura), ricomprese nella retta, vengono garantite dal personale addetto all'assistenza, nell'ambito dell'igiene della persona. Interventi particolari (permanente, tinte) possono essere effettuate, previa prenotazione, dalla parrucchiera presente quindicinalmente, con costo a carico dell'Ospite. Le tariffe sono a disposizione presso l'Infermeria.

**Pedicure.** Il servizio viene garantito dal personale addetto all'assistenza, secondo una pianificazione, definita in concertazione con il personale infermieristico e medico. Situazioni particolari di micosi o infezioni sono valutate dal personale medico e se ritenuto può essere richiesto intervento di callista con costo a carico dell'Ospite.

## Servizi alberghieri

**Servizio di ristorazione.** I pasti sono preparati e veicolati dal Ristorante La Trinità di Lu. La scelta è determinata da esigenze di qualità, tradizione e valorizzazione dell'economia locale. È previsto un menù differenziato per estate e inverno, autorizzato dalla ASL Servizio SIAN e determinato sulla base delle esigenze nutrizionali degli anziani, ma anche in relazione alle loro preferenze, nonché alle ricette tradizionali locali. L'intero processo del servizio di ristorazione è realizzato sulla base del Piano di Autocontrollo HACCP, in conformità al Regolamento (CE) n. 852/2004. La proposta di menù è allegata al presente documento.

**Servizio di lavanderia, stireria e guardaroba.** E' realizzato all'interno della Casa per la biancheria personale degli Ospiti e da lavanderia esterna per la biancheria piana, che provvede anche all'occorrenza a lavaggio e sanificazione dei materassi. Gli indumenti degli Ospiti devono essere preventivamente etichettati dai familiari per consentirne l'identificazione. Piccole operazioni di ricamo e rammendo vengono effettuate direttamente dal personale della Casa.

**Servizio di pulizia e sanificazione ambientale.** E' eseguito da personale interno alla struttura, formato e secondo piani di lavoro quotidiani e programmi settimanali e mensili per le pulizie periodiche. Nell'ambito delle operazioni viene garantito l'impiego di prodotti certificati e idonei alle diverse tipologie di operazione e superficie. Per l'igiene massima delle stanze viene utilizzato il "metodo ospedaliero", che prevede l'impiego di materiale sterilizzato per singola stanza.



## Assistenza spirituale

Per gli Ospiti di fede cristiano-cattolica è prevista la celebrazione della Messa settimanalmente e nelle festività. L'assistenza religiosa prevede anche la Confessione, la recita del Rosario, l'unzione dei malati e, per chi ne fa richiesta, la disponibilità al dialogo individuale. Il parroco di Lu collabora attivamente con la Casa, anche in occasione di festività e manifestazioni

La cappella è a disposizione degli Ospiti e dei familiari per i momenti di preghiera individuale.

Per gli Ospiti di altre fedi e orientamenti spirituali, è garantita l'assistenza spirituale e religiosa.

## Manutenzione e sicurezza

Gli impianti della Casa sono sottoposti a periodici controlli e manutenzioni. È stato predisposto un Piano di evacuazione in caso di emergenza (incendio, terremoto, fughe di gas) con specifiche procedure tali da garantire l'evacuazione in modo tempestivo e preordinato. Tutto il personale che opera all'interno della Casa, indipendentemente dalla mansione, è stato formato, e viene periodicamente aggiornato, ad intervenire in caso di emergenza.

## Ulteriori prestazioni a carico della Casa

**GESTIONE DEL PIANO TERAPEUTICO.** La Direzione Sanitaria gestisce direttamente, qualora l'Ospite e i Familiari ne facciano richiesta, il piano terapeutico eventualmente predisposto da medici curanti o specialisti esterni alla Struttura, attraverso la richiesta, la gestione e la rendicontazione dei farmaci e presidi necessari, nonché l'aggiornamento e il rinnovo del piano stesso.

**ACQUISTO DEI FARMACI.** La Casa si fa carico dell'acquisto presso la farmacia di Lu dei farmaci prescritti, mutuabili e non. L'équipe provvede all'acquisto e alla rendicontazione delle spese, qualora l'Ospite o la famiglia chieda la custodia di somme di denaro da utilizzare per le spese sanitarie e personali.

**SERVIZI PRESSO IL COMUNE DI LU.** La Casa si fa carico delle pratiche amministrative presso il Comune (rinnovo carta d'identità, cambi residenza, ecc.).

**COMUNICAZIONE TELEFONICA E RETE WIFI.** E' possibile ricevere telefonate attraverso la linea telefonica della Casa. E' consentito l'utilizzo del cellulare personale. E' possibile utilizzare la linea WIFI richiedendo le credenziali al personale.

**POSTA.** L'Ospite che lo desidera può far pervenire presso la Casa la propria corrispondenza, che gli verrà consegnata direttamente dal personale. Potrà anche consegnare al personale la propria corrispondenza in partenza affinché venga inviata.

## Rete locale e volontariato

La Casa di Riposo è ben inserita nel territorio locale e può contare sulla collaborazione con le istituzioni presenti nel Comune di Lu, come la Parrocchia, le Scuole, gruppi di volontariato e gruppi musicali coi quali periodicamente realizza feste e manifestazioni.

## Garanzie della qualità del servizio offerto

Il Gabbiano Società Cooperativa Sociale applica all'interno della Residenza Protetta il proprio Sistema Qualità certificato secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2008 dall'Ente Certificatore Bureau Veritas**. Sono, pertanto, previsti (a titolo esemplificativo) i seguenti strumenti di controllo della qualità dei servizi:

- Riunioni mensili d'équipe.
- Analisi dei dati annuale.
- Pianificazione annuale degli obiettivi di qualità e verifica dei risultati raggiunti.
- Questionari di soddisfazione rivolti a Ospiti e Familiari.
- Incontri periodici di formazione e verifica con i Familiari.
- Colloqui individuali su richiesta dell'Ospite, del Familiare e/o della Direzione.

## Partecipazione

### Incontri con la Direzione

La Direzione della Casa è disponibile per incontri individuali con Ospiti e Familiari. Soprattutto in momenti di particolare criticità (aggravamento condizioni dell'Ospite, nuove diagnosi, necessità di accertamenti o di ricorso a cure palliative), i familiari sono coinvolti direttamente dalla Direzione nelle scelte terapeutiche a supportati a livello emotivo nella graduale accettazione delle condizioni del proprio caro.

### Incontri collegiali con Ospiti e familiari

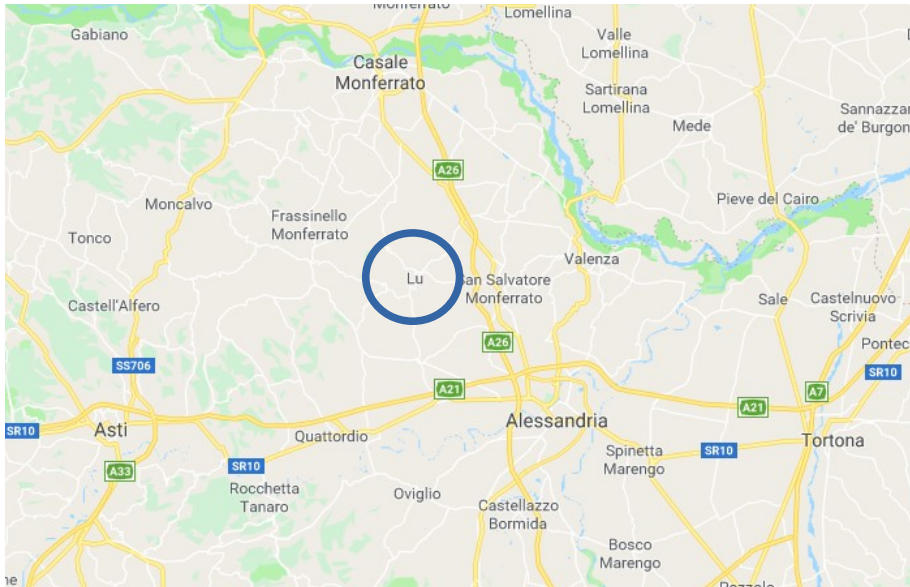
Oltre agli incontri di verifica del PAI, durante l'anno, la Direzione e l'équipe interdisciplinare organizzano incontri con gli Ospiti e i Familiari, per **condividere e valutare in modo collegiale l'andamento del servizio** (presentazione di attività e progetti, adeguamenti all'evoluzione delle normative, condivisione del livello di raggiungimento degli obiettivi e della qualità percepita).

### Qualità percepita

Annualmente viene somministrato ad Ospiti e Familiari un **questionario di soddisfazione**. Per garantire il diritto di espressione della propria soddisfazione, è a disposizione di Ospiti e Familiari la **scatola dei suggerimenti**, situata all'ingresso della Casa. Copia della scheda di segnalazione è allegata al presente documento. Le schede possono essere richieste al personale in ogni momento e possono essere compilate anche in forma anonima.

## Come raggiungere la Casa di Riposo Demartini

Siamo in Vicolo Don Orione 5, Lu e Cuccaro (AL)



Da Alessandria Ovest  
direzione Casale  
20 km

Da Casale M.to  
20 km

Da Asti  
uscita Felizzano  
18 km

A pochi km da Alessandria, da Casale e da Asti e immersa nei colli del Monferrato.

Ad accogliervi in Casa è la Direttrice della Struttura **dott.ssa Nadia Cacciola** e l'**équipe interdisciplinare**.

La Direttrice è presente presso la struttura almeno due giorni a settimana, in genere lunedì e mercoledì, oltre che su appuntamento e reperibile in ogni momento ai seguenti numeri:

- **0131 74 13 25**
- **393 928 77 22**

Saranno la Direttrice e i suoi collaboratori a condurvi nella visita della nostra Casa.

-----

*Lu e Cuccaro M.to, XX/XX/XXXX*

*Firme per presa visione e conoscenza*

L'Ospite Sig. **XXXXXXXX** \_\_\_\_\_

I Familiari / Aventi titolo

**XXXXXXXX** \_\_\_\_\_