

CARTA DEI SERVIZI

Nasciamo ufficialmente il 15 febbraio 1864, come "Ospedale" di Omegna, con il nome di "Madonna del Popolo". Fondato grazie ad una sottoscrizione cittadina di lire 455, cui si unì la donazione di una casa, da utilizzare come sede. S'iniziò con quattro posti letto. Dopo un primo trasferimento, nel 1890 ci fu il secondo per adeguarsi alle accentuate necessità. Nel 1927, dopo il terzo trasferimento, questa volta in Via Mazzini, in una villa da tre piani con parco da 12.000 mq. A partire dagli anni '50 ci fu una profonda trasformazione, sia per quanto riguarda le attività prettamente ospedaliere sia per quelle di tipo assistenziale. Nel 1970, si ebbe la divisione fra Ospedale e l'Ente originario. Dopo il fondamentale apporto di Massimo Lagostina, come Presidente, e della moglie Sig.ra Olimpia, alla scomparsa del marito, sul finire degli anni '90 in seguito alla realizzazione di una modernissima nuova sede, fu effettuato il trasferimento in Via Risorgimento 5.

La Residenza è un I.P.A.B. (ISTITUZIONE PUBBLICA DI ASSISTENZA E BENEFICENZA), regolamentata dalla legge Crispi del 1890. La natura giuridica quindi è pubblica.

La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

Principio dell'eguaglianza e rispetto

Dall'articolo n° 3 della Costituzione Italiana comma 2° discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

CASA DELL'ANZIANO

MASSIMO LAGOSTINA

All'interno della nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo però non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'UNICITA' di ciascuno che dimora all'interno del Centro.

La vita nel Centro per anziani è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

Principio dell'Imparzialità e Obiettività

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività, al fine di garantire una adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni residente è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

Diritto di Scelta

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati a livello cognitivo, si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che la assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò la maggiore autonomia possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

Principio di Partecipazione

La persona è protagonista del nostro servizio e, ad essa, dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi della Residenza, creando una continua relazione, un feed-back tra Struttura e familiari.

E' sempre garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti, da un lato, ed ospiti e famigliari dall'altro.

Principio di Efficacia ed Efficienza

Sia il criterio di EFFICACIA (verifica del raggiungimento degli obiettivi), che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività del nostro Ente.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

LA MISSION

L'obiettivo principale della Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" è garantire un'elevata qualità della vita degli Ospiti, realizzabile attraverso:

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli Ospiti un'assistenza qualificata.
- Ricerca di ottimali livelli di salute.
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano.
- Approccio totale alla persona con interventi mirati.
- Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione, la rivalutazione e la preparazione professionale.

- Razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

MODALITA' D'ACCESSO

I criteri di ammissione nella R.S.A. sono:

- a) perdita dell'autosufficienza -temporanea o definitiva- nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- b) presenza di problemi sociali, assenza di un idoneo supporto familiare, disagi ambientali rilevanti;
- c) necessità di ricevere assistenza e trattamenti sanitari continui.

Le norme di ammissione degli Ospiti varieranno a seconda che l'Ente abbia, o meno, un rapporto convenzionale con le AA.SS.LL.

Nell'ipotesi che esista un rapporto convenzionale, le ammissioni sono determinate dalla Unità di Valutazione Geriatrica, secondo le modalità e le valutazioni da essa previste, previa comunicazione da parte della Struttura del posto vacante.

Per tutti quei posti di R.S.A., per i quali la Struttura non vanterà un rapporto convenzionale con una qualsiasi A.S.L., le ammissioni verranno effettuate -dopo la formalizzazione di regolare domanda da indirizzarsi all'Ente- formando una graduatoria.

Verificate l'attuabilità le ammissioni, che possono avvenire dal lunedì al venerdì, nell'orario concordato con la Direzione, l'Ospite o il parente o chi ne fa le veci è invitato a visitare la struttura prima dell'ammissione; verranno fornite loro tutte le informazioni necessarie previa acquisizione formale del consenso dell'interessato, compatibilmente con le sue capacità cognitive.

Nel primo periodo di inserimento vengono rilevate le condizioni cliniche, il profilo relazionale e psicologico, il grado di autonomia, le potenzialità, ecc. al fine di permettere all'equipe interdisciplinare interna di elaborare il Piano Assistenziale Individuale (PAI), che sarà condiviso con i suoi familiari e trasmesso all'ASL.

E' possibile che durante la permanenza in struttura, l'Ospite possa essere spostato in un nucleo più idoneo alle sue condizioni, previo parere consultivo ma non vincolante con il medesimo e i suoi congiunti.

L'accoglienza nel Nucleo Alzheimer può mantenere il carattere di temporaneità. L'equipe interdisciplinare interna deve verificare periodicamente se sussista la necessità della permanenza del soggetto ricoverato o se ne sia attuabile la dimissione al domicilio o il trasferimento in altro nucleo RSA della Residenza ascoltato il parere della commissione geriatrica dell'ASL.

Nella R.S.A., in quelle situazioni in cui alcuni posti letto non fossero convenzionati con le AA.SS.LL., ove possibile, sono garantite soluzioni alternative quali posti letto per Ospiti con bisogni temporanei o per ricoveri brevi a carattere di urgenza.

L'Ospite in ricovero temporaneo rimane presso la R.S.A. solo per il tempo programmato; l'Ospite stesso, il parente o il servizio sociale di riferimento si obbligano, al momento dell'ingresso, a ricondurlo all'originario e privato domicilio al termine di tale periodo.

Il rapporto giuridico che si instaura fra la R.S.A. e l'Ospite è, di norma, a tempo indeterminato, salvo disdetta di una delle parti o salvo che il contratto stipulato non abbia carattere di temporaneità.

SERVIZI OFFERTI

I servizi erogati per quanto riguarda la RSA sono articolati in tre settori diversi:

NUCLEI PER PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI:

L'assistenza ininterrotta e l'accompagnamento psico-affettivo, per mezzo di personale qualificato, sono rivolti a persone non autosufficienti in condizioni di difficoltà o di grave sofferenza fisica a seguito di patologie neurologiche, vascolari, oncologiche, etc.

Le camere sono prevalentemente a due letti ma sono disponibili anche camere singole.

ACCOGLIENZA TEMPORANEA:

Vengono accolte persone bisognose di riabilitazione neuromotoria temporanea o che, normalmente assistite a casa, necessitano di un ricovero per un breve periodo di sollievo ai familiari.

Vengono inoltre accolte persone bisognose di particolare assistenza o di cure palliative.

NUCLEO PER MALATI DI ALZHEIMER

L'Ente accoglie in un nucleo speciale di RSA le persone con il morbo di Alzheimer o demenza grave che presentino disturbi nel comportamento; il nucleo è dotato di un terrazzo protetto e attrezzato.

PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

Sveglia/riposo

La sveglia è prevista per le ore 7 ma l'utente può scegliere di essere alzato in orario successivo. Anche l'orario del riposo notturno, previsto tra le 20,00 e le 21,00 può essere posticipato su richiesta del singolo.

Pulizia

La pulizia dei locali comuni viene effettuata dal personale addetto, in orari compatibili con il normale svolgimento delle attività della struttura, senza recare disturbo agli utenti.

Alimentazione

I pasti vengono preparati sulla base di tabelle idonee dal punto di vista dietetico e nutrizionale approvate dal competente Servizio dell'ASL VCO.

Eventuali diete personalizzate, dovute a particolari patologie, sono prescritte dal medico curante o dallo specialista.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

colazione	inizio ore 8.00
pranzo	inizio ore 11.45/12.15
cena	inizio ore 17.45/18.15

La somministrazione dei pasti principali di norma avviene nelle sale da pranzo, anche per favorire la socializzazione. Se l'Ospite non è in grado di esservi trasportato, anche in carrozzella, il pasto è servito nella camera o al letto dell'ospite.

Parenti/visitatori possono consumare il pranzo insieme al proprio congiunto ricoverato, presso la sala ristorante/bar della residenza. I parenti/visitatori corrisponderanno l'importo stabilito e nulla è dovuto per il congiungo ricoverato.

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE. COMPITI, FIGURE PROFESSIONALI

Direzione

La R.S.A. è funzionalmente indipendente in quanto Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.).

Il dirigente della Struttura, responsabile della R.S.A., svolge i compiti del responsabile amministrativo-gestionale e precisamente:

- pianificazione e programmazione dell'attività e della gestione del servizio;
- attività amministrativa coadiuvato dal personale amministrativo della Struttura;
- controllo degli standards gestionali e predisposizione di ogni documentazione di legge necessaria per la definizione dei rapporti giuridici ed economici con la Regione Piemonte e/o le sue emanazioni territoriali, nonché con gli utenti;
- gestione del personale;
- rapporti con l'esterno (es.: AA.SS.LL., Regione Piemonte, ecc.).

Assistenza medica

L'assistenza medica è garantita da Medici di Medicina Generale che forniscono le prestazioni previste all'Accordo Collettivo in vigore, comprese le prestazioni di particolare impegno professionale, le certificazioni ed ogni altra prestazione di competenza. Ogni medico non può avere più di 20 scelte. L'Ospite all'atto della ammissione potrà scegliere, tra i medici sopraindicati, quello con disponibilità di scelta.

La Direzione sanitaria dell'Ente:

- garantisce l'attività di coordinamento del personale sanitario e dei medici di base,
- è responsabile delle condizioni igienico sanitarie della Struttura,

- verifica l'attuazione dei protocolli individualizzati dei singoli utenti,
- assicura il collegamento e l'integrazione funzionale con i presidi ospedalieri per i casi bisognosi di ricovero ospedaliero o di accertamenti clinico-diagnostici,
- verifica il regolare approvvigionamento delle risorse, in particolare dei farmaci, previsti nell'apposito prontuario, dei presidi, di protesi ed ausili,
- verifica l'espletamento dei compiti dei vari addetti,
- verifica la tenuta della documentazione clinica nonché la corretta tenuta delle cartelle assistenziali degli utenti.

E' inoltre assicurata a cura e spese dell'ASL la consulenza specialistica di medici di specialisti, secondo le necessità degli ospiti.

Assistenza infermieristica

La dotazione di personale nelle 24 ore garantisce gli standards infermieristici assistenziali previsti dalle normative regionali vigenti, in relazione al proprio stato (Media intensità, alta intensità, Alzheimer) e/o del Nucleo di inserimento.

In struttura è sempre presente, 24 ore su 24, almeno un infermiere professionale. La presenza di più unità è prevista nell'orario dalle 06.00 alle 22.00.

L'assistenza infermieristica è assicurata dalle seguenti figure professionali:

a) coordinatrice infermieristica:

- gestisce, coordina ed integra le diverse componenti di assistenza e figure professionali;
- garantisce l'approvvigionamento delle risorse (farmaci, presidi, protesi ed ausili, nonché il materiale sanitario previsto per l'emergenza);
- controllo il corretto approvvigionamento e la corretta distribuzione dei pasti;
- conserva correttamente la documentazione clinica;
- è responsabile della custodia dell'armadio medicinali prescritti agli utenti.

b) infermiere professionale:

- pianificazione, gestione e valutazione dell'intervento assistenziale infermieristico;
- tenuta e aggiornamento della cartella del piano individualizzato di assistenza;
- azione professionale individuale e in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- supervisione del personale di assistenza in merito all'esecuzione dei compiti relativi alla vita quotidiana.

- corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche.

Assistenza alla persona

Il servizio di assistenza alla persona viene prestato da operatori in possesso della qualifica di O.S.S. (Operatori Socio Sanitari).

Il numero di operatori è tale da garantire gli standards assistenziali previsti dalle normative regionali vigenti, in relazione al proprio stato (Media intensità, alta intensità, Alzheimer) e/o del Nucleo di inserimento.

Nella Struttura i turni sono generalmente così definiti:

06.00/14.00 (mattino) – 14.00/22.00 (pomeriggio) – 22.00/06.00 (notte).

Gli Operatori Socio Sanitari svolgono interventi diretti all'assistenza alla persona (aiuto durante l'igiene personale e i pasti, compreso l'imboccamento, se necessario, deambulazione e mobilitazione, vestizione, prevenzione delle complicanze dell'allettamento prolungato, pulizia ordinaria degli ambienti di vita, ecc.), interventi di protezione della persona (controllo e vigilanza) e interventi generali di natura assistenziale (prestazioni di carattere assistenziale volte a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'utente, ecc.) e qualsiasi altra competenza prevista per il profilo professionale dalla normativa vigente in materia.

E' stata individuata una Referente dell'assistenza, responsabile della attuazione delle attività di assistenza alla persona, che deve operare in stretta collaborazione con il personale infermieristico.

Assistenza psicologica

La Psicologa è responsabile dell'attività di riabilitazione psicologica a favore degli Ospiti, in particolare di quelli affetti da demenza o da Morbo di Alzheimer.

Assolve alle funzioni di:

- Gestione e verifica dei programmi riabilitativi atti a favorire l'orientamento e a compensare le disabilità;

CASA DELL'ANZIANO

MASSIMO LAGOSTINA

- Collaborazione con i Medici per il controllo periodico e gestione dei problemi sanitari ricorrenti;
- Gestione del nursing orientato al mantenimento delle capacità residue e, per quanto possibile, alla riabilitazione psichica dell'Ospite;
- Collaborazione per il sostegno e l'aiuto dell'Ospite che presenti eventuali problemi e difficoltà inerenti l'inserimento;
- Promozione di attività ed iniziative finalizzate al miglioramento della qualità della vita quotidiana;
- Partecipazione alle riunioni di equipe per la definizione di progetti individuali,
- Cura e sostegno delle relazioni con i parenti;
- Verifica dell'attuazione dei programmi di animazione.

Attività di animazione

Animatori: svolgono l'attività professionale con programmi individuali e collettivi di animazione e terapia occupazionale tenendo conto delle preferenze e delle possibilità di stimolazione fisica e mentale degli utenti.

Attività di riabilitazione

Fisioterapisti: effettuano i trattamenti riabilitativi previsti dal programma riabilitativo individuale elaborato dallo specialista di Rieducazione e Recupero Funzionale, in accordo con il Medico di Medicina Generale.

L'attività di riabilitazione è garantita secondo gli standards assistenziali previsti dalle normative regionali vigenti, in relazione al proprio stato (Media intensità, alta intensità, Alzheimer) e/o del Nucleo di Alzheimer.

I trattamenti possono essere effettuati nella palestra o al letto dell'Ospite, a seconda delle condizioni cliniche.

SERVIZI VARI

Sono a disposizione presso l'Ente i seguenti locali: centro polifunzionale, il bar, sale ristorante, sale televisione, la sala polivalente, sala hobby, sala musica, sala parrucchiere, sala barbiere, gli ambulatori, la biblioteca, la Chiesa, la palestra, uno spazio verde attrezzato all'esterno

Servizi barbiere/parrucchiere

Il servizio di barbiere e parrucchiere comprende una prestazione mensile di taglio e piega. Possono essere richieste prestazioni diverse e straordinarie, i cui costi sono a carico del richiedente, secondo le tariffe esposte nei locali della struttura.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria e degli indumenti degli utenti è compreso nella retta.

All'ingresso i capi personali dovranno essere contrassegnati in modo da essere identificati.

Assistenza religiosa

E' prevista la libertà di culto nel rispetto delle esigenze personali e comunitarie.

Il servizio religioso è garantito da un sacerdote.

L'attività religiosa si articola nei seguenti momenti:

- martedì giovedì alle ore 9.00 S. Messa
- domenica alle ore 16.00 S. Messa

Reception

E' situato all'ingresso al fine di ricevere ogni persona che entra, smistare le chiamate e dare informazioni di ordine generale sulla Residenza.

Il servizio è attivo sette giorni su sette, per n. 8 ore al giorno.

Servizi amministrativi

Tutte le pratiche amministrative, compresi Direzione generale, segreteria, ragioneria, economato e gestione del personale vengono svolte negli uffici amministrativi al piano terra. L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi e dell'Ufficio relazioni con il Pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.30.

Servizio telefonico

Negli spazi comuni accessibili è disponibile un telefono pubblico con funzionamento a consumo.

Per telefonare è necessario chiedere la linea alla reception, la quale provvederà poi ad incassare il costo della/delle telefonata/e.

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: il servizio di ricevimento (Reception) della Struttura provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.

Il Silenzio e la Tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri anziani, preghiamo l'utente di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio e della televisione. Per favorire il riposo sono banditi rumori ai nuclei dalle ore 13.30 alle 15.00 e dalle 22.30 alle ore 06.30.

Il Fumo

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in tutti i locali in genere della Struttura.

I volontari

La struttura residenziale ospita e valorizza l'apporto delle associazioni di volontariato, a carattere sociale, ricreativo, culturale, ambientale, ecc. che intendono offrire il loro apporto nella gestione delle attività di animazione della struttura residenziale, ovvero utilizzare spazi disponibili per attività aperte anche all'esterno, consentendo un collegamento costante fra gli Ospiti e la comunità locale. Tale apporto deve essere coordinato ed integrato nei programmi che la struttura residenziale intende realizzare, sulla base di una richiesta formale dell'associazione che intende proporla.

La Direzione generale intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione, di studio e di ricerca, al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle richieste ed alle esigenze degli Ospiti.

Nella moderna concezione del volontariato, non sono ammessi nella struttura, singoli interlocutori ma solo gruppi od associazioni, preferibilmente censiti ed iscritti nell'albo regionale degli organismi di volontariato.

Non saranno ammesse presenze singole che, per qualsiasi ragione, non dovessero rispondere ai normali criteri di volontariato -quindi gratuito- anche con il benessere delle famiglie.

La R.S.A. può stipulare convenzione con il Ministero della Difesa od altre organizzazioni (es.: CARITAS, ecc.) per l'inserimento di obiettori di coscienza che vi prestino servizio civile.

STANDARD DI QUALITA'

Lavoro per Progetti Individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell' Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Tale progetto viene condiviso con la famiglia.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato sul benessere globale della persona.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

Formazione del Personale

Il personale che lavora nella Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Si garantisce la partecipazione ai corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati. La partecipazione a tali Corsi viene pianificata con l'apporto talvolta autonomo dalla Direzione generale, talaltra su proposta e stimolo del personale.

La partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità viene pianificata su programmazione annuale.

Corretto utilizzo delle Risorse

La Residenza è dotata di un'autonoma rete informatica interna. Per verificare il corretto utilizzo delle risorse nella Struttura, si usufruisce di un programma informatico allo scopo di monitorare i processi riabilitativi ed assistenziali per la produzione di risultati di qualità ed il controllo dei costi ad essi collegati.

Gli uffici sono in grado di effettuare la progettazione e la realizzazione dei supporti contabili ed organizzativi per la Direzione generale, volti a verificare che l'impiego delle risorse sia efficiente ed efficace e quindi coerente con gli obiettivi che ci si è posti. Inoltre, l'Ente dispone di un proprio sito web, con scopo informativo delle proprie attività, unitamente alla necessità di trasparenza, ove è possibile ottenere tutte le informazioni, i Regolamenti in vigore, i modelli di domanda e la presente Carta dei Servizi.

Sistemi Informativi Scritti

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale raccolti nei nuclei in appositi contenitori sono:

protocolli, procedure, linee guida, circolari, piani di assistenza individualizzati, piani di lavoro.

Sono inoltre a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali ed il verbale delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

HACCP (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)

La Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" dispone del manuale previsto dal D. Lgs. 155/97 e mette in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti, elaborato dalla Società di ristorazione che svolge il servizio.

Il personale segue corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Attuazione D. Lgs. 81 del 2008

La Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale. Inoltre, sono stati predisposti i corsi di formazione richiesti.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramenti in corso di sviluppo sono:

- Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra Centro Residenziale, ASL, Comune promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni.
- Generare degli indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità efficienza, efficacia, adeguatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti, familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.

Ufficio Ascolto del Cliente

Obiettivo dell'Ente è quello di rendere il soggiorno della persona il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito presso l'Ente l'Ufficio "Ascolto del Cliente", dove è possibile effettuare delle segnalazioni sui servizi ricevuti: i familiari o persone esterne possono compilare l'apposito modulo a disposizione presso l'URP, mentre i residenti possono contattare direttamente la Psicologa.

Le segnalazioni e suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della RSA "Massimo Lagostina" alle aspettative del cliente.

LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

L'Ente è in possesso di certificazione riconosciuta dalla Globe attraverso la quale assicura che l'organizzazione dell'Ente è conforme alla normativa ISO9001:2008, permettendo tra l'altro la disponibilità di protocolli inerenti le procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli Ospiti.

Inoltre il manuale qualità, le procedure gestionali, i protocolli e le linee guida assicurano la correttezza dell'assistenza.

LA CERTIFICAZIONE ETICA SA 8000 SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000 - RESPONSABILITA' SOCIALE 8000

L'Ente è in possesso di certificazione etica SA8000:2008 rilasciata dall'ente certificatore Cise

La normativa in questione specifica i requisiti di responsabilità sociale che permettono di:

- a) sviluppare, mantenere e rafforzare politiche e procedure per gestire le situazioni che essa può controllare od influenzare;
- b) dimostrare alle parti interessate che le politiche, le procedure e le prassi sono conformi ai requisiti della SA 8000.

I requisiti della presente normativa devono essere applicati universalmente in relazione alla collocazione geografica, al settore industriale ed alle dimensioni dell'azienda.

Chi ottiene la SA 8000, come la Residenza Sanitaria Assistenziale "Massimo Lagostina" di Omegna, garantisce di osservare i seguenti criteri:

- a) Lavoro infantile
 - a.1) L'azienda si impegna a non utilizzare o dare sostegno all'utilizzo del lavoro infantile, né direttamente né attraverso i suoi fornitori.
- b) Lavoro obbligato
 - b. 1) L'azienda non deve ricorrere a, né sostenere, l'utilizzo del lavoro obbligato e non deve essere richiesto al personale di lasciare "depositi" o documenti di identità al momento dell'inizio del rapporto di lavoro con l'azienda. Tutto né direttamente né i suoi fornitori.
- c) Salute e sicurezza
 - c. 1) L'azienda deve garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre e deve adottare le misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possono verificarsi durante lo svolgimento del lavoro o in conseguenza di esso, minimizzando, per quanto ragionevolmente praticabile, le cause di pericolo ascrivibili all'ambiente di lavoro.
- d) Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
 - d. 1) L'azienda dovrà rispettare il diritto di tutto il personale di formare ed aderire ai sindacati di loro scelta ed il diritto alla contrattazione collettiva.
- e) Discriminazione
 - e. 1) L'azienda non deve attuare o dare sostegno alla discriminazione nell'assunzione, nella remunerazione, nell'accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento, in base alla razza, cetò, origine nazionale, religione, sesso, invalidità, appartenenza sindacale, orientamento sessuale, affiliazione politica, età.
- f) Procedure disciplinari
 - f. 1) L'azienda non deve utilizzare o dare sostegno all'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale.

CASA DELL'ANZIANO

MASSIMO LAGOSTINA

g) Orario di lavoro

g. 1) L'organizzazione deve rispettare le leggi e gli standard industriali applicabili sull'orario di lavoro. La settimana lavorativa deve essere stabilita dalla legge, ma non deve di norma eccedere le 48 ore. Il personale deve ricevere almeno un giorno libero nell'arco di un periodo di sette giorni. Tutto il lavoro straordinario deve essere rimborsato con una percentuale aggiuntiva e non deve in nessuna circostanza superare le 12 ore per dipendente alla settimana.

h) Retribuzione

h. 1) L'azienda deve garantire che il salario pagato per una settimana lavorativa standard corrisponda sempre agli standard legali od agli standard minimi industriali e che sia sempre sufficiente a soddisfare i bisogni primari del personale, oltre a fornire un qualche guadagno discrezionale.

h. 2) L'azienda deve garantire che le trattenute sul salario non sono dovute a scopi disciplinari e che la composizione dei salari e delle indennità retributive è indicata chiaramente e regolarmente a beneficio dei lavoratori; essa deve inoltre garantire che salari ed indennità retributive siano erogati in piena conformità alle leggi vigenti e che la remunerazione è elargita in contanti o tramite assegno, secondo la modalità più conveniente per i lavoratori.

Raggiungerci è facile:

La Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" è ad Omegna 28887 - VB in Via Risorgimento n. 5.

La sede è facilmente raggiungibile provenendo da

Novara, litoranea del Lago d'Orta, superare il centro di Omegna in direzione Gravellona Toce.

Provenendo da

Milano o Torino, A26 uscita Gravellona Toce, direzione Omegna.

Girare in prossimità del **Torrente Strona**.

Orario delle visite agli Ospiti: dalle 9.00 alle 20.00

Parlarci è semplice:

Telefonicamente tramite centralino 0323.63288 e fax 0323.643680

E' possibile consultare il sito internet:

www.casalagostina.net

e scrivere alla posta elettronica:

casalagostina@virgilio.it

rsalagostina@pec.it

