

COMUNE DI MILLESIMO

PROVINCIA DI SAVONA

RESIDENZA PROTETTA

CASA DI RIPOSO

“A. E. L. LEVRATTO”

CARTA DEI SERVIZI



VIA PARTIGIANI, 85

TEL. 019.565020 Residenza Protetta

TEL. 019.565841 Uffici Amministrativi

Cos'è la Carta dei servizi?

E' una dichiarazione trasparente dei servizi offerti e delle modalità con cui questi vengono erogati.

E' ispirata alle direttive della legge sulle Carte dei servizi Pubblici e assimilati ed è elaborata con la collaborazione delle istituzioni interessate alla tutela dei diritti degli ospiti. (D.L n° 502/92, D.M. 15 Ottobre 96, D.P.R 14 Gennaio 97 e della Regione Liguria L.R. 19/92 e 15/96).

La carta dei servizi è a disposizione degli utenti, delle Aziende Sanitarie, delle Istituzioni regionali e locali e, non da ultimo, agli operatori stessi.

La carta dei servizi è stata redatta e aggiornata a febbraio 2023 e sarà oggetto di aggiornamenti periodici.

Premessa

La dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, sancita dall'ONU, enuncia un principio fondamentale:

Ogni individuo ha diritto alla vita, alla libertà e alla sicurezza.

L'individuo anziano ha diritto alla libertà:

tale diritto sottintende la possibilità di scegliere, in piena autonomia, correnti di pensiero e soluzioni adeguate alla propria condizione tali da offrire dignità, qualità e sicurezza alla propria vita.

Tali condizioni devono essere garantite e assicurate anche quando la malattia inibisce e sottrae l'autonomia di pensiero e di movimento.



Ogni volta che il ricovero in un istituto è necessario ed inevitabile per l'anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto della dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.

(Raccomandazione n° 34 da: "Progetto obiettivo Tutela e salute dell'anziano" del Documento Programmatico Parlamentare).

Cos'è la Casa di riposo A.e.L. Levratto e dove si trova:

Il Comune di Millesimo ha sede in Piazza Italia, 2 e gestisce la Residenza Protetta Casa di Riposo A. e L. Levratto.

La Residenza Protetta costituisce un presidio d'ospitalità collettiva per anziani, ai sensi delle vigenti leggi regionali ed è diretta ad un'utenza autosufficiente e non autosufficiente (purchè non necessiti di prestazioni sanitarie di tipo ospedaliera).

La R.P. Casa di Riposo A. e L. Levratto è accreditata dalla Regione Liguria per n° 44 posti letto complessivi.

La Casa di riposo A. e L. Levratto si trova a Millesimo in Via Partigiani, 85 a pochi passi dal centro del paese (tel.019.565020).

L'Ufficio del Responsabile Amministrativo e la segreteria sono ubicate presso la Residenza M. E. Facello, in Via Partigiani, 89, nelle adiacenze della Casa di Riposo.

Tali Uffici, detti appunto uffici del Settore Strutture Sociali e Servizi Scolastici del Comune di Millesimo, rispondono al n° di telefono **019.565841** e il fax **019.565847**

Gli indirizzi mail a cui inoltrare eventuali mails sono i seguenti:

direzionesanitaria.rplevratto@comune.millesimo.sv.it devivo@comune.millesimo.sv.it oppure fedele@comune.millesimo.sv.it oppure la PEC del Comune di Millesimo protocollo@pec.comune.millesimo.sv.it

Organigramma:

- ❖ Il Rappresentante Legale è il Sindaco, Arch. Aldo Picalli;
- ❖ L'Assessore ai Servizi Sociali è la Rag. Alessandra Garra;
- ❖ Il Direttore sanitario è il dott. Donato De Bernardi;
- ❖ Il Responsabile Amministrativo del Settore Strutture Sociali è la dott.ssa Lara De Vivo;
- ❖ Il Responsabile della Sicurezza del Comune di Millesimo è il Perito, sig. Roberto Parodi;
- ❖ Il Responsabile della Comunicazione è la sig.ra Marcella Fedele;
- ❖ Il personale infermieristico è sottoposto alle dipendenze della Cooperativa Nuova Assistenza di Novara e la Coordinatrice Infermieristica attualmente incaricata è l'infermiera Professionale sig.ra Anna Farigliani;
- ❖ Presso la Casa di Riposo è impiegato personale qualificato OSS dipendente dell'Ente e personale dipendente della Cooperativa Nuova Assistenza di Novara ed è addetto alla cura e all'assistenza degli ospiti.

Il Comune affida, attraverso un regolare contratto d'appalto alcuni dei servizi previsti ad integrazione di quelli espletati, per funzione, dal proprio personale e più specificatamente:

- ❖ Il Servizio Infermieristico e il servizio reso dai Terapisti della riabilitazione sono attualmente affidati alla Cooperativa Nuova Assistenza di Novara;
- ❖ Il Servizio reso dal personale OSS nei turni pomeridiani, serali e notturni di assistenza agli ospiti è affidato alla Cooperativa Nuova Assistenza di Novara;
- ❖ Il Servizio di pulizia generale è attualmente affidato alla Cooperativa Nuova Assistenza di Novara;
- ❖ Il Servizio di Animazione è attualmente affidato al personale della Cooperativa Nuova Assistenza di Novara;
- ❖ I pasti sono confezionati direttamente in loco presso i locali della cucina dalla ditta attualmente incaricata da contratto ed è la CAMST di Castenaso di Bologna.

Regolamento:

Presso la Segreteria del Settore Strutture Sociali è consultabile il Regolamento vigente approvato dalla Giunta Comunale.

Gli ospiti sono tenuti cortesemente all'osservanza.

Modalità di accesso e di inserimento presso la R.P.A.e L.Levratto:

Presso la Segreteria, sita al piano primo rialzato della residenza Sociale M.E. Facello in Via Partigiani, 89, è possibile ritirare la modulistica per la domanda d'ammissione in Casa di Riposo.

L'orario di ricevimento al pubblico è al Martedì e al Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e al Giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 17.30

Possono essere concordati preventivamente e telefonicamente eventuali appuntamenti in altri giorni della settimana.

Il personale dell'Ufficio fornisce, inoltre, informazioni ed ascolto all'utenza e accoglie eventuali suggerimenti e reclami.

La modulistica è altresì consultabile e scaricabile attraverso il sito internet del Comune di Millesimo digitando www.comune.millesimo.sv.it;

La domanda debitamente compilata e corredata dell'ulteriore documentazione richiesta deve essere consegnata presso la Segreteria del Settore Strutture Sociali per la deposizione agli atti.

Le domande pertanto acquisite sono collocate in graduatoria secondo le modalità indicate dal Regolamento vigente, tali domande vengono evase in presenza di posti letto assegnabili non convenzionati.

La dimissione volontaria è libera in ogni momento e deve essere comunicata per iscritto alla Segreteria con un preavviso di 15 giorni.

L'accesso da parte di coloro che contestualmente presentano la domanda per ottenere il convenzionamento ASL è subordinato alla posizione maturata nella graduatoria preesistente presso l'Ufficio Anziani dell'ASL di Carcare (SV).

Cos' è il convenzionamento ASL:

Contestualmente all'inoltro della richiesta di inserimento presso la Casa di riposo è possibile, infatti presentare analoga richiesta presso l'Ufficio Anziani dell'ASL di Carcare (SV) per ottenere in convenzione con l'ASL Savonese per una riduzione sull'importo della retta (solo se valutati "non autosufficienti" e residenti nel territorio dell'ASL).

Importi rette e deposito cauzionale:

Gli importi delle rette sono differenziati in base al requisito dell'autosufficienza e della non autosufficienza e si differenziano ulteriormente per i residenti a Millesimo e per i non residenti.

Gli importi differiscono anche in relazione all'assegnazione di camera con posto letto singolo o doppio (la struttura è dotata di 7 camere singole e 18 camere doppie).

Al momento dell'inserimento è dovuto il versamento di un deposito cauzionale pari all'importo stabilito per la retta mensile.

Tale deposito viene rimborsato a seguito di dimissioni o decesso previa apposita richiesta.

Gli importi delle rette sono consultabili presso la Segreteria.

I servizi previsti:

la Casa di riposo garantisce:

- ❖ Assistenza diretta alla persona (aiuto per l'igiene personale, per i pasti e le funzioni della vita quotidiana);
- ❖ Assistenza tutelare (protezione, sorveglianza, controllo della persona);
- ❖ Prestazioni di tipo alberghiero (servizio pasti, pulizia e riordino degli ambienti di vita);
- ❖ Prestazioni sanitarie non complesse: somministrazione terapia, medicazioni, richiesta ricoveri ospedalieri;
- ❖ Prestazioni riabilitative non complesse;
- ❖ Collegamento con le prestazioni dei servizi sociali;
- ❖ Attività di ricreazione e animazione.

I Principi fondamentali del nostro lavoro:

- ❖ Continuità del rapporto familiare con possibilità di rientri in famiglia, salvo, non esistano obiettive situazioni di impossibilità e di inopportunità valutate dal Direttore Sanitario;
- ❖ Apertura all'ambiente esterno, in modo da favorire la socializzazione e una normale vita di relazione;
- ❖ Collaborazione con i servizi sociali della zona e dell'ASL per le ammissioni e le dimissioni;
- ❖ Mantenimento dei legami affettivi;
- ❖ Nella struttura sono assicurati i servizi mensa, le attività di relazione e le attività diurne ricreative con i propri servizi ovvero con l'utilizzazione di servizi esistenti sul territorio;
- ❖ La struttura ha caratteristiche e tipologie tali da facilitare l'autonomia personale degli ospiti;

Inoltre:

- ❖ Assicura la parità dei diritti degli ospiti;
- ❖ Assicura il gradimento dei servizi anche attraverso questionari anonimi;
- ❖ Favorisce l'accesso dei familiari degli ospiti in base ad un orario regolamentato secondo le Disposizioni in materia di prevenzione del Covid e secondo le modalità previste dal Protocollo per le modalità di accesso dei visitatori e il patto di condivisione rischio Sars-CoV-2/Covid 19.

Privacy:

I diritti alla privacy sono tutelati di legge ai sensi del regolamento GDPR - UE 2016/679.

Al momento della presentazione della domanda l'ospite autorizza per iscritto il trattamento dei dati personali ai sensi di legge.

La Casa di Riposo ha in dotazione eventuali presidi finalizzati alla tutela della riservatezza (divisori ecc).

Qualità e sistema di valutazione e autovalutazione della struttura:

Il principio base su cui si fonda il sistema di qualità attivo all'interno della struttura è quello di garantire la soddisfazione dell'Utenza attraverso un continuo miglioramento del servizio; per questo motivo la struttura ha attivato un sistema di valutazione per monitorare la soddisfazione di Ospiti, Familiari e operatori e dare evidenza alle aree di miglioramento.

Pertanto, la qualità dei servizi forniti all'interno della Residenza Protetta viene monitorata costantemente attraverso i seguenti strumenti:

- ❖ raccolta periodica di dati, indicatori, relativi ai vari servizi prestati per verificare l'andamento degli stessi;

- ❖ questionario di soddisfazione da somministrare con cadenza periodica agli Ospiti, ai familiari, agli Amministratori di sostegno/tutori e alla SDS;
- ❖ raccolta reclami, suggerimenti ed elogi da inserire nell'apposita cassetta presente all'ingresso della struttura
- ❖ incontri con i familiari vista la disponibilità quotidiana della Segreteria del Settore Strutture Sociali sita al piano primo rialzato della residenza Sociale M.E. Facello in Via Partigiani n. 89, nelle adiacenze della struttura.

Forme di partecipazione e reclami:

Secondo quanto previsto dalla D.G.R 13.01.1995 n° 52 la partecipazione degli ospiti è considerata fondamentale per il buon andamento dei Servizi.

La mappa dei servizi:

Il Direttore sanitario: è il Responsabile sanitario: promuove e coordina le prestazioni sanitarie e riabilitative e coordina l'assistenza infermieristica.

Valuta preliminarmente l'idoneità dell'ospite alla vita all'interno della Residenza Protetta avvallando l'inserimento in Casa di Riposo.

Il Direttore sanitario giudica l'autosufficienza o la non autosufficienza attraverso il punteggio assegnato sull'apposita scheda AGED (scheda di valutazione dell'autonomia e del bisogno dell'anziano)

Il punteggio così determinato stabilisce l'importo della retta.

In assenza del Direttore Sanitario è garantita la reperibilità notturna, prefestiva e festiva della **Guardia medica.**

I **medici di famiglia** hanno libero accesso alla struttura (all'interno della medesima struttura è inoltre ubicato il poliambulatorio medico)

Il Responsabile del Settore Strutture Sociali del Comune è il Responsabile amministrativo della Casa di Riposo, cura e gestisce tutti gli aspetti gestionali attinenti al funzionamento della Residenza Protetta e del personale al suo interno.

Il Responsabile della Comunicazione ha il compito di gestire le attività di comunicazione della struttura sia nei confronti dell'utenza e dei medici che degli organi istituzionali, fornisce informazioni e supporta i familiari nella fase di presentazione della domanda di ammissione, raccoglie suggerimenti ed eventuali reclami e coordina le varie attività amministrative (rilascio certificati, domande di carattere vario ecc...) interfacciandosi con i vari servizi.

L'assistenza infermieristica è assicurata dalla presenza di personale infermieristico secondo la normativa regionale: dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 20.00.

La Casa di Riposo invita i familiari o gli ospiti stessi, se non impossibilitati, ad incaricarsi di acquistare i farmaci autonomamente.

Qualora ciò non fosse possibile è auspicabile accordarsi preventivamente con una farmacia di fiducia ed eventualmente con il personale infermieristico per l'acquisto dei farmaci stessi.

L'assistenza riabilitativa è assicurata la presenza settimanale di un tecnico della riabilitazione per nr. 24 ore alla settimana e comunque secondo il numero degli ospiti presenti in struttura.

L'assistenza tutelare e socio assistenziale è garantita da personale qualificato secondo i requisiti delle normative vigenti e svolge mansioni di:

- ❖ aiuto personale;
- ❖ sorveglianza e accompagnamento degli ospiti;
- ❖ riordino camere ed armadi;

- ❖ cambio lenzuola;
- ❖ aiuto all'assunzione dei pasti e nella vestizione;
- ❖ partecipazione all'attività di socializzazione.

Formazione e aggiornamento del personale è prevista ed attuata una costante attività di formazione e aggiornamento secondo le indicazioni normative vigenti.

La cucina:

I pasti sono confezionati presso i locali della cucina all'interno della medesima Casa di Riposo, da apposita ditta incaricata con esperienza nel campo della ristorazione professionale e di alta qualità.

I menù sono concordati con gli esperti dell'ASL e il Direttore Sanitario, in funzione delle caratteristiche, delle quantità giornaliere degli alimenti da utilizzare per la preparazione dei pasti, tenendo conto delle diverse esigenze e delle patologie degli ospiti.

Di norma sono previsti due menù: uno invernale e uno estivo e sono consultabili presso il Refettorio.

Su indicazione scritta del medico curante sono predisposte diete apposite.

Il servizio mensa valuta, in accordo con gli esperti e sulla base delle indicazioni e dei suggerimenti degli ospiti, di apportare le modifiche necessarie, e a tale scopo vengono periodicamente sottoposti appositi questionari per la verifica della qualità.

I pasti sono somministrati così come di seguito:

- ❖ colazione: ore 8.00 circa;
- ❖ Pranzo: dalle ore 12.00 alle ore 13.00;
- ❖ Cena: dalle ore 18.00 alle ore 18.30.

(Gli ospiti non - autosufficienti sono assistiti direttamente dal personale durante i pasti).

I servizi generali e di pulizia: la casa di riposo assicura il servizio di pulizia dei locali e degli ambienti comuni e la pulizia del corredo letto giornalmente.

Lavanderia e stireria:

Gli indumenti degli ospiti sono identificati al momento dell'ingresso e appositamente contrassegnati.

Il servizio di lavanderia e stireria è compreso nel costo sostenuto per la retta.

Riscaldamento invernale: non sono previsti costi aggiuntivi per il riscaldamento invernale anche dopo i noti aumenti registrati del costo del gas.

Il volontariato e l'animazione:

La Casa di riposo è aperta al volontariato: attualmente operano i volontari dell'AVO VAL BORMIDA con cui il Comune di Millesimo ha stipulato un'apposita convenzione.

La Casa di Riposo accoglie favorevolmente altri soggetti operanti nel Volontariato previo accordo con il Comune di Millesimo.

Il Servizio di Animazione è attualmente affidato al personale della Cooperativa Nuova Assistenza di Novara.

La vita religiosa:

Al piano terra è situata la cappella per i professanti la Religione cattolica: la Cappella è sempre a disposizione per un momento di raccoglimento.

Durante l'anno vengono svolte diverse funzioni religiose.

La Cappella è a disposizione per le salme dei defunti.

Com è fatta la Casa di Riposo:

- ❖ **Al piano seminterrato** sono situate: la cucina, la lavanderia, la stireria e il magazzino. Nell'altra ala dell'edificio, sempre nel seminterrato, sono presenti inoltre gli ambulatori della Medicina di gruppo, la sala per la fisioterapia e lo spogliatoio del personale;
- ❖ **Al piano rialzato** sono situate 6 camere singole, l'infermeria, una saletta per gli ospiti, il refettorio con il locale "cucinetta" e i bagni per gli ospiti; sempre al medesimo piano, ma in un'altra area ben definita e a sé stante all'interno dell'edificio sono presenti gli Uffici ASL del CUPA e gli ambulatori ASL preposti ai prelievi e alle visite specialistiche.
- ❖ **Al piano primo:** sono situate n°19 camere con due posti letto ciascuno eccetto una camera singola; sala tv con terrazza; stanze da bagno con toelette; (le corsie sono differenziate per donne e per uomini);
- ❖ **Area esterna:** sono presenti due gazebo con ampio giardino; l'area è delimitata da apposita recinzione e cancello.

All'interno della Casa di riposo sono poste alcune telecamere di Videosorveglianza negli spazi comuni secondo le disposizioni di legge e l'ingresso principale è dotato di allarme allo scopo di vigilare sugli ospiti che volessero uscire senza preavviso.

Nei limitrofi della struttura sono previsti ampi **parcheggi**.

I collegamenti verticali sono assicurati da scale interne e da 1 ascensore. Sono presenti, ai lati esterni della struttura, le scale per le uscite di emergenza.

Sicurezza:

Sono ottemperate tutte le norme in materia di sicurezza.

A disposizione degli ospiti e di tutti i visitatori sono stati predisposti degli appositi volantini contenenti le norme di comportamento in caso di emergenza

Nei volantini è contenuta la planimetria della Casa di Riposo.

Vengono periodicamente previsti delle prove generali di evacuazione su indicazione del Responsabile della sicurezza.

Divieto di fumo:

Ai sensi della Direttiva del Presidente del C.M 14.12.1995, è fatto divieto di fumare all'interno della struttura nel rispetto della salute propria e degli altri.

Custodia valori: gli ospiti sono invitati a non tenere con sé somme di denaro e oggetti di valore.

La direzione non risponde in caso di smarrimento o furto.

Valutazione dei servizi: per rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti sono effettuate delle rilevazioni periodiche attraverso appositi questionari sul gradimento.

Il corredo consigliato:

- ❖ 5 paia di mutande;
- ❖ 5 canottiere /magliette intime;
- ❖ 5 paia di calze;
- ❖ 4 pigiama (estivi ed invernali)
- ❖ 3 tute o abbigliamento comodo di stagione;
- ❖ 3 asciugamani di spugna (1 piccolo e 2 grandi)
- ❖ 2 paia di pantofole con velcro (per l'inverno e per l'estate)

Inoltre:

- ❖ Pettine a spazzola;
- ❖ Rasoio per gli uomini;
- ❖ Contentore e disinfettante per protesi dentaria;

A discrezione degli utenti la scelta di portare con sé un proprio cuscino, lenzuola e coperte personali salvo indicazioni diverse del Direttore Sanitario.

Questo documento è stato aggiornato a Giugno 2023 e potrà essere soggetto a possibili variazioni.