CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E DEL CONTESTO TERRITORIALE

La Residenza per Anziani "M. A. Ribero Luino" di Ticineto nasce negli anni sessanta come Ente Morale grazie alle donazioni di alcuni abitanti del paese. L'Ente, già Istituzione di Pubblica Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.), previste originariamente dalla legge "Crispi", in data 14/07/2014 ha ottenuto la personalità giuridica di Associazione di Diritto Privato assumendo la denominazione di Associazione "Soggiorno Maria Angela Ribero Luino" e, il 16 Dicembre 2022 si è trasformata in Fondazione "Soggiorno Maria Angela Ribero Luino" Impresa Sociale.

La finalità statutaria è di offrire ospitalità residenziale e semi residenziale e servizi socio assistenziali e socio sanitari per adulti e anziani autosufficienti, a parziale autonomia e non autosufficienti ovvero con disabilità psico fisica per n. 58 posti di cui 30 RSA (ex RAF, trasformata in RSA ai sensi della DGR 45/2012) e 28 RA, attraverso attività diversificate finalizzate al mantenimento di buone condizioni di salute con una accettabile qualità di vita, nel rispetto dell'autonomia della persona.

Inoltre è da sempre vocazione dell'Ente offrire servizi integrati alla popolazione del bacino territoriale; il Centro Sociale funzionalmente e strutturalmente collegato al Presidio offre servizi a struttura leggera quali ristorazione per esterni, servizio di prelievi per esami ematochimici e disbrigo delle relative pratiche per gli anziani del territorio comunale, distribuzione pasti a domicilio, attività culturali e ricreative intra ed extra moenia a disposizione della popolazione locale, oltre che i locali per la mensa degli alunni delle scuole elementari e medie di Ticineto.

L'edificio, di nuova costruzione e recentemente ristrutturato nella parte originaria, comprende due corpi di fabbrica collegati mediante un'area adibita a servizi generali.

I collegamenti verticali sono dati da scaloni e da ascensori monta – lettighe.

I collegamenti orizzontali su tutti i piani sono privi di barriere architettoniche e dotati di corrimano.

La costruzione è dotata di aree esterne adibite a giardino attrezzato.

La Struttura è dotata di scale antincendio esterne, dei dispositivi di protezione universale, degli impianti di prevenzione incendi inseriti nel sistema di prevenzione e protezione aziendale previsto dalla normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e coordinato dai responsabili del servizio, nominati dall'Ente.

La Fondazione Soggiorno M.A. Ribero Luino ha esternalizzato la fornitura global service dei servizi socio assistenziali, sanitari e alberghieri tramite appalto per la gestione dei servizi del Presidio.

La Fondazione si riserva il potere di indirizzo della gestione e i compiti di vigilanza e di controllo in ordine all'efficacia del servizio. In capo direttamente alla Fondazione medesima, è quindi tutta l'attività amministrativa e manageriale relativa ai rapporti istituzionali ed economico-normativi, oltre che eventualmente ogni incombenza relativa al mantenimento delle idoneità autorizzative correlate.

La gestione global service e tutte le procedure gestionali – nessuna esclusa – sono in capo al Soggetto Appaltatore, fornitore delle prestazioni alberghiere assistenziali e socio sanitarie.

Ad oggi titolare del contratto privatistico di gestione dei servizi socio sanitari del presidio è la Cooperativa Sociale a r.l. Punto Service di Caresanablot (VC).

MEZZI E MODALITA'PER RAGGIUNGERE IL PRESIDIO

Il Soggiorno Ribero Luino si trova a Ticineto, comune di circa 1400 abitanti, in provincia di Alessandria.

La Residenza dista km 8 da Casale M.to e dal casello autostradale di Casale Sud. Dista Km 15 da Valenza e Km 30 da Alessandria e Km 25 dal casello autostradale di Alessandria Ovest. Può essere facilmente raggiunta attraverso una comoda viabilità stradale. Esiste un comodo servizio di autolinee che collega il paese con Casale, Valenza e Alessandria.



ORARI E MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso in struttura dei familiari è disciplinato dalla normativa regionale vigente e organizzato secondo tempi e modi previsti dalla struttura, al fine di garantire la salute e la sicurezza di tutti. Siamo assolutamente consapevoli che i familiari rappresentino una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è da sempre incoraggiata e stimolata. Proprio per questo motivo, qualora non fosse possibile organizzare incontri di persona, viene garantito il contatto tramite videochiamate e contatti telefonici. L'accesso nelle stanze di degenza è sempre assicurato nel caso di visita al parente in fin di vita, sempre sussistendo tutti i requisiti necessari. Quando sia consentito l'ingresso, è indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri, affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori.
La Segreteria/Reception e gli Uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle h.09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00, salvo diverso appuntamento.
La Direzione riceve negli stessi orari e giorni, salvo diverso appuntamento.
I Medici di Medicina Generale ricevono nei giorni di presenza in Struttura, previo appuntamento.
I Responsabili dei vari servizi e attività (coordinatore di Presidio, referente OSS, responsabile di cucina, fisioterapista, infermiere responsabile) sono reperibili in orario di lavoro.

LA CARTA DEI SERVIZI: TRASPARENZA E COMUNICAZIONE

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione, tramite il quale il Soggiorno "M. A. Ribero Luino" trasmette la propria cultura aziendale e assume precisi impegni nei confronti dei Clienti (Ospiti, familiari e persone di riferimento, A.S.L., Servizi Sociali) per la realizzazione di prestazioni di qualità, miglioramento del servizio e coerenza con le normative del settore.
Il Soggiorno richiama i principi a cui uniforma l'impostazione del servizio:

- rispetto della dignità individuale e dell'autodeterminazione
- uguaglianza nell'accesso alle prestazioni, imparzialità dell'azione organizzativa
- continuità socio – sanitaria e di assistenza e servizio alla persona
- partecipazione consapevole dell'Ospite e della famiglia al lavoro per i piani individuali di assistenza
- facilità di accesso e trasparenza
- Organizzazione, efficacia ed efficienza, competenza e professionalità: processo interno certificabile ISO 9001:2015

- lavoro di rete con le risorse territoriali
- coerenza con le normative Nazionali e Regionali e con le indicazioni dell'A.S.L. AL di Alessandria, competente territorialmente

La presente Carta dei Servizi viene rivista periodicamente; è possibile aggiornarla qualora vi siano rilevanti modifiche al piano di gestione e organizzazione generale o qualora insorgano specifiche esigenze.
È distribuita e divulgata ad ogni singolo Operatore, è esposta per la consultazione in Struttura. Viene consegnata negli incontri propedeutici all'ingresso in Struttura ai futuri Ospiti ed ai Familiari o all'Amministratore di Sostegno che ne devono prendere visione, la Direzione è sempre disponibile per chiarimenti e spiegazioni.
Il "Soggiorno M.A. Ribero Luino" mette in campo, per la valutazione degli interventi e per la verifica tra quanto dichiarato e quanto messo in atto, una gamma di strumenti quali:

- coinvolgimento degli Ospiti nel piano di organizzazione della vita e delle attività comunitarie
- relazione partecipata con i familiari o A. di S. con modalità sia formali che informali
- sistema di qualità in grado di garantire la miglior comunicazione ad Ospiti, Parenti o A. di S., con accurato trattamento degli elementi di soddisfazione dell'utenza, a partire dai suggerimenti, alle indicazioni operative, alla segnalazione di scostamenti e non conformità
- procedura del reclamo e di superamento degli eventuali disservizi, conseguente alla procedura ISO 9001, con definizione di precisa procedura atta a definire forme, modi e tempi per il miglioramento richiesto
- inserimento dei requisiti della qualità definiti dalla Regione Piemonte all'interno del sistema qualità, con definizione di attenti parametri di controllo, formazione e responsabilizzazione delle risorse interne

TIPOLOGIA DI SERVIZIO - VOCAZIONE PREVALENTE - DESTINATARI
La tipologia di servizi offerti riguarda l'ospitalità residenziale e semi residenziale e i servizi socio assistenziali, socio sanitari, generali ed alberghieri, di riabilitazione e recupero funzionale, di animazione, segretariato e sostegno psicologico per adulti e anziani autosufficienti, a parziale autonomia e non autosufficienti ovvero con disabilità psico-fisica per n. 58 posti letto, di cui 30 RSA più 4 p.l. di pronta accoglienza e 24 RA, attraverso attività diversificate finalizzate al mantenimento di buone condizioni di salute con una accettabile qualità di vita, nel rispetto dell'autonomia e dell'autodeterminazione della persona.
La Struttura garantisce il funzionamento 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.
Il servizio offre attività, interventi e prestazioni tra cui:

- ciclo completo di assistenza alla persona per il supporto tecnico – assistenziale, sanitario medico – infermieristico, per il sostegno nelle prassi quotidiane di vita, per il mantenimento, recupero, miglioramento delle residue o latenti abilità funzionali e di autonomia personale;
- tecniche fisioterapiche e di riattivazione motoria, interventi psico-riabilitativi, con particolare attenzione alle possibilità di miglioramento, anche in presenza di complessità di gestione e/o gravi compromissioni;
- accoglienza finalizzata allo sviluppo di dinamiche relazionali e di affettività, all' inserimento sociale e alle attività integranti, con particolare finalizzazione alla prevenzione e al contrasto delle disautonomie.

La finalità prioritaria della Residenza è di offrire, con servizi mirati e personalizzati alle esigenze degli Ospiti, una dimensione di accoglienza a misura di persona e di vita, in ambiente familiare garantendo percorsi rispettosi della libertà individuale e dei diritti fondamentali della persona.
Gli obiettivi prioritari per l'Ente sono rappresentati da:

- l'individualizzazione dei percorsi tecnico - assistenziali e socio – sanitari per pianificare gli interventi con strategie e tecniche efficaci rispetto agli obiettivi da raggiungere;
- una gestione dell'attività quotidiana vissuta con un rapporto familiare fra Ospiti e personale, con impegno della Struttura a considerare l'Ospite nella propria individualità;
- il coinvolgimento della rete familiare nel piano assistenziale individuale;
- la costruzione di interscambi con il territorio attraverso anche l'attivazione di reti formali e informali per mantenere la continuità con il contesto di provenienza dell'Ospite.

I livelli assistenziali previsti a favore dell'Ospite sono rispondenti alle normative regionali per persone autosufficienti e non autosufficienti.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

La giornata ha un andamento standard rispetto alle attività che rispondono a bisogni primari quali sveglia, igiene personale, bagno, attività di autonomia personale e cure estetiche, colazione, assunzione di terapie, attività strutturate con fisioterapista ed animatore, pratiche infermieristiche e controlli medico - sanitari, attività integrative proposte dagli OSS (deambulazione assistita, cure estetiche, ginnastica dolce, giochi di società, ecc.), pranzo, igiene orale e personale, pausa pomeridiana, idratazione, merenda, attività di autonomia personale, attività strutturate e integrative, assunzione di terapie, cena, igiene orale e personale, attività di svago e relax, preparazione per la notte, riposo, nel rispetto dei tempi individuali coniugati alle esigenze comunitarie.

Il sostegno quotidiano alla persona, nelle attività di risposta ai bisogni primari, nei percorsi di autonomia e cura personale, nelle attività occupazionali e di svago è gestito prioritariamente da operatori OSS in modo continuativo, 24 ore su 24. Di seguito segue uno schema che illustra la scansione della giornata con le attività quotidiane e le principali attività specialistiche, strutturate e non strutturate.

Orario	ATTIVITA'
6.30/8.00 Levata	*Nursing del mattino* *Vestizione, barba, cura della persona* *Bagno* *Ausili x l'ospite* *Medicazioni* *Raggiungimento spazi comuni piano terra*
8.00/9.00 Colazione	*Colazione, assunzione terapie, controlli sanitari, attività di autonomia*
9.00/11.00 Attività strutturate e integrative	*Attività con Fisioterapista* *Attività con Animatore* *Visita medica programmata* *Socializzazione con OSS* *Pratiche sanitarie* *Cure estetiche* *Deambulazione assistita* *Controllo attività motoria aberrante/comportamenti a rischio*
11.00/11.30 Preparazione al pasto	*Accompagnamento al servizio igienico, disposizione in sala da pranzo*
11.30/12.30 Pasto e attività collegate	*Aiuto e controllo:* *Nutrizione* *Prescrizioni alimentari/diete speciali* *Idratazione* *Assunzione terapia orale* *Igiene orale*
12.30/14.30 Riposo pomeridiano e attività collegate	*Accompagnamento in camera con controllo igiene personale ed eventuali funzioni corporee* *Messa a letto/seduta in poltrona* *Posizionamento corretto campanello/telecomando letto elettrico* *Controllo durante riposo* *Idratazione* *Controllo Attività motoria aberrante e comportamenti a rischio*
14.30/15.30 Levata pomeridiana	*Nursing* *Accompagnamento spazi comuni*
15.30/18.00 Attività strutturate e integrative	*Attività con Fisioterapista* *Attività con Animatore* *Socializzazione con OSS* *Pratiche sanitarie:* *Cure estetiche*

	Deambulazione assistita *Controllo attività motoria aberrante/comportamenti a rischio* *Accompagnamento al servizio igienico* *Bevande e merenda*
18.00/18.30 Preparazione al pasto	*Lavaggio mani, disposizione in sala da pranzo*
18.30/20.00 Pasto e attività collegate	*Aiuto e controllo per Nutrizione* *Prescrizioni alimentari/diete speciali* *Idratazione* *Assunzione terapia orale* *Igiene orale* *Relax e ascolto di musica o programmi televisivi* *Accompagnamento in camera*
20.00/06.30 Preparazione e riposo notturno	*Nursing della sera* *Igiene orale* *Svestizione e preparazione per la notte* *Posizionamento campanello/telecomando letto* *Idratazione* *Pratiche sanitarie:* *Cambi di postura a letto* *Controllo presidi incontinenza*

INFORMAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI

Il Soggiorno Ribero Luino è dotato di CDI 10 posti giorno e 58 posti letto, di cui 24 RA e 30 RSA oltre a 4 p.l. di pronta accoglienza autorizzati; di questi, 20 sono posti letto accreditati e convenzionabili con gli Enti preposti.

Per l'Ospite ottenere il convenzionamento, qualora ricorrano i requisiti di legge, in primis l'acclarata non autosufficienza, significa pagare solo la quota assistenziale e alberghiera della retta, in base al livello assistenziale attribuito, mentre la quota sanitaria è a carico del Servizio Sanitario.

Qualora il reddito dell'Ospite risulti insufficiente ad ottemperare all'importo della retta, l'Ospite e i suoi familiari sono tenuti ad effettuare domanda di integrazione al Gestore dei Servizi Socio Assistenziali competente territorialmente, che, se ricorrono i requisiti previsti dalle normative, provvederà a integrare la retta per la quota carente.

Tutte le attività connesse ai servizi alla persona sono svolte sulla base di appositi e specifici protocolli che possono essere visionati presso la Struttura.

Lo sviluppo dell'attività assistenziale, sanitaria e di sostegno a favore dell'Ospite sono contemplate nel Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), redatto secondo la vigente normativa regionale.

All'ingresso in Struttura l'équipe multiprofessionale dopo un periodo di osservazione e dopo la somministrazione di test e valutazioni funzionali, redige per l'Ospite nuovo un profilo multidimensionale. Costruisce il progetto individuale (che si compone di una parte descrittiva relativa alle autonomie, ai rapporti sociali, alla relazione con la famiglia, alle eventuali patologie, ai livelli di non autosufficienza, nonché di una parte progettuale con il programma degli interventi, gli obiettivi, la metodologia di lavoro, gli strumenti da utilizzare, i tempi previsti e gli operatori coinvolti) in accordo con tutti gli attori della procedura. Il PAI così formulato viene socializzato con l'Ospite e i Familiari o A. di S. e viene attuato da tutti gli operatori coinvolti. Periodicamente, nell'ambito della riunione dell'Equipe multiprofessionale, ne viene fatta la verifica e vengono apportati gli eventuali cambiamenti e le integrazioni.

Le attività strutturate sono connesse alla formazione e attuazione dei piani individuali dei singoli Ospiti (PAI), sulla base sia di necessità e problemi sia in relazione ai profili di abilità e autonomia.

L'organizzazione punta su singoli moduli gestionali di dimensioni medio – piccole, con Ospiti con esigenze e abilità compatibili, attraverso una scansione delle aree di intervento compresa fra momenti collettivi, lavoro per area funzionale in piccolo gruppo e percorsi centrati sul singolo.

L'attività assistenziale prevede e garantisce il soddisfacimento dei bisogni individuali degli Ospiti, dalle pratiche igienico sanitarie alle cure individuali, dall'alimentazione e idratazione al sostegno negli atti della vita quotidiana, dalla mobilizzazione e deambulazione all'aiuto per il mantenimento delle capacità personali residue.

Le attività di aiuto sono svolte nel rispetto della dignità individuale, in un percorso di personalizzazione del servizio per risposte mirate alle necessità, con l'obiettivo di mantenere il livello di autonomia il più elevato possibile e contrastare il decadimento.
L'assistenza tutelare è garantita da personale in possesso del titolo di qualifica professionale di Operatore Socio Sanitario (O.S.S.) conseguito a norma di legge, articolata in una turnazione nell'arco delle 24 ore, e prevede:

- individuazione dei bisogni non soddisfatti dell'Ospite, gestione delle strategie di relazione di aiuto, rispetto dell'autodeterminazione della persona;
- aiuto negli atti di vita quotidiana: levata e messa a letto, igiene personale, bagno, cure personali e estetiche, espletamento delle funzioni fisiologiche (con eventuale utilizzo di ausili per l'incontinenza, adeguato alle necessità personali), vestizione e cura dell'abbigliamento, deambulazione e cambi posturali, alimentazione e idratazione, sia a tavola che eventualmente a letto;
- aiuto per mantenere e favorire l'autonomia: deambulazione, movimenti degli arti invalidi, posizioni di riposo, mobilizzazione attiva e passiva, utilizzo eventuale di ausili per lavarsi, vestirsi, mangiare, bere, deambulare;
- collaborazione con il personale sanitario per la corretta esecuzione di prescrizioni mediche, infermieristiche, farmacologiche, fisioterapiche, assistenza nella somministrazione della terapia orale e topica e nell'utilizzo degli apparecchi medicali di semplice uso;
- segnalazione al personale sanitario competente di anomalie rilevate nelle condizioni psico-fisiche dell'Ospite e identificazione delle situazioni più comuni di possibile rischio, gestione di situazioni di emergenza socio sanitaria che mettono a rischio l'incolumità delle persone con l'attivazione delle figure competenti;
- sanificazione e cura dell'unità di vita e del servizio igienico dell'Ospite, tenuta e riordino di armadio, arredi e comodino, cambio e rifacimento del letto;
- tutela controllo e vigilanza;
- partecipazione con le altre figure professionali e in équipe alla stesura, attuazione e verifica dei piani di intervento rivolti ai singoli e ai gruppi, all'applicazione dei protocolli di intervento, alla programmazione delle attività di organizzazione e gestione.

L'assistenza medica viene garantita da Medici di Medicina Generale che operano secondo le modalità stabilite dalla normativa regionale e sono presenti in Struttura nei giorni e negli orari esposti in bacheca e/o a seguito di chiamata.
Le principali attività, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, sono:

- esplica, nei confronti del proprio assistito, compiti di diagnosi, cura, prevenzione, riabilitazione, avvalendosi di consulenze specialistiche ed esami di diagnostica strumentale;
- è responsabile della tenuta cartella medica che aggiorna periodicamente.
- collabora con il personale infermieristico e assistenziale di Struttura per elaborare ed applicare i programmi terapeutici e riabilitativi.

L'attività dello staff specialistico (Fisiatra, Diabetologo, Cardiologo e Geriatra) viene erogata, se necessario, con l'obiettivo di:

- effettuare visite e interventi specialistici per gli Ospiti secondo necessità e collaborare con il MMG, il Servizio Infermieristico, il Servizio di sostegno psicologico, il Servizio di Fisiokinesi-Terapia, il Servizio di animazione, il Servizio di Assistenza Tutelare, per la prevenzione, la gestione e la cura delle problematiche e delle patologie legate alle tipologie di disabilità.

L'attività infermieristica è garantita dal personale infermieristico, è giornaliera e prevede:

- preparazione della terapia in base alla prescrizione medica, somministrazione della terapia orale ed esecuzione della terapia intramuscolare, endovenosa, sottocutanea e dei prelievi e assistenza al Medico di medicina generale nelle visite e nei controlli agli Ospiti;
- prevenzione e medicazione, in base alle indicazioni mediche, di ulcerazioni e piaghe;
- controllo del vitto e delle bevande in relazione agli aspetti dietetici e controllo delle diete per patologia;
- approvvigionamento, controllo e conservazione dei farmaci;
- compilazione, tenuta e aggiornamento della documentazione sanitaria, partecipazione alla stesura e all'attuazione dei progetti individuali;

- collaborazione con gli OSS nella gestione degli Ospiti per quanto di competenza.

L'Attività di sostegno psicologico viene garantita da Professionista con adeguato curriculum ed è erogata con l'obiettivo di:

- valutazione dell'Ospite all'inserimento in Residenza;
- effettuare interventi, secondo le necessità, di sostegno psicologico, trattamento psicologico individuale, mediazione familiare, intervento psicologico di gruppo;
- gestire i problemi multidisciplinari tramite i PAI insieme all'équipe assistenziale;
- effettuare supervisione di équipe per facilitazione e confronto sui temi, vissuti e metodologie poste in essere dagli operatori;
- Per ogni Ospite viene redatto un Diario clinico psicologico che contiene la valutazione individuale utile per la programmazione di eventuali interventi.

L'attività di Fisioterapia è garantita da un professionista in possesso dei requisiti previsti dalla normativa ed adeguato curriculum.
Si svolge nella palestra, negli spazi comuni o nell'unità di vita dell'Ospite, a seconda delle esigenze ed è previsto, su indicazione del Fisiatra (o del Medico curante), per gli Ospiti che necessitano di un ciclo di rieducazione funzionale e su richiesta trattamenti personalizzati a carico dell'Ospite.
Le attività svolte dal Fisioterapista sono relative a:

- tecniche di riabilitazione motoria e funzionale per la programmazione motoria, la regolazione delle posture, la definizione dello schema corporeo, la stimolazione psico – sensoriale;
- tecniche per le abilità motorie per potenziare la padronanza del corpo, dei movimenti e della lateralità, per favorire l'orientamento spaziale, per migliorare la motricità fine, la coordinazione oculo – manuale, per favorire situazioni di rilassamento, sviluppo e coordinamento motorio.

L'attività di Animazione è garantita da un professionista in possesso di adeguato curriculum.
Le attività svolte dall'Animatore sono relative a:

- tecniche dell'area relazionale e emozionale per riconoscere le proprie emozioni e esprimerle, per migliorare la comunicazione e la decodifica di messaggi anche non verbali, per incrementare lo sviluppo relazionale e le capacità di interazione, per saper affrontare la frustrazione, attraverso musica, attività artistiche, drammatizzazione;
- tecniche per le funzioni cognitive e meta – cognitive per costruire e mantenere capacità percettive, logiche, di conoscenza, di esplorazione, di memorizzazione, di impostazione, di valutazione, di risoluzione dei problemi;
- tecniche di animazione per l'equilibrio e il benessere psico–fisico e la socialità, mediante attività quali ludoterapia, giochi di gruppo, ballo, attività ricreative, di contatto con animali, mediante l'esercizio e la sollecitazione della cooperazione, l'espressione di comportamenti agonistici e esplorativi, le dinamiche di gruppo, le relazioni intra e extra struttura, l'interscambio con il territorio e le sue reti;

Il servizio organizza e propone un calendario di eventi e feste a cadenza periodica anche in collaborazione con Associazioni, ONLUSS, Volontariato, risorse del territorio ecc.

Le attività alberghiere (pulizie, guardaroba) sono svolte quotidianamente da personale addetto ai servizi alberghieri.
Il servizio è garantito dal lunedì alla domenica da operatori ausiliari con adeguato curriculum.

Servizio di ristorazione è fornito tramite la Cooperativa titolare dei servizi in global service, che è anche titolare di regolare autorizzazione sanitaria; applica la normativa HACCP relativa al sistema di autocontrollo sulla corretta pratica di stoccaggio, preparazione, somministrazione dei pasti; utilizza per l'attività di cucina personale formato, propone un menù tipo con rotazione su 4 settimane e con variazioni su base stagionale (uno per la primavera – estate ed uno per l'autunno – inverno); è vidimato e autorizzato dall'ASL nel rispetto delle tabelle dietetiche e delle esigenze nutrizionali, con scelte che privilegiano alimenti freschi, prodotti di stagione e ricette di territorio. Le domeniche, le ricorrenze e i giorni festivi sono elaborati menù speciali e in rispetto delle tradizioni. Data l'alta valenza anche psico – sociale dell'alimentazione, la cucina tiene conto delle abitudini, dei gusti e dei desideri degli Ospiti nella

predisposizione dei menù, oltre che dalle prescrizioni dettate da confessioni religiose o scelte personali.
In occasione delle feste pomeridiane, a cadenza periodica organizzate dalla Struttura, sono preparate merende dolci e/o salate. Per Ospiti con patologie particolari si utilizzano consulenze dietologiche interne ed esterne per stilare diete specifiche e personalizzate che sarà cura del servizio ristorazione rispettare. Sono previste diete semi-solide, semi-liquide e con alimenti frullati per le persone con problemi di masticazione o di deglutizione.
Il servizio di ristorazione è prestato da Operatori in possesso dei requisiti previsti, formazione H.A.C.C.P. ed adeguato curriculum.
La giornata alimentare è così organizzata:

- h. 08.30/09.00 colazione
- h. 10.00/10.30 bevande calde e fresche
- h. 12.00/13.00 pranzo
- h. 15.30/16.30 bevande calde e fresche e spuntino
- h. 19.00/20.00 cena
- h. 21,00/21,30 tisana.

È ormai tradizione che i parenti che lo desiderano siano Ospiti della Residenza per il pranzo in compagnia dei loro cari e partecipino alla vita comunitaria. Si tratta di un'esperienza fortemente aggregante sia per i nuclei familiari che si ricongiungono al loro caro in un momento denso di valenze come il pasto, sia per la Residenza che acquista un'atmosfera di familiarità e che raggiunge una dimensione territoriale aperta e partecipata. Detta opportunità è regolamentata anche dalle normative che riguardano le emergenze sanitarie in corso.

Il servizio di lavanderia è affidato a ditta esterna e garantisce lavaggio e stiratura sia per la biancheria piana che per quella personale, nel rispetto delle norme igienico – sanitarie di settore.

I servizi ulteriori che l'Ente eroga, facenti parte delle prestazioni alberghiere, sono i seguenti:

- servizio di parrucchiere per messa in piega;
- servizio pedicure e manicure estetiche;
- servizio reception per gli Ospiti;
- servizio di Segretariato Sociale;
- servizio di disbrigo pratiche e commissioni per gli Ospiti (se necessario),
- camera con accessori ulteriori rispetto a quanto previsto dalla Regione.

La Cooperativa a cui è stata affidata la fornitura in global service dei servizi socio assistenziali e sanitari predispone annualmente un calendario di formazione ed aggiornamento per gli Operatori che prestano servizio presso la Struttura.

INTERAZIONE CON LA CITTADINANZA
Il "Soggiorno M. A. Ribero Luino" rappresenta per il piccolo centro di Ticineto uno spazio disponibile per lo svolgimento di attività culturali che rappresentano una preziosa occasione di coinvolgimento e di dialogo con la comunità locale.
L'organizzazione del servizio prevede un programma di attività che coinvolgono anche la cittadinanza.
Non esistono organizzazioni di volontariato strutturate.
Tuttavia il volontariato in forma individuale, da parte degli abitanti del paese, è fortemente presente: sia nella partecipazione alle iniziative quali feste a tema, rappresentazioni musicali, picnic nel giardino, eventi di animazione, tombole, ecc., sia nella collaborazione con il personale nelle attività di animazione, sia nell'accoglienza in paese degli Ospiti durante le uscite.

GESTIONE DELL'EMERGENZA
Il Presidio rispetta tutte le prescrizioni previste dalle normative vigenti in materia di sicurezza strutturale, impiantistica, dispositivi di protezione individuale e universale, prevenzione incendi, assenza di barriere architettoniche e quant'altro.
Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione verifica periodicamente la sicurezza e l'adeguatezza del

sistema antincendio e degli impianti, aggiorna il piano di emergenza e la valutazione dei rischi, incontra gli operatori per le simulazioni delle procedure di emergenza e dell'evacuazione.
La vicinanza dell'Azienda Ospedaliera S. Spirito di Casale Monferrato (che dista Km. 8 dalla struttura) garantisce in caso di necessità di un Ospite un ricovero immediato e una tempestiva accoglienza per le cure medico-specialistiche occorrenti, attraverso il servizio delle ambulanze e degli operatori della Guardia Medica e del 118.

MODALITA' DI INCONTRO CON GLI OSPITI E I FAMILIARI
Il Soggiorno è aperto alla frequentazione di familiari e persone di riferimento dalle h. 10.00 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 18.30 dal lunedì alla domenica. Le comunicazioni telefoniche tra Familiare e Ospite sono possibili negli stessi orari di visita e con le stesse avvertenze.
La Segreteria e gli Uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì negli orari affissi in bacheca, salvo diverso appuntamento. Il Direttore della Residenza ed il Coordinatore dei vari servizi e attività sono reperibili, previo appuntamento presso la Segreteria, in orario di lavoro.
L'orario con turni degli Operatori e dei Consulenti è affisso nella bacheca dell'ingresso.
I familiari, qualora non possano partecipare agli incontri, possono comunicare telefonicamente con le singole figure professionali nei giorni e negli orari di presenza in Struttura. Le famiglie sono invitate a partecipare a tutte le feste, le rappresentazioni e le occasioni ricreative e sociali organizzate.

MODALITA' PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO
Di fondamentale importanza per il monitoraggio degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, è l'utilizzo di sistemi di verifica formali per i suggerimenti e reclami e gli incontri periodici con gli Ospiti, i familiari e le persone di riferimento, rispetto ai vari aspetti in cui si articola il servizio e al loro gradimento.
In particolare rispetto ai disservizi, qualora non abbiano trovato risposta attraverso il canale più immediato e di primo livello, la verbalizzazione alla Direzione, è possibile inviare reclamo scritto via mail all'indirizzo della Fondazione Soggiorno "Ribero Luino". La stessa, individuerà il soggetto tenuto all'azione delle misure di rimozione del disservizio segnalato e definirà il tempo massimo entro cui l'azione correttiva dovrà essere effettuata.

MODALITA' DI PRESA IN CARICO
All'atto di richiesta di inserimento in Struttura da parte del Cliente, vengono attivati una serie di incontri da parte di tutti gli attori della procedura per definire le migliori condizioni per il futuro Ospite e viene consegnata la scheda sanitaria pre-ingresso, che dovrà essere compilata dal Medico curante o da Medico ospedaliero (in caso di ricovero del nuovo Ospite) e riconsegnata alla Struttura per la prima valutazione delle condizioni sanitarie della persona in vista di un eventuale inserimento.
Il passaggio successivo comporta la venuta del futuro Ospite e dei familiari in struttura per visitarla, prendere visione della vita comunitaria, individuare la camera di residenza, valutare come personalizzarla, ricevere la documentazione da compilare, prendere visione di Carta dei servizi, Regolamento, Contratto di ingresso, ecc.
La documentazione e gli adempimenti preliminari sono relativi alla produzione di:

- autocertificazione di residenza
- copia di Carta di Identità in corso di validità
- copia del Codice Fiscale
- copia della tessera di iscrizione al S.S.N.
- documentazione sanitaria e schema della terapia in atto sottoscritta dal Medico curante o da Medico ospedaliero (in caso di ricovero del nuovo Ospite)
- ogni altro eventuale documento utile al corretto inquadramento dell'Ospite (esenzione ticket, verbale per l'accertamento dell'invalidità, nomina Amministratore di Sostegno, ecc.).

La persona Ospite e i familiari/persone di riferimento vengono informate su quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali, prendono visione e sottoscrivono la relativa Informativa. Viene loro presentata e consegnata la presente Carta dei Servizi della Residenza. Inizia a questo punto l'inserimento effettivo che può essere anche graduale, a seconda della situazione e della richiesta. Prima di considerare l'ingresso definitivo, la Struttura si riserva di effettuare un periodo di osservazione di un mese, per verificare l'idoneità dell'Ospite al contesto e viceversa. È cura della residenza mantenere contatti e collaborazione con i familiari e Ospite.

Le eventuali dimissioni, a seguito di consistenti variazioni (peggioramenti o miglioramenti) delle patologie che richiedono interventi e servizi differenti da quelli erogati dalla Residenza, oppure per trasferimenti richiesti dai familiari, di norma avvengono in accordo con la famiglia, così come previsto dal Contratto di Ospitalità.

VERIFICHE PERIODICHE E RACCORDO CON GLI ENTI DI CONTROLLO TERRITORIALI

Le U.V.G., periodicamente concordano incontri in Struttura per il monitoraggio dei casi di Ospiti in convenzione. La Residenza è aperta a verifiche ispettive senza preavviso in Struttura dei vari Enti di controllo previsti dalle normative del comparto, quali l'U.V.G., la Commissione di Vigilanza per i Presidi socio–assistenziali, il Servizio Igiene e Sanità, il Servizio Socio Assistenziale dell'ASL competente territorialmente, ecc.

MODALITA' DI ACCERTAMENTO E VERSAMENTO DELLA QUOTA DOVUTA DALLA PERSONA

La costruzione della retta giornaliera avviene sulla base dei livelli di autosufficienza e di conseguente bisogno assistenziale e sanitario da un lato e in base a criteri alberghieri dall'altro, in applicazione degli atti deliberativi del Consiglio di Amministrazione sulla scorta di quanto indicato nelle normative regionali così come è normato nel Contratto di ingresso.

In caso di domanda di convenzione con l'ASL per un Ospite non autosufficiente, al momento del convenzionamento, a seguito di disposizione e comunicazione da parte dell'ASL competente per territorio, l'importo della retta, fatti salvi gli aumenti previsti dalla normativa regionale per le convenzioni ASL, si suddividerà in:

- quota socio-assistenziale, a carico dell'Ospite e della sua famiglia
- quota sanitaria, a carico del Fondo Sanitario Nazionale e di competenza dell'A.S.L. di provenienza
- quota alberghiera per le prestazioni ultrattive richieste dall'Ospite

Qualora le risorse economiche dell'Ospite non siano sufficienti a coprire l'intero importo interviene, dietro istanza della famiglia, l'integrazione da parte del Servizio socio-assistenziale di provenienza.

In questo caso i Servizi competenti, espletati gli accertamenti di legge rispetto al reddito del beneficiario, determinano l'importo residuo a loro carico in base ai livelli di reddito dei cittadini entro i quali l'Ente gestore dei servizi sociali è tenuto all'integrazione e lo comunicano sia agli interessati che alla Struttura. La quota a carico dell'Ospite deve essere versata entro i primi cinque giorni del mese in corso e tramite bonifico bancario o presso l'Ufficio Amministrativo del Soggiorno.

La quota di contribuzione a carico delle persone private non include i costi per l'abbigliamento e le calzature, le piccole spese di vita quotidiana e voluttuarie, ausili medici e protesici non erogati dal SSN, ticket sanitari e farmaci di fascia "C", eventuali spese di ricovero presso Strutture che richiedano pagamenti totali o parziali; perciò quanto sopra è direttamente a carico dell'Ospite e della sua Famiglia.

PRESTAZIONI COMPRESE NELLA RETTA

Le prestazioni comprese nella retta constano di:

- Assistenza e servizio globale alla persona, diurni e notturni nelle 24 ore
- Assistenza del MMG
- Assistenza infermieristica
- Attività di riabilitazione fisioterapica individuale e di gruppo
- Attività di sostegno psicologico
- Attività di animazione, strutturate, interne e esterne al Presidio
- Consulenza dello staff specialistico (Fisiatra, Diabetologo, Cardiologo e Geriatra) se necessario e comunque durante il periodo iniziale di osservazione dell'Ospite
- Progettazione e attività finalizzata alla compilazione e attuazione dei piani assistenziali individuali (PAI)
- Attività di ristorazione
- Servizi generali e alberghieri, inclusi lavanderia e guardaroba
- Supporto nell'attivazione di varie pratiche burocratiche
- Servizio di accoglienza e Segretariato Sociale per Ospiti e parenti
- Servizio reception
- Servizio di assistenza religiosa

SERVIZI ACCESSORI E A PAGAMENTO

- Servizio Parrucchiera
- Servizio Podologo.

INDICAZIONE DEL LUOGO DOVE POSSONO ESSERE CONSULTATI TURNI OPERATORI E CONSULENTI ORGANIZZAZIONI ATTIVITA' E MENU'

I turni mensili di O.S.S., Infermieri, Addetti ai servizi alberghieri e alla ristorazione sono affissi in bacheca.
Gli accessi settimanali dei MMG, del Fisioterapista, dello Psicologo, dell'Animatore e del Direttore sono affissi in bacheca.
Il menù settimanale è affisso in sala da pranzo.

N.B. I servizi erogati presso il Centro Diurno, quelli erogati nell'ambito dell'esclusiva attività alberghiera ed i servizi prestati a livello domiciliare, sono regolati nella presente Carta dei Servizi, in riferimento alle prestazioni svolte di competenza specifica.

Il contraente Ospite e il terzo Coobbligato solidale o Amministrazione di Sostegno dichiarano di aver letto con attenzione e di accettare ***"La Carta dei Servizi"*** di cui sopra.

Ticineto, lì _____

L'OSPITE _____

IL FAMILIARE E/O TERZO OBBLIGATO SOLIDALE O
AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO _____

IL FAMILIARE E/O TERZO OBBLIGATO SOLIDALE _____