

CARTA DEI SERVIZI RSA “CASA DIVINA PROVVIDENZA” Opera don Guanella Como

- **PREMESSA**

La Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi vuole essere il manifesto operativo dei valori morali e professionali che la comunità educativa, religiosa e laica, sostengono nel quotidiano servizio alla persona anziana. Essa fa riferimento ai principi istituzionali, alle finalità e agli obiettivi del Progetto Educativo Locale, che sono ampiamente descritti nella parte introduttiva del progetto: la centralità della persona, la promozione della vita, la costruzione di relazioni significative l'accompagnamento della persona anziana, il valore dell'esperienza in comunità.

Ciò che viene presentato non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggiore “vita di qualità” delle persone anziane residenti.

La Casa Divina Provvidenza.

La Casa Divina Provvidenza, Casa Madre dell'Opera don Guanella, fondata direttamente don Luigi Guanella nel 1886 è attualmente una realtà composita, ricca di valenze educative, assistenziali, religiose.

E' sede di tre Comunità Religiose, con compiti e finalità distinte.

- a) La Comunità Religiosa Provincia Sacro Cuore. E' il punto di riferimento delle numerose Case del Nord Italia, della Svizzera e dell'Africa per quanto attiene il coordinamento, la consulenza e l'animazione.
- b) La Comunità Religiosa Vocazionale (CAV). E' un centro di accoglienza vocazionale, di orientamento giovanile come supporto a tutte le case della Provincia Sacro Cuore.
- c) La Comunità Religiosa Locale. Il suo campo di azione si sviluppa su tre settori: il Santuario, il Centro Educativo, e la RSA di cui ci occupiamo.

La Comunità religiosa locale

I religiosi appartenenti alla Comunità locale, vivificando i valori guanelliani con la parola e con la testimonianza della vita, diventano il nucleo animatore della Comunità Educativa: tutte quelle realtà di persone presenti all'interno della casa,

gli ospiti e le loro famiglie, operatori e volontari, attraverso la disponibilità al colloquio o al semplice ascolto. In particolare, i Religiosi, si preoccupano di introdurre all'arte della vita interiore, stimolare la capacità di gestire la propria affettività, emotività, sessualità, educando al discernimento del bene e del male, al controllo delle situazioni, all'apprendimento della misura dei propri limiti, allo sviluppo di modalità comunicative e relazionali significative.

Tutta la Comunità Educativa, stimolata dal messaggio guanelliano ("Un cuore cristiano che crede e che sente, non può passare innanzi alle indigenze del povero senza soccorrervi. In questo si conosce che uno è un vero seguace di Gesù Cristo, se ha carità per i poveri ed i sofferenti, nei quali è più viva l'immagine del Salvatore" - *don Guanella*), aprirà lo sguardo e l'attenzione sulla presenza di nuove povertà, disposta ad offrire nuove risposte e creare nuovi servizi.

La Comunità religiosa ha una incidenza non solo a livello progettuale, ma anche operativo, attraverso il Consiglio di Casa, il Consiglio d'Opera e la presenza importante di suoi membri nelle diverse Equipes Direttive. Per la dedizione gratuita di vita, i componenti della Comunità religiosa, a loro volta nel bisogno, usufruiscono dei servizi attivati presso l'RSA specie verso il termine del proprio cammino di vita.

Consiglio di Casa: compiti di indirizzo e di strategia generale

E' composto da un gruppo di religiosi facenti parte della Comunità Religiosa locale ed è presieduto dal Superiore.

I Consiglieri aiutano il Superiore a dirigere la Casa dando consigli in ordine alla vita religiosa, l'educazione, l'assistenza, le varie attività ed iniziative, l'andamento economico, gli affari di maggiore importanza. E' sua cura far emergere in ogni contesto e situazione l'aspetto "carismatico" voluto dal Fondatore don Luigi Guanella con quelle novità valoriali volute dalla Chiesa e dal contesto sociale attuale.

• LA R.S.A. E LA TIPOLOGIA DELLE PERSONE ACCOLTE

La Casa Divina Provvidenza - Opera don Guanella, dispone di una Residenza Sanitaria Assistenziale che accoglie 100 persone, di età superiore ai 65 anni, di sesso maschile e femminile.

Dispone di 10 camere singole; 15 camere doppie; 20 camere triple.

Tutti i posti letto sono accreditati al Servizio Sanitario Regionale.

Due posti letto sono in convenzione con l'A.S.L. di Como per ricoveri di sollievo.

- **L'ACCOGLIENZA DEL NUOVO OSPITE**

"... Si dia preferenza a quelli che sono senza appoggio umano...i più poveri e più abbandonati..."(Don Guanella)

L'accoglienza nella nostra RSA avviene a seguito della presentazione di una domanda di ingresso redatta su un apposito modulo da ritirare e ripresentare presso gli uffici amministrativi.

Nel valutare le domande di ingresso sono tenuti in considerazione soprattutto i criteri del «bisogno» e dell'urgenza sia delle persone che fanno tale richiesta che dei loro famigliari.

Per questo motivo curiamo che le informazioni siano precise e dettagliate, non solo sulla salute psico-fisica della persona anziana che chiede il nostro intervento, ma anche sul suo ambiente di provenienza. E' di prassi una visita, da parte di chi si occupa dell'inserimento, quando ancora questa si trova nel suo ambiente.

E' molto importante, avere il consenso della persona anziana; per questo è necessario che essa stessa (e/o la sua famiglia) possa visitare la casa e gli ambienti ove dovrà soggiornare.

Nell'accettare un anziano che entra a far parte della comunità si provvede ad un'attenta valutazione multidimensionale della persona onde poter subito fornirle un'assistenza adeguata e personalizzata nonché ridurre al minimo il trauma che inevitabilmente crea l'inserimento in un ambiente nuovo di chi ha consuetudini consolidate dal tempo e dal vissuto.

Il rapporto con la nuova residenza richiede alla persona anziana l'assunzione di una nuova dimensione spazio-temporale che non è più improntata solo sulle proprie esigenze, ma su quelle di tutta una comunità. L'anziano entra in contatto con un gruppo di persone con problemi ed esigenze molteplici e mutevoli, con l'équipe degli operatori di reparto, con i volontari e con tutti questi deve creare nuove relazioni.

➤ **I CRITERI**

Nell'accoglienza delle nuove domande devono essere tenuti in considerazione questi criteri:

Anamnesi socio - familiare

—————➔ attenzione all'urgenza assistenziale

Anamnesi sanitaria

—————➔ verifica la compatibilità con gli interventi potenzialmente realizzabili

La provenienza

—————➔ considera il radicamento nel contesto sociale

La cronologia

—————> tiene conto dei tempi di presentazione della domanda

➤ IL PROCESSO DI ACCOGLIENZA

Quattro fasi operative definiscono il processo di accoglienza :

a) *La presa di contatto*

Il colloquio e la verifica dei criteri e requisiti
La compilazione della domanda
Il ricevimento della domanda
La lista d'attesa

b) *La conoscenza*

Il colloquio con l'ospite e la famiglia e/o il responsabile
La raccolta delle informazioni
La richiesta di documentazione
La visita guidata alla struttura e la presentazione delle attività quotidiane
La visita domiciliare presso la casa del nuovo ospite
La conferma dell'ammissione

c) *L'ammissione*

L'accoglienza
L'osservazione
Il progetto assistenziale individualizzato diventa programma di lavoro
La condivisione dei familiari e/o del responsabile al progetto assistenziale individualizzato

d) *La presa in carico*

La messa in comune delle informazioni
La predisposizione del progetto assistenziale individualizzato entro 20 giorni dall'ingresso

➤ I PROTAGONISTI

Ogni fase del processo di accoglienza, vede coinvolte una serie di persone, che si impegnano a predisporre un programma di inserimento personalizzato:

- a) Il responsabile dell'R.S.A.
I familiari e/o il responsabile

L'ospite

- b) Il responsabile del servizio Infermieristico - Assistenziale
Il responsabile del servizio Pastorale
Il medico
Il responsabile delle Relazioni
L'educatore
I familiari e/o il responsabile
L'ospite
- c) Il responsabile dell'R.S.A.
L'équipe multidisciplinare
- d) L'infermiere
Il coordinatore di nucleo (reparto)
L' A.S.A. - O.S.S. di riferimento
Tutti gli operatori
I familiari e/o il responsabile
L'ospite

➤ LE AZIONI

Ogni fase del processo di accoglienza prevede azioni specifiche che possono essere così sintetizzate:

- a) La prima fase prevede un colloquio a seguito della compilazione della domanda di ammissione con al persona che chiede l'ammissione ed i suoi parenti. In questo momento si valuta il grado di adesione della persona anziana alla scelta di accedere all'RSA. Il fatto di firmare materialmente un modulo d'ingresso, pone la persona a confrontarsi e a riflettere in modo inequivocabile su quella che sarà scelta importante per il suo futuro. Nel caso la persona anziana sia impedita per qualsiasi motivo a firmare il modulo, questo verrà controfirmato dai familiari o da chi ne assume la responsabilità. Qualora si percepisca da parte della persona anziana il rifiuto al ricovero, si deve valutare un'eventuale alternativa alla casa di riposo. La nostra casa deve rimanere un servizio prestato a chi non è più in grado di rimanere nel suo contesto familiare, dopo che siano state attuate tutte le forme di intervento domiciliare alternative al ricovero. Non va considerata come il supporto di familiari "stanchi, demotivati e disaffettivi".
- b) In questa fase si cerca di raccogliere il più possibile notizie dettagliate del nuovo ospite (attitudini, risorse proprie ed esterne, legami, eventuali problemi relazionali con i familiari, abitudini di vita). Solitamente alcuni operatori si

recano presso l'abitazione della persona che richiede l'ammissione per conoscerla e per raccogliere ulteriori informazioni sui suoi bisogni e sul suo stile di vita. A seguito di questa visita viene valutata l'ammissibilità del richiedente.

- c) Una volta confermata l'ammissione, si prevede la messa in comune delle informazioni che permettono all'équipe multidisciplinare, di formulare un progetto assistenziale personalizzato. Tale progetto verrà poi presentato agli operatori dall'infermiere, nel periodo che precede il ricovero.
- d) E' la fase delicata dell'accompagnamento nella nuova realtà. Per favorire il più possibile un rapido adattamento dell'anziano a questa nuova dimensione sono importanti:
- la figura del «tutor» cioè una persona fissa di riferimento (infermiere e asa/oss) che accompagni durante il periodo di inserimento l'anziano alla conoscenza del nuovo ambiente che lo circonda;
 - la presenza assidua e costante dei familiari e degli amici, che possano, soprattutto durante i momenti importanti della giornata (es. il momento dei pasti), rendere più «dolce» il passaggio dal vecchio al nuovo ambiente.

• **LA GIORNATA TIPO NELLA CASA "DIVINA PROVVIDENZA"**

- Ore 7 - 9 risveglio e igiene del primo mattino
- Ore 8.30 - 9 colazione
- Ore 9.30 - 11.30 attività di riabilitazione, animazione e socializzazione
- Ore 12 pranzo
- Ore 13 riposo pomeridiano
- Ore 15 merenda
- Ore 15.30 attività di animazione e socializzazione; attività religiosa
- Ore 18.30 cena
- Ore 20 riposo notturno

Le visite alle persone anziane sono permesse tutti i giorni senza limitazione di orario; alla persona anziana, salvo contraria prescrizione medica, è permessa l'uscita dalle ore 8.30 alle ore 22.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI

I servizi descritti sono erogati nel corso di tutto l'anno, sono facilmente raggiungibili da tutte le persone anziane e dai loro famigliari che possono conoscerne l'organizzazione e i metodi di fruizione attraverso i responsabili.

• SERVIZI DI TIPO ALBERGHIERO

LE CAMERE

Tutte le camere sono dotate di ricambio forzato d'aria e di climatizzazione; di letti ospedalieri; di bagno privato ad uso persone disabili. E' possibile richiedere l'apparecchio telefonico con accesso diretto alla linea esterna (il servizio non è compreso nella retta e da pagare mensilmente a secondo dell'utilizzo). E' possibile, compatibilmente con le regole di convivenza, installare in camera il proprio televisore senza costi aggiuntivi. Se l'ospite lo desidera, può portare qualche piccolo oggetto personale per rendere la propria stanza più familiare ed accogliente. L'assegnazione della camera, all'interno della casa, è stabilita dal Responsabile dell'R.S.A. sulla base delle condizioni fisico - cliniche, psico - relazionali dell'ospite e alla disponibilità della tipologia di camera. Per esigenze sanitarie e relazionali, è possibile trasferire l'ospite in un'altra stanza, informandone preventivamente lo stesso ed i familiari.

CUCINA

Il servizio di cucina, appaltato ad una ditta specializzata, garantisce la preparazione quotidiana degli alimenti, che verranno distribuiti durante i pasti. La giornata alimentare prevede: prima colazione, bevande, pranzo, merenda e cena.

L'obiettivo principale nella somministrazione dei pasti è fornire un corretto apporto alimentare, tenendo conto dei gusti, delle preferenze, e delle necessità dietetiche del singolo. In ottemperanza al PAEI (Progetto Assistenziale Educativo Individualizzato) la cucina provvede alla preparazione di alimenti dietetici per particolari patologie.

La preparazione dei piatti viene effettuata con la massima cura, con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate nel settore. Appositi carrelli termici permettono di mantenere i cibi alle giuste temperature, evitando il contatto con agenti esterni. La cucina è organizzata in modo da rispondere alle normative vigenti in materia di igiene e controllo HACCP.

Alle persone anziane è data l'opportunità di poter scegliere - tra una serie di proposte - i piatti che dovranno essere serviti ai pasti.

I menù proposti prevedono una rotazione stagionale di cui si allega copia indicativa.

LAVANDERIA E GUARDAROBA

La casa fornisce i servizi di lavanderia e guardaroba (appaltati ad una ditta specializzata) ; per garantire un buon andamento dei servizi ogni capo di biancheria deve essere contrassegnato con numero personale. All'atto dell'ammissione in struttura ad ogni ospite viene richiesta una fornitura sufficiente di indumenti in buono stato.

PULIZIE

Un'impresa esterna garantisce la qualità delle pulizie, per quanto è di loro competenza, in tutti gli spazi della casa. Le pulizie si svolgono prevalentemente durante le ore del mattino e tengono conto della presenza e delle esigenze delle persone.

Per l'espletamento del servizio viene prodotto un programma dei lavori quotidiani e periodici che prevede l'utilizzo di prodotti e strumenti che realizzano il grado di sanificazione ed igiene previsto dalle normative vigenti.

Al personale A.S.A. e O.S.S. viene affidata la pulizia degli arredi presenti nelle camere (letto, comodino, armadio,); così da garantire una maggior personalizzazione nella gestione di indumenti ed oggetti personali, favorendo l'attenzione alla cura di se e dei propri beni.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo fa riferimento al Responsabile dell'R.S.A. ed è svolto da personale con garanzie morali e adeguata preparazione tecnico/professionale e, secondo le necessità, si può avvalere di collaboratori interni ed esterni per il disbrigo di pratiche complesse. Il personale amministrativo favorisce il disbrigo delle pratiche amministrative relative agli ospiti e si occupa della gestione rette, informazione per l'accesso di nuovi utenti e della gestione amministrativa della struttura.

La Direzione dell'R.S.A. non risponde di denaro, valori o oggetti preziosi lasciati agli ospiti, ma mette a disposizione, a chi ne fa richiesta, un servizio di custodia valori presso il servizio amministrativo.

L'ufficio amministrativo, avvalendosi di volontari qualificati, può effettuare, per chi lo richiede, attività di segretariato sociale (pratiche per l'ottenimento dell'assegno di accompagnamento, dichiarazioni fiscali etc.) per gli ospiti che non hanno persone di riferimento. E' possibile anche orientare i parenti degli ospiti verso gli uffici territoriali più idonei a risolvere eventuali necessità di tipo amministrativo e burocratico.

L'ufficio amministrativo funge anche da Ufficio Reclami e assicura l'accoglienza immediata delle richieste e dei reclami scritti o verbali degli Ospiti e dei loro parenti. I reclami scritti possono anche essere depositati nelle apposite cassette. La risposta scritta in genere viene effettuata entro 15 giorni.

Promuove e raccoglie le schede di soddisfazione degli Ospiti, dei Familiari e del Personale.

L'ufficio amministrativo cura che la corrispondenza in arrivo sia recapitata direttamente agli ospiti o ai loro famigliari.

SERVIZIO GESTIONE DEL PERSONALE

Questo servizio cura gli aspetti organizzativi e di gestione delle risorse umane al fine di garantire un servizio di qualità alle persone anziane. E' di pertinenza del Responsabile delle Risorse Umane della Casa Divina Provvidenza.

• SERVIZI ALLA PERSONA

SERVIZIO MEDICO

Il Servizio Medico si occupa del mantenimento dello stato di salute psicofisica degli Ospiti e collabora con le altre figure professionali alla valutazione multidimensionale dell'anziano.

Questo Servizio è composto da tre Medici Generici e tre Medici Specialisti in qualità di consulenti (Fisiatra, Neuropsichiatria, Urologo).

I medici Generici conoscono tutti gli Ospiti e garantiscono attraverso un sistema di presenza/reperibilità la disponibilità di un medico ventiquattro ore su ventiquattro inclusi i festivi. Il Medico prende parte all'Equipe Multidisciplinare ed è presente ai PAEI mettendo le proprie competenze al servizio delle altre figure professionali.

I tre Medici Specialisti valutano se necessario l'Ospite attraverso un sistema di consulenza settimanale. Il medico Fisiatra si avvale della collaborazione di due Fisioterapisti.

Dall'ingresso dell'anziano in struttura viene attuato un processo di inquadramento e monitoraggio continuo delle condizioni cliniche dell'Ospite al fine di prevenire o trattare le acuzie e potenziare, per quanto singolarmente possibile, ogni capacità residua. L'anziano viene inizialmente visitato e sottoposto ad un pool di esami e di monitoraggi che verranno poi ripetuti durante la degenza secondo le necessità soggettive. Gli anziani che presentano una variazione delle condizioni cliniche vengono visitati dal Medico durante il giro visite che viene effettuato quotidianamente. La Casa dispone di alcuni strumenti per una diagnostica di base (elettrocardiografo, ecografo), i campioni per gli esami ematochimici vengono prelevati in Struttura e analizzati in un laboratorio ospedaliero. Sulla base della clinica e degli esami strumentali i Medici valutano la necessità di variazioni nel trattamento medico dell'Ospite, la necessità di approfondimento diagnostico o ricovero ospedaliero. Durante le equipe multidisciplinari e le riunioni per i PAEI il Medico valuta se i progetti messi in atto per l'Ospite siano compatibili con lo stato di salute dello stesso, propone se necessario nuovi provvedimenti ed aggiorna le altre figure professionali sull'evoluzione clinica dell'Ospite.

I colloqui con i parenti degli ospiti sono possibili ogni qualvolta il Medico sia presente in struttura e senza appuntamento. I Parenti vengono immediatamente avvertiti per ogni evento rilevante inerente la salute dei propri cari o qualora si presentasse la necessità di una procedura terapeutica invasiva o di un ricovero.

SERVIZIO PASTORALE

Nella nostra casa il servizio religioso e di animazione della vita spirituale si propone come obiettivo la crescita nella fede mediante le espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana.

E' un servizio che vuole aiutare la persona anziana a vivere con serenità e con dignità questa età della vita e ad accogliere con fede gli accadimenti anche difficili e dolorosi.

La nostra azione pastorale si caratterizza per atteggiamenti di ascolto, di vicinanza, di dialogo e di attenzione alle problematiche delle persone in condizione di grave sofferenza fisica e psichica e di attenzione ai loro bisogni, alle esigenze spirituali e di fede. L'accompagnamento nella vita di fede è affidata ai religiosi della casa tramite un responsabile, che è costantemente presente e disponibile per il dialogo e la celebrazione dei sacramenti.

SERVIZIO PSICOLOGICO

- Il servizio psicologico ha come scopo il miglioramento della capacità degli anziani di comprendere se stessi e gli altri. Ha, inoltre, il compito di aiutare gli anziani ad affrontare momenti critici della propria vita, quale l'inserimento nella nostra Casa e, quindi, l'allontanamento dalla propria abitazione e dalle proprie abitudini e/o l'accettazione della propria condizione clinica, prioritariamente rispetto ad una riabilitazione neuropsicologica.
- Lo psicologo gerontologico in merito all'area clinica opera:
 - ✓ la valutazione clinica, psicodiagnostica e neuropsicologica del paziente anziano, anche con l'utilizzazione di strumenti di assessment psicologico e la somministrazione di scale psicometriche, per la diagnosi di disturbi cognitivi, affettivi, emotivi, relazionali e comportamentali;
 - ✓ la valutazione della presenza nell'anziano di forme di disagio psicologico;
 - ✓ gli interventi psicologici, riabilitativi e di attivazione sulla persona affetta da disturbi affettivi, emotivi, relazionali e comportamentali e/o disagio psicologico, cognitivi;
 - ✓ gli interventi psicologici sui familiari di anziani in situazione di disagio psicologico o con disturbi di natura psicopatologica;
 - ✓ la realizzazione e il monitoraggio di progetti finalizzati al benessere, alla prevenzione, alla riabilitazione/attivazione e all'assistenza della terza età.
- Si coordina, inoltre, con il servizio medico e infermieristico in merito al servizio psicologico per gli anziani e i loro familiari.
- Al servizio psicologico compete la responsabilità e la supervisione del servizio educativo e di quello di animazione.

- Gestisce i rapporti con i familiari, per quanto di propria competenza, fornendo consulenza e supporto psicologico.
- Il servizio psicologico, inoltre, si occupa del servizio di volontariato (compreso il Servizio Civile Volontario del quale è l'Operatore Locale di Riferimento), nei termini di accettazione delle richieste e di valutazione dell'idoneità, di verifica del cammino e di formazione, quest'ultima in collaborazione con il Cappellano della Casa.

SERVIZIO EDUCATIVO

Obiettivo principale del servizio educativo è quello di garantire il benessere dell'anziano dal punto di vista affettivo-relazionale mettendo in atto interventi volti ad assicurare e mantenere un buon equilibrio comportamentale dei soggetti, nella vita quotidiana all'interno della Casa. Referente del servizio educativo è l'educatore professionale, il quale, tramite il dialogo e l'affettività, aiuta l'anziano ad inserirsi ed ambientarsi nella struttura, favorendo la nascita e il mantenimento di buoni rapporti sia con gli altri ospiti che con il personale (tutela il rispetto reciproco, il rispetto delle regole della Casa, l'attivazione di nuove amicizie e legami affettivi, la riscoperta dei propri interessi e potenzialità, agevola il mantenimento di certe autonomie, tutela l'equilibrio nelle relazioni e nei comportamenti reciproci evitando situazioni di conflittualità).

In particolare la figura dell'educatore professionale in R.S.A. :

- Pianifica il servizio educativo per quanto di propria competenza, occupandosi della programmazione e della progettazione dello stesso.
- Cura la formulazione e l'applicazione di progetti educativi personalizzati relativi agli anziani della Casa.
- Attua interventi mirati sul singolo anziano, sulla base degli obiettivi stabiliti nella sua progettualità.
- Coinvolge l'anziano in attività singole o in piccolo gruppo.
- Favorisce il mantenimento dei contatti sociali con il territorio.
- Funge da referente in ambito educativo per gli tutti altri operatori, garantendo loro, ove necessario, un rinforzo educativo nell'approccio con l'anziano, suggerendo linee di intervento, strategie comunicative e relazionali.
- Partecipa in maniera attiva ai gruppi di lavoro e agli incontri di équipe multidisciplinare.
- Lavora in stretta collaborazione e cooperazione con il servizio di animazione.
- Interagisce e collabora con il servizio psicologico e di psicomotricità.

Il servizio educativo si occupa, inoltre, del coordinamento del servizio di animazione.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione costituisce punto forte di riferimento per la vita psicologica, relazionale e affettiva delle persone ospitate e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori per ridare significato e dignità alla vita dell'anziano. Attuato mediante molteplici proposte di attività, permette all'ospite di riappropriarsi di momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità e di riproporsi con dignità a una società molte volte disattenta e indifferente alle esigenze delle persone anziane.

Obiettivi principali del servizio di animazione sono:

- favorire le relazioni sociali e ampliare rapporti interpersonali;
- proporre occasioni per trascorrere il tempo in modo piacevole, consentendo vari livelli di partecipazione, sia in veste di protagonista che di osservatore;
- sviluppare la creatività dell'individuo e delle sue capacità senso motorie;
- migliorare il tono dell'umore
- costituire un mezzo attraverso il quale i familiari, il personale, gli amici e i volontari, possano ampliare conoscenza e comprensione della persona anziana.

Le proposte del servizio di animazione sono il più possibile diversificate al fine di sollecitare curiosità e interesse da parte di tutti. Sono, inoltre, specifiche e calibrate sulle caratteristiche, sulle capacità e sulla volontà delle persone alle quali si rivolgono.

Il tutto avviene in un clima di cordiale, familiare e giocoso.

SERVIZIO RIABILITATIVO

Questo servizio ingloba il servizio di fisioterapia e di psicomotricità e fa riferimento al responsabile del servizio Infermieristico - Assistenziale .

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio di fisioterapia consiste nel provvedere a interventi specifici e mirati per la prevenzione, la cura, la riabilitazione, il mantenimento delle capacità motorie e funzionali delle persone anziane ospiti della casa.

Compito specifico è di svolgere attività terapeutica per la prevenzione, la riattivazione funzionale o il mantenimento delle capacità motorie, utilizzando strumenti e metodologie adeguate.

Propone inoltre l'adozione di protesi o ausili, addestrandolo le persone all'uso e verificandone l'efficacia e la funzionalità.

SERVIZIO DI PSICOMOTRICITA'

Il servizio di psicomotricità favorisce l'espressione della personalità di ogni anziano nelle sue dimensioni: affettiva, cognitiva e motoria.

Propone attività specifiche per il mantenimento e la stimolazione delle capacità relazionali, mnemoniche, di orientamento spazio-temporale e funzionali della persona anziana.

Si attua attraverso interventi individuali e di piccolo gruppo in un contesto accogliente, piacevole e ludico, tanto quanto lo consente il rispetto della condizione adulta dell'anziano.

CONSULENZA FISIATRICA

E' prevista la consulenza di un medico specialista in fisiatria con una valutazione di base iniziale e successive valutazioni periodiche.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Si occupa degli interventi di tipo infermieristico di tutta la casa, in collaborazione con il servizio medico ed ogni singola figura professionale, in riferimento al responsabile del servizio Infermieristico - Assistenziale ed in sinergia con il coordinatore di nucleo (reparto) così che ogni programma venga garantito nella sua esecuzione.

Nella presa in carico della persona anziana da parte del personale infermieristico è di fondamentale importanza la definizione di un piano personalizzato di assistenza, che parte dalla conoscenza del ospite attraverso una raccolta dati (osservazione, interviste e colloqui con l'ospite e famigliari, esame fisico e visione della documentazione). Segue l'identificazione di eventuali problemi, difficoltà, (reali o potenziali) che va a definire (in autonomia o in equipe multidisciplinare) gli obiettivi da raggiungere. Saranno così definiti gli interventi a seguire che terranno in considerazione le risorse proprie della persona e degli infermieri.

Parallelamente al processo descritto, avviene una valutazione dell'efficacia di tutte le fasi del piano personalizzato e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Questo metodo accentua la personalizzazione della cura e aumenta il coinvolgimento della persona, garantendo un miglioramento nella qualità e nella continuità dell'assistenza infermieristica. Ogni infermiere è riferimento specifico , in ogni nucleo, per un piccolo gruppo di persone anziane.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale viene svolto dalle figure professionali degli A.S.A (Ausioliario Socio Assistenziale) e degli O.S.S. (Operatore Socio Sanitario) che svolgono compiti al fine di recuperare o mantenere le risorse in una prospettiva di autonomia della persona anziana. Queste figure hanno come caratteristica professionale la capacità di riflettere sulla propria attività al fine di fornire indicazioni sull'efficienza degli interventi rispetto ai bisogni dell'ospite e al corretto utilizzo delle risorse e la capacità di lavorare con altri operatori; le loro funzioni sono di grande importanza, non solo dal punto di vista tecnico, ma anche psicologico e di relazione: essi sono gli operatori costantemente presenti nel nucleo, dove molto spesso, oltre al problema della non autosufficienza, si associa anche quello esistenziale. Ogni operatore del Servizio Assistenziale è punto di riferimento (Tutor) per uno o più persone anziane presenti nel proprio nucleo. Il Tutor, in quanto figura maggiormente presente nella quotidianità, non è solo riferimento essenziale per l'ospite, ma anche punto di riferimento per i familiari e le altre figure professionali avendo come incarico specifico l'osservazione strutturata e il monitoraggio nel tempo delle condizioni di vita delle persone a lui affidate.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE & PEDICURE/MANICURE

All'interno della Casa, un apposito spazio è adibito e attrezzato per la cura estetica della persona; durante la settimana gli ospiti possono usufruirne liberamente e i costi del servizio sono inclusi nella retta.

SERVIZIO DI TRASPORTO

E' assicurato e gratuito in orario feriale-diurno (08.30 -19.00) per le sole uscite programmate, sempre che le condizioni dell'Ospite consentano il trasporto con i mezzi propri della R.S.A.

L'uso dell'ambulanza (al di fuori delle urgenze 118) e quant'altro non specificatamente indicato sono da intendersi a carico dell'Ospite. L' RSA mette a disposizione degli ospiti convenzioni a tariffe agevolate con "Croce Rossa" e "Croce Azzurra".

In caso di ricovero in ospedale, viene garantito il servizio di lavanderia e guardaroba, nonché la visita da parte del personale dell'R.S.A. per monitorare e supportare lo stato psico fisico della persona ricoverata

• LA STRUTTURA

L'edificio dell' R.S.A. Casa Divina Provvidenza, con entrata indipendente da Via Guanella 13, articola il servizio in un ampio stabile ristrutturato nel 2007, senza barriere architettoniche e con adeguati spazi di collegamento. Localizzato nella zona centrale della città, raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati e dotato di parcheggi interni per parenti e operatori.

Si può evidenziare in particolare la presenza di:

- tre nuclei abitativi con la capacità ricettiva di 33/34 posti letto, con adeguati ed articolati spazi di soggiorno - pranzo, ed in confortevoli e riservati spazi per il riposo personale diurno e notturno. Un obiettivo perseguito dalla Casa è la personalizzazione della propria camera e degli ambienti di vita;
- l'R.S.A. ha a disposizione una camera singola per la gestione interna di particolari emergenze che non è possibile trattare in una camera a più letti e/o per l'accompagnamento alla morte di malati terminali;
- degli spazi per la organizzazione della vita collettiva - soggiorno, locali per le attività ricreative e culturali, laboratorio di terapia occupazionale - e ben predisposti per favorire l'incontro tra gli ospiti e la "comunità locale" (gruppi di volontariato, singoli volontari, bambini della scuola materna, ragazzi delle scuole elementari, parenti e amici, ecc.); l'accesso alla casa, salvo gruppi organizzati, non ha limitazione di orario;
- spazi specificatamente riservati alle attività sanitarie curative e riabilitative (sono compresi i bagni protetti);
- spazi esterni con giardino;
- è riservato un posto significativo e una cura speciale alla casa del Signore, luogo d'incontro personale con Dio e tra noi. La cappella è segno visibile della presenza di Dio Padre Provvidente nella vita del casa ed esprimere la fede che anima tutta la nostra attività. Il Rosario e la S. Messa vengono celebrati quotidianamente;
- spazi specificatamente riservati per i servizi e per l'organizzazione generale;
- spazio riservato a gruppi di volontari o singoli che desiderano vivere un periodo di esperienza a servizio delle persone anziane;

- casa per vacanze a Sormano: vengono offerti periodi di soggiorno gratuiti, agli ospiti che ne fanno richiesta (dietro autorizzazione sanitaria);
- nella casa gli ospiti possono usufruire di un telefono pubblico;
- sono presenti 4 impianti di sollevamento (ascensori) per il collegamento tra i vari piani della casa di cui 3 sono ad uso lettiga;
- in tutto l'edificio è presente un sistema di ricambio continuo dell'aria (aria forzata) e l'impianto di climatizzazione;
- l' R.S.A. dispone di un generatore autonomo di elettricità che garantisce autonomia anche in caso di black-out della rete elettrica;
- nel salone polifunzionale del piano terra è a disposizione degli Ospiti un servizio di bar aperto durante le attività. Inoltre, presso l'ingresso della palestra, sono installati degli erogatori automatici di bevande calde e fredde;
- al piano terra è a disposizione una sala fumatori, provvista di televisore, che può ospitare fino a venti persone nel rispetto di tutte le normative previste in materia;
- è disponibile un parcheggio privato gratuito per i parenti degli ospiti;
- è a disposizione delle persone anziane una piccola biblioteca emeroteca per la lettura e la consultazione di libri, riviste e quotidiani.

Dalle caratteristiche evidenziate si deduce chiaramente che l'edificio è strutturato in maniera equilibrata e funzionale; l'organizzazione e la qualità degli spazi rispecchia il più possibile l'ambiente familiare, in modo che da una parte siano rispettate le esigenze di intimità di ciascuna persona e dall'altra venga agevolato lo stare insieme e l'incontro tra le persone.

La forma e l'arredamento dei locali sono dignitosi e offrono alle persone libertà di movimento e di espressione e allo stesso tempo tutelano la loro integrità fisica, in modo che ognuno si senta valorizzato e protetto.

• **VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA**

Sono possibili, su appuntamento, visite guidate all'R.S.A. ed ai suoi servizi, compatibilmente con il rispetto della Privacy e delle esigenze dei singoli e della comunità.

• L'ORGANIZZAZIONE E I RUOLI

Così come in tutte le realtà operative complesse, anche nella Casa Divina Provvidenza di Como sono presenti diversi operatori che realizzano con la loro attività e con il loro impegno, gli obiettivi per i quali la Casa si è costituita.

Quando questi compiti sono il frutto dell'attuazione di azioni di tipo professionale specifico vengono definiti "ruoli professionali"; quando sono invece collegati con funzioni di responsabilità e di direzione operativa sono definiti "ruoli organizzativi".

Nella Casa Divina Provvidenza tra i "ruoli organizzativi" abbiamo la presenza di :

Direttore e Vice Direttore

Sono i garanti dell'indirizzo Guanelliano dell'attività della Casa Divina Provvidenza (di cui l'R.S.A. è uno dei servizi) e stimolano gli operatori a tradurlo nella quotidianità;

- sono responsabili ultimi della gestione economico - amministrativa di cui rendono conto agli organi costituiti dell'Opera Don Guanella;
- coordinano l'équipe direttiva e possono partecipare a tutte le altre riunioni di équipe;
- convalidano le assunzioni e le dimissioni del personale e le ammissioni e dimissioni degli ospiti;

Responsabile dell'R.S.A.

Coordina l'organizzazione delle attività della Casa, in stretta sinergia con il Direttore Generale a cui risponde del proprio operato;

- conduce gli incontri dell'équipe multidisciplinare, favorendo la partecipazione attiva e propositiva di ciascuno, ne stabilisce l'ordine del giorno e dà gli indirizzi conclusivi;
- cura gli aspetti formativi delle persone che a vario titolo partecipano in maniera continuativa alla realizzazione del progetto locale;
- si occupa dell'assunzione di nuovi operatori con il Responsabile delle Risorse Umane e verifica con gli altri responsabili l'ammissione ed l'eventuale dimissione di ospiti;
- coordina il buon andamento quotidiano dell'attività di assistenza agli ospiti, segnalando responsabile del servizio Infermieristico - Assistenziale e ai coordinatori di nucleo eventuali problemi;

- convalida la stesura dei “piani assistenziali individualizzati”, e verifica la effettiva realizzazione;
- tiene rapporti con i familiari degli ospiti;
- è il responsabile della definizione del “bisogno assistenziale” nelle diverse situazioni;
- raccoglie le informazioni relative all’anagrafe e ai dati degli ospiti;
- cura i rapporti con i servizi sociali comunali, dell’Asl, degli ospedali e delle altre realtà per anziani;
- ha funzione di supervisore rispetto ai dati delle rendicontazioni agli enti locali.

Responsabile delle Risorse Umane (del Personale)

Partecipa all’equipe direttiva;

- opera in stretta sinergia con il Direttore e l’amministrazione
- garantisce che i turni di servizio siano stabiliti sulla base del “bisogno assistenziale”, in occasioni particolari, li supervisiona e li convalida
- gestisce la rilevazione informatica delle presenze del personale (controllo presenze e orario di lavoro - ferie, permessi, etc.) ed invia mensilmente i dati per la formazione buste paga allo studio di consulenza;
- coordina, assistito dallo studio di consulenza, la gestione di problemi contrattuali e disciplinari;
- gestisce le domande di lavoro della Casa di Riposo con l’attenzione a formare delle graduatorie per le varie figure professionali attraverso colloqui e ricerche sul mercato del lavoro.

Responsabile del servizio Pastorale

Cura gli aspetti che riguardano la vita delle persone anziane in un’ottica di promozione della fede, cura i momenti legati alle celebrazioni liturgiche e dei sacramenti, dà possibilità di guida spirituale personale;

- si avvale di collaboratori, religiosi e laici per il momento specifico della catechesi; i temi trattati negli incontri (temi di fede e di spiritualità guanelliana) vengono il più possibile legati alla realtà che l’anziano sta vivendo.
- Coordina l’inserimento della comunità religiosa nel ruolo animativo nell’RSA
- Cura rapporti particolari con i sacerdoti o i religiosi guanelliani ospiti nella struttura, coinvolgendo gli operatori ad un occhio di riguardo per essi, che hanno sostenuto con la propria vita e le proprie risorse la realtà dell’RSA.
- Sostiene e forma guanellianamente i volontari e segue gruppi esperienziali nei diversi momenti.

- Valorizza momenti particolari di fede, quali i pellegrinaggi o altre iniziative.
- Si attiva perché il clima di famiglia, di serenità, di rispetto sia una nota presente a tutti i livelli, collaborando da vicino con il responsabile delle relazioni.

Responsabile dell'area relazionale

Considerando quanto la sfera relazionale sia parimenti importante a quella assistenziale e a quella clinica, si è designata una figura specifica che sia responsabile di tale area.

- Ad egli compete la promozione e la verifica che i principi pedagogici guanelliani siano effettivamente guida della modalità relazionali di ciascuno e che siano guida in ogni singola progettualità.
- Lavora in stretta collaborazione con il Responsabile dell'R.S.A, con il Responsabile del servizio infermieristico-assistenziale e con il Responsabile Sanitario.
- Egli è uno psicologo e si occupa quindi della presa in carico psicologica degli anziani, dei familiari e dei volontari.
- È membro dell'équipe direttiva.
- Inoltre, si occupa della formazione degli operatori in ambito psicologico, educativo e guanelliano (quest'ultimo in collaborazione con le figure religiose guanelliane presenti nella Casa).
- È una figura di supporto ai vari operatori, a tutti i livelli, al fine di promuovere un migliore clima familiare e di facilitare l'autonomia di intervento degli operatori, anche nei confronti dell'anziano.
- E' responsabile del servizio psicologico, del servizio educativo e del servizio di animazione.

Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario è un Medico che, in sintonia con la Mission Guanelliana, organizza e gestisce il Servizio Medico. Al Responsabile Sanitario compete l'azione di sintesi ed intervento per ogni decisione nel campo medico-sanitario basata sulla valutazione complessiva dei bisogni della persona. In special modo è di sua attinenza l'aspetto organizzativo: crea momenti di confronto tra i Medici con i quali condivide le linee sanitarie di cui è responsabile; codifica i calendari ed i turni di lavoro del personale medico; supervisiona l'acquisto e la gestione dei farmaci; è membro dell'Equipe Direttiva.

Responsabile del servizio Infermieristico Assistenziale

- E' un operatore con adeguata formazione Guanelliana
- E' membro dell' equipe direttiva
- Ha responsabilità gerarchica diretta su Coordinatori di nucleo, I.P., OSS, ASA, FKT e Psicomotricista
- Emana disposizioni di servizio per gli ambiti di competenza e per le figure gerarchicamente afferenti
- Supervisiona la stesura di calendari, turni e presenze degli infermieri e di tutto il personale assistenziale e riabilitativo
- Partecipa all'equipe multidisciplinare con funzione di individuazione di procedure e protocolli tesi all'integrazione operativa tra i diversi servizi e le diverse figure professionali finalizzati alla stesura del PAEI ed ai conseguenti interventi sull'ospite
- Collabora con il responsabile dell'RSA , con il Responsabile delle Risorse Umane e con il Responsabile Sanitario
- Individua e gestisce ambiti di aggiornamento e formazione professionale delle figure professionali afferenti
- Vigila e controlla l'esecuzione corretta delle tecniche infermieristiche e assistenziali anche in ordine al rispetto dei vincoli medico legali, delle norme sulla privacy, del codice deontologico, del nursing geriatrico e della ottimizzazione dei costi strumentali.
- Verifica e controlla la corretta applicazione dei PAEI e degli interventi decisi dall'Equipe Multidisciplinare
- Verifica e controlla l'esecuzione dei compiti atti ad elevare il confort alberghiero, l'igiene degli ambienti, ed il rispetto della regole di convivenza tra anziani, parenti, operatori e volontari.
- Individua e verifica procedure atte a velocizzare l'utilizzo di servizi esterni.
- Individua modalità organizzative volte al perseguimento degli obbiettivi del PEL in favore della centralità della persona.
- Individua ed attiva procedure di tutela e sicurezza degli ospiti per i rischi derivanti da atti assistenziali

Coordinatore di nucleo (reparto)

E' un operatore con formazione Guanelliana con funzioni di coordinamento di un nucleo (reparto) dell'RSA.

- Afferisce al Responsabile del servizio infermieristico/assistenziale.
- E' punto di riferimento operativo per gli ASA/OSS del reparto di competenza.
- Garantisce il rispetto di protocolli e procedure di cura della persona (piani di lavoro e protocolli) eseguite dagli ASA/OSS del reparto di competenza, approvati dall'équipe direttiva, formulando eventuali proposte di modifica qualora si debbano contestualizzare.

- È responsabile del buono stato di conservazione di arredi, materiale consumo, strumenti macchine e ausili.
- Programma e controlla la sanificazione periodica dell'ambiente e dei materiali; verifica la corretta pulizia degli ambienti di vita; garantisce l'ordine e il decoro in tutto il reparto.
- In collaborazione con il responsabile della sicurezza e con il rappresentante dei lavoratori garantisce la corretta esecuzione delle procedure per la tutela e la sicurezza degli ospiti e degli operatori.
- Mantiene regolari contatti con i familiari informandoli per quanto di sua competenza sulla situazione e sulle necessità dell'ospite e sollecitandone, quando c'è bisogno, la presenza.
- Opera in stretta collaborazione con gli altri Coordinatori di Nucleo, con l'infermiere e con il Responsabile dell'area relazionale.
- Cura l'inserimento del nuovo ospite in particolar modo garantendo il passaggio di informazioni tra gli operatori del reparto.
- Partecipa all'Equipe Multidisciplinare.

• IL METODO DI LAVORO

Così come emerge dal “Documento base per i progetti educativi guanelliani” e dal “Progetto educativo del settore anziani”, il metodo sul quale si fonda il lavoro della Casa deve essere prettamente di condivisione e di collaborazione tra le varie persone impegnate a diverso titolo; tutti devono concorrere secondo il proprio specifico ruolo (sia esso professionale, sia organizzativo) al buon andamento della Casa nel raggiungimento dell’obiettivo del benessere di tutte le persone siano esse o famigliari, siano operatori, dipendenti o volontari, siano religiosi.

Anche il metodo di lavoro deve quindi avere i giusti strumenti organizzativi che devono essere preventivamente individuati e condivisi; trovano essi quindi spazio di individuazione nel progetto locale per essere affinati rispetto alla specifica situazione della Casa Divina Provvidenza, ferme restando le peculiarità già evidenziate nei citati documenti generali.

Abbiamo quindi:

Equipe direttiva

è composta dal Direttore (stabilisce l’ordine del giorno, la convoca, la coordina e dà gli indirizzi conclusivi di ciascun incontro), dal Vice Direttore/ Economo, dal Responsabile dell’R.S.A. (che cura la realizzazione delle decisioni assunte), dal Responsabile medico, dal Responsabile delle Relazioni; dal Responsabile del servizio Infermieristico Assistenziale e dal responsabile del servizio Pastorale.

Si riunisce periodicamente , almeno quattro volte all’anno.

E’ l’organo deputato alla programmazione.

Tra i compiti affidati all’Equipe direttiva della RSA spetta quello di verificare la soddisfazione degli Ospiti, delle loro Famiglie e degli Operatori. Semestralmente l’Equipe direttiva rileva i dati contenuti nei diversi questionari, li elabora, li fa oggetto di riflessione per apportare eventuali miglorie al servizio e/o per correggere eventuali difficoltà.

Un gruppo ristretto di responsabili appartenenti all’Equipe Direttiva (Responsabile dell’R.S.A., Responsabile medico, Responsabile delle Relazioni; e Responsabile del servizio Infermieristico Assistenziale) si ritrova settimanalmente (il venerdì pomeriggio) per verificare la programmazione e coordinare gli interventi.

Equipe multidisciplinare

Rappresenta il “core” operativo della nostra Casa.

E' composta da tutti gli operatori che, in virtù delle specifiche competenze, si pongono al servizio della persona anziana al fine di contribuire a promuoverne l'autonomia ed il benessere: asa/oss, infermiere, medico, fisioterapista, psicomotricista, educatore, animatore, psicologo, responsabile del servizio Pastorale; coordinata dal responsabile dell'R.S.A..

In questi anni è stata sviluppata la potenzialità dell'equipe attraverso la proposta di incontri strutturati, perlopiù finalizzati alla stesura del Piano educativo - assistenziale individualizzato (PAEI). La particolare ottica con cui ciascuna figura accosta l'ospite fornisce il contributo essenziale per giungere ad una visione globale della persona anziana e facilita la presa decisionale che viene così assunta in seno all'equipe stessa. Per potenziare ulteriormente la relazione tra i membri dell'equipe, sia ridefinendo gli ambiti di competenza e gli strumenti operativi che ciascuna figura deve possedere ed utilizzare (questi ultimi strettamente correlati alla pianificazione individualizzata) che, soprattutto, implementando momenti di incontro strutturati con lo scopo di stimolare il dialogo e la condivisione, si è introdotto, oltre all'incontro settimanale di discussione PAEI, un ulteriore momento in cui l'equipe si riunisce con l'obiettivo di:

- Discutere degli ospiti in relazione a situazioni particolari o ai diversi avvenimenti accaduti durante la settimana;
- Pianificare interventi coordinati e condivisi;
- Effettuare il monitoraggio e la verifica continua di obiettivi prefissati nei PAEI, per i quali non è possibile attendere la successiva verifica PAEI programmata;
- Discutere di eventuali problematiche gestionali od operative vissute dai membri dell'equipe;
- Aggiornare l'equipe su argomenti di varia natura inerenti gli ospiti o l'organizzazione interna della casa;
- Effettuare attività di programmazione.

Questa riunione d'equipe settimanale è fissata al mercoledì, ore 13.30-15.00 e vede la presenza di tutte le figure professionali presenti nella nostra casa.

Per agevolare il passaggio delle informazioni, gli elementi emersi da ciascun incontro sono riportati nel diario (consegna) del singolo ospite nonché, in caso di verifica obiettivi previsti dal Piano Individualizzato, nelle apposite schede di verifica PAEI.

Si individuano inoltre i seguenti momenti di incontro, con cadenza regolare:

- Una volta al mese: *Riunione di reparto*. Questo incontro, a cui partecipano tutti gli operatori in servizio nel nucleo, offre la possibilità di un confronto tra le diverse figure professionali per approfondire insieme informazioni, osservazioni e considerazioni delle persone ospiti, per poter programmare interventi coordinati. (Tale impostazione ha come obiettivo quello di acquisire insieme, schemi di osservazione comuni ed omogenei, non solo sulle situazioni dei singoli ospiti, ma anche sull'approfondimento della conoscenza del lavoro e dell'intervento delle singole figure professionali).
- Ogni venerdì: *riunione delle figure di coordinamento* (resp. del servizio inf./assistenziale, educatore, coordinatori di nucleo);
- Una volta al mese: *riunione per il personale infermieristico*
- Una volta ogni 3 mesi: *riunione generale* di tutto il personale dell'R.S.A.

Sarà cura del Responsabile infermieristico/assistenziale calendarizzare le riunioni nel rispetto delle indicazioni temporali sopra fornite.

• PIANTA ORGANICA

Per meglio rispondere ai bisogni sanitario-assistenziali, psicologici, affettivi-sociali e spirituali delle persone anziane ospiti nella nostra casa, con un intervento personalizzato, sono presenti le seguenti figure professionali:

Direzione e amministrazione

Direttore Generale	n° 1
Vice Direttore	n° 1
Responsabile R.S.A. e delle Risorse Umane	n° 1
Amministrazione	n° 2

Servizi socio-sanitario

Responsabile Servizio Pastorale	n° 1
Responsabile Infermieristico Assistenziale	n° 1
Responsabile Relazioni e psicologo	n° 1
Responsabile Sanitario	n° 1
Coordinatori di nucleo	n° 3

Medici generici	n° 2
ASA - OSS	n° 39
Infermieri	n° 10
Terapisti della riabilitazione	n° 2
Psicomotricista	n° 1
Animatori	n° 2
Educatore professionale	n° 1
Fisiatra	n° 1
Neuro - psichiatra	n° 1
Urologo	n° 1

Servizi generali

Personale di cucina

Cuochi e assistenti (appalto)	n° 8
Personale di pulizia (appalto)	n° 7
Personale lavanderia e guardaroba (appalto)	n° 6
Parrucchiere/Barbiere & Pedicure/Manicure	n° 2

Inoltre sono presenti:

Giovani che prestano servizio civile volontario.

Volontari.

Tutti gli Operatori sono muniti di cartellino di riconoscimento che viene collocato sulla divisa di lavoro, ben visibile agli ospiti e familiari. Contiene la denominazione della RSA, foto, cognome, nome e qualifica professionale dell'Operatore.

- **Formazione del personale**

Il piano di formazione del personale ha aggiornamento annuale ed è rivolto non solo a migliorare le conoscenze e le competenze tecnico/professionali, ma anche a sviluppare la qualità delle relazioni contestuali alla comunità e ad apprendere e condividere le finalità intrinseche dell'operare in un contesto Guanelliano.

- **LE RISORSE**

Il settore amministrativo gestisce i beni materiali che fanno da supporto a tutte le attività della casa. E' suo compito provvedere, organizzare e curare sapientemente mezzi e strutture in modo da garantire il sereno e regolare svolgimento di tutte le attività.

I costi di gestione vengono assicurati dalle entrate delle rette (privati o enti) e delle tariffe di accreditamento al Servizio Sanitario Regionale, sulla base di standard gestionali e strutturali assicurati dalla casa. Per quanto attiene a interventi di spesa straordinaria, essa può far conto anche sulla beneficenza

del territorio che, attraverso lasciti e donazioni, contribuisce alla gestione economica, patrimoniale e finanziaria.

- **LA RETTA**

La retta è comprensiva di tutti i servizi descritti e delle vacanze estive presso la “Casa Vacanze” di Sormano o adeguate strutture scelte dalla Direzione. Viene allegata annualmente una tabella riassuntiva delle rette in vigore.

- **LA SICUREZZA**

Nell’ambito della Sicurezza è fondamentale partire dall’attuazione di quegli adempimenti previsti per ogni struttura ricettiva, con un determinato numero di ospiti non autonomi, con un determinato numero di operatori e di visitatori.

Con la ristrutturazione del 2007 dell’RSA si può affermare che i parametri richiesti dalle diverse normative in materia di sicurezza degli impianti (L.46/90 e 626/94) sono stati applicati, verificati e collaudati.

Ma la normativa D. Lgs. 626/94 più che nuove regole strutturali insiste sulle procedure da mettere in campo per rendere gli ambienti di lavoro sempre più sicuri, prediligendo l’aspetto preventivo. A tal fine viene avviato un percorso di informazione, formazione, e di pianificazione della sicurezza che indica chiaramente i ruoli, i compiti e le responsabilità assegnati ai diversi agenti e le rispettive procedure operative. Si ha quindi un “Sistema di Gestione della Sicurezza” che applica i criteri della prevenzione, autocontrollo, miglioramento continuo, impegno consapevole di tutti gli operatori.

Per gli aspetti di sicurezza, il Direttore (Datore di Lavoro)

- Nomina: il Responsabile del Servizio di Prevenzione e protezione (RSPP) a cui spetta collaborare alla valutazione dei rischi e alla attuazione delle misure di sicurezza, organizza e contribuisce alla formazione dei lavoratori, vigila sullo stato di sicurezza.
- Nomina il Medico Competente per la visita degli ambienti (microclima, rischio biologico, chimico, videoterminali), cartelle sanitarie;
- nomina i lavoratori addetti alla squadra di emergenza per i casi di primo intervento in attesa del medico.
- Adotta il piano di emergenza ed evacuazione
- Provvede alla valutazione dei rischi
- Informa e consulta il Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS) e si premura della formazione e informazione dei rischi presenti negli ambienti di lavoro e come superarli.
- Aggiorna le misure di prevenzione destinate a contenere i rischi.

- Collabora con le ditte appaltatrici alla gestione della sicurezza comune

• LA PRIVACY

La struttura possiede e aggiorna annualmente il Documento della Privacy previsto dal D.Lg. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") che prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Secondo tale normativa si assicura alla Persona che il trattamento dei propri dati personali è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti

Il Documento fissa le modalità da adottare per detto trattamento ed individua i soggetti che, in relazione all'attività svolta, sono tenuti all'adempimenti previsti dalla stessa norma.

Il Responsabile del trattamento procede alla nomina di uno o più incaricati del trattamento medesimo, i quali devono elaborare i dati personali ai quali hanno accesso attenendosi alle istruzioni del titolare o del responsabile .

I trattamenti dei dati contenuti nella banca dati relativa all'attività di questa Sede, hanno la finalità proprie di codesta Sede e, previo consenso scritto rilasciato dall'interessato, possono altresì essere comunicati ad altri soggetti che offrono beni o servizi con i quali l'Ente abbia stipulato accordi.

Nell'accoglienza del nuovo Ospite vengono sottoscritti tutti i documenti riguardanti la normativa sopraccitata (informativa, consenso per la diffusione dei dati personali,...)

• LA QUALITA'

Oltre che garantita dagli standard di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento, la qualità dei servizi è garantita dal continuo riferimento e verifica degli obiettivi del Progetto Educativo Locale. Viene inoltre monitorata attraverso colloqui ed incontri tra i responsabili della casa e i famigliari degli ospiti; allo stesso modo attraverso la rilevazione della motivazione e della soddisfazione di tutti coloro che operano nella Comunità educativa.

• REGOLAMENTO FUNERARIO

- La comunicazione dell'avvenuto decesso dell'Ospite viene effettuata dal Medico in turno (o in sua assenza dall'Infermiere) ad un familiare sulla

- base degli accordi presi tra gli stessi e la Direzione della R.S.A.;
- Ai sensi della normativa vigente ai parenti (solo a loro) compete la scelta della agenzia di servizi funebri ai cui rivolgersi per il servizio; ogni interferenza, pressione, sollecitazione di qualsiasi natura che limiti i famigliari dei defunti nella scelta dell'impresa funebre è vietata in forma assoluta. Si invitano pertanto i famigliari, nei casi predetti, a presentare denuncia alla Direzione della R.S.A. e/o alle competenti Autorità di polizia;
 - Il conferimento dell'incarico e la negoziazione dei servizi funebri deve avvenire unicamente nella sede autorizzata, purchè non all'interno della R.S.A.,;
 - Presso l'ufficio dei Servizi Amministrativi sono a disposizione le guide telefoniche della provincia di Como (ed eventuali altre province) per poter ricercare i contatti ritenuti opportuni;
 - I parenti dell'Ospite defunto devono recarsi presso il predetto ufficio per sottoscrivere l'apposita Dichiarazione, con la quale viene comunicata alla R.S.A. il nominativo e gli estremi telefonici della agenzia funebre incaricata;
 - Il trasferimento della salma all'interno della struttura deve avvenire ad esclusiva cura del personale assistenziale della R.S.A. (Infermieri, O.S.S. e A.S.A.);
 - Per ogni necessità o esposti/lamentele i parenti potranno rivolgersi presso l'ufficio dei Servizi Amministrativi dell'R.S.A..

• IL VOLONTARIATO

Il volontariato è un anello molto importante della catena di servizio per i nostri anziani. Il volontario contribuisce affinché nella casa regni un clima aperto e familiare ed è espressione di solidarietà e gratuità, all'interno di una progettualità educativa della Casa di Riposo e per questo collabora con i nostri operatori e ne segue le indicazioni. L'accesso al servizio è subordinato ad un colloquio iniziale con il responsabile delle relazioni/psicologo, durante il quale vi è un discernimento da parte dello psicologo ed una conoscenza della nostra realtà da parte del volontario. Segue un periodo di riflessione ed un successivo colloquio, durante il quale il volontario comunica la propria eventuale adesione e lo psicologo riferisce l'idoneità al servizio e ci si organizza.

Il servizio di volontariato è, poi, subordinato alle indicazioni degli operatori: IP, ASA se avviene in ambito assistenziale oppure servizio educativo e di animazione se in ambito animativo. Il responsabile della sfera relazionale si occupa, inoltre, della verifica del percorso e del supporto psicologico.

In merito alla formazione, guaneliana e alle motivazioni di fede il referente è il Responsabile del servizio pastorale.

• IL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

L'accompagnamento della persona anziana deve abbinarsi a quello dei suoi familiari. L'intera famiglia viene infatti investita dagli eventi della malattia, con ripercussioni notevoli sulle relazioni tra i suoi membri e, in generale, sull'equilibrio della struttura familiare. È quindi importante per noi che i familiari dei nostri anziani siano compartecipi della loro vita quotidiana, per cui si è deciso che l'accesso alla struttura sia libero in termini orari e la possibilità di interloquire con le varie figure professionali non sia rigidamente strutturata. Ove necessario si stabiliscono con i parenti rapporti più formali con colloqui in ambito assistenziale, clinico o di supporto psicologico.

In merito alle decisioni riguardanti l'anziano, per quanto possibile si coinvolge la persona stessa e i familiari responsabili, in modo da sviluppare e/o mantenere il senso di corresponsabilità e collaborazione.

Inoltre si intende costruire un percorso di introduzione dei parenti al P.A.E.I. Si tengono regolarmente incontri con i parenti dei nostri anziani (circa due ogni anno) su diverse tematiche. Recentemente si sono tenuti incontri in merito alla ristrutturazione dell'RSA. A questi incontri sono invitati, oltre ai parenti, gli ospiti più autosufficienti e quanti interessati così da coinvolgere il maggior numero di anziani possibile nei progetti che li riguardano direttamente.

• IL RAPPORTO CON IL TERRITORIO

Stimolare e mantenere contatti con tutte le realtà del territorio di appartenenza è indispensabile per favorire una intensa collaborazione e integrazione reciproca sia nell'analisi dei bisogni che nella progettazione e realizzazione degli interventi.

A questo proposito l'Rsa ha sviluppato nel tempo un serie di sinergie con Enti Locali, Istituzioni; Associazioni e Gruppi.

A titolo esemplificativo citiamo:

- Posti di sollievo. Sono in atto due convenzioni con altrettanti distretti Asl per posti di sollievo ed emergenza.
- Convenzioni con Comuni. Attualmente è in corso una convenzione per priorità di inserimento con il Comune di Faloppio, un "accordo programmatico" per la gestione di casi urgenti con il Comune di Como.
- Progetto sui Senza Fissa Dimora. Questo progetto, bandito e finanziato dalla Regione Lombardia, è attivo dal 2001; prevede la Casa Divina Provvidenza come Ente capofila e promotore e come partners il COORDINAMENTO SERVIZI PORTA APERTA, la CARITAS diocesana di Como, la CARITAS Parrocchiale di San Bartolomeo, L'Ospedale Valduce di Como e l'Ospedale S. Anna di Como. Tale progetto è rivolto alle persone senza fissa dimora, ed

è un servizio integrato nel quale la sinergia tra i vari attori, garantisce la qualità delle prestazioni erogate e offre agli utenti ulteriori interventi assistenziali, allo scopo di promuovere sempre più il benessere psico - fisico delle persone. Il punto di forza di questa sinergia è dovuto all'integrazione delle diverse competenze ed esperienze maturate negli anni: la nostra RSA per quanto riguarda l'ambito assistenziale, il Coordinamento "Porta Aperta" della Caritas diocesana per le sue capacità di muoversi sul territorio e il monitoraggio continuo degli aspetti legati alla grave emarginazione, il Servizio della Caritas parrocchiale "San Bartolomeo" per le competenze sanitarie.

- Centro d'Ascolto Caritas. Da alcuni anni vige una stretta partnership tra la Casa di Riposo ed il Centro d'Ascolto della Caritas Diocesana. Diversi sono i casi trattati nel tempo che hanno coinvolto la nostra organizzazione per quanto riguarda i servizi alberghiero, assistenziale ed educativo.
- Coordinamento RSA Non Profit della Provincia di Como. Risale agli anni novanta la costituzione di questa associazione informale di RSA aventi come comune denominatore la Dottrina Sociale della Chiesa nell'espletamento del proprio servizio sul territorio. Tale gruppo ha come scopo il porsi come interlocutore nei confronti delle istituzioni (Regione, Provincia, ASL.), creare momenti di mutuo aiuto e sinergie che permettano, attraverso la condivisione, diminuzione di costi e risparmio di risorse.
- Scambio intergenerazionale. Il servizio di animazione della nostra Casa di Riposo ha intessuto uno stretto rapporto di scambio con la scuola materna del quartiere, ed altri istituti scolastici, incontrandosi periodicamente e strutturando momenti di condivisione e di gioco tra i nostri anziani e i bambini.
- Associazioni presenti sul territorio. La nostra Casa di Riposo ha stretto rapporti con numerose associazioni, istituzioni e parrocchie, che periodicamente vengono ad animare spazi e momenti con i nostri anziani, per es. la Parrocchia di Albate, Parrocchia di Sagnino, M.I.T.E., U.N.I.T.A.L.S.I. Appiano Gentile, la Circoscrizione 5 del Comune di Como.

Una copia della presente Carta dei servizi viene consegnata a tutti gli anziani e ai loro familiari al momento dell'ingresso .

La Carta dei servizi aggiornata è sempre disponibile facendone

richiesta agli uffici amministrativi.

LA PERSONA ANZIANA E I SUOI DIRITTI

- **L'Anziano, padrone di casa, protagonista della propria vita attraverso l'esperienza di una cultura pedagogica in stile guanelliano**

La persona anziana che viene accolta nei nostri centri porta con se una propria ed unica esperienza di vita con i suoi valori, le sue attitudini ed i suoi desideri ed una combinazione specifica di bisogni fisici e psichici .

La nostra Casa assicura che a tutte le persone anziane sia concesso il diritto ad una esistenza dignitosa, al rispetto, alla autodeterminazione, al pieno riconoscimento della propria individualità, a cure e ad una assistenza fatta con scrupolo e rispetto della privacy, a comunicare con la realtà esterna e a relazionarsi con essa.

Tutta la comunità ha il dovere di promuovere e di proteggere i diritti delle persone anziane che accoglie al fine di assicurare loro una migliore qualità di vita.

Sarà quindi necessario tenere in considerazione alcuni aspetti:

- la autodeterminazione e la partecipazione nello scegliere il proprio ciclo di attività giornaliere; il tipo di assistenza appropriata e personalizzata; il livello di interazione con la struttura; l'accoglimento delle preferenze o dei bisogni nel rispetto della propria sicurezza e salute;
- la partecipazione ed integrazione nella vita di comunità con particolare attenzione alla famiglia di origine, che pur vivendo all'esterno del centro deve continuamente sentirsi coinvolta;
- servizi sociali adeguati per rispondere ai bisogni di benessere psico-sociale, sia nell'instaurare, mantenere e sviluppare i rapporti all'interno del centro, sia all'esterno di esso ed in primo luogo con la famiglia e con l'ambiente di vita precedente la venuta nella casa;
- un ambiente che sia sicuro, confortevole, familiare che permetta alla persona anziana di utilizzare, nel limite del possibile, i propri effetti personali o le proprie suppellettili;
- l'opportunità di svolgere piccoli lavori ed un'attività utile; favorire il libero accesso ai mezzi d'informazione e di divulgazione di notizie; la facoltà d'esercitare un'attività culturale creatrice e la possibilità di trasmettere alle generazioni future la propria esperienza di vita ed il proprio ingegno;
- esprimere la libertà di formarsi una propria opinione e di comunicarla; la libertà di vivere una sua interiorità spirituale e di praticare il proprio credo religioso.
- disporre di un'adeguata autonomia finanziaria.
- Il rispetto di questi diritti permetterà alla persona anziana di sentirsi protagonista della propria vita e, come diceva don Guanella, di essere "*il padrone di casa*".