



CASA  
DI RIPOSO  
ARONA

# Carta dei servizi

PER RICEVUTA



CASA  
DI RIPOSO  
ARONA

## INDICE

### PREMESSA

Nota di accoglienza

**Che cosa è la Carta dei Servizi**

**La Carta dei Servizi della Casa di Riposo di Arona**

## SEZIONE PRIMA

### Presentazione della struttura e principi fondamentali

- 1. Presentazione**
- 2. Presentazione della struttura e destinatari**
- 3. Presentazione del contesto territoriale**
- 4. Principi Fondamentali**
  - 4.1. Eguaglianza
  - 4.2. Imparzialità
  - 4.3. Continuità
  - 4.4. Umanità
  - 4.5. Partecipazione
  - 4.6. Efficacia ed efficienza
- 5. Rispetto della Carta dei Diritti della persona**

## SEZIONE SECONDA

### Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

- 1. Come raggiungere la struttura**
  1. Servizio di trasporto di linea
  2. Servizio di trasporto privato
- 2. La struttura**
  - 2.1. Piantina
- 3. Modalità organizzative**
  - 3.1. Risorse umane



CASA  
DI RIPOSO  
ARONA

- 4. Specifiche attività**
  - 4.1 Assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa)
  - 4.2 Attività tutelare e assistenziale
  - 4.3 Attività alberghiera
- 5. Attività medici specialisti**
- 6. Servizio di assistenza religiosa**
- 7. Parrucchiere/estetista/pedicure**
- 8. Inserimento: modalità ed informazioni generali**
- 9. Orari e modalità di accesso**
- 10. Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i familiari**
- 11. Associazioni di volontariato**
- 12. Informazioni**

## **SEZIONE TERZA**

### **Standard di qualità, impegni e programmi**

- 1. Fattori e standard di qualità**
- 2. Impegni e programmi**
- 3. Reclami**
- 4. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo**
  - Relazione sullo stato degli standard
  - Indagini sulla soddisfazione degli utenti



CASA  
DI RIPOSO  
ARONA

## PREMESSA

Gentile ospite,

la salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo in questa Struttura avvenga nei migliori dei modi e che la sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la Carta dei Servizi, un valido strumento di tutela dei diritti e uno strumento per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità della nostra offerta.

La preghiamo di leggere con attenzione quanto illustrato nel presente documento ma, in particolare, ci permettiamo di ricordare che la Direzione della Casa di Riposo di Arona è consapevole degli impegni per la qualità del servizio già presenti e che intende proseguire in un percorso di miglioramento continuo.

Le informazioni che troverà Le saranno utili per conoscere meglio quanto offerto dalla nostra Struttura per un sereno soggiorno ma anche per aiutarci, con il Suo indispensabile contributo, ad indirizzare meglio il lavoro e l'assistenza di tutti gli operatori.

A tal fine, periodicamente, verrà invitato/a a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente"; potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti.

Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per soddisfare, nel modo più completo possibile, le attese e le esigenze espresse.

Per segnalarci disfunzioni o reclami Le richiediamo di rivolgersi esclusivamente alla Direzione della Casa di Riposo di Arona, mentre per qualunque necessità o informazione basterà rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.

Cordialmente.

Il Presidente



CASA  
DI RIPOSO  
ARONA

## Che cosa è la Carta dei Servizi

### La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

- *la presentazione della Struttura e la dichiarazione dei fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali intende uniformare l'erogazione dei servizi;*
- *le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi della Struttura;*
- *la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che la Struttura intende raggiungere;*
- *le modalità con le quali si assicura di tutelare il cittadino utente rispetto ai disservizi;*
- *le modalità di verifica degli impegni assunti dalla Struttura.*

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che la Struttura è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

Con la Carta dei Servizi la Casa di Riposo di Arona mette a disposizione dell'utente (ospite e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della Struttura.

La Direzione della Casa di Riposo di Arona vuole, attraverso la Carta dei Servizi, fare una corretta informazione di quanto viene offerto e garantito ai propri ospiti.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale impegnato nella Struttura deve ed è in grado di offrire ma anche gli obiettivi e i traguardi di miglioramento che si intendono raggiungere.

Tutto il personale impegnato nella Struttura lavora per svolgere al meglio la propria attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti ed ai consigli di ogni singolo utente.

Questo documento è quindi da interpretare in chiave dinamica cui seguirà il suo annuale aggiornamento.

## SEZIONE PRIMA

### Presentazione della Struttura e principi fondamentali

#### Presentazione



La Casa di Riposo di Arona è un Ente Morale senza scopo di lucro, fondata nel 1885. Il suo unico scopo è quello di erogare dei servizi alla Comunità (ospitalità degli anziani) alle migliori condizioni possibili tra qualità dei servizi e costo delle prestazioni. La gestione "virtuosa", basata su criteri di efficienza e managerialità, ha portato negli ultimi anni a conseguire bilanci in utile, consentendo nuovi investimenti per migliorare i servizi erogati.

## **2. Presentazione della struttura e destinatari**

La Casa di Riposo di Arona si trova ad Arona (NO), in Piemonte a circa 40 chilometri dalla città di Novara, a pochi chilometri dal confine con la regione Lombardia e vicina ai caselli autostradali della A8 e della A26.

Architettonicamente la Struttura si presenta in modo adeguato rispetto al contesto territoriale in cui è ubicata.

La Struttura si sviluppa su quattro piani. Attualmente è operativa come Residenza Assistenziale Flessibile per 20 posti letto, come Residenza Assistenziale per 40 posti letto, come Residenza Sanitaria Assistita per 20 posti letto e come Centro Diurno Integrato per 20 posti

## **3. Presentazione del contesto territoriale**

La Struttura, circondata da un'area verde, è inserita all'interno nel parco secolare della Villa Leuthold accessibile dagli Ospiti e suoi familiari è localizzata in un contesto urbano in una delle più rinomate località turistiche sul Lago Maggiore.

## **4. Principi Fondamentali**

L'erogazione dei servizi offerti nella Struttura viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

### **4.1. Eguaglianza**

La Casa di Riposo di Arona si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.)

Il personale della struttura ha il preciso incarico di considerare l'ospite come "persona" cui prodigare la dovuta assistenza socio-assistenziale, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

### **4.2. Imparzialità**

Tutti gli operatori della Struttura sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

### **4.3. Continuità**

Tutte le prestazioni svolte dal personale della Struttura vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

### **4.4. Umanità**



L'attenzione centrale degli operatori della Struttura è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori devono rivolgersi agli ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

#### **4.5. Partecipazione**

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dalla Struttura è garantita all'utente (ospite o suo familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso le associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti del cittadino.

La Direzione della Casa di Riposo si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

Annualmente la Direzione della Casa di Riposo prende in esame le valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio reso.

#### **4.6. Efficacia ed efficienza**

Presso la Struttura, le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termini di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

La Direzione della Casa di Riposo di Arona si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi per garantire agli utenti le seguenti funzioni:

- **Informazione**
- **Accoglienza**
- **Partecipazione**

Siano esse rivolte all'esterno (fornendo informazioni all'utenza) sia all'interno (per la valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi).

##### Informazione

Le attività di informazione vengono attuate con tutti i mezzi attualmente a disposizione (Internet, pieghevoli, cartelline/ raccoglitori, cartelli) oppure direttamente presso la Reception/Direzione oppure dal Personale appositamente delegato.

Questa assicura all'utente (ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla Struttura.

##### Accoglienza -

La Direzione della Casa di Riposo di Arona unitamente al direttore Sanitario (se necessario) ed al Responsabile della Cooperativa che gestisce i servizi concordano con l'utenza (futuro ospite e suoi familiari) il livello assistenziale necessario. L'accoglienza all'interno della Struttura viene quindi svolta dal personale infermieristico e dagli operatori Socio Sanitari.

Il suddetto personale provvede nei confronti dell'utente a garantire un'adeguata accoglienza all'interno della struttura 24 ore su 24. E' in grado di instaurare con l'utente una relazione tale da



limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative. Previo preventivo accordo l'ingresso dell'ospite può essere effettuato in ogni momento della giornata.

#### Partecipazione

La Casa di Riposo di Arona intende attivare un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra L'Ente stesso e l'utenza; favorisce inoltre all'interno della propria struttura la presenza e l'attività di Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti degli utenti.

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- messa a disposizione di spazi adeguati per le associazioni di Volontariato e di Tutela;
- predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente;
- rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;
- pubblicazione della relazione periodica relativa ai dati raccolti su informazioni, reclami e suggerimenti.

## **5. Rispetto della carta dei diritti della persona**

La Direzione Casa di Riposo di Arona si è impegnata ad adottare la "Carta dei Diritti della Persona" di seguito riportata integralmente.

### ***Diritto alla vita***

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, esigenze fisiologiche, riposo, sonno, comunicazione ecc.).

### ***Diritto di cura ed assistenza***

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

### ***Diritto di difesa***

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

### ***Diritto di prevenzione***

Ad ogni persona devono essere assicurati attività, strumenti, presidi sanitari, informazione e tutto quanto sia atto a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

### ***Diritto di parola e di ascolto***





Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

***Diritto di informazione***

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

***Diritto di partecipazione***

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso.

***Diritto di accettazione***

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

***Diritto alla critica***

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

***Diritto al rispetto e al pudore***

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

***Diritto di riservatezza***

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge 196/2003 e successive modificazioni.

***Diritto di pensiero e di religione***

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.



CASA  
DI RIPOSO  
ARONA

## SEZIONE SECONDA

### Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

#### 1. Come raggiungere la struttura

La Casa di Riposo di Arona si trova in Arona, Via Mottarone , cittadina posta sulle rive del Lago Maggiore (ritenuta la porta del Lago) in posizione baricentrica tra le maggiori città del territorio circostante: Milano 70 km, Torino 120 km; Novara 40 km; Gallarate e Busto Arsizio 25/30 km. Nodo intermodale ferroviario per le tratte maggiori Milano/Domodossola/Briga, Novara/Genova, Torino/Modane e quelle minori di Santhià e Borgomanero nonché collegata dalle autostrade A26 Genova/Gravellona Toce; A4 Torino/Milano; Varese e Como con uscite Arona e Castelletto Ticino.-

##### 1.1 Servizio di trasporto di linea

E' un nodo intermodale ferroviario per le tratte Milano/Domodossola/Briga, Torino/Modane, Novara/Genova/XXmiglia e quelle per Borgomanero/Santhià.

##### 1.2 Servizio di trasporto privato

La Struttura è raggiungibile da Novara percorrendo la SS 32 Ticinese e da Busto/Gallarate/Stresa/Verbania per la SS 33 del Sempione. E' collegata con le tratte autostradali da Varese/Como (A8), Torino/Novara/Milano (A4), Genova/Gravellona Toce ( A26) con uscite, per tutte, ai caselli di Arona e Castelletto Ticino.

#### 2. La Struttura

L'edificio della Casa di Riposo di Arona è inserito all'interno nel parco secolare della Villa Leuthold accessibile dagli Ospiti e suoi familiari. Si sviluppa su tre piani abitativi più un seminterrato destinato ai servizi, cucina, sala ristorazione, palestra ed aree riservate al culto; il tutto per complessivi mq. 4.500 ca. All'interno del sedime di corte è stato ricavato un ampio giardino tematico adatto anche a chi soffre di patologie senili (Alzheimer, demenze ecc).

Alcuni accorgimenti tecnici adottati per rendere la struttura fruibile anche da persone con autonomia ridotta sono:

- parcheggio con comunicazione non interrotta con l'accesso alla struttura;
  - varchi e porte esterne nonché l'area esterna ed il giardino tematico sono posti allo stesso livello dei percorsi pedonali e con essi raccordati mediante rampe;
  - corrimano in vista, lungo i corridoi interni;
  - porte di facile manovrabilità, prive di riporti e cornici sporgenti, con apertura mediante leggera spinta .
- I locali e i diversi spazi che compongono la struttura soddisfano i requisiti igienici e sono in sintonia con le disposizioni previste dalla normativa vigente.



Particolare attenzione è stata posta nella disposizione degli arredi fissi e mobili della Struttura affinché gli arredi siano completamente e liberamente fruibili da persone con ridotta autonomia di movimento e con ausili.

La struttura ha con una capacità recettiva residenziale di 80 posti letto, in quattro nuclei di 20 ospiti ciascuno sistemati in camere doppie tutte dotate di ogni confort, servizi igienici e condizionamento; a questi si aggiungono 20 posti nel Centro Diurno Integrato adatto a portatori di patologie e/o scarsa e nulla autosufficienza.

Nei nuclei sono presenti locali ad essi espressamente destinati: infermeria, sala ristorazione, soggiorno, sala per attività occupazionali, servizi igienici e bagno assistito<sup>1</sup>, locali di servizio per il personale di assistenza dotato di servizi igienici e locali magazzini.

Completano la struttura i locali e/o gli spazi dedicati ai:

- “servizi di vita collettiva”: ingresso, ufficio amministrativo, soggiorno comune/sala ristorante, sala polivalente/locale per attività occupazionale e di animazione, palestra, parrucchiere/pedicure, locale per il culto (cappella officiata), camera mortuaria
- “servizi sanitari”: ambulatorio medico/infermieristico
- “servizi generali”: cucina e dispense varie con locali accessori, lavanderia e stireria, magazzino, spogliatoio per il personale, locale deposito a disposizione degli ospiti, deposito biancheria pulita, deposito biancheria sporca.

### 3. Modalità organizzative

La Casa di Riposo di Arona (NO) è una Struttura che offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato presso la Struttura:

- Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini familiari e non a quelle ospedaliere.
- Presenza per ciascun ospite di una cartella clinica compilata e costantemente aggiornata dal personale sanitario.
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite.
- Presenza di una Commissione di Valutazione Interna composta da personale interno e da consulenti medici specialisti.
- Modalità di lavoro in equipe multiprofessionale.
- Presenza di procedure per il passaggio consegna tra gli operatori.
- Presenza di protocolli operativi.
- Presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente.

#### 3.1. Esempio di una Giornata Tipo

- Ore 6.00 sveglia e alzate
- Ore 8.00 colazione
- Ore 9.30 visita medica programmata, attività di animazione e terapia occupazionale e attività riabilitative
- Ore 11.30 pranzo
- Ore 13.15 igiene e riposo pomeridiano
- Ore 14.45 idratazione

<sup>1</sup> Locale igienico opportunamente attrezzato ( ad es. con ogni elemento accostabile dai tre lati) in modo da permettere al personale di assistere adeguatamente l'ospite.



- Ore 15.15 attività di animazione programmate su base settimanale, attività riabilitative
- Ore 16.30 the e merenda
- Ore 18.00 cena e momento distensivo
- Ore 19.15 preparazione per la notte.

### **3.2 Risorse umane della Struttura**

La Casa di Riposo di Arona è amministrata direttamente da un Consiglio di Amministrazione che nomina al suo interno un Presidente con funzioni di Direttore Amministrativo e si avvale di Personale assunto direttamente con funzioni amministrative e di segreteria. I servizi assistenziali sono stati affidati alla Nuova Assistenza Società Cooperativa Sociale ONLUS di Novara, società di comprovata capacità che ha già operato per conto dell'Ente nella struttura precedente.

L'organico delle risorse umane della Struttura è così composto:

#### **Amministrativo**

L'Amministrativo gestisce le attività amministrative tecniche e di segreteria.

#### **Coordinatore**

E' responsabile della programmazione e organizzazione delle attività che si svolgono all'interno della struttura e del loro coordinamento con gli altri servizi di zona.

#### **Personale Specializzato**

Tutto il personale operante nella struttura è specializzato, ciascuno secondo le proprie competenze specifiche. E' composto da: medici, infermieri professionali, animatori, terapisti della riabilitazione, terapisti occupazionali, educatori, psicologi, assistenti tutelari (OSS), parrucchieri e podologi, cuochi, addetti alla ristorazione, addetti ai servizi alberghieri (pulizia, lavanderia).

## **4. Tipologia delle prestazioni erogate**

Presso la Struttura vengono erogate prestazioni di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa), di attività tutelare ed assistenziale, di attività alberghiera.

### **4.1. Assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa)**

#### **Assistenza Medica in Piemonte**

L'assistenza medica è garantita dal SSN attraverso i Medici di Base che svolgono le seguenti prestazioni:

**visita e/o controllo di medicina generale;**

**prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;**

**richiesta di visite specialistiche;**

**proposte di ricovero ospedaliero..**



Il medico è presente in struttura secondo la vigente normativa.

L'assistenza medica è inoltre garantita durante le ore notturne, nei giorni festivi o per situazioni che rivestono carattere di urgenza attraverso il Servizio di Guardia medica.

### **Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica è garantita tutti i giorni dell'anno secondo gli standard normativi previsti.

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

**somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica;  
medicazioni;**

**sorveglianza dello stato di salute degli ospiti.**

Le attività del personale infermieristico sono coordinate dal responsabile operativo del nucleo.

### **Attività di riabilitazione**

L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza del terapeuta che svolge le seguenti prestazioni:

**Mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità;**

**Massoterapia di tipo circolatorio per limitare i disturbi legati a problemi circolatori;**

**Ginnastica attiva (quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore) e passiva (quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore).**

Tale attività viene prestata sia in palestra, sia nelle camere di degenza.

Il terapeuta della riabilitazione è presente in struttura tutti i giorni feriali.

### **Attività di animazione e terapia occupazionale**

L'animazione e la terapia occupazionale sono garantite dall'animatore e terapeuta occupazionale che ha il compito di coinvolgere gli ospiti in attività di intrattenimento mirate anche al tentativo di recupero psico-fisico complessivo.

Svariate sono le attività di intrattenimento: ascolto musicale, canto individuale e di gruppo, ballo, gioco della tombola, delle carte e della dama, lettura di un quotidiano nelle aree di testo dai caratteri di grossa dimensione, puzzle, cruciverba, dettato, colorazione mirata di disegni ecc.

La terapia occupazionale praticata propone anche esercizi di manualità fine, per mantenere una certa funzionalità delle mani, utile per svolgere tutte le normali azioni quotidiane.

L'animazione viene garantita in forma tutelante e nella sua funzione di curare il recupero e la socialità degli utenti e delle famiglie, coinvolge gli ospiti in attività individuali e/o collettive in base ai programmi stabiliti con il responsabile di struttura e le sue attività rientrano nelle seguenti categorie:

**attività ludiche;**

**laboratori con attività manuali;**

**rapporti individuali;**

**accompagnamento all'esterno.**

L'animatore e terapeuta occupazionale è presente in struttura tutti i giorni feriali e anche nei giorni festivi in occasione di ricorrenze e feste a tema.

## **4.2. Attività tutelare ed assistenziale**



Quest'attività mira a curare l'utente ospite della Struttura, potenziando e salvaguardando le abilità residue. L'attività tutelare ed assistenziale è garantita 24 su 24 tutti i giorni dell'anno con la presenza di personale in possesso di qualifica di assistente specializzato (OSS) che svolge le seguenti prestazioni:

### ***Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona***

Aiuto nella alzata dal letto, preparazione ed aiuto per il riposo pomeridiano e notturno;  
Aiuto e/o esecuzione dell'igiene quotidiana e periodica;  
Aiuto nella scelta dell'abbigliamento e nella vestizione;  
Aiuto nell'assunzione del cibo;  
Aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività; mobilitazione delle persone allettate e/o in carrozzella.

### *Interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona*

Riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite

Il personale OSS svolge inoltre interventi generali di natura assistenziale, offrendo un valido supporto psicologico, volti a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'ospite, i suoi rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc.

Al fine di garantire l'erogazione delle prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore nel rispetto di un ordinato ritmo di vita per gli ospiti, il personale OSS svolge la propria attività su turni.

Il personale infermieristico ed il personale OSS assicurano, lavorando in sinergia, le seguenti prestazioni per la tutela igienico-sanitaria della persona:

**somministrazione, controllo ed aiuto nella assunzione dei farmaci;**  
**prevenzione di stati morbosi ricorrenti (ad esempio piaghe da decubito);**  
**prestazioni di pronto intervento di semplice attuazione.**

### **4.3. Attività alberghiera**

La Struttura offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero: portineria, ristorazione, pulizie, lavanderia/stireria, telefono.

#### Portineria

Il personale presente garantisce l'accesso alla struttura da parte dei visitatori.

La portineria è il punto centrale di riferimento e di informazioni per gli utenti (ospiti o suoi familiari) della struttura.

#### Ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito dal Responsabile Cuoco e da un addetto alla ristorazione che svolge le attività previste per la lavorazione e preparazione degli alimenti secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti.

Il menù invernale ed estivo è articolato in 7 giorni, fissato dalla Direzione previa valutazione ASL, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo, sia per la cena e le alternative. Prevede piatti tradizionali e qualche novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità e comunque, come regola generale, i cibi vengono preparati con ridotta quantità di sali e di condimenti.



Diete personalizzate sono previste per quegli ospiti che per motivi diversi non possano usufruire dei cibi previsti dal menù.

Queste le diete più comuni che vengono servite:

***Dieta iposodica (con poco sale) per persone con ipertensione arteriosa (pressione alta);***

***Dieta con minore quantità di zuccheri, di pasta e di pane per persone diabetiche;***

***Dieta ipoproteica (con poche proteine e quindi con minor quantità di carne, uova, formaggi e legumi) per persone che presentano elevati valori di acido urico nel sangue;***

***Dieta ipolipidica (con pochi grassi, olio, burro) per persone in sovrappeso o che presentano elevati valori di colesterolo nel sangue;***

***Dieta ipocalorica (con alimenti a minor contenuto di calorie) per persone che presentano un peso corporeo eccessivo.***

#### Pulizie

La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti della struttura ad eccezione delle aree abitative (camere di degenza) è effettuato da apposito personale.

La pulizia ordinaria e il riordino degli ambienti di vita, degli arredi ed attrezzature dell'ospite è effettuata dal personale OSS poiché rientrano negli interventi di assistenza indiretta della persona.

#### Lavanderia/stireria

Questo servizio è garantito dal personale con funzione di guardarobiera ed è esteso anche agli indumenti personali. La pulizia e l'igienizzazione della biancheria piana viene invece effettuato all'esterno da apposita Ditta specializzata.

## **5. Attività medici specialisti**

A seconda delle necessità dell'ospite è garantito il necessario apporto medico specialistico dal parte del servizio di medicina specialistica dell'ASL.

Queste figure professionali vanno ad integrare e supportare le attività degli operatori presenti stabilmente all'interno della struttura.

## **6. Servizio di assistenza religiosa - cattolica**

All'interno della Struttura per gli ospiti di fede cattolica, si trova una piccola Cappella, dove periodicamente viene celebrata la Santa Messa. Ogni ospite o suo famigliaire può ricevere l'assistenza personale rivolgendosi al religioso che collabora con la Struttura.

## **7. Parrucchiere/estetista/pedicure**

Trattamenti estetici del viso e del corpo (estetista), trattamenti di igiene e di cosmesi del piede (pedicure), taglio ed acconciatura dei capelli e/o barba (parrucchiere/barbiere) sono effettuati dal personale specializzato



CASA  
DI RIPOSO  
ARONA

## 8. Inserimento: modalità ed informazioni generali

L'ammissione alla Struttura è subordinata alla presentazione dei seguenti documenti:

- Certificato del medico di famiglia dell'assistito costatato che le condizioni psico-fisiche del soggetto e la situazione familiare e socio-ambientale sono tali da non permettergli di permanere nel proprio domicilio.
- Certificati di medici specialistici (geriatra, fisiatra, neurologo, psichiatra) del servizio di medicina specialistica dell'ASL di riferimento.

Al momento dell'inserimento in struttura l'ospite deve portare con sé i seguenti documenti:

- carta di identità o altro documento di riconoscimento
- tessera sanitaria rilasciata dall'Unità Sanitaria Locale
- codice fiscale
- documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base con eventuale prescrizione di terapia
- documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici ecc.)
- eventuale altra documentazione richiesta.

L'ospite deve avere con sé i seguenti effetti personali individuati da apposito contrassegno consegnato dalla Segreteria Amministrativa. Si avverte che non verranno accettati effetti privi di tale contrassegno.

- biancheria (biancheria intima);
- indumenti (pigiami e/o camicie da notte, vestaglie o veste da camera, calzini, pantofole, vestiti, scarpe);
- ausili per l'igiene personale (porta sapone, spazzolino, pettine, necessario per barba).

## 9. Orari e modalità di accesso

La Struttura è aperta al pubblico (parenti e amici degli ospiti) con l'orario di seguito riportato.

**Mattina: dalle 09.00 alle 11.30      Pomeriggio: dalle 14.30 alle 17.30**

Per qualunque esigenza particolare i familiari degli ospiti possono frequentare la Struttura al di fuori dell'orario di visita previa autorizzazione del Direttore o suo delegato.

## 10. Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i familiari

Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. E' necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso la Struttura e che non arrechino disturbo al riposo degli altri ospiti soprattutto se tali visite avvengono all'interno dei nuclei e delle camere.

Sono ammesse le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni a tutte le aree comuni solo se accompagnati da un familiare maggiorenne e si sconsiglia l'accesso alle singole camere degli ospiti al fine da proteggerli da eventuali situazioni di disagio

All'interno della Struttura esistono appositi spazi destinati (sala polivalente, locali ospiti) destinati ad attività collettive di tipo ricreativo e di socializzazione a disposizione degli ospiti e dei loro familiari.





CASA  
DI RIPOSO  
ARONA

La Casa di Riposo di Arona promuoverà periodiche riunioni alle quali parteciperanno oltre all'Amministrazione stessa il personale della struttura, gli ospiti e i loro familiari al fine di valutare la qualità dei servizi offerti.

La Struttura garantisce la messa a disposizione di spazi adeguati per le attività svolte da associazioni di Volontariato con specifica competenza nel campo delle persone anziane.

## 12. Informazioni

Ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle modalità di accesso, sulle attività e prestazioni erogate sono fornite dalla Segreteria Amministrativa o suo delegato.

### **Ufficio Amministrativo**

Telefono 0322/231901

Fax 0322/231929

[cdr.arona@libero.it](mailto:cdr.arona@libero.it)



CASA  
DI RIPOSO  
ARONA

## Standard di qualità, impegni e programmi

### I. Fattori e standard di qualità

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso ad alcuni aspetti (fattori di qualità).

La Casa di Riposo di Arona considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. orari e modalità distribuzione pasti
2. regolarità delle visite mediche
3. accessibilità dei familiari e orario visite
4. informazione data all'ospite dal medico sul trattamento terapeutico
5. Pulizia ed igiene
6. Rapporti umani

La Casa di Riposo di Arona ha stabilito per ogni fattore di qualità un specifico obiettivo (Standard di qualità):

1. qualità del cibo, rispetto dei menù programmati e delle diete , rispetto delle grammature previste, regolarità orario distribuzione pasti
2. frequenza quotidiana delle visite mediche
3. frequenza e rispetto orari visite
4. acquisizione esauriente delle informazioni sul trattamento terapeutico, puntualità e precisione nella somministrazione dei farmaci
5. Igiene degli Ospiti e pulizia del proprio abbigliamento, pulizia delle camere , dei bagni ,delle aree comuni
6. Cortesia, rispetto, educazione e disponibilità del personale nei confronti degli ospiti

### 2. Impegni e programmi

La Casa di Riposo di Arona si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni Questionari da sottoporre agli ospiti o loro familiari e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio

### 3. Reclami

Nel garantire la funzione di tutela la Casa di Riposo di Arona offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni attraverso Moduli specifici reperibili in Segreteria Amministrativa.

### 4. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo



CASA  
DI RIPOSO  
ARONA

### **Relazione sullo stato degli standard**

La Struttura garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione redatta dall'Amministrazione della Casa di Riposo di Arona avrà adeguati momenti di discussione con i vertici della Cooperativa affidataria dei servizi, nel caso specifico alla Nuova Assistenza Società Cooperativa Sociale ONLUS di Novara e verrà resa pubblica. Scopo della relazione verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando e riadeguando i fattori e gli standard di qualità.

### **Indagini sulla soddisfazione degli utenti**

La Casa di Riposo di Arona garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.