



**CASA DELL'ANZIANO "G. VADA"**  
**VIA G. MARCONI 22 - VERZUOLO**  
tel. 0175 - 85444 - fax 0175 - 750958  
e-mail [CASA.RIPOSO@COMUNE.VERZUOLO.CN.IT](mailto:CASA.RIPOSO@COMUNE.VERZUOLO.CN.IT)

# **PROGETTO GESTIONALE DEL SERVIZIO N° 1**

**Periodo di riferimento  
Anno 2011 - 2013**

Data di emissione: 31/07/2010

Responsabile: DIRETTORE  
Carla Quaranta

Firma: \_\_\_\_\_

## **S O M M A R I O**

- 1. Presentazione del progetto**
- 2. Descrizione dei destinatari**
- 3. Modalità di presa in carico**
- 4. Metodologia utilizzata per la presa in carico**
- 5. Strumenti / metodologie per la rilevazione dei bisogni**
- 6. Procedure di verifica e valutazione**
- 7. Modalità di trasmissibilità a garanzia della continuità progettuale**
- 8. Orario di apertura**
- 9. Schema turni operatori**
- 10. Attività con relativa articolazione giornaliera, settimanale, annuale**
- 11. Servizi generali**
- 12. Risorse strutturali, strumentali, tecniche**

### **1. Presentazione del progetto**

Il progetto gestionale del servizio è stato redatto in conformità alle prescrizioni del D.G.R. 25-12129 del 14/09/09 – Allegato B della Regione Piemonte – Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio-sanitarie. I contenuti del progetto rispondono ai requisiti indicati nell'Allegato C del suddetto D.G.R.

Il presente progetto è riferito al triennio 2011 – 2013 come previsto dalla normativa.

### **2. Descrizione dei destinatari**

I destinatari dei servizi socio assistenziali erogati dalla Casa di Riposo sono persone anziane autosufficienti che necessitano della sola assistenza alberghiera (RAA) e non autosufficienti di bassa e media intensità assistenziale (RA – RAF) che necessitano di un'adeguata assistenza socio-sanitaria in regime residenziale.

Attualmente la struttura è autorizzata con Deliberazione n° 1730 del 29/12/97 dalla ASL 17 di Saluzzo per:

□ n° 18 posti letto RAA;

□ n° 36 posti letto RA;

□ n° 20 posti letto RAF.

La Casa di Riposo è convenzionata con la ASL CN1.

### **3. Modalità di presa in carico**

La presa in carico di un ospite privato (autosufficiente o non autosufficiente non convenzionato) prevede l'inoltro di una domanda di inserimento che, in mancanza di disponibilità di posti letto, viene inserita in una lista di attesa.

Al manifestarsi della disponibilità i richiedenti sono contattati per avere conferma de loro interesse e, in caso positivo, viene fissato un incontro conoscitivo.

Per gli ospiti in convenzione la presa in carico avviene attraverso l'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) dell'ASL CN1, che segnala la richiesta di un assistito non autosufficiente di essere ospitato presso la Casa di Riposo.

Verificata la disponibilità e la compatibilità del posto letto con le caratteristiche del richiedente (sesso, patologia) viene data conferma all'U.V.G. ad ospitare la persona.

Quando possibile, prima dell'ingresso viene concordato un incontro con l'ospite e/o familiari per raccogliere informazioni sullo stato di salute, abitudini, esigenze, patologie dell'ospite.

La valutazione psico-fisica dell'ospite è contenuta nel Progetto Assistenziale Individualizzato trasmesso dall'U.V.G.

#### **4. Metodologia utilizzata per la presa in carico**

Le modalità di ingresso dell'ospite sono descritte in una procedura documentata che prevede le seguenti fasi:

##### **a. Richiesta di documentazione**

- copia della carta d'identità in corso di validità;
- copia del codice fiscale;
- originale della tessera sanitaria;
- copia di eventuali esenzioni ticket per patologie;
- scheda di accertamento delle condizioni di non autosufficienza compilata dal medico di base;
- documentazione sanitaria relativa e ricoveri ospedalieri e/o in case di cura.

##### **b. Richiesta di dotazioni personali**

Viene consegnato un elenco dei capi di abbigliamento necessari per la gestione dell'ospite. I capi devono essere contrassegnati con il numero previsto.

##### **c. Sottoscrizione di documenti**

Al momento dell'ingresso sono sottoposti all'ospite e/o al suo garante per sottoscrizione i seguenti documenti:

- contratto di ospitalità;
- informativa sulla privacy ai sensi del D.Lgs 196/03

##### **d. Presentazione della Casa di Riposo**

La presentazione della Casa di Riposo, se non è già stata fatta in precedenza negli incontri preliminari, viene fatta al momento dell'ingresso e consiste in:

- illustrazione del funzionamento della struttura;
- presentazione dei responsabili dei servizi socio-sanitari;
- visione della camera e locali comuni;

- consegna di copia della Carta dei Servizi;
- consegna di copia del Regolamento Interno.

## **5. Strumenti/metodologie per la rilevazione dei bisogni**

Al momento dell'ingresso viene eseguita una prima sommaria valutazione dei bisogni reali e potenziali dell'ospite attraverso:

- analisi della Relazione dell'U.V.G.;
- analisi della documentazione compilata dal Medico di Base;
- intervista diretta all'ospite e/o suoi famigliari e compilazione di una Scheda informativa in cui sono riepilogate le condizioni psico-sanitarie e sociali dell'ospite.

Dopo l'ingresso nella Casa di Riposo, l'ospite è tenuto sotto osservazione per un periodo di circa 15 giorni, durante i quali le diverse figure professionali valutano nella realtà quali sono effettivamente le condizioni psicofisiche, i suoi bisogni reali di assistenza e quelli potenziali legati a problematiche che potrebbero presentarsi nel breve periodo.

La valutazione dopo il periodo di osservazione è documentata dalle diverse figure professionali nella Scheda di Osservazione.

I documenti suddetti costituiscono gli elementi in ingresso per l'elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) dell'ospite.

Il PAI è elaborato da un'Equipe Multidisciplinare composta dalle diverse figure professionali che erogano l'assistenza secondo le modalità previste dal D.G.R. 42-8390 del 10/03/08.

## **6. Procedure di verifica e valutazione**

La gestione dei PAI è definita da una procedura documentata che prevede, in base ai bisogni dell'ospite,:

- la definizione di obiettivi per ciascun aspetto oggetto di valutazione;
- la definizione del tipo di assistenza da erogare per il raggiungimento dell'obiettivo;
- la definizione delle figure professionali coinvolte nell'erogazione dell'assistenza;
- la scadenza entro la quale deve essere fatta la verifica del raggiungimento degli obiettivi.

La scadenza dei PAI è variabile in base alle condizioni dell'ospite e al tipo di obiettivo (breve/medio/lungo termine), ma comunque non oltre i 6 mesi dall'emissione.

Gli operatori hanno il dovere di segnalare se le condizioni dell'ospite subiscono repentine variazioni e richiedono un'emissione di un nuovo PAI prima della scadenza.

Alla scadenza l'Equipe Multidisciplinare valuta se gli obiettivi previsti nella fase di elaborazione del PAI sono stati raggiunti completamente o parzialmente ed elabora il nuovo piano assistenziale.

La valutazione del raggiungimento degli obiettivi è documentata.

L'attenzione verso le condizioni di salute dell'ospite trova riscontro nel monitoraggio continuo e sistematico di alcuni parametri:

- evacuazioni,
- diuresi,
- alimentazione,
- peso,
- pressione arteriosa,
- valori glicemici,
- temperatura corporea,
- frequenza cardiaca.

Il monitoraggio dei suddetti parametri è documentato in apposite schede compilate dagli operatori.

## 7. **Modalità di trasmissibilità a garanzia della continuità progettuale**

Il sistema di gestione adottato dalla Casa di Riposo è conforme alla Norma UNI EN ISO 9001 – Requisiti di un Sistema di Gestione per la Qualità, dove il miglioramento della qualità dei servizi e la soddisfazione del cliente rappresentano l'obiettivo prioritario della Direzione.

Il sistema sviluppato documenta, attraverso processi, protocolli e istruzioni operative le modalità di erogazione dei servizi.

I processi operativi, definiti dal sistema sono:

- SP01 – Inserimento ospiti
- SP02 – Progettazione PAI

- SP03 – Assistenza tutelare
- SP04 – Assistenza infermieristica
- SP05 – Terapia riabilitativa
- SP06 – Terapia occupazionale
- SP07 – Preparazione pasti
- SP08 - Lavanderia
- SP09 – Pulizia locali
- SP10 – Approvvigionamenti
- SP11 – Addestramento personale
- SP12 – Gestione Sistema Qualità.

I protocolli assistenziali definiti dal sistema sono quelli richiesti dall'Allegato C del D.G.R. 17-15226 del 30/03/05 della Regione Piemonte, ed in particolare:

- PR01 – Protocollo per la mobilitazione
- PR02 – Protocollo per l'igiene personale degli ospiti
- PR03 – Protocollo per la contenzione fisica
- PR04 – Protocollo per la prevenzione lesioni da decubito
- PR05 – Protocollo per il controllo delle infezioni e parassitosi
- PR06 – Protocollo per la prevenzione delle incontinenze
- PR07 – Protocollo per la disinfezione dei presidi
- PR08 – Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale
- PR09 – Protocollo per una corretta gestione della biancheria sporca e modalità di lavaggio degli effetti lettereci e degli indumenti
- PR10 – Protocollo per una corretta idratazione degli ospiti
- PR11 – Protocollo per la gestione dei rifiuti
- PR12 – Protocollo per la gestione dei farmaci
- PR13 – Protocollo per una corretta somministrazione del vitto
- PR14 – Protocollo per la prevenzione delle cadute
- PR15 – Protocollo per la prevenzione e cura della scabbia

Completano la documentazione numerose Istruzioni Operative che dettagliano le modalità di esecuzione di particolari attività.

La suddetta documentazione è stata illustrata, condivisa e distribuita a tutti gli operatori con la richiesta di segnalare tempestivamente ogni evento che impedisca l'applicazione di quanto stabilito.

Verifiche Interne e dell'Organismo di Certificazione garantiscono la conformità della applicazione del sistema.

Il personale di nuova assunzione è sottoposto ad un periodo di formazione per affiancamento a personale esperto con lo scopo di:

- valutare le competenze professionali;
- acquisire la conoscenza del sistema organizzativo della Casa di Riposo al fine di garantire la continuità progettuale.

Annualmente è predisposto un Piano di Formazione del personale redatto in base ai bisogni formativi rilevati dai responsabili. Le attività di formazione svolte sono documentate.

## 8. Orario di apertura

L'orario di apertura per i visitatori è dalle ore 06,00 alle ore 22,00 compresi prefestivi e festivi. Esigenze particolari possono essere accolte su richiesta e autorizzazione della Direzione.

## 9. Schema turni operatori

I turni del personale sono emessi su base mensile e sono approvati dalla Direzione.

Le variazioni di turno sono preventivamente approvate dalla Direzione.

Lo schema settimanale dei turni è il seguente:

### *a. Operatori socio-sanitari – Nucleo RA – RAA*

<b>TURNO</b>	<b>L</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>G</b>	<b>V</b>	<b>S</b>	<b>D</b>
MATTINO 06,00 - 14,00	N° 2	N° 2	N 2	N° 2	N° 2	N° 2	N° 2
POMERIGGIO 14,00 - 22,00	N° 1						
NOTTE 22,00 - 06,00	N° 1						

**b. Operatori socio-sanitari – Nucleo RAF**

<b>TURNO</b>	<b>L</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>G</b>	<b>V</b>	<b>S</b>	<b>D</b>
MATTINO 06,00 - 14,00	N° 2	N° 2	N 2	N° 2	N° 2	N° 2	N° 2
POMERIGGIO 14,00 - 22,00	N° 2	N° 2	N 2	N° 2	N° 2	N° 2	N° 2
NOTTE 22,00 - 06,00	N° 1						

**C. REFERENTI DI NUCLEO**

<b>TURNO</b>	<b>L</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>G</b>	<b>V</b>	<b>S</b>	<b>D</b>
MATTINO 07,30 - 12,30	N° 2	N° 2	N 2	N° 2	N° 2	==	==
POMERIGGIO 17,00 - 20,00	N° 2	N° 2	N 2	N° 2	N° 2	==	==

**D. INFERMIERI**

<b>TURNO</b>	<b>L</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>G</b>	<b>V</b>	<b>S</b>	<b>D</b>
MATTINO 08,00 - 12,00	N° 1						
POMERIGGIO 18,30 - 19,30	N° 1						

**E. FISIOTERAPIA**

<b>TURNO</b>	<b>L</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>G</b>	<b>V</b>	<b>S</b>	<b>D</b>
MATTINO 09,00 - 12,00	N° 1	N° 1	N 1	N° 1	N° 1	--	--

**F. ANIMAZIONE**

<b>TURNO</b>	<b>L</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>G</b>	<b>V</b>	<b>S</b>	<b>D</b>
MATTINO 09,00 - 11,00	==	==	N° 1	==	==	==	==
MATTINO 09,30 - 11,30	==	N° 1	==	==	==	==	==

POMERIGGIO 15,00 - 18,00	N° 1	==	==	==	==	==	==
-----------------------------	------	----	----	----	----	----	----

### G. SERVIZIO PSICOLOGICO

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
POMERIGGIO 15,00 - 18,00	==	==	==	N° 1	==	==	==

## 10. ATTIVITÀ CON RELATIVA ARTICOLAZIONE GIORNALIERA, SETTIMANALE, ANNUALE

Le attività svolte all'interno della Casa di Riposo sono definite per ogni servizio da Piani di Lavoro.

### Attività giornaliere

Fascia oraria	Attività	Responsabilità
06,00 - 10,30	- Alzata ospiti, igiene personale e vestizione	OSS
	- Colazione	OSS
	- Somministrazione terapie	INF
09,00 - 11,30	- Sanificazione unità ospite	OSS
	- Mobilizzazione attiva e passiva	FISIOTERAPISTA (L/M/M/G/V)
	- Terapia occupazionale	ANIMATORE (M/V)
	- Monitoraggio ospiti	INF
	- Lavanderia capi ospiti	ADDETTA
	- Bagni ospiti	OSS
	- Pulizie locali	ADDETTA
11,45 - 13,00	- Pranzo	OSS
	- Somministrazione terapie	INF
13,00 - 15,00	- Allettamento ospiti	OSS
	- Riordino locali pranzo	OSS
15,00 - 18,30	- Animazione	ANIMATORE / OSS
	- Bagni ospiti	OSS
	- Merenda	OSS
18,30 - 19,30	- Cena	OSS
	- Somministrazione terapie	INF
19,30 - 22,00	- Riordino locali cena	OSS
	- Igiene e allettamento	OSS
	- Somministrazione terapie serali	OSS
22,00 - 06,00	- Riposo notturno	--
	- Monitoraggio notturno	OSS
	- Guardaroba	OSS

	- Sanificazione ausili	OSS
--	------------------------	-----

## 11. Servizi generali

A integrazione dei servizi operativi la Casa di Riposo dispone dei seguenti servizi generali:

- DIREZIONE E SEGRETERIA, presente dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 13,00 e al lunedì e giovedì dalle ore 15,00 alle ore 18,00 con il compito di ricevere i visitatori, richiedere e/o rilasciare informazioni o documenti relativi all'ospite, gestione amministrativa della Casa di Riposo.
- PULIZIA LOCALI, con la responsabilità di assicurare la pulizia delle camere degli ospiti, dei locali comuni e degli uffici.
- MANUTENZIONE DELLE INFRASTRUTTURE, il servizio è svolto dall'Ufficio Tecnico del Comune di Verzuolo.
- LAVANDERIA, con la responsabilità di assicurare il lavaggio e stiratura dei capi degli ospiti.
- CUCINA, la preparazione dei pasti è fatta internamente secondo un menu approvato dall'A.S.L. e nel rispetto delle norme di igiene alimentare previste dalla normativa vigente.
- PSICOLOGO, con il compito di assistere l'ospite e i familiari all'ingresso nella struttura e di condurre la Palestra di Vita.

## 12. Risorse strutturali, strumentali, tecniche

### a. Risorse strutturali

La struttura è ubicata all'interno di un'area verde opportunamente attrezzata per attività all'aperto.

L'edificio si sviluppa su tre piani con ascensore interno e con assenza totale di barriere architettoniche.

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

- percorsi pedonali in piano;
- varchi e porte di dimensioni adeguate per il passaggio di carrozzine;
- corrimano lungo i corridoi e le scale;
- porte di facile manovrabilità.

I locali e i diversi spazi che compongono la struttura soddisfano i requisiti previsti dalla normativa vigente.

La struttura ha con una capacità recettiva di 74 posti letto in camere singole, doppie e triple, alcune dotate di servizi igienici, altre con bagno in comune.

È presente un bagno assistito nel nucleo RAF.

In ciascun nucleo sono inoltre presenti i locali destinati ai “servizi di nucleo”: soggiorno, locali di servizio per il personale dotato di servizi igienici.

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

- “servizi di vita collettiva”: soggiorno comune, sala ristorante, bar, sala polivalente per attività di animazione, palestra, locale per il culto (cappella officiata);
- “servizi sanitari”: n° 2 ambulatori;
- “servizi generali”: cucina/dispensa e locali accessori, lavanderia e stireria, magazzino, spogliatoio per il personale, locale pettinatrice, camera mortuaria.

#### **b. Risorse strumentali**

- Il servizio di assistenza dispone di adeguate attrezzature per lo svolgimento delle loro attività quali: sollevatore, carrelli per il cambio biancheria, dischi girevoli, carrelli per l’igiene della persona.
- Il servizio infermieristico dispone di adeguata strumentazione per la rilevazione dei parametri vitali degli ospiti: peso, pressione arteriosa, glicemia, temperatura corporea. La strumentazione è sottoposta a periodica taratura per assicurarne l’affidabilità. Dispone inoltre di carrelli medicazioni e terapie, armadi e frigoriferi per la conservazione dei farmaci.
- L’attività fisioterapica è svolta in camere per gli ospiti allettati oppure nella palestra che dispone di parallele, cyclette, pedalatori, poltrona massaggiante.
- La cucina dispone delle attrezzature necessarie per la preparazione e cottura dei cibi, alle quali si aggiungono frigoriferi e congelatori per la conservazione degli alimenti,

lavastoviglie, scaldavivande. È presente un Manuale di Autocontrollo (HACCP) per garantire l'igiene degli alimenti.

*c. Risorse tecniche*

Gli operatori socio-sanitari, gli infermieri, il fisioterapista e lo psicologo sono in possesso degli attestati di qualifica professionale previsti dalla normativa vigente.

Periodicamente viene predisposto un Piano di Formazione, che riguarda tutto il personale, finalizzato a migliorarne le competenze.