



CASA DI RIPOSO "DOTT. GIUSEPPE PARIANI"

## CARTA DEI SERVIZI

Revisionata dal Consiglio di Amministrazione il 19 luglio 2008

Via Dante, 93 - 28047 Oleggio (No)

Tel. 0321.91367 - Fax: 0321.998474

[www.pariani.net](http://www.pariani.net) - e-mail: [info@pariani.net](mailto:info@pariani.net)

## 1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è lo strumento col quale si intende fornire un'informazione completa, chiara e rapida sui servizi e sulle prestazioni che l'Ente si impegna ad offrire nonché sulle modalità di erogazione degli stessi.

E' rivolta a :

- Ospiti dei Servizi residenziali e non residenziali ed ai loro familiari
- Potenziali Ospiti
- Operatori e Personale
- Amministratori
- Visitatori
- Volontari.

In questo documento si presentano quindi:

- la filosofia della Casa di Riposo
- l'organizzazione dell'Ente
- il Consiglio di Amministrazione, il personale, i volontari
- i servizi offerti, le prestazioni e le finalità del servizio
- le modalità di ammissione degli Ospiti
- i progetti animativi
- le linee guida per contattare la struttura
- alcune informazioni relative alla convivenza.

## 2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE

### **CHI SIAMO**

La Casa di Riposo "Dott. Giuseppe Pariani", inaugurata il 29 giugno 1899, è un'IPAB - Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza - fondata dal Comm. Avv. Antonio Pariani in memoria del defunto genitore Dott. Giuseppe già medico personale di Carlo Alberto presso la corte Savoia.

Nell'animo dei fondatori era vivo e forte il desiderio di offrire un luogo d'accoglienza a coloro che si trovavano in condizioni di disagio, una struttura quindi che avesse le caratteristiche di ambiente domestico e di supporto morale tipiche di una famiglia e non di un Istituto. A partire da questo basilare riferimento l'Ente si è evoluto offrendo prestazioni sempre all'avanguardia pur mantenendo le caratteristiche peculiari dell'ambito familiare.

Nel corso degli anni è stata più volte ristrutturata ed ampliata per conformarla agli standard previsti dalle normative in materia socio-assistenziale. Tali opere di adeguamento le hanno permesso di ottenere dall'ASL 13 l'autorizzazione al funzionamento in regime definitivo nonché l'accreditamento.

La Casa di Riposo dispone di n. 99 posti letto.

### **LA FILOSOFIA DELL'ENTE**

L'obiettivo è quello di combattere la solitudine e l'isolamento che sopraggiungono ad ingrigire gli anni dell'età avanzata. La battaglia per vincere il disagio grave e profondo derivante dalle limitazioni psico-fisiche che possono colpire gli anziani è molto impegnativa, ma qui nulla resta intentato. Operatori e volontari dedicano tempo, cure, attenzione, inventiva ed energie per promuovere e valorizzare le potenzialità di ciascun Ospite. Per tale motivo gli utenti vengono coinvolti, a seconda delle loro capacità e propensioni, in progetti di svago, animazione, ginnastica, gite e musica che possano fornire loro stimoli e motivazioni.

La nostra filosofia, appunto basata sulla centralità dell'Ospite, ci suggerisce di mantenere vivi i legami con la sua famiglia ed il suo territorio di riferimento.

La Casa di Riposo si fa carico dell'utente nella sua globalità; pertanto, oltre a garantire un'assistenza di base di ottimo livello, tende a promuovere le potenzialità di salute, di vita relazionale e di affettività degli assistiti.

### **3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA**

La Casa di Riposo "Dott. G. Pariani" è situata in via Dante n. 93 nel Comune di Oleggio (No), vale a dire a 17 km. da Novara e 18 km. dal Lago Maggiore. L'edificio, privo di barriere architettoniche, si sviluppa su due piani ed è stata dotata di tre montalettighe ed un ascensore.

Dispone di giardini e spazi verdi, di una luminosa terrazza e di un ampio cortile attrezzati in modo da essere fruibili dagli Ospiti e dai visitatori dell'Istituto.

Sono disponibili accoglienti camere a due letti con bagno (suddivise in cinque nuclei a seconda delle differenti esigenze espresse dagli Anziani), sale da pranzo e confortevoli soggiorni climatizzati con televisione, saletta bar, locale per la riabilitazione, sala cure estetiche ed un'intima chiesetta interna.

La struttura è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e ciò in quanto la stazione FS e la fermata degli autobus sono a 200 metri.

#### **IL CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE**

È l'organo politico che governa la Casa di Riposo dettandone le linee programmatiche e deliberando collegialmente. È composto da cinque membri: un membro di diritto discendente dalla famiglia Pariani, il Parroco locale pro-tempore o suo delegato e tre componenti nominati dall'Amministrazione Comunale di Oleggio. I rappresentanti del Consiglio d'Amministrazione eleggono al loro interno il Presidente che rappresenta legalmente l'Istituto.

Il Consiglio d'Amministrazione rimane in carica quattro anni.

#### **IL PERSONALE**

La Casa di Riposo "Dott. Giuseppe Pariani" si avvale di personale specificatamente qualificato, organizzato per area di competenza.

La specificità del lavoro e la tipologia di "utenza" richiedono infatti un'attenzione particolare nella selezione degli operatori. Tutto il personale operante alla Casa di Riposo Pariani è stato individuato, oltre che per la specifica preparazione professionale, anche per la capacità e attitudine a prendersi cura dell'Anziano nella sua globalità ed unicità.

Ogni attività svolta è regolamentata da protocolli gestionali e operativi, redatti per il miglioramento continuo dell'assistenza erogata, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Lo staff degli operatori è organizzato per aree:

- Amministrativa
- Socio-Assistenziale
- Servizi Generali.

Le figure professionali alle quali è possibile fare riferimento sono:

Responsabile Amministrativo  
Responsabile Socio-Assistenziale  
Responsabile Amministrazione del personale  
Responsabile servizi generali e caposervizio  
Responsabile servizio Infermieristico  
Capo-Operatore Socio-Assistenziale

#### **I VOLONTARI**

Presso la Casa di Riposo "Dott. Giuseppe Pariani" operano due Associazioni di volontariato.

La loro attività all'interno della struttura è regolamentata da una Convenzione periodicamente aggiornata.

Esse sono:

#### **O.F.T.A.L. (Opera Federativa Trasporto Ammalati a Lourdes)**

È la delegazione oleggese dell'Associazione nazionale. All'interno della nostra Casa di Riposo dal 1986, assolve allo scopo di assistere moralmente e spiritualmente gli Utenti. I volontari quotidianamente collaborano col personale

nella distribuzione delle bevande e delle merende pomeridiane e dell'assistenza durante la S. Messa domenicale. Ogni anno, congiuntamente alla sezione novarese, organizzano ed accompagnano gli Ospiti che lo desiderano al pellegrinaggio a Lourdes.

#### **A.V.A.P. ( Associazione Volontari Amici del Pariani )**

Questa Associazione si è appositamente costituita per rendere un servizio volontario e gratuito agli Ospiti della nostra Casa di Riposo. L'A.V.A.P. si affianca ai servizi animativi della Struttura per migliorare ed integrare quanto già offerto attraverso una presenza costante.

I volontari dell'A.V.A.P. forniscono un significativo ed attento supporto materiale e psicologico durante le numerose attività di animazione e di realizzazione dei progetti organizzati all'interno dell'Ente.

## **4. L'OFFERTA RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE**

La Casa di Riposo "Dott. Giuseppe Pariani" propone all'utenza una variegata offerta di servizi, modulata anche sulle specifiche e differenti necessità assistenziali personali e familiari.

**LA RESIDENZA ASSISTENZIALE (R.A.)** è rivolta a 18 Anziani autonomi che possono usufruire dei servizi assistenziali, infermieristici, riabilitativi, animativi ed alberghieri presenti all'interno della struttura.

**Le modalità di ammissione in R.A.:** la domanda è disponibile presso gli Uffici della Casa di Riposo o scaricabile alla sezione "info" del sito web della struttura. L'inserimento è autorizzato direttamente dai funzionari della Casa di Riposo previa verifica dei requisiti e della disponibilità dei posti.

**LA RESIDENZA ASSISTENZIALE FLESSIBILE (R.A.F.)** riguarda 68 Anziani non autosufficienti che, per le loro condizioni psico-fisiche, non sono idoneamente assistibili a domicilio. Alcuni posti in R.A.F. sono convenzionati con l'ASL 13 - Distretto di Arona.

**Le modalità di ammissione in R.A.F.:** la domanda è disponibile presso gli Uffici della Casa di Riposo o scaricabile alla sezione "info" del sito web della struttura.

La domanda per il ricovero definitivo in R.A.F. convenzionata deve essere inoltrata dal cittadino (per se stesso o per un suo familiare) all'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) dell'ASL 13 - Viale Baracca - Arona. L'ammissione nei posti convenzionati avviene a seguito di una valutazione multidimensionale effettuata dall'U.V.G. stessa. Dopo l'inserimento in un'apposita graduatoria da parte dell'Unità Valutativa l'Anziano e/o i suoi familiari vengono contattati telefonicamente nel momento in cui si rende disponibile un posto letto. Le quote per i ricoveri in R.A.F. sono in compartecipazione al 50% con l'Asl 13.

**IL SOLLIEVO SOCIO-ASSISTENZIALE** è diretto a 13 Utenti dell'ASL 13 - distretto di Arona - che permette alle famiglie e gli addetti alla cura di essere temporaneamente alleggeriti - "sollevati" - dal carico assistenziale delle persone non autosufficienti. Il servizio si propone di offrire residenzialità ed assistenza ad Anziani con problematiche di natura sanitaria, psicologica, relazionale e sociale per un periodo individuato nel progetto assistenziale individualizzato.

**Le modalità di ammissione nei posti di sollievo:** la domanda deve essere inoltrata dal cittadino (per se stesso o per un suo familiare) all'Unità di Valutazione Geriatrica dell'ASL 13 - Viale Baracca - Arona. L'ammissione avviene a seguito di una valutazione multidimensionale effettuata dall'U.V.G. stessa. Dopo l'inserimento in apposita graduatoria, sempre da parte dell'Unità Valutativa, l'Anziano e/o i suoi familiari vengono contattati telefonicamente nel momento in cui si rende disponibile un posto letto. Le quote per i ricoveri in sollievo sono in compartecipazione al 50% con l'Asl 13.

**IL CENTRO DIURNO INTEGRATO** destinato a n. 10 Anziani non autosufficienti provenienti dal distretto Nord dell'A.S.L. 13. Questo servizio, funzionante dalle ore 8,30 alle 19,00, rappresenta un'offerta intermedia tra il domicilio e la totale residenzialità. Costituisce quindi un'efficace e qualificata risposta ai rinnovati bisogni espressi dalle famiglie che devono continuare a lavorare e contemporaneamente faticano a curare, sostenere ed assistere il proprio congiunto anziano. Il centro diurno integrato permette così all'Anziano di rimanere al proprio domicilio ed alla famiglia di continuare ad essere vicina al proprio familiare garantendo una soluzione anche temporanea ai problemi assistenziali.

**Le modalità di ammissione nel Centro Diurno Integrato:** la domanda per il Centro Diurno Integrato deve essere inoltrata dal cittadino (per se stesso o per un suo familiare) all'Unità di Valutazione Geriatrica dell'ASL 13 - Viale Baracca - Arona. L'ammissione avviene a seguito di una valutazione multidimensionale effettuata dall'U.V.G. stessa. Dopo l'inserimento in apposita graduatoria, l'Anziano e/o i suoi familiari vengono contattati telefonicamente nel momento in cui si rende disponibile un posto.

Le quote per gli inserimenti in Centro Diurno sono in compartecipazione al 50% con l'Asl 13.

## **5. LE PRESTAZIONI OFFERTE AGLI OSPITI - UTENTI**

La Casa di Riposo "Dott. Giuseppe Pariani" si occupa della gestione globale dell'Ospite ponendosi come scopo quello di garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata considerando i bisogni fisici, psichici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa.

Per tali ragioni eroga i servizi sottoscritti:

### **IL SERVIZIO ASSISTENZIALE**

Gli Ospiti vengono assistiti nella cura dei loro bisogni primari e delle necessità quotidiane da personale in possesso della qualifica professionale di Operatore Socio Sanitario. Tale personale è presente in struttura 24 ore su 24 per garantire:

- il soddisfacimento delle esigenze di base (alimentazione, cura ed igiene della persona)
- l'aiuto nello svolgimento delle attività quotidiane (mobilizzazione, socializzazione, ecc.)
- la corretta esecuzione di interventi igienico-sanitari di semplice attuazione in collaborazione con il personale sanitario
- il sostegno morale e psicologico agli Utenti

Gli Operatori socio sanitari sono direttamente coinvolti, con le altre figure professionali operanti nella Casa di Riposo, nella predisposizione ed attuazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati di tutti gli Ospiti.

Collaborano altresì alle attività volte a favorire le buone relazioni e la socializzazione degli Anziani affidati, partecipando ai progetti di animazione organizzati dall'Ente.

### **IL SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Gli Ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica da parte di personale in possesso della qualifica di Infermiere Professionale.

Gli operatori preposti identificano i bisogni sanitari degli Utenti, formulano adeguati obiettivi di prevenzione, curano sulla base delle indicazioni dei medici, valutano e gestiscono gli interventi assistenziali infermieristici.

Questo servizio viene garantito dagli operatori non solo in chiave tecnico-specialistica, ma secondo una logica di partecipazione alla vita complessiva della struttura. Per tale ragione lavorano in collegamento con le altre figure professionali al fine di elaborare un progetto assistenziale complessivo.

### **IL SERVIZIO RIABILITATIVO**

E' presente in struttura un'équipe di fisioterapisti che si occupa di riabilitazione e che collabora stabilmente con il personale socio-assistenziale, infermieristico e medico.

Il programma di terapia fisica e strumentale viene attuata su indicazione del medico ed eseguita dai fisioterapisti che si avvalgono anche di particolari strumentazioni di cui è dotata la struttura (ionoforesi, ultrasuoni, magnetoterapia e laser-terapia).

Il servizio è attuato sia nello studio fisioterapico sia al letto dell'utente, secondo le esigenze di ognuno e seguendo le indicazioni dei sanitari.

Oltre ad attività di recupero individuali sono previsti durante la settimana gruppi di "ginnastica dolce".

Seguendo le indicazioni emerse nel convegno del dicembre 2004 "*Il contributo della Casa di Riposo nel potenziamento della normalità residua nell'anziano: l'unità di riabilitazione delle difese immunitarie delle mucose*" gli Ospiti della nostra struttura possono usufruire di sedute di aerosolterapia con acqua termale in uno spazio appositamente destinato ed attrezzato allo scopo di prevenire e curare patologie a carico del sistema respiratorio.

### **IL SERVIZIO MEDICO**

Gli Ospiti della Casa di Riposo "Dott. Giuseppe Pariani" sono assistiti da medici di medicina generale che garantiscono loro tutte le prestazioni previste dal Servizio Sanitario Nazionale e che assicurano accessi giornalieri alla struttura.

## **L'ANIMAZIONE**

Le attività di animazione costituiscono il nodo centrale della vita degli Ospiti della nostra Casa di Riposo. Il progetto animativo, articolato in attività e laboratori quotidiani, contribuisce a creare un terreno affettivo nel quale l'Anziano si sente accolto e valorizzato. Obiettivo primario è il mantenimento dei contatti con la famiglia ed il territorio attraverso la costruzione di una rete di relazioni con l'ambiente circostante. Il programma delle attività di animazione nella nostra struttura prevede sia attività di gruppo che individuali, gite ed uscite sul territorio, itinerari intergenerazionali, feste ed intrattenimenti musicali.

E' a disposizione un maxischermo per le videoproiezioni.

Degni di nota due significativi progetti impostati e tuttora attivi:

- Il programma intergenerazionale "L'esperienza ... il futuro" attivato dall'anno scolastico 2001 in collaborazione con le insegnanti della locale Scuola Materna Rodari. Grazie ad incontri periodici tra bimbi ed Ospiti anziani è stato possibile ottenere un duplice risultato: da un lato valorizzare il ruolo degli anziani Ospiti e dall'altro diffondere nei bambini un atteggiamento positivo nei confronti della terza età.
- Quello rivolto ai malati affetti da demenza senile, chiamato "Vedo, sento, tocco ... ci sono" che, attraverso la stimolazione sensoriale, permette anche alle persone con ridotta capacità cognitiva di beneficiare delle sollecitazioni offerte dalle attività e dall'ambiente circostante allo scopo di risvegliare contatti fisici ed emotivi ormai assopiti.

## **LA RISTORAZIONE**

Il servizio di ristorazione viene direttamente gestito dal personale qualificato dell'Ente che predispone la preparazione e la distribuzione dei pasti curando, ove richiesto, le diete individuali.

Agli Ospiti vengono serviti giornalmente i tre pasti principali e nel corso del pomeriggio viene offerto the e merenda.

Il menù, articolato in quattro settimane che prevedono variazioni stagionali, è predisposto in collaborazione con il Servizio d'Igiene e Profilassi sugli alimenti dell' ASL 13 che ne autorizza l'adozione. Il menù settimanale è esposto per la consultazione in apposite bacheche all'ingresso delle sale da pranzo. Il servizio di ristorazione, sia nella fase di preparazione che in quella di distribuzione, opera seguendo le direttive previste dalla normativa H.A.C.C.P. (relativa all'analisi ed alla definizione dei possibili punti critici ed alla messa sotto controllo dei parametri di rischio individuati nel processo).

I pasti vengono distribuiti dal personale addetto che garantisce le idonee porzioni, verifica il gradimento degli Utenti ed assicura che l'Ospite assuma il pasto conformemente alla dieta alimentare definita.

## **IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA**

Viene effettuato all'interno della struttura direttamente dal personale della Casa di Riposo che provvede ad effettuare il cambio della biancheria in base ad un programma giornaliero definito sia per la raccolta che per la distribuzione degli indumenti degli Ospiti.

Il servizio assicura inoltre la buona tenuta del guardaroba degli Utenti e provvede, laddove occorra, anche a lavori di sartoria e riparazione degli indumenti e della biancheria personale dell'Ospite.

## **IL SERVIZIO DI CULTO**

Viene assicurato dal Cappellano dell'Ente e dalle Suore residenti ad Oleggio che garantiscono la presenza quotidiana nel rispetto della libertà personale di culto.

Chi lo desidera può partecipare alle Sante Messe nella chiesetta interna alla Casa di Riposo.

## **IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

Si occupa degli adempimenti legati alla natura giuridica dell'Ente, nonché a quelli normativi previsti dalle Leggi e Regolamenti offrendo anche il supporto amministrativo a tutte le attività erogate dalla struttura.

Offre inoltre un servizio di segretariato sociale: aiuto al disbrigo di pratiche burocratiche per l'ottenimento di presidi ed ausili, per esenzione ticket o per l'ottenimento dell'invalidità civile.

## **IL SERVIZIO SOCIALE**

La Coordinatrice del Servizio Socio assistenziale è un'Assistente sociale che cura i rapporti con gli ospiti, familiari ed enti convenzionati. Provvede inoltre a fornire informazioni sull'avvio di pratiche burocratiche dandone assistenza diretta per l'espletamento delle stesse presso gli uffici competenti. E' istituito altresì un servizio di Segretariato Sociale/Patronato per pratiche previdenziali.

## **IL VOLONTARIATO**

Presso la Casa di Riposo sono operativi diversi volontari, normalmente aderenti alle due associazioni AVAP e OFTAL. L'organo politico della Casa (Consiglio di Amministrazione) e gli Uffici riconoscono al volontariato un primario ruolo di speciale collaborazione unicamente teso alla qualità della vita psico-fisica dell'Ospite. L'organizzazione della vita dell'Istituto non può prescindere da questi fondamentali apporti, in particolare nelle componenti affettive.

## **6. IL DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI - IL CONTRATTO DI OSPITALITA' - IL REGOLAMENTO DI STRUTTURA - LE NORME DI COMPORTAMENTO**

Il Decalogo ribadisce i diritti in capo ad ogni Ospite, come essere umano e come cittadino che vive in una comunità organizzata e tesa al soddisfacimento dei suoi bisogni fisici, psichici e relazionali.

Il Contratto di Ospitalità riporta le condizioni contrattuali che si vengono ad instaurare tra la Casa di Riposo e l'Ospite ovvero un suo familiare o parente o delegato, definito "garante", nel momento in cui hanno inizio le pratiche relative alla prestazione.

Il Regolamento definisce i rapporti tra l'Ospite e la struttura e specifica tutti gli strumenti/documenti che attengono alla vita della Casa.

Le Norme di Comportamento, alla luce delle disposizioni di legge in tema di sicurezza ed igiene e dei diritti riconosciuti al singolo ospite così come alla collettività degli ospiti, invece riprendono, ribadiscono specifici limiti comportamentali, in particolare di visitatori, siano essi familiari o parenti o amici.

## **7. COME CONTATTARE L'ENTE**

Gli Uffici Amministrativi sono aperti nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30
- sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

E' comunque possibile richiedere un appuntamento pomeridiano sia con il Direttore Amministrativo sia con la Responsabile delle Attività Socio-Assistenziali.

I numeri di telefono sono: Amministrazione ..... 0321 91367

Reparto degenza ..... 0321 961105

Il numero di Fax è ..... 0321 998474

E' possibile visitare anche il sito internet: [www.pariani.net](http://www.pariani.net) oppure inviare una e-mail a: [info@pariani.net](mailto:info@pariani.net).

## **ORARIO DI VISITA**

Ogni Ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici tutti i giorni dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 13,00 alle 18,00.

La permanenza in struttura al di fuori di questi orari potrà essere acconsentita solo dopo richiesta scritta e per casi gravi.

I familiari e i visitatori sono tenuti ad osservare rispetto e privacy degli Ospiti e, qualora gli operatori fossero impegnati in attività sanitarie ed assistenziali dovranno lasciare i luoghi in cui tali attività si svolgono. Per motivi di igiene e rispetto delle necessità di tutta la collettività durante la distribuzione dei pasti è consentita la presenza di un solo parente/visitatore per Ospite.

E' opportuno che le visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti.

Per contattare il reparto di degenza è possibile telefonare al n° 0321 961105.

## **8. RETTE**

Le rette giornaliere sono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione e sono consultabili sia presso gli Uffici sia sul sito internet della Casa di Riposo ([www.pariani.net](http://www.pariani.net) - **sezione Info**). Le rette e le quote di compartecipazione dell'ASL sono rese edotte per iscritto ai parenti degli Ospiti.

## 9. INFORMAZIONI RELATIVE ALLA CONVIVENZA

L'Ente non assume responsabilità per furto o smarrimento di denaro o altri valori. Si invitano quindi i degenti ed i loro familiari a non tenere con sé oggetti di valore o importanti somme di denaro, ma di portare solo gli effetti personali strettamente necessari.

Al momento dell'accettazione viene consegnato e fatto sottoscrivere all'Ospite (o a suo familiare) il "Contratto di Ospitalità"