



CASA DI RIPOSO "DOTT. GIUSEPPE PARIANI"



# CARTA DEI SERVIZI

Via Dante, 93 - 28047 Oleggio (No)  
p. iva 00991630039 - c.f. 80000490039

Tel. 0321.91367 - Fax: 0321.998474

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

Revisionata dal Consiglio di Amministrazione il 27 aprile 2015

## INDICE

|  |    |
|--|----|
| 1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA CARTA DEI SERVIZI .....   | 3  |
| 2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE .....   | 3  |
| CHI SIAMO.....   | 3  |
| LA FILOSOFIA DELL'ENTE .....   | 4  |
| 3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA .....  | 4  |
| IL CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE .....   | 5  |
| IL PERSONALE.....  | 5  |
| I VOLONTARI .....  | 5  |
| 4. PRINCIPI FONDAMENTALI .....   | 6  |
| EGUAGLIANZA.....   | 6  |
| CONTINUITA' .....  | 6  |
| UMANITA' .....   | 7  |
| PARTECIPAZIONE.....  | 7  |
| EFFICACIA ED EFFICIENZA.....   | 7  |
| ACCOGLIENZA .....  | 7  |
| INFORMAZIONE.....  | 7  |
| TUTELA .....   | 8  |
| 5. L'OFFERTA RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE .....   | 8  |
| 6. LE PRESTAZIONI OFFERTE AGLI OSPITI - UTENTI .....   | 10 |
| RESPONSABILE DI STRUTTURA .....  | 11 |
| DIREZIONE ATTIVITA' SANITARIE .....  | 11 |
| IL SERVIZIO ASSISTENZIALE.....   | 11 |
| IL SERVIZIO INFERMIERISTICO.....   | 12 |
| ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE   |    |
| IL SERVIZIO MEDICO .....   | 12 |
| L'ANIMAZIONE.....  | 12 |
| LA RISTORAZIONE .....  | 13 |
| IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA .....   | 13 |
| IL SERVIZIO DI CULTO .....   | 13 |
| IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO .....   | 13 |
| IL SERVIZIO SOCIALE.....   | 14 |
| RECEPTION .....  | 14 |
| IL VOLONTARIATO .....  | 14 |
| SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA.....  | 14 |
| 7. IL DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI - IL CONTRATTO DI OSPITALITA' -<br>IL REGOLAMENTO DI STRUTTURA ..... | 14 |
| 8. INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....   | 15 |
| 9. COME CONTATTARE L'ENTE .....  | 15 |
| ORARIO DI VISITA .....   | 16 |
| 10. RETTE .....  | 17 |
| 11. INFORMAZIONI RELATIVE ALLA CONVIVENZA .....  | 17 |

## 1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è lo strumento con cui si intende fornire **informazioni** complete, chiare e rapide sui servizi e sulle prestazioni che l'Ente si impegna ad offrire nonché sulle modalità di erogazione degli stessi.

La Carta dei Servizi è 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 una '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 NO - NOVARA l'autorizzazione al funzionamento in regime definitivo Prot. n. 2072 del 22 settembre 2004 e n. 2263 del 25 novembre 2005 nonché l'accreditamento in ottemperanza alla D.G.R. 25-12129 del 14 settembre 2009.

Complessivamente la Casa di Riposo dispone di 99 posti letto.

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

*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'Ospite 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), a 17 km. da Novara e 18 km. dal Lago Maggiore. L'edificio, privo di barriere architettoniche, si sviluppa su due piani ed è 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 abitativi a seconda delle differenti esigenze assistenziali 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. In ogni camera è a disposizione degli utenti un televisore a colori.

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

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

E' l'organo politico che governa la Casa di Riposo dettandone le linee programmatiche e deliberando collegialmente. E' 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/Sanitaria
- Servizi Generali.

Le figure professionali alle quali è possibile fare riferimento sono:

Responsabile di Struttura/Direttore di Comunità Socio-Sanitaria

Direttore Sanitario

Responsabile Amministrativo

Responsabile Socio-Assistenziale

Responsabile Amministrazione del Personale

Responsabile servizi generali e caposervizio

Responsabile servizio Infermieristico

Responsabili di Nucleo

### ***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 Convezione periodicamente aggiornata.

Esse sono:

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

Si tratta della Delegazione oleggese dell'Associazione nazionale. Dal 1986 promuove quotidianamente i propri fini, tra cui, *assistenza morale e assistenza spirituale* alle persone anziane residenti presso la Casa di Riposo.

I Volontari OFTAL collaborano altresì con gli Operatori della Casa di Riposo durante la distribuzione delle bevande e delle merende pomeridiane.

Sostengono, con il loro prezioso impegno, le funzioni religiose officiate nella Cappella della Casa.

Organizzano, accompagnando gli Ospiti che lo desiderano, il Pellegrinaggio a Lourdes, in collaborazione con la Sezione novarese.

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

Associazione costituita da un gruppo di persone residenti in Oleggio, per rendere un servizio volontario alle persone anziane Ospiti della Casa di Riposo.

Nel corso degli anni l'Associazione ha saputo costruire una rete di relazioni con Ospiti ed Operatori attraverso il contributo offerto al servizio di animazione della Casa di Riposo, affiancando, integrando risorse, promuovendo attività.

#### **4. PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'erogazione dei servizi offerti dalla Casa di Riposo "Dott. Giuseppe Pariani" viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

***EGUAGLIANZA***

La Direzione della Casa di Riposo si impegna ad erogare servizi a tutte le persone, senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.).

Tutti coloro che operano nella Casa di Riposo "Dott. Giuseppe Pariani" svolgono le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli Utenti.

***CONTINUITA'***

Tutte le prestazioni svolte dal personale della Casa di Riposo "Dott. Giuseppe Pariani" vengono erogate con continuità e regolarità.

### ***UMANITA'***

L'attenzione degli Operatori della Casa di Riposo è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

### ***PARTECIPAZIONE***

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dalla Casa di Riposo "Dott. Giuseppe Pariani" è garantita all'Utente (Ospite o suo familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare i servizi) sia attraverso le Associazioni di Volontariato.

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

Ogni sei mesi la Direzione prende in esame le valutazioni dell'Utente circa la qualità del servizio reso attraverso la somministrazione del **Questionario sul grado di soddisfazione dell'Utente** (in allegato).

### ***EFFICACIA ED EFFICIENZA***

Presso la Casa di Riposo "Dott. Giuseppe Pariani" le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli Utenti, sia di gratificazione del personale.

La Direzione della Casa di Riposo si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi;

garantisce agli Utenti:

- **Accoglienza**
- **Informazione**
- **Tutela**

### ***ACCOGLIENZA***

L'Accoglienza all'interno della Casa di Riposo "Dott. Giuseppe Pariani" è svolta dal team sanitario e dallo staff degli Operatori O.S.S.

Il suddetto personale provvede nei confronti dell'utente a garantire un'adeguata accoglienza all'interno della struttura 24 ore su 24; instaura con l'Utente una relazione tale da limitare i suoi disagi, metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, comprendere le sue aspettative e rassicurarlo rispetto ai dubbi che l'istituzionalizzazione determina.

### ***INFORMAZIONE***

La funzione relativa all'informazione è svolta dall'Ufficio della Coordinatrice dei Servizi socio-assistenziali, per quanto di competenza.

Questa funzione assicura all'Utente (Ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle Prestazioni, Attività e Servizi offerti dalla Casa di Riposo.

#### **TUTELA**

La funzione relativa alla Tutela dell'Utente è assolta attraverso l'Ufficio Amministrativo che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione per la decisione nel merito.

## **5. 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.

N. 1 Nucleo destinato agli Ospiti autosufficienti 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 questo nucleo:** la domanda è disponibile presso gli Uffici della Casa di Riposo o scaricabile alla sezione "modulistica" 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.

N° 4 Nuclei abitativi destinati agli ospiti non autosufficienti. L'intensità delle prestazioni a loro assicurate varia a seconda delle seguenti 6 fasce assistenziali:

BASSA INTENSITÀ

MEDIO-BASSA INTENSITÀ

MEDIA INTENSITÀ

MEDIO-ALTA INTENSITÀ

ALTA INTENSITÀ

ALTA INTENSITÀ INCREMENTATA

La Fascia d'intensità assistenziale è individuata sulla base delle modalità previste dalla DGR 42/8390 DEL 10/03/2009.

**Le modalità di ammissione** la domanda è disponibile presso gli Uffici della Casa di Riposo o scaricabile alla sezione "modulistica" del sito web della struttura.

La domanda per il ricovero definitivo nei posti convenzionati, da ritirare presso gli Uffici Distrettuali dell'Asl, deve essere inoltrata dal cittadino (per se stesso o per un suo familiare) all'Unità di Valutazione Geriatrica



(U.V.G.) dell'ASL NO - NOVARA - Piazza De Filippi 2 - Arona. L'unità di valutazione geriatrica effettuerà, al domicilio dell'anziano, una valutazione sanitaria, tramite un medico geriatra che rileverà oggettivamente, utilizzando le scale di valutazione previste dalle disposizioni regionali, le condizioni sanitarie ed il grado di autosufficienza del soggetto, al fine di attribuirgli l'appropriato livello assistenziale. Un'ulteriore valutazione è effettuata da un'assistente sociale del Consorzio per i servizi socio assistenziali, che tiene conto del reddito, delle condizioni abitative, della presenza o meno di altre risorse assistenziali, ecc. La somma dei punteggi ottenuti nelle valutazioni sanitarie e sociali determinerà la posizione del soggetto nella graduatoria dei candidati all'accesso in struttura. 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 convenzione sono in compartecipazione al 50% con l'Asl NO - NOVARA.

***IL SOLLIEVO SOCIO-ASSISTENZIALE*** è diretto ad Utenti dell'ASL NO - NOVARA - distretto di Arona - e 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 limitato 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 NO - NOVARA - Piazza De Filippi 2 - Arona. L'unità di valutazione geriatrica effettuerà, al domicilio dell'anziano, una valutazione sanitaria, tramite un medico geriatra che rileverà oggettivamente, utilizzando le scale di valutazione previste dalle disposizioni regionali, le condizioni sanitarie ed il grado di autosufficienza del soggetto, al fine di attribuirgli l'appropriato livello assistenziale. Un'ulteriore valutazione è effettuata da un'assistente sociale del Consorzio per i servizi socio assistenziali, che tiene conto del reddito, delle condizioni abitative, della presenza o meno di altre risorse assistenziali, ecc. La somma dei punteggi ottenuti nelle valutazioni sanitarie e sociali determinerà la posizione del soggetto nella graduatoria dei candidati all'accesso in struttura. 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 in regime di media intensità sono in compartecipazione al 50% con l'Asl NO - NOVARA.

***IL CENTRO DIURNO INTEGRATO*** destinato a n. 10 Anziani non autosufficienti provenienti dal distretto Nord dell'A.S.L. NO - NOVARA.

Questo servizio, funzionante dalle ore 8,30 alle 19,00 dal lunedì al venerdì, 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 NO - NOVARA - Piazza De Filippi 2 - Arona. L'unità di valutazione geriatrica effettuerà, al domicilio dell'anziano, una valutazione sanitaria, tramite un medico geriatra che rileverà oggettivamente, utilizzando le scale di valutazione previste dalle disposizioni regionali, le condizioni sanitarie ed il grado di autosufficienza del soggetto, al fine di attribuirgli l'appropriato livello assistenziale. Un'ulteriore valutazione è effettuata da un'assistente sociale del Consorzio per i servizi socio assistenziali, che tiene conto del reddito, delle condizioni abitative, della presenza o meno di altre risorse assistenziali, ecc. La somma dei punteggi ottenuti nelle valutazioni sanitarie e sociali determinerà la posizione del soggetto nella graduatoria dei candidati all'accesso in struttura. 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 NO - NOVARA.

## **6. 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. Sulla base dei risultati della valutazione all'ingresso e, nel caso degli Ospiti in convenzione, a partire dal progetto definito dell'Unità di valutazione geriatrica dell'Asl, per ogni ospite viene redatto un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.). Nel P.A.I. sono indicate le specifiche forme di assistenza necessarie nel caso e gli obiettivi di miglioramento o di mantenimento delle capacità residue. I P.A.I. sono rivisti periodicamente in modo da effettuare una verifica dei risultati raggiunti.

L'organigramma del personale e l'orario di servizio degli operatori è portato a conoscenza degli utenti e famigliari attraverso l'esposizione in bacheca visibile al pubblico di uno schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nella struttura.

Per tali ragioni eroga i servizi sottoscritti (che non comportano alcun onere aggiuntivo oltre la normale retta):

### ***RESPONSABILE DI STRUTTURA***

Il responsabile di struttura, così come previsto dalle normative vigenti, rappresenta il centro di responsabilità del coordinamento gestionale ed organizzativo complesso. A tale figura sono affidati i compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli Ospiti.

### ***DIREZIONE ATTIVITA' SANITARIE***

Il Direttore Sanitario è responsabile del coordinamento delle attività sanitarie, è responsabile inoltre degli aspetti igienico sanitari della struttura residenziale e assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie. Vigila altresì sulla salute psico-fisica degli Ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie erogate.

### ***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, previsto come da parametri regionali, 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 operati 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 e secondo quanto previsto dai parametri regionali.

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.

### ***ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE***

E' presente in struttura un'équipe di fisioterapisti, in misura prevista dai parametri regionali, 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 medica 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".

La Casa di Riposo mette a disposizione uno psicologo laddove, all'interno del P.A.I., si rilevi la necessità di un intervento di sostegno all'Ospite.

### ***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 sociale 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 programmate con pulmino, itinerari intergenerazionali, feste ed intrattenimenti musicali.

La programmazione settimanale delle attività di animazione sociale è esposta nelle bacheche della Casa di Riposo

### ***LA RISTORAZIONE***

Il servizio è affidato ad una Ditta esperta in ristorazione che cucina i pasti all'interno della Casa di Riposo. Predisporre la preparazione dei pasti curando, ove richiesto, le diete individuali.

Agli Ospiti vengono serviti giornalmente i tre pasti principali e nel corso del pomeriggio vengono offerti anche 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 NO NOVARA che ne autorizza l'adozione. Il menù giornaliero è esposto per la consultazione in apposite bacheche all'ingresso delle sale da pranzo. Il servizio di ristorazione, 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 che garantisce le idonee porzioni, verifica il gradimento degli Utenti ed assicura che l'Ospite assuma il pasto conformemente alla dieta alimentare definita.

E' possibile avere ticket ristorazione da usufruire all'interno della struttura per i parenti degli Ospiti. Tale opportunità verrà valutata di volta in volta compatibilmente alla disponibilità dei posti nelle sale di ristorazione.

### ***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 nel rispetto della libertà personale di culto.

Chi lo desidera può partecipare alle Sante Messe settimanali nella Cappella 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.

E' attiva inoltre una convenzione tra la Casa di Riposo ed un Ente di Patronato per lo svolgimento di pratiche previdenziali e pensionistiche.

### ***IL SERVIZIO SOCIALE***

La Responsabile 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.

### ***RECEPTION***

All'ingresso dell'Ente è attivo un servizio di reception che offre un punto di accoglienza a ospiti, parenti e volontari. Tale postazione ha anche lo scopo di garantire, durante le ore di presenza, la verifica di ingressi e uscite.

### ***IL VOLONTARIATO***

Presso la Casa di Riposo sono operativi diversi volontari, normalmente aderenti alle due associazioni AVAP e OFTAL. La casa di Riposo Pariani riconosce 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.

### ***SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA***

Presso la Casa di Riposo sono a disposizione parrucchiera, barbiere e pedicure. Tali servizi a prezzi convenzionati integrano, su richiesta degli Ospiti o dei parenti, le prestazioni ordinarie effettuate dagli OSS. Per ottenere i predetti servizi supplementari deve esserne fatta richiesta alla reception dell'Ente.

## **7. 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.

L'Istituto riconosce alla famiglia il diritto di assistere personalmente il proprio parente anche mediante l'impiego di badanti o persone di fiducia; in questi casi l'Istituto si riserva di effettuare attenta valutazione caso per caso (vedi norme di comportamento).

Eventuali reclami possono essere presentati dall'Ospite o dai famigliari alla Direzione verbalmente o in forma scritta.

Gli eventuali provvedimenti correttivi saranno comunicati per iscritto all'interessato. Eventuali segnalazioni verbali o suggerimenti possono in ogni modo essere esposti al Responsabile del Presidio dagli Ospiti o dai loro famigliari.

## **8. INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

La Casa di Riposo garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazione diretta.

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

Gli Uffici Amministrativi sono aperti nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,30 e dalle 15,00 alle 18,00
- il sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

È comunque possibile richiedere un appuntamento in altri orari con il Responsabile di Struttura, il Direttore Sanitario, il Direttore Amministrativo e la Responsabile delle attività socio assistenziali.

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

Reparto degenza ..... 0321 961105  
Il numero di Fax degli uffici è ..... 0321 998474  
Il numero di Fax dell'Infermeria è ..... 0321 994505

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).

E' possibile contattare tramite mail direttamente i responsabili di settore ed i servizi sottoelencati:

| <b>Responsabile</b>             | <b>E - mail</b>  |
|---------------------------------|--|
| Resp. Struttura                 | <a href="mailto:piera.gottardello@pariani.net">piera.gottardello@pariani.net</a> |
| Direttore Sanitario             | <a href="mailto:infermeria@pariani.net">infermeria@pariani.net</a>               |
| Resp. Amministrativo            | <a href="mailto:ornella.ranza@pariani.net">ornella.ranza@pariani.net</a>         |
| Resp. Serv. Gen. e caposervizio | <a href="mailto:iria.ripamonti@pariani.net">iria.ripamonti@pariani.net</a>       |
| Servizio Infermieristico        | <a href="mailto:infermeria@pariani.net">infermeria@pariani.net</a>               |
| Servizio fisioterapico          | <a href="mailto:fisioterapia@pariani.net">fisioterapia@pariani.net</a>           |
| Animatrice Professionale        | <a href="mailto:animazione@pariani.net">animazione@pariani.net</a>               |

### **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. Il mercoledì pomeriggio l'orario è esteso fino alle ore 20,00.

La permanenza in struttura al di fuori di questi orari potrà essere acconsentita solo per casi motivati.

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 non autosufficiente.

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



## 10. 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 Modulistica*). Le rette e le quote di compartecipazione dell'ASL NO NOVARA sono rese edotte per iscritto ai parenti degli Ospiti.

## 11. 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"



CASA DI RIPOSO "DOTT. GIUSEPPE PARIANI"