



[www.casadellanziano.it](http://www.casadellanziano.it)



Fondazione Casa dell'Anziano  
"Madonna della Misericordia" O.N.L.U.S.

**Casa Attilio Fer**

Piazza Guglielmo Marconi, 8  
Tel. 0121.324 111  
Fax 0121.324 145

**Casa Pietro Giachetti**

Via Massimo D'Azeglio, 4  
Tel. 0121.324 111  
Fax 0121.324 145

Seguici su



10064 Pinerolo (TO) - [info@casadellanziano.it](mailto:info@casadellanziano.it)

# Indice

Scopo della Carta dei Servizi	pag. 3
La Storia	pag. 4
Casa "Attilio Fer"	pag. 6
Casa "Pietro Giachetti"	pag. 7
I Principi	pag. 10
Politica per la Qualità	pag. 12
Modalità di ammissione	pag. 12
Ingresso dell'Ospite in struttura e sua assistenza individuale	pag. 13
Spazi e orari	pag. 14
Servizi offerti	pag. 15
Laboratori e attività	pag. 22
La Sala Conferenze	pag. 24
La Stanza Multisensoriale	pag. 26
Il Centro Diurno	pag. 26
Progetto "Fer...mata notte" – Il Centro Notturmo	pag. 27
Progetto Tartaruga – Il servizio domiciliare	pag. 29
La Comunità Alice	pag. 30
La Palestra	pag. 31
Rette di degenza	pag. 32
Per contatti e segnalazioni	pag. 33
Organigrammi nominali	pag. 35
Dove siamo	pag. 38
Dove siamo a Pinerolo	pag. 39

*Nel ringraziarVi per averci scelto, le Direzioni e tutto il personale Vi assicurano il massimo impegno per rispondere al meglio alle Vostre aspettative, nella consapevolezza di quanto sia delicato e critico per una persona anziana e per i propri familiari confrontarsi con la scelta o, più spesso, la necessità di decidere il ricovero in una struttura residenziale.*

*In questa prospettiva desideriamo fornirVi alcune indicazioni e alcune informazioni utili per assicurare un clima di fattiva collaborazione tra gli Operatori e gli Ospiti, i loro parenti ed amici.*

## Scopo della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è prevista dal Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge n. 273 l'11 luglio 1995, per tutte le entità erogatrici di servizi pubblici, allo scopo di illustrare le procedure e i principi sui quali si basano tali attività. Nasce inoltre dall'esigenza di tutelare i diritti degli utenti, fornendo loro la possibilità di valutare e controllare direttamente la qualità delle prestazioni erogate.

La ricerca del miglioramento della qualità dei servizi offerti si concretizza nell'attenzione alla formazione del personale, la pianificazione di controlli regolari per verificare l'efficienza dei processi, nell'attenzione alla persona e alle sue esigenze, in particolare attraverso l'utilizzo del Piano Assistenziale Individuale (PAI) e del Progetto Educativo Individuale (PEI), il regolare riesame degli obiettivi personali dell'Ospite, volto alla ricerca dell'autonomia e della serenità dello stesso, l'impegno nel voler creare spazi amichevoli e stimolanti.

## La Storia

La Casa dell'Anziano "Madonna della Misericordia" fu fondata nel 1822 dal canonico Michele Cerruti, parroco di Pinerolo, insieme con Rosalia Diano e le sorelle Elisabetta, Felicità e Domenica Bonelli.

Il primo riconoscimento ufficiale dell' "Ospizio dei Poveri Infermi Cronici" risale ad un decreto di Re Carlo Alberto del 18 dicembre 1832.

Sorta grazie alla generosità di tanti benefattori, la Casa si è via via ampliata per poter accogliere gli infermi sempre più numerosi.

Divenuta IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) con la Legge Crispi del 1890, assunse la personalità giuridica di diritto privato nel 1993, divenendo Associazione Casa dell'Anziano "Madonna della Misericordia" ONLUS.

Dopo aver intrapreso un'imponente opera di ristrutturazione architettonica, al fine di adempiere ai requisiti gestionali e strutturali stabiliti dalla normativa regionale, terminata nell'anno 2001, venne infine trasformata in Fondazione nel 2004.

Negli ultimi anni la tipologia dei nostri Ospiti è molto mutata. Analizzando età, condizioni, bisogni assistenziali e turn over possiamo così sintetizzare l'attuale situazione:

- la condizione economico/sociale ha comportato una notevole riduzione delle richieste da parte di persone autosufficienti o parzialmente autosufficienti, ricorrendo al ricovero soltanto quando le condizioni psico-fisiche non consentono più la gestione della persona anziana a domicilio;
- oggi la maggior parte delle persone assistite in struttura non è autosufficiente e le situazioni da gestire si fanno sempre più complesse;
- il turn over è notevolmente aumentato. Ci troviamo infatti sempre più spesso ad ospitare persone per un periodo temporaneo;
- sempre più frequentemente vengono accolte persone "giovani" con una disabilità acquisita a seguito di un evento traumatico (incidenti, traumi, ecc...) con bisogni assistenziali ed esigenze gestionali diverse da quelle degli Ospiti anziani della Casa di Riposo.

L'accresciuta complessità gestionale, per continuare a rispondere in modo adeguato, efficace ed efficiente alla complessità dei bisogni che ci vengono evidenziati, ha sollecitato attente riflessioni sulla tutela dei posti di lavoro, sulla rivisitazione da un punto di vista logistico strutturale, nel rispetto della tradizione di Struttura aperta ai bisogni del territorio.

Tutte queste premesse hanno costituito la base motivazionale del progetto di divisione della nostra Struttura in due entità distinte, al fine di poter rispondere in maniera adeguata ai bisogni assistenziali conseguenti alle mutate tipologie di Ospiti, garantendo una maggiore appropriatezza delle cure, con l'obiettivo di far fronte a tutte, o quasi, le richieste da parte di persone non autosufficienti.

Così nel 2016 è iniziato un percorso di riorganizzazione che ci ha portati, nel 2018, ad avere un **nuovo assetto organizzativo con la creazione di due Strutture distinte, entrambe gestite direttamente dalla Fondazione:**

- **"Casa Attilio Fer"** con accesso da P.zza G. Marconi n. 8 con 87 posti letto, destinata agli anziani non autosufficienti con patologie invalidanti riconducibili alla terza età, oltre a 40 posti di Centro Diurno Integrato;
- **"Casa Pietro Giachetti"** con accesso da Via M. D'Azeglio n. 4 con 101 posti letto, destinata all'ospitalità di adulti con gravi disabilità anche acquisite e a un'utenza che richiede un alto impegno sanitario e assistenziale.



La Casa in origine



La Casa oggi

# Casa "Attilio Fer"

Piazza Guglielmo Marconi, 8 - Pinerolo (TO)

La Struttura è autorizzata per 127 posti, così suddivisi:

- 82 posti letto di tipologia RSA per anziani non autosufficienti
- 5 posti letto di tipologia RAA per anziani autosufficienti
- 40 posti di Centro Diurno Integrato per anziani parzialmente non autosufficienti, con estensione degli orari di attività anche in fascia notturna per un massimo di n. 5 utenti

La Casa "Attilio Fer" è suddivisa in 2 nuclei semiresidenziali e 5 nuclei residenziali autonomi, identificati con i seguenti nomi floreali:

## Piano terreno

- nucleo DALIA (RAA)
- 2 nuclei di Centro Diurno Integrato da 20 posti ciascuno

## Primo piano

- nucleo MIMOSA (RSA)

## Secondo piano

- nucleo GLICINE (RSA)

## Terzo piano

- nucleo ROSA (RSA)
- nucleo AZALEA (RSA)

# Casa "Pietro Giachetti"

Via Massimo D'Azeglio, 4 - Pinerolo (TO)

La Struttura è autorizzata per 101 posti, così suddivisi:

- 84 posti letto di tipologia RSA per anziani non autosufficienti
- 6 posti letto di tipologia RAA per anziani autosufficienti
- 1 Comunità Socio Assistenziale per disabili gravi con 11 posti letto

La Casa "Pietro Giachetti" è suddivisa in 7 nuclei residenziali autonomi, identificati con i seguenti nomi floreali

## Piano terreno

- Comunità Alice

## Primo piano

- nucleo STERLIZIA e nucleo PELETTA 1 (RSA)

## Secondo piano

- nucleo IRIS (RSA)
- nucleo PELETTA 2 (RAA)

## Terzo piano

- nucleo FIORDALISO e nucleo VERBENA (RSA)





Corridoio nucleo Mimosa



Ingresso principale Casa "Attilio Fer"



Casa "Pietro Giachetti"

# I Principi

Scopo della Fondazione è quello di seguire l'ispirazione cristiana originaria, attuando con metodi, attenzioni, sensibilità e contenuti moderni la gestione della Casa nel rispetto delle norme emanate in merito dalla Regione Piemonte e dallo Stato, interessando tutti i ceti sociali ai problemi delle persone anziane, per assicurare loro una vita decorosa, conforme alla dignità umana (art. 3 dello Statuto). Parallelamente al rispetto degli standard operativi fissati dalle normative vigenti che ne regolano l'attività, la Fondazione ha assunto l'impegno di riferirsi costantemente e prioritariamente a fondamentali valori e principi guida, vigilando affinché questi vengano rispettati da tutti coloro che operano all'interno della Casa o con essa collaborano, al fine di salvaguardare la centralità della persona, il diritto all'autodeterminazione e la qualità di vita dei propri Ospiti, assicurando un servizio efficace ed efficiente. Nel contempo, e nella consapevolezza che il benessere degli Ospiti non può prescindere dal benessere degli Operatori, la Fondazione tutela l'integrità delle proprie risorse umane, in conformità a principi etici, sociali e normativi, vigilando altresì sul clima lavorativo e sulla valorizzazione delle competenze di ciascun operatore, offrendo adeguate e costanti opportunità di formazione, aggiornamento e supervisione. La Fondazione è impegnata ad ottimizzare le risorse disponibili, nella definizione e nel monitoraggio costante degli obiettivi di ciascun settore operativo, in modo da garantire l'efficacia dei servizi ed assicurare così i migliori risultati possibili, oltre che continuità e regolarità nelle prestazioni.

Tali imprescindibili riferimenti valoriali si possono così sintetizzare:

## Rispetto per la persona

Tutti gli Ospiti hanno diritto a vivere con dignità, alla riservatezza, ai servizi necessari alla tutela della salute fisica e mentale, al rispetto dei personali valori senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche. Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, ad essere ascoltata e rispettata, a trovare risposte adeguate ai propri bisogni, ad essere curata con tempestività e professionalità. Ha il diritto di vivere in un ambiente che offre condizioni di sicurezza e agibilità, ad essere aiutata a mantenere e sviluppare la propria autonomia, a migliorare la propria condizione, le proprie conoscenze e le opportunità di socializzazione.



## Efficienza dei servizi

La Fondazione è impegnata a ottimizzare le risorse disponibili, nella definizione e nel monitoraggio costante degli obiettivi di ciascun settore operativo, in modo da garantire l'efficacia dei servizi a favore degli Ospiti ed assicurare così i migliori risultati possibili, oltre che continuità e regolarità nelle prestazioni.

## Partecipazione e informazione

Gli Ospiti e le loro famiglie sono partecipi e protagonisti del servizio che viene offerto. Consideriamo fondamentale la creazione di relazioni armoniche e collaborative innanzitutto con l'Ospite, ma anche con la sua rete parentale, perché la riteniamo una risorsa preziosa per la conoscenza dei bisogni individuali e per fornire risposte il più adeguate possibile. L'inclusione della famiglia viene favorita fin dal processo di presa in carico e nelle prime fasi di inserimento in Struttura, attraverso colloqui preliminari e a distanza di qualche settimana dall'inserimento. Inoltre sia l'Ospite che i familiari da lui indicati possono intervenire nella redazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI). Ciascun Ospite ha diritto ad essere puntualmente e onestamente informato sulle proprie condizioni di salute da parte del personale autorizzato, nel rispetto della necessaria riservatezza.



## Correttezza e impegno

Tutto il personale della Fondazione è moralmente impegnato a fornire prestazioni al massimo livello possibile, con imparzialità, onestà e senza alcun interesse personale. Al fine di garantire a ciascun Ospite la presa in carico da parte di personale professionalmente preparato, sensibile ed attento, la Fondazione si impegna alla salvaguardia del benessere psico-fisico degli Operatori e presta particolare attenzione alla loro formazione, impegnandosi a favorire lo sviluppo delle competenze sia tecniche che relazionali, nella consapevolezza che il mantenimento di un buon clima relazionale sia condizione fondamentale per prendersi cura dei bisogni della persona.

La verifica dell'efficienza e correttezza del nostro "operato" avviene attraverso questionari distribuiti agli Ospiti, schede di valutazione consegnate ai familiari, incontri periodici con le famiglie degli Ospiti ed attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

## Politica per la Qualità

Dal 2005 la Fondazione ha scelto di attivare una conduzione aziendale che portasse alla costituzione, al mantenimento e al miglioramento di un Sistema Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001.

Finalità ed obiettivo della Politica della Qualità è quello di dotarsi di uno strumento che assicuri la soddisfazione dei propri utenti e delle parti interessate e coinvolte, migliorando in modo continuo, laddove possibile, la qualità dei servizi erogati. Inoltre dovrà essere costantemente adeguata all'evoluzione dei bisogni sempre più differenziati e complessi degli utenti, affinché i servizi offerti siano in grado di rispondervi puntualmente e adeguatamente.

La stessa procedura prevede l'intervento periodico di un ente terzo, con l'incarico di supervisionare l'adeguatezza delle prestazioni, a garanzia della completa obiettività di valutazione.



## Modalità di ammissione

Per l'ammissione in Struttura in posti non convenzionati è necessario un preventivo incontro del diretto interessato e/o suo delegato con il personale addetto, durante il quale verrà esposta la situazione e compilata la domanda di ammissione: le domande vengono registrate in una lista di attesa in ordine cronologico. Al verificarsi della disponibilità del posto saranno espletate tutte le ulteriori procedure necessarie per rendere operativo l'inserimento dell'Ospite. Le pratiche riguardanti l'accettazione e la compilazione dei documenti necessari devono essere completate entro le 48 ore precedenti il ricovero in struttura. La camera ed il posto letto vengono assegnati dalla Direzione competente, la quale ha la facoltà di cambiarlo, previa comunicazione motivata.

Per le ammissioni relative ai posti letto convenzionati la domanda deve essere presentata dagli interessati al servizio dell'ASL competente (Unità di Valutazione Geriatrica), che provvederà ad accertare i requisiti e le modalità di inserimento in Struttura. L'ingresso avverrà a seguito dell'autorizzazione al ricovero da parte dell'ASL di residenza dell'Ospite.

La tutela della privacy dell'Ospite è regolata, come da normativa, secondo il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR 2016/679).

## Ingresso dell'Ospite in struttura e sua assistenza individuale

Al momento dell'ingresso l'Ospite sarà accolto ed accompagnato nel nucleo dal personale che si occuperà della sua permanenza in struttura.

Dopo una breve conoscenza dei locali e, se presente, del compagno/a di stanza, l'Ospite potrà occupare la camera sistemando le proprie cose e mettendosi a proprio agio. Il personale si attiverà nel promuovere così i primi contatti con il nuovo Ospite e con i suoi familiari, al fine di acquisire il maggior numero di informazioni utili per interpretarne al meglio le esigenze e per fornire risposte adeguate ai bisogni personali. Nella prima settimana di permanenza in Struttura avranno luogo la visita del Direttore Sanitario e del Medico di riferimento e la valutazione dell'equipe multidisciplinare, che consentirà un



Camera nucleo Glicine

corretto inserimento e definirà le basi per la formulazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI), documento personale dell'Ospite e strumento di lavoro per l'equipe stessa. In questa fase saranno coinvolte le diverse figure professionali (Medico di base, Infermiere di nucleo, Responsabile Assistenziale di nucleo, Fisioterapista, Operatori Socio Sanitari) che opereranno con l'Ospite, sotto la supervisione delle Direzioni Generale e Sanitaria. Le informazioni raccolte dai vari Operatori saranno indicate in apposite schede di valutazione, aggiornate e dettagliate, attraverso l'osservazione diretta, costante e quotidiana dell'Ospite. Il colloquio con lui/lei (ove e quando è possibile) e/o con i suoi familiari, sarà ulteriore fonte di informazioni, utilizzate insieme alla documentazione raccolta. Il Piano Assistenziale Individuale (PAI) sarà lo strumento di lavoro utilizzato da tutti gli Operatori per l'analisi della situazione, la definizione degli obiettivi da conseguire, le risorse attivabili, le prestazioni effettuabili. A tal fine vengono programmati incontri periodici di "equipe" per riscontri, aggiornamenti e modifiche, nello stretto rispetto del segreto professionale e dei vincoli imposti dalla legge sulla privacy, tanto da garantire un servizio all'Ospite il più possibile efficace ed efficiente, rispondente alle sue necessità.

## Spazi e orari

Gli Ospiti sono accolti in camere ad uno o due letti, tutte dotate di servizi, arredate in modo semplice e funzionale. Vi sono inoltre due camere a 3 letti.

Ogni nucleo è dotato di un bagno assistito, di una sala da pranzo e di un ampio soggiorno. In ogni nucleo è presente una medicheria, dove viene conservata la documentazione clinica dei singoli Ospiti, dotata di armadio per i farmaci.

Sono disponibili, inoltre, al primo piano una cappella, una biblioteca e un ampio salone dedicato allo svolgimento di feste e intrattenimenti per tutti gli Ospiti e, al piano terreno, ampi locali a disposizione per le attività occupazionali, i locali Parrucchiera e la Palestra.

La struttura comprende ampi spazi esterni e due grandi giardini, in prossimità dei due ingressi principali.

Al piano terreno sono collocati i locali delle Direzioni, gli uffici amministrativi e gli ambulatori medici, mentre il seminterrato ospita la Sala Conferenze, la cucina, la lavanderia e i locali tecnici.

### Orari dei pasti

Colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30

Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00

Cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30

### Orari di visita

Le visite di parenti e conoscenti sono ammesse tutti i giorni, dalle ore 9.00 alle ore 20.00, con l'esclusione degli orari in cui vengono serviti pasti, salvo specifiche autorizzazioni.



La sala ristorante al piano terreno

## Servizi offerti

### SERVIZI ALBERGHIERI

Alcuni servizi sono affidati a personale esterno ma sono attentamente seguiti e controllati dalla Fondazione per entrambe le Case.

Il controllo dei settori pulizie, lavanderia, cucina e parrucchiera è regolamentato da schede specifiche del Sistema Qualità (UNI EN ISO 9001) che impongono ispezioni obbligatorie mensili, per ciascun servizio di ogni settore, e sulle quali viene annotato il livello di qualità del servizio svolto, eventuali anomalie delle procedure, il rispetto degli standard necessari al buon funzionamento degli stessi.

In particolare:

- **Servizio cucina:** viene svolto internamente ed è appaltato ad una ditta esterna. Il menù viene differenziato a seconda delle stagioni (invernale ed estivo), si articola su quattro settimane, con possibilità di scelta tra due primi e due secondi. Viene supervisionato dal Servizio di Igiene Alimentare e Nutrizionale (SIAN) dell'ASL TO3, di concerto con la Direzione Sanitaria e reso noto a tutti gli Ospiti con anticipo, mediante l'esposizione in bacheca per permettere la scelta dei piatti desiderati. Ogni ulteriore richiesta particolare viene valutata per cercare di rispondere al meglio alle specifiche esigenze di ciascuno.
- **Servizio pulizie:** in appalto, si svolge sulla base di specifici programmi quotidiani, settimanali e mensili.
- **Servizio lavanderia:** il lavaggio e lo stiraggio della biancheria piana (lenzuola, traverse, tovaglie, asciugamani, ecc.) è gestito da una ditta esterna, mentre quello dei capi personali degli Ospiti residenti, seppur appaltato, viene gestito internamente (salvo i capi che necessitano di lavaggio a secco, che non è disponibile).





- **Servizio parrucchiera:** il servizio è garantito da una pettinatrice presente in Struttura dal martedì al sabato e ne possono usufruire anche i parenti degli Ospiti e i dipendenti della Fondazione, in orari dedicati. Vengono garantiti, e sono compresi nella retta, un lavaggio e una piega settimanale e un taglio mensile. Ogni prestazione extra viene concordata e gestita direttamente dall'Ospite con la parrucchiera.

- **Servizio pedicure:** il taglio unghie è garantito dal personale nell'ambito delle normali attività di igiene. Eventuali specifiche prestazioni di pedicure sono disponibili su richiesta, a pagamento, e vengono svolte da personale qualificato.

- **Servizio portineria:** è garantito tutti i giorni dalle ore 5.30 alle ore 23.00. Le visite di parenti e conoscenti sono ammesse tutti i giorni, dalle ore 9.00 alle ore 20.00. Negli stessi orari, componendo il numero del centralino (0121 324.111), è possibile raggiungere telefonicamente gli Ospiti che non usufruiscono del servizio di telefono in camera.
- **Distributori automatici:** si trovano al piano terreno e nel salone al 1° piano; forniscono bevande calde e fredde, gelati, snack salati e dolci.
- **Telefono pubblico:** disponibile al piano terreno.

## SERVIZI ASSISTENZIALI

Il servizio assistenziale è svolto da Personale con la qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS), che garantisce un'assistenza 24 ore su 24 e provvede all'aiuto nello svolgimento delle attività della vita quotidiana: cura e igiene della persona, supporto nell'alzata e messa a letto, nella deambulazione, nell'alimentazione, ecc. La Fondazione garantisce il rispetto delle normative vigenti in merito alle dotazioni di organico necessarie allo svolgimento delle operazioni nell'arco della giornata. La dotazione organica del personale in servizio è consultabile tramite un modulo affisso presso ogni reception di nucleo.

## SERVIZI SANITARI

### DIREZIONE SANITARIA

In ciascuna Struttura opera un Direttore Sanitario cui è affidata la responsabilità di vigilare sulla qualità degli interventi sanitari ed assistenziali a favore degli Ospiti, con una presa in carico al momento dell'ingresso in Struttura, e una supervisione del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

La Direzione Sanitaria propone l'assegnazione degli Ospiti a più alta intensità assistenziale ad uno dei Medici di Medicina Generale presenti in Struttura, valutando una equa distribuzione e tenendo conto delle eventuali preferenze dell'Ospite o dei suoi famigliari. Coordina e verifica l'attività dei medici stessi, eventualmente proponendo e condividendo alcune linee guida.

La Direzione Sanitaria intrattiene inoltre i rapporti con i servizi dell'ASL coinvolti nella vigilanza delle strutture residenziali (Unità di Valutazione Geriatrica, Servizio Igiene e Sanità Pubblica, Medicina Legale, ecc.) e dei Servizi Sociali Territoriali.

Vigila sulla corretta applicazione dei protocolli sanitari e assistenziali e sull'attività del servizio di fisioterapia, oltre che sul rispetto delle norme di igiene ambientale e alimentare.

Di concerto con le Direzioni e i Responsabili infermieristici e assistenziali, propone al Comitato Direttivo il Piano Formativo per il Personale.

### ASSISTENZA MEDICA

Nelle Strutture operano quattro Medici di Medicina Generale i quali, in accordo con l'ASL TO3, garantiscono una presenza giornaliera, nei giorni feriali, per tutti gli Ospiti considerati a più alta intensità assistenziale.

Gli altri Ospiti hanno la possibilità di scegliere un Medico di fiducia il quale, secondo le convenzioni nazionali, deve garantire le stesse prestazioni previste dal Servizio Sanitario Nazionale per tutti i cittadini.

Tutti gli Ospiti, possono scegliere uno dei quattro Medici presenti in struttura, salvo disponibilità, con un evidente vantaggio in termini di tempestività delle prestazioni. Non è previsto un servizio medico continuativo: in caso di urgenze/emergenze viene attivato, dopo valutazione da parte del personale Infermieristico, il Servizio di Emergenza Territoriale (118). Nelle ore notturne, nei fine settimana e nei giorni festivi, le Strutture faranno riferimento al Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica).

Da settembre 2016 il Servizio di Continuità Assistenziale è stato trasferito dall'Ospedale Agnelli ai locali situati al piano terra della nostra Struttura.

Tale servizio, è attivo nei giorni feriali dalle ore 20.00 alle ore 8.00 del mattino successivo, nei fine settimana dalle ore 10.00 del sabato con orario continuato fino alle ore 8.00 del lunedì successivo e in tutti gli altri giorni festivi e pre-festivi dalle ore 8.00 alle ore 20.00 con le seguenti modalità:

- dalle ore 6.00 alle ore 23.00 ingresso P.zza Guglielmo Marconi n. 9 (ingresso della Casa "A. Fer")
- dalle ore 23.00 alle ore 6.00 ingresso per gli utenti V.le Savorgnan D'Osoppo n. 2.

Le consulenze specialistiche e strumentali necessarie saranno effettuate secondo le modalità previste dalle normative nazionali, presso gli ambulatori del SSN; le Case garantiscono la prenotazione e l'eventuale attivazione del trasporto. Resta comunque a carico degli Ospiti il pagamento del ticket, se dovuto.

### ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Nelle Strutture operano Infermieri, tutti dipendenti della Fondazione, che garantiscono una presenza continuativa 24 ore su 24. Sono responsabili del monitoraggio dei bisogni sanitari di tutti gli Ospiti, ai quali fornire risposte adeguate in tempo reale: si occupano della fornitura e della somministrazione della terapia, delle medicazioni necessarie, dei prelievi ematici e delle prenotazioni per consulenze specialistiche richieste dai Medici. Si occupano di formulare e monitorare, in collaborazione con le altre figure professionali, il Piano Assistenziale Individuale (PAI) che rappresenta uno strumento fondamentale per personalizzare l'assistenza all'Ospite. Dal 2014 la nostra Struttura è sede di tirocinio per gli studenti del Corso di Laurea in Infermieristica della Scuola di Medicina, Polo Universitario San Luigi.



### ATTIVITA' FISICA E RIABILITAZIONE

Il servizio di attività fisica e riabilitazione è assicurato da professionisti ai quali è stata affidata la gestione della palestra attrezzata e del servizio.

Un fisioterapista, su indicazione della Direzione Sanitaria e/o dei Medici curanti, effettua una valutazione iniziale delle condizioni di mobilità e autonomia funzionale di tutti gli Ospiti, per ciascuno dei quali suggerisce un trattamento individuale o di gruppo, a seconda delle esigenze di ogni persona, con l'obiettivo di mantenere le capacità motorie, ed eventualmente un recupero funzionale di primo livello.



Nella gestione delle attività fisiche a favore degli Ospiti, il fisioterapista è affiancato da altri professionisti (laureati in Scienze Motorie e Masso Fisioterapisti). In casi di necessità, previo accordo con gli Ospiti e/o con i loro parenti, potrà essere prenotata e programmata una consulenza del Medico Fisiatra presso gli ambulatori dell'ASL, che sarà effettuata con le normali modalità vigenti per tutti i cittadini. Ogni trattamento prevede la stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI) condiviso con tutta l'equipe sanitaria e assistenziale e viene programmato con l'obiettivo di raggiungere la massima autonomia funzionale per ogni Ospite. Per questo parte delle



sedute vengono svolte in palestra dove vengono trattati i segni primari delle patologie ortopediche e neurologiche. Una parte del trattamento, invece, viene svolto nei reparti di degenza per facilitare la collaborazione degli Ospiti, rendere funzionale la riabilitazione allo svolgimento delle attività della vita quotidiana e assicurare continuità con il lavoro svolto dal personale assistenziale. Per i casi più complessi è previsto un confronto periodico con i Direttori Sanitari delle Strutture. Previo appuntamento i fisioterapisti referenti del reparto sono disponibili a colloqui individuali con i parenti. Gli orari di accesso alla palestra sono organizzati in modo da evitare la compresenza degli Ospiti delle due Strutture. Le prestazioni riabilitative successive ad episodi patologici acuti di tipo traumatico o neurologico sono competenze del SSN. Qualora l'Ospite non intenda farvi ricorso, o manifesti esigenze particolari che esulino o siano maggiori rispetto a quelle di cui sopra,

potrà ricorrere di propria iniziativa alla Palestra, concordando privatamente con i professionisti della stessa, le modalità temporali ed economiche.

### SUPPORTO PSICOLOGICO

La Fondazione si avvale della consulenza di psicologi per il supporto agli Operatori e agli Ospiti. La frequenza dei loro interventi viene concordata con le Direzioni Generali e Sanitarie, sulla base dei bisogni rilevati e/o delle richieste specifiche da parte degli Ospiti.

### SERVIZI RELIGIOSI

La Casa nacque sotto l'ispirazione religiosa cattolica, ma è aperta ad ogni altro tipo di confessione religiosa e tradizione culturale. L'assistenza religiosa cattolica è garantita dalla presenza quotidiana di un sacerdote e la Santa Messa viene celebrata giornalmente. Il Culto Valdese viene celebrato in occasione delle principali ricorrenze. Per le altre confessioni le Direzioni sono disponibili a prendere in considerazione le eventuali richieste.



### ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

All'interno delle Strutture operano le Associazioni ANTEAS, ANAPACA e VIP (Vivere In Positivo), i cui volontari collaborano all'accompagnamento degli Ospiti nei trasferimenti interni ed esterni, alle attività di animazione e socializzazione, quali ad esempio feste di compleanno, incontri musicali, teatrali, ecc...



## Laboratori e attività

L'organizzazione delle attività è caratterizzata da un attento e costante impegno per identificare e programmare le possibili forme di animazione, intrattenimento, occupazione dei nostri Ospiti, per meglio rispondere ai bisogni di ciascuno. Alle attività di intrattenimento presso il locale terapie occupazionali e il salone centrale, sono state affiancate attività in piccoli gruppi o nell'ambito dei singoli nuclei. Sono stati allestiti alcuni laboratori, non occasionali ma strutturati, al fine di recuperare/mantenere l'autonomia psicomotoria, stimolare l'attenzione e contrastare il declino cognitivo, migliorare l'autostima e il benessere degli Ospiti.



**Laboratorio di cucina**

Alcuni di essi si svolgono nella stanza "Ratatouille", una sorta di "polmone creativo" nato dalle intuizioni dei nostri Operatori e dai suggerimenti e desideri espressi dagli Ospiti. Lo stesso nome della stanza è il frutto di un concorso indetto tra loro per definire tale spazio. Venne scelto "Ratatouille" con questa motivazione: evoca un gusto familiare, un sapore di casa, un insieme di forme e colori diversi, dove ogni elemento è importante, perché, se non ci fosse, l'insieme sarebbe diverso. È l'esempio di come con risorse semplici, le cose che si hanno in casa, si può preparare una portata importante.

A ciascuno dei laboratori partecipa un gruppo ristretto di persone, così da facilitare la libera espressione di tutti. Per ogni partecipante viene compilata

un'apposita scheda per monitorare il grado di partecipazione e di gradimento, le variazioni dell'umore, i progressi e le criticità.

In particolare sono state attivate le seguenti attività occupazionali:

- Coro
- Piccole vanità
- Ginnastica dolce
- Attività multisensoriale
- Attività manuali
- Orto Felice
- Laboratorio di cucina
- Découpage
- Aiuto lavanderia
- Cinema
- Uscite al mercato
- La Casa che cammina
- Pet therapy



**La Casa che cammina**

## La Sala Conferenze

La Sala conferenze è stata dedicata al Dott. Dario Debernardi, che per tanti anni ha contribuito all'amministrazione della Casa, anche nel ruolo di Vice-Presidente. Nasce per ospitare le attività istituzionali della Fondazione e le iniziative da essa promosse, oltre che per le attività organizzate a beneficio degli Ospiti della struttura. Vuole però anche rappresentare uno strumento di apertura e di scambio col territorio, uno spazio a disposizione della comunità, in cui affrontare i temi di maggiore interesse sociale e culturale, nel rispetto dei principi della Fondazione.



## La Stanza Multisensoriale

Nel mese di giugno 2014 è stata inaugurata la Stanza Multisensoriale, allestita grazie alla donazione di un benefattore, utilizzata per il rilassamento e la comunicazione mediante il tocco/massaggio, in particolare per gli Ospiti con disturbi comportamentali e/o gravi compromissioni delle capacità verbali.



## Il Centro Diurno

Il Centro Diurno è aperto tutti i giorni della settimana, dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Fornisce un servizio che consente di procrastinare il più possibile il ricorso al ricovero in struttura. Viene offerto un sostegno al nucleo familiare che, disponibile a mantenere l'anziano presso il proprio domicilio, necessita di appoggio significativo nelle ore diurne.

### Il Centro prevede i seguenti servizi:

- Servizio di assistenza alla persona, con particolare attenzione alla patologia dell'anziano
- Igiene e cura della persona, bagno assistito e servizio parrucchiera
- Servizio di assistenza infermieristica, somministrazione e controllo delle terapie personali, rilevazione periodica della pressione e prelievi ematochimici
- Attività di animazione e di sostegno alle relazioni umane, a cui possono partecipare tutti gli Ospiti della struttura
- Visite esterne programmate, gite dell'intera giornata, soggiorni al mare, festeggiamenti in collaborazione con le Associazioni di Volontariato operanti nelle Case

- Servizio di ristorazione adeguata alla patologia della persona, con assistenza diretta per coloro che non sono in grado di gestirsi autonomamente
- Servizio di trasporto da casa alla Struttura e viceversa per le persone residenti in Pinerolo, mediante i mezzi della Croce Verde e con supporto dei nostri Volontari

Anche per tutti gli Ospiti del Centro Diurno viene definito un Piano Assistenziale Individuale (PAI), mirato a incentivare interessi ancora presenti, con la finalità di contrastare il più possibile il decadimento psico-fisico.



## Progetto "Fer...mata notte" Il Centro Notturno

Il Centro Notturno è attivo, di norma, dalla domenica al giovedì dalle 20.30 alle 7.30 e prevede la colazione. Su richiesta della famiglia è possibile prevedere anche la cena.

Il servizio si rivolge alle persone affette da demenza, con disturbi del comportamento e alterazione del ritmo sonno-veglia. L'obiettivo è quello di tutelare la salute e il benessere psico-fisico della persona anziana, attraverso terapie non farmacologiche, al fine di mantenere e recuperare l'autonomia e favorirne il mantenimento nel proprio contesto abitativo, familiare e relazionale. Il Centro vuole inoltre fornire un supporto ai familiari che, pur subendo un forte condizionamento nel normale svolgimento della vita professionale e relazionale, dovuto alla presenza in casa di una persona anziana con bisogni assistenziali di una certa rilevanza, sono disponibili a mantenere il parente a domicilio e necessitano di un supporto nelle ore notturne, favorendo così il riposo e alleviando notevolmente lo stress.





Sono previste delle attività da svolgere in orario serale e notturno:

- Terapia occupazionale
- Attività di cucina
- Laboratorio musicale
- Cura ed igiene personale

Il servizio assistenziale è garantito da Operatori specificatamente formati rispetto al trattamento delle demenze.

In caso di necessità il personale infermieristico, presente in Struttura per il turno di notte nei nuclei residenziali, è a disposizione del Centro Notturno.

Viene offerto il servizio di trasporto da casa alla Struttura e viceversa per le persone residenti in Pinerolo, mediante i mezzi della Croce Verde e con supporto dei nostri volontari.

Per tutti gli Ospiti del Centro Notturno viene definito un Piano Assistenziale Individuale (PAI), mirato a incentivare interessi ancora presenti, con la finalità di contrastare il più possibile il decadimento psico-fisico.

## Progetto "Tartaruga" Il servizio domiciliare

Si tratta di interventi di supporto alla persona nella gestione della vita quotidiana e/o con esigenza di tutela, al fine di garantire il recupero/mantenimento dell'autosufficienza residua, per consentire la permanenza al domicilio il più a lungo possibile e ritardando un eventuale ricorso alla istituzionalizzazione, attraverso un sostegno diretto nell'ambiente domestico e nel rapporto con l'esterno. In questo senso vanno visti anche i servizi "di tregua", finalizzati ad alleviare gli oneri di cura da parte della famiglia che assiste la persona non autosufficiente, e consistenti in ore di sgravo, di alleggerimento del compito di cura, attraverso la presenza al domicilio di un operatore, per permettere al familiare di uscire, fare la spesa, riposarsi, ecc.

### Garantiti da Operatori Socio Sanitari qualificati (OSS):

- Cura e igiene della persona
- Cura e igiene ambientale
- Disbrigo pratiche
- Accompagnamento a visite
- Preparazione e assistenza al pasto
- Somministrazione terapia orale
- Supporto/formazione ai caregivers
- Servizi di tregua

### Garantiti da Infermieri dipendenti:

- Prelievi ematochimici
- Medicazioni
- Terapia endovenosa, intramuscolare, sottocutanea



## La Comunità Alice

È una comunità socio-assistenziale che ospita disabili gravi adulti e anziani (o comunque con genitori molto anziani e/o malati) di norma ultraquarantenni di entrambi i sessi con residue abilità e autonomia. Obiettivo della Comunità è strutturare modalità di vita che aiutino la persona disabile ad affrontare la vecchiaia in modo sereno, attraverso la creazione di un clima familiare, con la gestione di piccoli compiti quotidiani, lo sviluppo di relazioni di fiducia, sia tra gli Ospiti che tra Ospiti e Operatori, e l'assimilazione di regole di convivenza. Al fine di raggiungere tali obiettivi viene redatto un Progetto Educativo Individuale (PEI) per ciascuno.

I posti autorizzati sono 11 (5 camere doppie e 1 singola).

La domanda di accesso al servizio deve essere rivolta all'Assistente Sociale di riferimento, che attiva la procedura di inserimento presso l'Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità (U.M.V.D.) dell'ASL del territorio.

Il personale, così come previsto dalla normativa regionale di riferimento, è composto da Educatori Professionali e Operatori Socio Sanitari in numero adeguato rispetto alla tipologia degli Ospiti. È garantita la presenza di un operatore notturno, mentre, per quanto riguarda l'assistenza sanitaria, oltre a far riferimento al Medico curante, la presenza dell'Infermiere è garantita sulle 24 ore per almeno un'ora al giorno.

Per quanto non espressamente previsto si fa riferimento al Contratto di Ospitalità, ai servizi e alla normativa generale della Casa e alla normativa regionale vigente.



## La Palestra

All'interno della nostra Struttura è presente una palestra di 300 mq che, oltre ad offrire il servizio di attività fisica e riabilitazione ai nostri Ospiti, è aperta all'utenza esterna con orario continuato dal lunedì al venerdì dalle 8.15 alle 20.00.

La gestione del servizio è affidata allo Studio INFORMA dal 2005.

INFORMA, studio chinesiologicalo associato, è un centro di attività motoria che si ispira alle linee guida dell'UNC, Unione Nazionale Chinesiologi, l'associazione professionale membro della I.C.H.P.E.R.S.D. (International Council for Health, Physical Education and Recreation, Sport and Dance) che raggruppa i laureati in Scienze Motorie e i diplomati degli Istituti Superiori di Educazione Fisica.

L'oggetto della libera professione del chinesiologicalo riguarda le attività psicomotorie dell'uomo, comunque denominate e finalizzate, con orientamento sportivo, ricreativo, formativo, preventivo, correttivo, rieducativo e comunque volte a qualsiasi altro scopo pertinente (art. 4 dello Statuto).

INFORMA propone le seguenti attività:

- Ginnastica posturale
- Ginnastica propriocettiva
- Ginnastica preventiva e correttiva
- Programmi personalizzati ad indirizzo rieducativo
- Stretching analitico decompensato
- Preparazione atletica specifica
- Back school
- Recupero funzionale post traumatico
- Ginnastica per la terza età
- Personal training
- Attività culturali orientate alla salute





## Rette di degenza

Sono previste rette differenziate secondo il grado di autosufficienza e i conseguenti livelli di assistenza prestata.

Le rette di degenza per gli Ospiti autosufficienti vengono stabilite ad inizio anno dal Consiglio di Amministrazione e comunicate agli Ospiti o ai parenti degli stessi.

Per quanto riguarda invece gli Ospiti non autosufficienti, vengono applicate le rette stabilite dalla Regione Piemonte, sia per gli Ospiti convenzionati con il Servizio Sanitario che privati.

### La retta comprende:

Direzione Sanitaria, assistenza infermieristica, assistenza tutelare, servizio di fisioterapia (solo per Ospiti non autosufficienti), servizio ristorazione, lavanderia, guardaroba, parrucchiera, attività di animazione e occupazionali.

Il trasporto in ambulanza, per persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, per ricovero ospedaliero programmato, per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente Gestore delle funzioni socio-assistenziali, sono a carico dell'ASL di residenza della persona; coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasporto, con tariffe che saranno esposte a inizio anno nelle singole bacheche.

Il rientro da ricovero ospedaliero è a carico della Struttura in quanto compreso nella tariffa giornaliera.

### La retta non comprende:

Telefono in camera, connessione internet in camera, fornitura pannoloni (di diretta competenza dell'ASL) e pedicure (con costo differente in base alla prestazione).

Il costo dei medicinali e delle visite specialistiche non garantiti dal Servizio Sanitario. Su richiesta, la Fondazione garantisce l'acquisto dei medicinali prescritti dal Medico di base, anticipando la spesa corrispettiva. Il rimborso di tale costo verrà richiesto in sede di pagamento della retta.

Non è altresì compreso nella retta il costo di eventuali trasporti e accompagnamenti effettuati con mezzi e da operatori della Fondazione su richiesta dell'Ospite e/o dei suoi famigliari.

Le modalità di pagamento della retta sono stabilite con il pagamento anticipato della stessa entro i primi cinque giorni di ogni mese per gli Ospiti della Casa di Riposo mentre è posticipato entro i primi cinque giorni del mese successivo per gli utenti del Centro Diurno e del Centro Notturno (si ricorda che il rapporto tra Casa e Ospite è specificatamente dettagliato nel "Contratto di Ospitalità").

## Per contatti e segnalazioni

È disponibile un Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) nei seguenti orari:

- mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 10.00
- venerdì dalle ore 15.00 alle ore 16.00

e-mail: [urp@casadellanziano.it](mailto:urp@casadellanziano.it)

Le Direttrici e i Direttori Sanitari di entrambe le Case e i Medici curanti ricevono su appuntamento, salvo urgenze.

Gli uffici amministrativi osservano il seguente orario di apertura al pubblico: dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00, dal lunedì al venerdì.

Per informazioni e comunicazioni di carattere infermieristico, oltre che all'Infermiere referente di ciascun nucleo, è possibile fare riferimento alla Coordinatrice Infermieristica Silvia Palmero, previo appuntamento telefonico, salvo urgenze.

Per problematiche di carattere assistenziale, oltre che al Responsabile di Nucleo, è possibile fare riferimento alla Responsabile dei Servizi Assistenziali Cinzia La Monica, che riceve (salvo urgenze) nei seguenti orari:

- lunedì dalle ore 14.00 alle ore 16.00
- mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 16.00
- venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.00

Per segnalazioni relative ai servizi generali, è possibile fare riferimento a Davide Giovine (in orario d'ufficio).

Telefono 0121.324 111  
Fax 0121.324 145

e-mail: [info@casadellanziano.it](mailto:info@casadellanziano.it)  
PEC: [casa.anziano@cert.dag.it](mailto:casa.anziano@cert.dag.it)



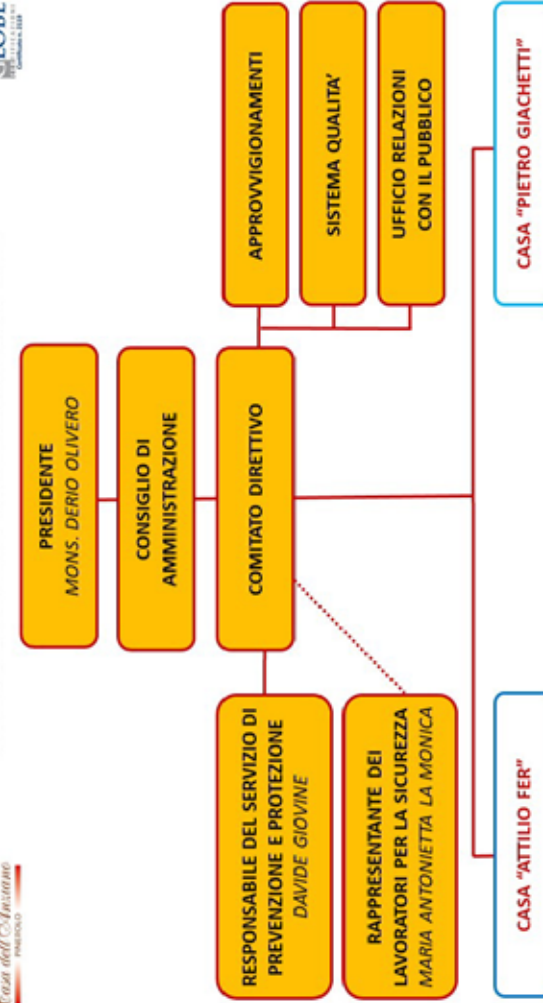
Il giardino: visto dal nucleo Rosa



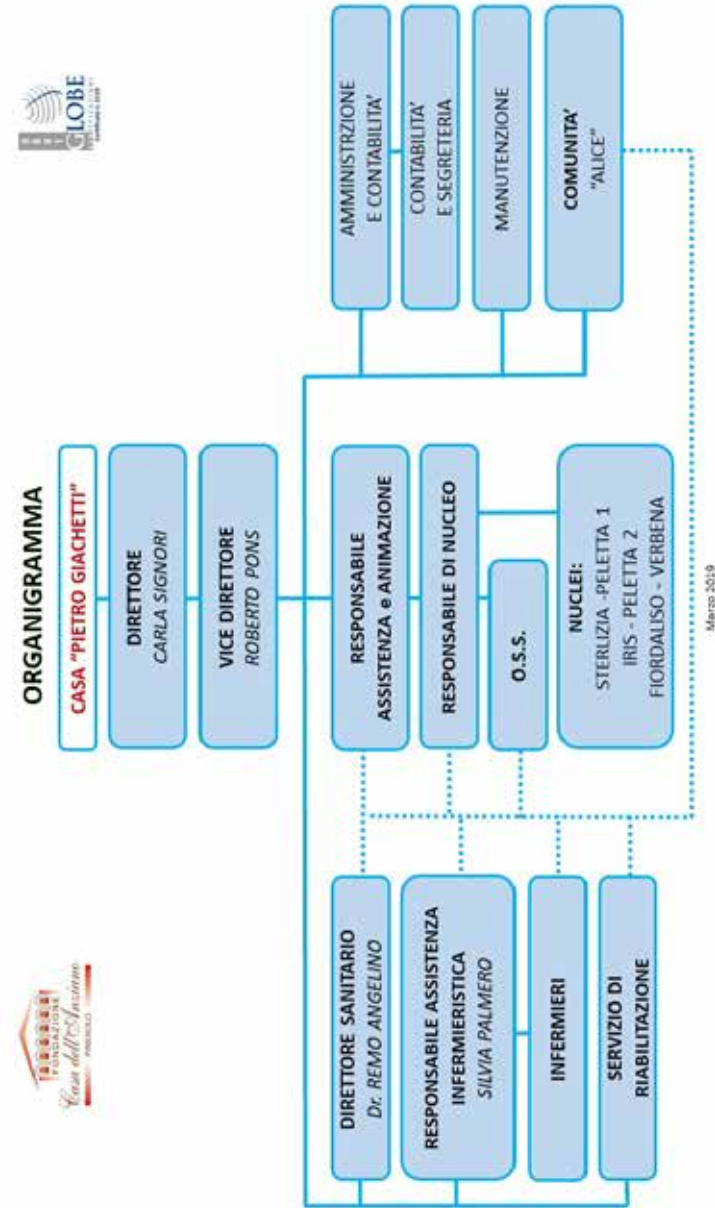
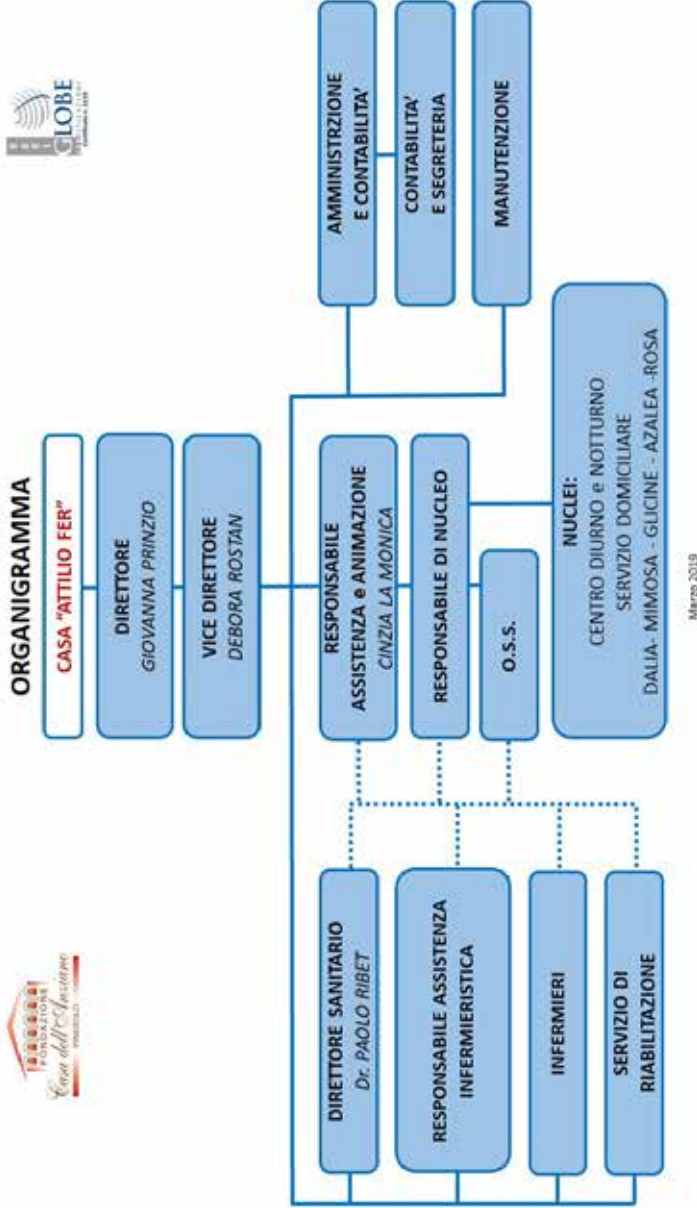
Il terrazzo del Centro Diurno



**ORGANIGRAMMA**  
Fondazione Casa dell'Anziano "Madonna della Misericordia" ONLUS



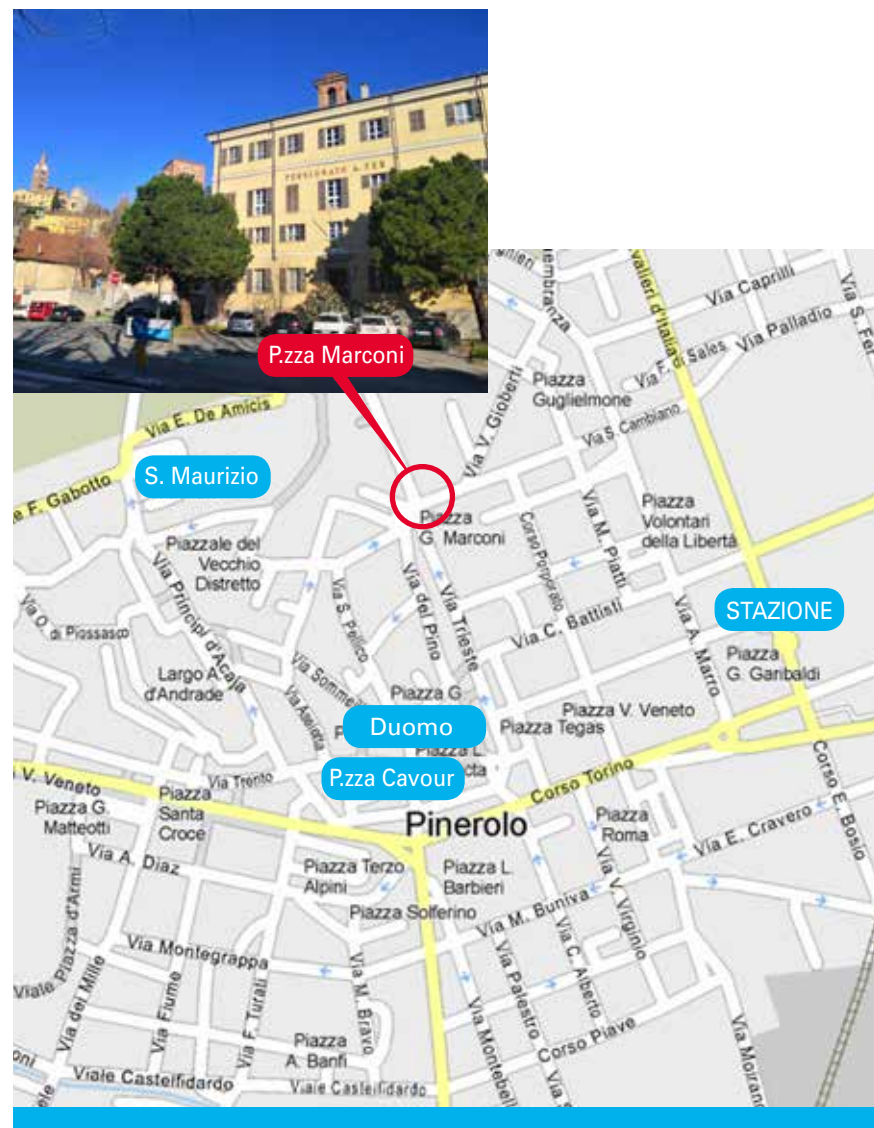
Marzo 2019

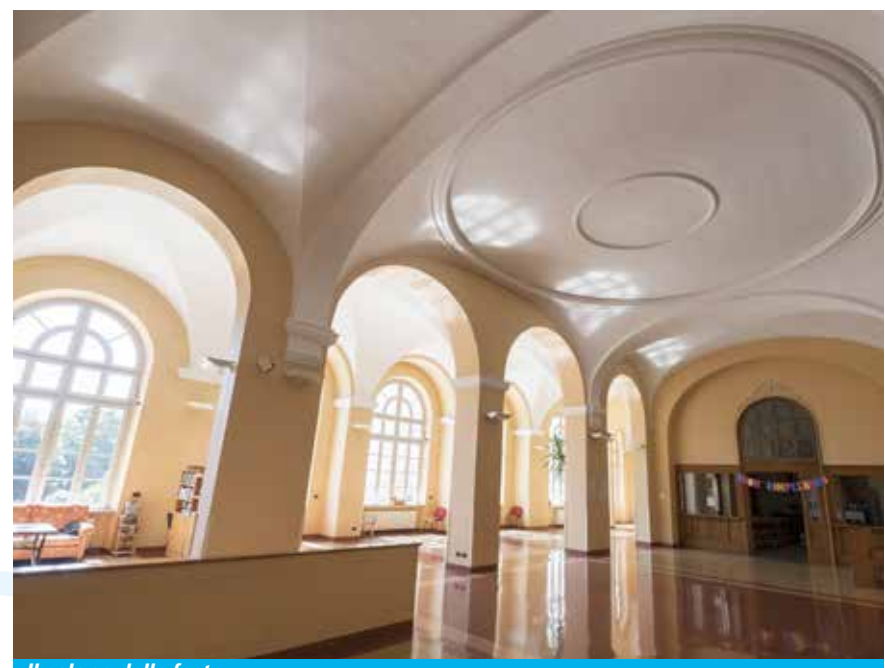


# Dove siamo



# Dove siamo a Pinerolo





Il salone delle feste



La biblioteca





Il salone della Chiesa



Ultima revisione: Maggio 2019  
La presente Carta dei Servizi è stata approvata e  
deliberata dal Comitato Direttivo come da verbale n. 2  
del 29 gennaio 2019.  
Per tutto quanto non è espressamente indicato si fa  
riferimento al regolamento interno, al Contratto di  
Ospitalità e alla normativa vigente.



[www.casadellanziano.it](http://www.casadellanziano.it)



Fondazione Casa dell'Anziano  
"Madonna della Misericordia" O.N.L.U.S.

---

Piazza Marconi, 8 - 10064 Pinerolo (TO)  
Tel. 0121.324 111 - Fax 0121.324 145  
[info@casadellanziano.it](mailto:info@casadellanziano.it)  
PEC: [casa.anziano@cert.dag.it](mailto:casa.anziano@cert.dag.it)