

CARTA_{dei}
SERVIZI



Refuge Père Laurent

Struttura Residenziale Protetta
in Aosta



Il Fondatore: Père Laurent

(Pierre-Thomas Lachenal) – 1809-1880

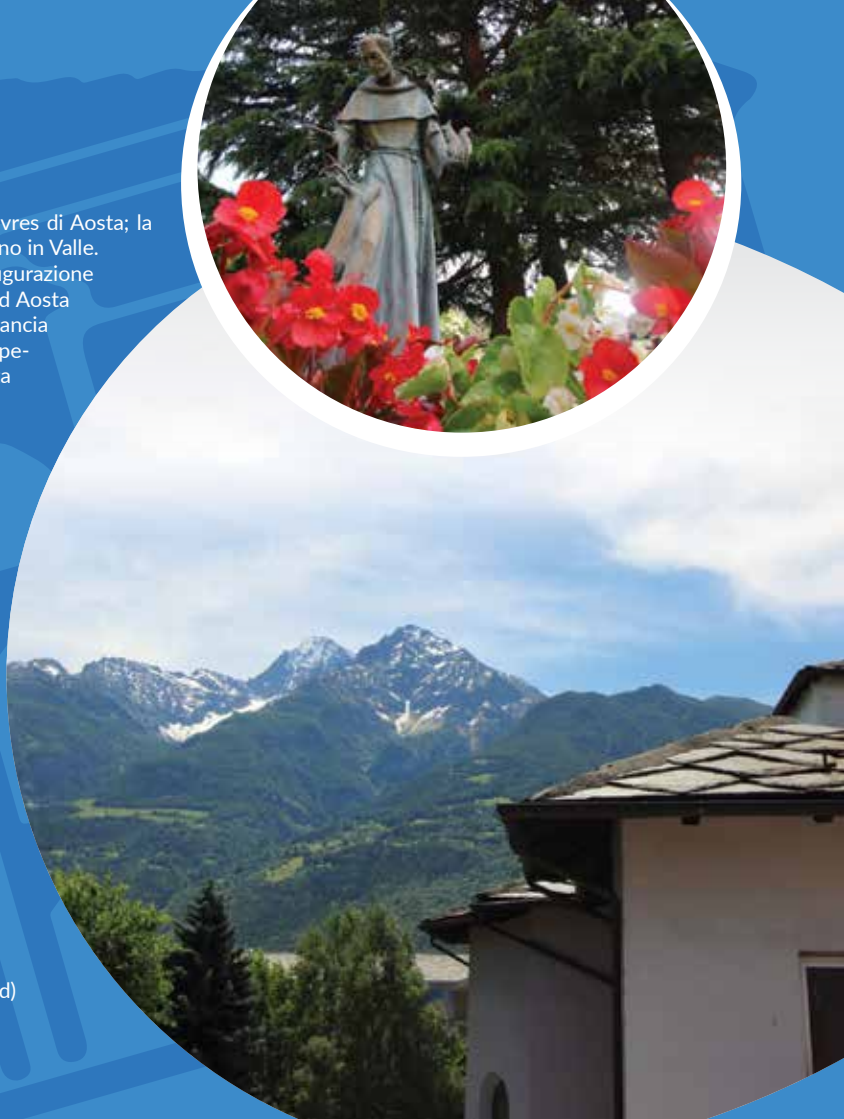
Il nome di Père Laurent è indissolubilmente legato al Refuge des Pauvres di Aosta; la realizzazione della struttura fu infatti la ragione principale del suo ritorno in Valle.

I lavori per la costruzione dell'edificio iniziarono nel 1867, mentre l'inaugurazione avvenne due anni dopo; nel frattempo Père Laurent aveva chiamato ad Aosta alcune Petites Sœurs des Pauvres, religiose da lui già conosciute in Francia durante la sua lunga attività pastorale, assai apprezzate per il loro impegno verso i poveri e gli anziani. Le religiose lasciarono la Valle d'Aosta nel 1885, dopo 116 anni di gestione del Rifugio dei Poveri. Thomas Lachenal nacque ad Aosta, nella zona del Ponte di Pietra; frequentò il Collège Saint-Bénin, prima di recarsi nel convento di Yenne in Savoia; in seguito abbracciò la vita religiosa nell'Ordine dei Francescani, nel ramo dei Cappuccini, con il nome di Père Laurent. In Francia si fece subito apprezzare come professore e come oratore. Nel 1847 divenne Provinciale di Francia e nel 1875 Procuratore generale dell'Ordine. La sua attività fu molto intensa, ovunque, egli suscitò vocazioni. Aprì anche diversi conventi.

Nel 1861 fondò le Annales Franciscaines; coltivò molteplici interessi culturali, occupandosi con uguale competenza di filosofia, di storia, di geologia e di scienze naturali. Alla morte del priore Jean-Antoine Gal (1867), venne eletto presidente dell'Académie Saint-Anselme; nel 1869 fu chiamato a partecipare al Concilio Vaticano I. In ambito storico, scrisse le biografie di Père Ange Joyeuse (1863) e del beato Lorenzo da Brindisi (1867). Le sue Conférences ecclésiastiques vennero pubblicate postume, a Parigi, nel 1881.

In Valle d'Aosta si meritò la fama e l'affetto della gente per le sue fondazioni benefiche: la Maîtrise della Cattedrale e l'Orphelinat, ma soprattutto il Refuge des Pauvres, che oggi porta il nome del fondatore.

(Ezio Bérard)



Mission del Refuge Père Laurent e finalità istituzionali

Il Refuge ha avviato la sua attività assistenziale il 21 novembre 1869 come "Refuge des pauvres" e venne gestito, fino al termine dell'anno 1985, dalla Congregazione "Petites soeurs des pauvres", su invito dal fondatore Padre Lorenzo.

Nel 1986 la comunità della Congregazione presente al Rifugio si trasferisce a Torino e dona il Refuge alla Diocesi di Aosta, che ha dato continuità all'opera del Fondatore Père Laurent con l'ente ecclesiastico "Opera Pia delle Missioni" e cambiando la denominazione da "Refuge des Pauvres" a "Refuge Père Laurent".

Il Refuge Père Laurent, in coerenza con l'ispirazione e il carisma del Fondatore, intende essere un'espressione della vita di carità della Chiesa locale al servizio di tutta la comunità valdostana, in sintonia con le necessità assistenziali del mondo attuale e valorizzando gli apporti e le competenze sia degli operatori con la loro professionalità, sia del volontariato con la sua generosità.

La Mission del Refuge si rispecchia in alcuni principi e valori fondamentali così articolati:

Continuità

Garantire ogni giorno e tutti i giorni i servizi di cura alle persone con prestazioni integrate e continue. Porre l'accento sull'attenzione globale e integrale al bene della persona assistita, anche dentro il limite umano e la precarietà della sua condizione di sofferenza e fragilità.

Umanità

Affermare l'attenzione alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Le relazioni tra operatori – utenti – famiglie devono essere improntate da cortesia, educazione, rispetto e disponibilità.

Qualità della vita

Proporre, come obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, l'attenzione alla qualità della vita, qualora non sia più permessa la permanenza al proprio domicilio, anche per un periodo determinato. Per la realizzazione di questo principio la struttura si avvale, quando possibile, del contributo e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante l'informazione e il coinvolgimento nel progetto assistenziale.

Partecipazione

Alla persona che abita al Refuge e ai suoi familiari riconoscere la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte.

Efficienza ed efficacia

I servizi e le prestazioni devono essere sviluppati ed erogati secondo criteri di efficienza ed efficacia, mediante l'uso appropriato di strumenti, di risorse e dell'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuoverne il benessere.

Imparzialità

Il Refuge offre, ad ogni persona ospitata, servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, senza distinzioni o discriminazioni. Le regole relative ai rapporti tra gli ospiti e i servizi si ispirano al principio di obiettività, giustizia e imparzialità, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura.

Sussidiarietà e cooperazione

Il Refuge si pone come elemento attivo della più ampia "rete dei servizi", partecipandovi con la propria presenza, il proprio servizio e le proprie risorse professionali, favorendo la collaborazione e la partecipazione sociale all'interno del territorio.

Sviluppo delle risorse umane

Il Refuge riconosce che gli Operatori costituiscono una risorsa fondamentale per la realizzazione della Mission e per la realizzazione di tutte le attività connesse. La loro valorizzazione e sviluppo, anche attraverso la formazione, rappresenta un fattore determinante per il raggiungimento delle finalità dell'Ente.



Ubicazione e caratteristiche funzionali della struttura.

Il Refuge Père Laurent è ubicato in una posizione privilegiata nella Città di Aosta. È vicino al centro storico di origine romana ed è facilmente raggiungibile tramite la Strada statale (Via Roma) e due vie cittadine (Via Chabod e Corso Padre Lorenzo). La posizione è assolutamente favorevole per il rapporto e l'inserimento con il tessuto cittadino. Dal punto di vista urbanistico, il Refuge è considerato interno al centro storico di Aosta: a circa 500 m., verso sud, si trova la centrale Piazza Chanoux e, a meno di 400 m. verso ovest, si trova l'Ospedale regionale "Parini".

Il fabbricato storico, di notevole fattezza e pregio, è stato costruito seguendo le indicazioni di Père Laurent e si sviluppa su due piani oltre il piano terra. In posizione centrale si ritrova la Cappella dedicata a San Francesco con due ali collegate e comunicanti, rivolte a nord e a sud, dedicate all'accoglienza degli anziani e alle attività assistenziali. Nel corso degli anni l'edificio originale è stato soggetto a vari ampliamenti per rispondere a priorità e necessità che nel corso del tempo si presentavano (l'ultimo ampliamento risale al 2010). Accanto al fabbricato "storico" e comunicante con lo stesso, si trova un'altra costruzione, denominata "Ala nuova", risultato della ristrutturazione, all'inizio degli anni '90, di un rustico a servizio della struttura.

La struttura è priva di barriere architettoniche, sia nei transiti esterno - interno, sia nei percorsi interni ed è munita di n° 3 ascensori montalettighe.

La struttura è fornita di due parcheggi riservati: il primo, lato Corso Padre Lorenzo, destinato agli operatori e ai collaboratori, mentre il secondo, lato Viale Chabod, destinato al transito di ambulanze ed ai fornitori. Per le ambulanze è riservato un passo carraio coperto e chiuso, in modo da garantire la movimentazione degli anziani, in caso di maltempo, in luogo riparato. Verso est il Refuge è dotato di un Parco suddiviso in diverse aree in modo da poter creare spazi diversificati, immersi nel verde e non immediatamente visibili dalle strade comunali: a) area "Fontana e monumento all'anziano", b) area "Promenade St. François", c) area "Gioco bocce", d) area "Grotta di Lourdes", e) area "Giardino Alzheimer". Queste aree sono state pensate e realizzate come "spazio assistenziale e riabilitativo" per favorire la deambulazione, gli incontri e il colloquio in un ambiente sereno e attento alla privacy.

La struttura interna del Refuge è articolata in 5 nuclei in modo da poter organizzare la cura e l'assistenza in base alle necessità personali e allo stato di salute

degli anziani ospitati.

I cinque nuclei sono denominati: Ala nuova; Sala donne, Sala Uomini, Infermeria Donne ed Infermeria Uomini.

La distinzione tra i nuclei non è rigida, bensì funzionale alla presa in carico assistenziale e ai setting di cura. E' possibile, pertanto, che durante la degenza l'anziano possa essere trasferito in un altro nucleo ritenuto più adatto alle sue esigenze personali ed assistenziali.

Al momento dell'ingresso in struttura, l'anziano è collocato in una camera di "Accoglienza", in modo da poter individuare, dopo qualche giorno di permanenza e di osservazione, quale nucleo è il più adatto per le esigenze personali ed assistenziali. Nelle situazioni di terminalità l'Ospite può essere trasferito in una camera singola in modo da poter privilegiare la presenza dei famigliari e un ambiente riservato e raccolto.

Nella struttura è presente una Camera Ardente con accesso esterno in modo da favorire l'ingresso per le visite e, in base alle volontà del defunto e dei famigliari, può essere messa a disposizione la Cappella San Francesco per la celebrazione dei funerali.

Modalità organizzative.

Il Refuge è un complesso organizzato per offrire servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, in regime residenziale, 24 ore su 24, senza interruzione alcuna nell'intero anno solare.

La struttura rispetta gli standard regionali e nazionali previsti per le strutture residenziali ed è autorizzata dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta come Struttura Protetta per anziani fino a 141 posti letto. A partire dall'anno 2018 il Refuge ha ottenuto l'Accreditamento istituzionale.

L'organizzazione della Casa è funzionale alla creazione, per le persone ospitate, delle condizioni necessarie per:

- il rispetto della dignità, della libertà personale, della riservatezza dell'individualità e delle convinzioni ideologiche e religiose; per il trattamento dei dati personali viene assicurato il rispetto del GDPR Regolamento UE 2019/679;
- la continuità dei rapporti con la famiglia di origine, dei rapporti sociali e della vita di relazione, favorendo la libertà di movimento, anche all'esterno della struttura, compatibilmente con le condizioni di salute di ogni assistito;

- fruire di ambienti accoglienti e, per quanto possibile, personalizzati;
- svolgere attività ricreative, occupazionali e di svago funzionali alla socializzazione e alla vita di relazione;
- la condivisione, la responsabilizzazione e partecipazione ai piani di assistenza da parte delle famiglie e dei soggetti con i quali l'anziano ha rapporti di carattere affettivo.

Altre caratteristiche fondamentali della tipologia organizzativa adottata presso la Struttura sono:

- presenza, per ciascun Ospite, di una Cartella sanitaria compilata e regolarmente aggiornata dal personale infermieristico e dai medici di struttura;
- presenza di protocolli operativi, procedure standardizzate e linee guida;
- presenza di schede riepilogative per monitorare alcune funzioni specifiche degli Ospiti e di registri per le consegne utilizzando anche strumenti informatici;
- adozione della modalità di lavoro in équipe multi professionale;
- presa in carico dell'ospite, con percorsi di cura e piani di assistenza individualizzati;
- orari di apertura e di visita a favore della presenza e della collaborazione con i familiari e gli amici degli ospiti; la Casa indica orari di apertura per i familiari e i visitatori nei giorni feriali 9,15-11,45 e 15,15-17,45 e nei giorni festivi 9,30-12 e 15,30-18,00; per altre necessità condivise con la Direzione gli orari possono diversificarsi; previo avviso e accordo è possibile organizzare uscite dell'Ospite in orari diurni estesi e programmare dei rientri a domicilio;
- disponibilità continua per colloqui e incontri con gli Ospiti e i loro familiari da parte del personale sanitario e della direzione della struttura.

Servizi erogati.

1. Servizi di cura e assistenza: Assistenza diretta alla persona.

L'assistenza diretta alla persona è organizzata lungo l'arco della giornata per soddisfare le esigenze primarie degli anziani ospitati.

Gli Operatori socio sanitari e il personale ausiliario assistono gli anziani in tutte le attività di base della vita quotidiana come l'igiene, l'alimentazione, l'abbigliamento, la mobilitazione, la deambulazione ecc., avendo cura, nel contempo, degli aspetti relazionali e comunicativi e garantendo sorveglianza e sicurezza.

Il personale addetto, inoltre, opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun Ospite. Ad ogni operatore è richiesta la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli Ospiti e a creare e mantenere buone relazioni con l'anziano ospitato e la sua famiglia. Al personale addetto all'assistenza diretta alla persona è, altresì, richiesta la capacità di lavorare in équipe multiprofessionale e di aderire alla Mission della struttura. È presente una figura di Coordinamento del personale addetto all'assistenza.



Accesso alla struttura.

La Casa accoglie persone anziane (over 65) in condizione di disabilità, indigenza e non autosufficienza, anche parziale. L'ospite può essere accolto in struttura tramite due percorsi: accesso "in Convenzione", tramite il percorso previsto dal sistema pubblico, o accesso diretto con modalità "solvente in proprio". Il primo percorso di accesso richiede che la domanda d'ingresso sia formulata ai Servizi socio-sanitari territoriali o ospedalieri con successiva valutazione della richiesta, inserimento in graduatoria e collocamento da parte l'Unità di Valutazione Multi Dimensionale. Il secondo percorso di accesso prevede che la domanda d'ingresso sia formulata direttamente in struttura allegando un certificato medico esaustivo dello stato di salute dell'anziano. I servizi alberghieri e di assistenza e di cura sono i medesimi sia per gli Ospiti accolti tramite collocazione da parte del servizio pubblico, sia per gli Ospiti accolti tramite accesso diretto.

La quota giornaliera prevista per gli ospiti accolti tramite il servizio pubblico è determinata in base all'ISEE socio residenziale e le normative regionali. Attualmente la quota massima giornaliera prevista è pari ad € 80,00.

La quota giornaliera prevista per gli ospiti accolti con accesso diretto è stabilita ogni anno dalla Direzione.



2. Servizi di cura e assistenza: Assistenza infermieristica.

L'assistenza infermieristica è organizzata lungo l'arco della giornata per soddisfare varie esigenze: la somministrazione delle terapie prescritte, il controllo dello stato di salute degli Ospiti, l'esecuzione di medicazioni e di prelievi per analisi, il colloquio con gli anziani e i loro famigliari, il rapporto con i medici (di struttura, di medicina generale, specialisti..) e le strutture sanitarie e socio-sanitarie (ospedali, rsa...). Gli infermieri professionali svolgono il loro servizio secondo le normative specifiche di settore, le disposizioni aziendali e le regole deontologiche previste per la loro figura professionale. Gli infermieri professionali garantiscono anche una supervisione sull'attività del personale di assistenza per quanto riguarda il rispetto delle linee guida e dei protocolli assistenziali adottati dalla struttura, con particolare attenzione sia verso la sicurezza, l'igiene e la salute sia degli anziani, sia verso gli ambienti di vita.

Nella struttura gli infermieri professionali possono effettuare i prelievi necessari per le analisi prescritte che vengono poi inviati al Laboratorio ASL e organizzare le visite specialiste programmate sia in struttura, sia nei presidi sanitari. L'approvvigionamento dei farmaci prescritti viene effettuato direttamente dalla struttura tramite la farmacia ospedaliera o le farmacie del territorio. Per alcune terapie (ossigenoterapia, nutrizioni enterali o parenterali) è attivato un apposito service da parte dell'ASL. La dotazione di attrezzature sanitarie, di dispositivi medici, di ausili e di presidi viene effettuata secondo le disposizioni normative in vigore (fornitura da parte dell'ASL secondo nomenclatore tariffario o acquisto diretto da parte della struttura). La struttura può coadiuvare i famigliari nell'istruzione delle relative pratiche amministrative e della custodia dei documenti, nonché del deposito di presidi e ausili.

3. Servizi di cura e assistenza: Assistenza medica.

Con l'ingresso nella struttura deve essere garantita la continuità delle cure all'ospite. Il Medico di Assistenza primaria viene mantenuto e collabora con il Medico di struttura, nominato dall'ASL che è presente tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì per un totale di 20 ore settimanali. La struttura offre anche la consulenza di un Medico Geriatra indirizzata all'organizzazione e alla supervisione dei processi di cura e di assistenza, nonché alla formazione del personale e alle relazioni con le famiglie.

4. Servizi di cura e assistenza: Assistenza riabilitativa.

L'assistenza riabilitativa viene erogata tramite la presenza di terapeuta della riabilitazione indirizzata a:

- a) cicli di fisioterapia individuali su indicazione medica;
- b) gestione del locale palestra e delle relative attrezzature;
- c) individuazione degli ausili per la mobilitazione più consoni per l'anziano;
- d) consulenza e supervisione per la mobilitazione e la deambulazione nei confronti degli Ospiti, dei Famigliari e degli Operatori;
- e) aiuto alla creazione di un ambiente "protesico" e di una cultura della riabilitazione.

5. Servizi di cura e assistenza: Servizio di animazione.

Il servizio di animazione e di terapia occupazionale finalizza i propri interventi al mantenimento e alla creazione degli interessi specifici degli anziani e alla prevenzione o rallentamento del decadimento cognitivo. Nel periodo iniziale dell'inserimento si osservano gli interessi, le inclinazioni, le capacità residue e i bisogni/esigenze dell'anziano per poter proporre allo stesso, in modo mirato, le attività. Nella proposta delle attività c'è sempre il rispetto della volontà della persona e della libertà di scegliere un'autonoma gestione del tempo. Particolare attenzione è offerta alle relazioni individuali e di gruppo, nonché a favorire un ambiente sereno. Il filo conduttore che unisce tutte le proposte e le attività è la relazione personale, che sta alla base di qualsiasi interazione con l'ospite, anche al di fuori di un contesto animativo specifico. L'attività è condotta da operatori formati (educatrice professionale e animatrice), in collaborazione stabile con i volontari de "L'Amitié" e con l'intervento di altre realtà del territorio (musicisti, gruppi parrocchiali, cori...).

Le attività riguardano:

- laboratori di terapia occupazionale a piccoli gruppi;
- laboratori di gioco, ginnastica dolce, di racconto di storie di vita, di sensibilità...;
- iniziative ludico-ricreative comunitarie (feste a tema, tombolate, uscite comunitarie, pomeriggi animati, feste di compleanni...);
- sostegno relazionale individuale.

Le attività sono organizzate con un calendario settimanale; alcuni appuntamenti sono ricorrenti in tutti i mesi dell'anno (es. festa compleanni, ginnastica dolce), mentre altri sono presentati solo in alcuni periodi (es. torneo di bocce).

Nel periodo delle più importanti festività religiose (Natale e Pasqua) gli anziani sono anche coinvolti nella preparazione di piccoli oggetti a tema e nell'abbellimento di tutta la struttura. Attenzione particolare viene anche data ad altre ricorrenze religiose come il Patrono della casa (4 ottobre) e la solennità del Sacro Cuore (secondo Patrono), nonché ad altri momenti come il carnevale.

6. Servizi generali: Cucina e ristorazione.

Il servizio cucina è gestito direttamente dal Refuge ed è organizzato nel rispetto delle norme di autocontrollo del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point). Tutte le forniture alimentari sono di qualità e l'albo fornitori viene validato frequentemente, a garanzia dei generi alimentari acquistati, riservando alcune forniture a distributori e aziende locali. Le forniture alimentari vengono effettuate giornalmente o periodicamente. I menù sono preparati ed esposti settimanalmente secondo uno schema mensile e stagionale, concordato e approvato dal Servizio Nutrizione e Alimentazione dell'ASL, secondo i principi dietetici di una sana alimentazione per l'anziano. Particolare attenzione viene data ai giorni festivi, ai piatti della tradizione regionale, all'inserimento di nuovi piatti e all'opinione degli Ospiti. Le linee guida e i controlli sono monitorati dal Medico geriatra.

Oltre il menù giornaliero viene offerta la possibilità di:

- Variazione sui piatti principali;
- Diete semisolide;
- In caso di disagia e su prescrizione medica, vengono forniti integratori alimentari e gelificanti tramite farmacia ospedaliera;
- Diete individuali richieste dal Medico di Struttura;
- Diete per preparazione ad esami, interventi chirurgici.

7. Servizi generali: Pulizia, igiene ambientale e sanificazione.

Il servizio di pulizia, sanificazione e igiene degli ambienti della struttura è svolto tutti i giorni da un'azienda di affermata esperienza nel settore. È attiva anche una seconda azienda per le attività di prevenzione, controllo e sanificazione degli ambienti per contrastare la presenza di infestanti (per es. piccoli insetti, formiche...). La struttura, inoltre, è fornita di un impianto anti legionella e vengono effettuati regolari controlli e interventi manutentivi sull'impianto da un'azienda specializzata.

8. Servizi generali: Lavanderia e Guardaroba.

A tutti gli Ospiti viene offerto il servizio di Lavanderia e Guardaroba. Gli ospiti e le loro famiglie, al momento dell'ingresso, verranno opportunamente informati circa le modalità per contrassegnare ogni indumento. Il vestiario da inviare in lavanderia viene ritirato dal personale assistenziale ogni giorno per essere poi restituito nell'arco di una settimana. La struttura fornisce la biancheria piana a tutti gli Ospiti ed è provvista di un guardaroba per casi di emergenza o indigenza. Il servizio di lavanderia del vestiario personale è gestito tramite una Cooperativa sociale con affermata esperienza nel settore, mentre il servizio di lavanderia per la biancheria piana e il tovagliato è gestito con azienda locale specializzata.

9. Servizi generali: Manutenzioni.

Il servizio di manutenzione assicura la funzionalità degli impianti e delle attrezzature della struttura.

Oltre a personale interno, i servizi di manutenzione sono condotti da aziende operanti nei vari settori (impianti elettrici, elettronici e informatici, impianti termoidraulici, impianti ascensore, opere edili, di carpenteria, di falegnameria e di tinteggiatura, manutenzione e cura del parco, delle attrezzature e degli ausili). I servizi di manutenzione sono predisposti e coordinati dalla Segreteria e dalla Direzione della struttura.





10. Servizi amministrativi: Segreteria e Segretariato sociale.

È il servizio di accoglienza e front-office verso gli ospiti, i familiari e i visitatori. A questo servizio è possibile rivolgersi per richiedere informazioni riguardanti gli aspetti organizzativi, amministrativi e logistici della struttura. E' il servizio di contatto per presentare domande e richieste sia prima sia durante il ricovero. La Segreteria si occupa anche di aspetti tecnici e logistici di supporto e di organizzazione nei processi assistenziali e di cura (rapporto con uffici ASL, farmacie, approvvigionamento di materiale sanitario, ausili e presidi). Il segretariato sociale è un servizio di supporto agli ospiti, soprattutto quelli privi di riferimento familiare, nello svolgimento di attività al di fuori della vita in residenza (acquisto di effetti personali, disbrigo di pratiche amministrative, custodia di documenti, etc.). Il servizio si occupa anche dei rapporti con i servizi sociali territoriali per quanto riguarda le necessità di carattere amministrativo degli ospiti, nonché dei rapporti con i tutori e gli amministratori di sostegno.

11. Direzione e coordinamento della struttura.

Sono presenti le figure del Direttore e del Referente di Struttura per curare gli indirizzi e gli aspetti gestionali della struttura nel suo complesso in conformità alla Mission dell'ente e in relazione con le istituzioni e le realtà del territorio, nonché per provvedere alla direzione, il coordinamento e la verifica delle attività svolte.

12. Assistenza religiosa.

Il Refuge garantisce l'assistenza religiosa della Chiesa Cattolica e l'accesso ad altre confessioni. Nella struttura è presente un Cappellano e nella Cappella dedicata a San Francesco (patrono del Refuge) viene celebrata la S. Messa alle ore 16,30. La Cappella può essere usata per le esequie degli Ospiti e incontri di preghiera.

Schema organizzativo di una “giornata tipo”.

Ore 6/7	Controllo del nucleo Igiene personale, vestizione, mobilitazione Interventi assistenziali ed infermieristici programmati (bagno, prelievi, medicazioni)
Ore 8,30	Colazione Interventi infermieristici programmati (somministrazione terapie, ascolto degli ospiti...)
Ore 9,30	Accompagnamento nei locali di soggiorno Interventi programmati di fisioterapia e animazione Interventi medici ed infermieristici (visite mediche programmate, visite specialistiche, controllo esami e referti, controllo terapie, ascolto degli ospiti e dei famigliari...), giro letti Idratazione Controllo igiene personale
Ore 12,00	Pranzo Interventi infermieristici programmati (terapia, ascolto degli ospiti...) Riposo a letto per chi necessita o desidera Controllo igiene personale Controllo del nucleo
Ore 14,30	Igiene personale, vestizione, mobilitazione Accompagnamento nei locali di soggiorno Interventi programmati di fisioterapia e animazione Idratazione
Ore 18/19	Cena Interventi infermieristici programmati (terapia, ascolto degli ospiti...)
Ore 19,30/21	Allettamento e igiene personale Interventi infermieristici programmati (terapia, ascolto degli ospiti...)
Ore 22.00	Controllo del nucleo

Durante il turno notturno, oltre alle risposte alle chiamate effettuate direttamente dagli anziani tramite un servizio di campanelli collocati su ogni posto letto, gli Operatori effettuano giri di controllo e di attività assistenziale, secondo una pianificazione basata sullo stato di salute e sulle necessità di ogni singolo ospite.

Osservazioni, suggerimenti e reclami.

All'atto dell'ingresso e ogniqualvolta necessario o richiesto, sia l'Ospite e i suoi Famigliari sono informati del diritto e della possibilità di poter presentare osservazioni, suggerimenti e reclami alla struttura.

La segnalazione può essere presentata oralmente oppure per scritto tramite apposita Scheda che può essere consegnata direttamente o via posta o mail. Il Responsabile della struttura per i rapporti con il Pubblico (RRP) è disponibile per coadiuvare la compilazione della Scheda o per eventuali altre necessità o informazioni in merito.

La segnalazione viene acquisita e valutata dal RRP e dalla Direzione. Quando necessario, la segnalazione viene trasmessa al Servizio o agli Operatori interessati per avere un riscontro entro una data prefissata. In tale fase è possibile effettuare dei colloqui sia con il presentatore della segnalazione, sia con il Servizio e gli operatori interessati. In seguito, si rende evidenza degli esiti e delle azioni intraprese per la risoluzione della segnalazione.

Il termine ordinario per la chiusura della segnalazione è stabilito in giorni 30 a partire dalla ricezione della medesima.

Gestione, valutazione e miglioramento della qualità.

Il Refuge intende fornire la cura e l'assistenza necessaria assicurando qualità, efficienza ed efficacia, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona e a perseguire l'obiettivo prioritario della soddisfazione delle esigenze dell'Ospite.

L'impegno è rivolto al miglioramento del servizio offerto, all'adeguamento della struttura e al governo dei processi assistenziali e di cura, ponendo l'attenzione su alcuni obiettivi:

- incrementare la personalizzazione degli interventi;
- migliorare la compliance con gli anziani e le famiglie;
- sviluppare l'integrazione tra le figure professionali e il lavoro di rete;
- accrescere l'orientamento alla persona di tutta l'organizzazione in conformità alla Mission.

Il Refuge organizza e finalizza la sua attività con l'aiuto di strumenti validati come linee guida, protocolli operativi, procedure standardizzate e regolamenti. Parte integrante del miglioramento della qualità è l'ascolto, la ricezione e la discussione di eventuali chiarimenti, suggerimenti e reclami da parte degli utenti e delle famiglie.

La sicurezza, il comfort, la pulizia, l'agibilità degli spazi, nonché la gestione delle risorse strutturali e tecnologiche fanno parte della Qualità che s'intende offrire alla comunità.

Al momento dell'accoglienza viene esplicitata la Mission della Casa e la sua organizzazione, presentando sia le attività e i servizi erogati, sia le figure di riferimento direttive, amministrative, sanitarie ed assistenziali.

Carta per i diritti delle persone anziane

Per il rispetto della dignità della persona anche nella terza età:

1.1 La persona anziana ha il diritto di determinarsi in maniera indipendente, libera, informata e consapevole con riferimento alle scelte di vita e alle decisioni principali che lo riguardano.

1.2 È dovere dei familiari e di quanti interagiscono con la persona anziana fornire, in ragione delle sue condizioni fisiche e cognitive, tutte le informazioni e conoscenze necessarie per un'autodeterminazione libera, piena e consapevole.

1.3 La persona anziana ha il diritto di conservare la propria dignità anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia.

1.4 La persona anziana ha il diritto di essere chiamata per nome e trattata con rispetto e tenerezza.

1.5 La persona anziana ha il diritto alla riservatezza, al decoro e al rispetto del pudore negli atti di cura della persona e del corpo.

1.6 La persona anziana ha il diritto di essere sostenuta nelle capacità residue anche nelle situazioni più compromesse e terminali.

1.7 La persona anziana ha il diritto di accedere alle cure palliative, nel rispetto dei principi di conservazione della dignità, del controllo del dolore e della sofferenza sia essa fisica, mentale o psicologica, fino alla fine della vita. Nessuno dovrebbe essere abbandonato sulla soglia dell'ultimo passaggio

1.8 Quanti interagiscono con le persone anziane hanno il dovere di adottare comportamenti riguardosi, onorevoli, premurosi e cortesi, di prestare ascolto ed adeguata attenzione alle segnalazioni e osservazioni avanzate dalle persone anziane.

1.9 La persona anziana ha il diritto di permanere per quanto più a lungo possibile presso la sua abitazione.

L'Amitié

A fianco degli operatori e dei professionisti, opera l'Associazione "L'Amitié".

L'Amitié è nata nel 1984 ed è formata esclusivamente da Volontari.

L'Associazione promuove lo spirito di gratuità a favore delle persone in stato di malattia e di necessità, fisico, psicologico, relazionale e sociale. L'Amitié non si sovrappone ai servizi offerti dalla struttura, ma li integra; non si sostituisce al personale subordinato o professionista, ma lo affianca; non si aggiunge agli amici e ai famigliari degli anziani, ma fa da "ponte" e facilitatore dei rapporti all'interno della struttura e con la rete sociale e famigliare. Ad ogni Volontario è richiesta una presenza minima in modo da creare costanza e continuità nella presenza e nei rapporti. L'attività dei Volontari è rivolta prevalentemente alle attività di animazione e di relazione con e tra gli Ospiti.





05 Agosto 2025

Rifugio Padre Lorenzo

desidera ringraziare i seguenti partner per la gentile e preziosa collaborazione alla realizzazione di questa brochure.



**lavanderia
industriale s.r.l.
pollein**
Servizio di noleggio biancheria

L'Île des Lapins 9,
11020 Pollein (AO)
P.iva: 00040710071
Tel: +39 0165361211




servizioclienti@lavanderiaindustriale.org - www.lavanderiaindustriale.org



CONSEGNA DOMICILIO PRIVATI !

L'EREMITA
di Barailler & C. s.a.s.

Fraz. Chez Roncoz, 31/A
11010 Gignod (Ao)
Tel./fax 0165 256889

Denis 3398179938
Ezio 3355374092

E-mail: barailler@tin.it

Smartech
IMPIANTI
TECNOLOGICI

VIA AVONDO 11
11100 AOSTA (AO)

info@smartechimpianti.it
www.smartechimpianti.it

Innovazione e tecnologia

Siamo un gruppo di professionisti e ci occupiamo dal 1980 di progettazione, installazione e manutenzione di impianti elettrici e tecnologici.

Da anni riserviamo una particolare attenzione alle nuove tecnologie applicando la domotica a progetti che realizzano connessioni tra i vari impianti esistenti all'interno degli edifici, utilizzando al meglio prodotti di alta qualità ed affidabilità capaci di garantire ai nostri clienti, al contempo efficienza, sicurezza e professionalità.

Negli anni abbiamo accumulato un'esperienza che spazia in ampi settori, dal semplice impianto elettrico a sofisticati impianti di domotica e controllo dell'illuminazione, offrendo ai nostri clienti la possibilità di scegliere, anche per impianti di tipo tradizionale, la tecnologia più sicura e all'avanguardia.





Frutta e Verdura · Piante e Fiori
Prodotti a Km 0

Fratelli Bisson srl · Frazione Boretta, 1 · 11020 Gressan (AO)
Tel. 0165 250 115 - info@bisson.it - www.bisson.it



JMAV SNC di Lanari Antonio & C. - Fraz. Arensod, 47 - 11010 Sarre (AO) - tel. 0165.257164 - fax 0165.257999 - e-mail: jmav@libero.it - pec: jmav@legalmail.it



VIERIN
CESARINA S.r.l.

www.vierincesarina.it
Aosta - C.so Lancieri di Aosta, 30/D
Tel. 0165/363275

Servizi offerti

- + VENDITA PRODOTTI E ATTREZZATURE
- + PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTI
- + TRATTAMENTI SPECIFICI SUPERFICI



TERMOERVICE
IMPIANTI TERMOSANITARI



INSTALLAZIONE E CONDUZIONE IMPIANTI TERMICI
CALDAIE E BRUCIATORI A GAS GASOLIO E PELLETTA
CENTRO DI ASSISTENZA TECNICA GRUPPO PIAZZETTA
INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI AD
ENERGIE ALTERNATIVE

TERMOERVICE S.N.C. DI JERUSEL DANIEL & C.
Corso XXVI Febbraio 62/B - 11100 AOSTA - Tel. 0165 43671 / 324 6099117
termoservice.jerusel@gmail.com - www.termoservice-jerusel.com

www.moussanetassicurazioni.it

MOUSSANET
assicurazioni

*Sempre insieme a te,
con proposte dedicate per ogni tua esigenza
In tutta la Valle d'Aosta*



Ulteriori sedi operative

SEDE DI AOSTA C.so Lancieri 2E Tel. 0165.364207 aosta@moussanetassicurazioni.it	CHAMPOLUC Route M. Dondeynaz, 23 Tel. 0125.307664 amministrazioni@beita@gmail.com
SEDE DI VERRES Via Duca d'Aosta 42 Tel. 0125.929674 verres@moussanetassicurazioni.it	SAINT-VINCENT Via Vuilleminaz, 1 Tel. 0166.512371 rosangelia_56@libero.it

Synergie Italia Spa, agenzia per il lavoro, è un network internazionale che permette a candidati e aziende di trovare le opportunità che stanno cercando, in Italia e nel mondo. Nata in Francia nel 1969, Synergie è la prima agenzia per il lavoro francese e la quinta a livello europeo, con sedi in Europa, Canada, Australia e Cina. Ci occupiamo del lavoro in ogni sua sfumatura, dalla selezione alla formazione, fino al lavoro temporaneo e all'outplacement. Da più di 50 anni Synergie è sinonimo di esperienza, credibilità e solidità finanziaria.

In Italia dal 1999 è diventata un punto di riferimento nell'ambito delle risorse umane, mettendo a disposizione di lavoratori e aziende la professionalità e l'alto livello di specializzazione dei suoi HR Consultant. Oggi conta 110 filiali in tutta Italia e dà occupazione a più di 15 mila persone.

 **SYNERGIE**

In Valle d'Aosta ci trovi ad Aosta,
in C.so Saint Martin de Corleons 65
Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18
Tel. 0165/516057 - www.synergie-italia.it



Refuge
Père Laurent

Contatti

OPM Refuge Père Laurent

Corso Padre Lorenzo 20

11100 Aosta

Tel. **0165 41126**

Mail **info@refugeperelaurent.org**

www.refugeperelaurent.org

Il Refuge fu aperto Domenica 21

novembre 1869. Da allora, il Refuge ha

continuato ad accogliere persone in difficoltà,
ampliandosi e trasformandosi secondo le esigenze
del tempo. Ancora oggi, questo luogo di cura e umanità,
avviato da Père Laurent, continua ad essere a servizio di tutta
la Valle d' Aosta. **Il nostro fine:** l'anziano al centro.

Qualità
Intergenerazionalità
Cambiamento
Stima
Dialogo
Sostenibilità
Innovazione
Benessere
Gratitudine
Dignità
Ascolto
Responsabilità