

FONDAZIONE

“Opera Pia Domenica Pozzi Bollo”

Via Roma, 101 15020 CERRINA MONFERRATO (AL)

Tel. 0142/94130 - fax 0142/946639

C.F. 82001370061 P.IVA 01657820062



LA CARTA DEI SERVIZI

Indice

PREMESSA	5
PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	6
PRINCIPI FONDAMENTALI	7
LINEE GUIDA	8
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	9
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA INDICAZIONI GENERALI	11
Cenni storici	11
Come raggiungere la Struttura	12
Come contattare la Struttura	12
ORGANIZZAZIONE SERVIZI OFFERTI E LORO CARATTERISTICHE	13
Il Consiglio di Amministrazione	13
Il Presidente	13
Il Direttore di struttura	13
I Servizi Sanitari	13
Medico di medicina generale	13
Assistenza Medica specialistica	13
Assistenza infermieristica	13
Esami ematici	14
Farmaci e altri presidi	14
Attività di riabilitazione	14
Assistenza tutelare alla persona	15
Servizio di animazione	16
Servizio mensa	16
Servizio di guardaroba e lavanderia	17
Servizio di sanificazione dell'ambiente	17
Servizio di parrucchiere e barbiere	17
Servizio di estetista e callista	17
Servizio telefonico	17
Servizio radio televisivo	17

Servizio bar	18
Servizio amministrativo	18
Servizio gestione denaro ospiti	18
Assistenza religiosa	18
Servizio manutenzione	18
Servizio trasporti	18
Servizio mortuario	18
Il Personale della struttura	19
DOMANDA DI ACCESSO e PROCEDURE di ACCOGLIENZA	20
Valutazione della domanda di inserimento	20
Protocollo di accoglienza	20
Fasi dell'accoglienza	20
Ingresso	21
Formulazione del Piano Assistenziale individuale	21
Assegnazione camere	22
Orari di visita	22
Modalità di uscita e dimissioni	22
SCHEMA DI GIORNATA TIPO DELL'OSPITE ALL'INTERNO DELLA RSA	22
MENU' TIPO	23
INFORMAZIONI RELATIVE ALLA RETTA	24
Servizi compresi nella retta	24
Servizi non compresi nella retta	24
STANDARD DI QUALITA': IMPEGNI E PROGRAMMI	24
Accessibilità e fruibilità	24
Informazioni privacy e sicurezza	24
Norme per il ritiro della documentazione sanitaria	25
Presenza dei famigliari	25
Assistenza famigliare	26
Tutela e partecipazione	26
Strumenti di tutela e verifica	26
Reclamo informale	26
Reclamo formale	26

PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare "**Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell'Anziano**" recita nella raccomandazione n. 34:

"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'anziano".

Gli Stati devono definire le regole che garantiscono un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti"

La missione della Casa di Riposo è quella di erogare servizi assistenziali e sanitari nell'interesse della popolazione anziana autosufficiente e non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste nello statuto.

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi (in base a quanto previsto dal D.P.C.M del 19/05/1995) rappresenta uno strumento per la tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti ed alla modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della Carta dei Servizi sono ovviamente gli Ospiti ed i loro famigliari, ma questo documento può costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le istituzioni e per il Volontariato locale.

In questo documento sono contenuti:

- i fini istituzionali dell'Ente ed i principi ai quali si deve uniformare per l'erogazione dei servizi;
- le informazioni indispensabili per un utilizzo agevole delle prestazioni e dei servizi;
- l'elencazione degli standard di qualità, degli impegni programmatici e degli obiettivi della gestione;
- le procedure di verifica degli impegni assunti;
- le modalità di tutela nell'eventualità di disservizi.

La Carta dei Servizi della Casa di Riposo "Opera Pia Domenica Pozzi Bollo" non vuole rappresentare un documento definitivo, ma costituire piuttosto un elemento di partenza, passibile di integrazioni ed aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Struttura, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che perverranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro famigliari.

La normativa di riferimento a cui si uniforma la presente Carta dei Servizi è la seguente:

- D.G.R. n. 17-15226 del 30.03.2005;
- D.G.R. n. 18-15227 del 30.03.2005;
- D.G.R. n. 25-12129 del 14.09.2009;
- D.G.R. n. 44-12758 del 07.12.2009;
- D.G.R. n. 69 - 481 del 02.08.2010;
- D.G.R. n. 45-4248 del 30.07.2012;
- D.G.R. n.85- 6287 del 02.08.2013.

PRINCIPI FONDAMENTALI:

EGUAGLIANZA

La struttura accoglie gli ospiti senza alcuna discriminazione inerenti sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, provenienza e classe sociale.

IMPARZIALITÀ

I servizi che la struttura eroga ad ogni Ospite si ispirano a criteri di obiettività, imparzialità, equità e giustizia, in modo che ogni Ospite possa ricevere le prestazioni di cui necessita con uguale cura da parte degli operatori a cui è affidato.

CONTINUITÀ

I servizi vengono erogati con continuità e regolarità nel tempo, senza interruzioni nelle prestazioni.

DIRITTO DI SCELTA

In riferimento al principio di libertà personale, ogni Ospite può liberamente scegliere la struttura, compatibilmente con il tipo di servizio offerto.

PARTECIPAZIONE

La struttura garantisce l'attivazione di meccanismi in grado di coinvolgere sia gli ospiti che i loro familiari in termini di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione. Ogni proposta, suggerimento, osservazione che può concorrere ad elevare il livello della qualità del servizio, viene analizzata dettagliatamente e dare origine ad interventi mirati.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Al fine di garantire un migliore e razionale utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia in termini di salute e servizio agli ospiti, la struttura ha adottato un Sistema di controllo della qualità percepita dall'ospite.

DIRITTI DELL'ANZIANO

La Residenza Opera Pia Domenica Pozzi Bollo, pone al centro dell'attenzione l'anziano e i suoi diritti.

Nell'erogazione di tutti i suoi servizi vengono fermamente rispettati i seguenti diritti: di cura e assistenza, di difesa, di prevenzione, di parola e di ascolto, di informazione, di partecipazione, di accettazione, di riservatezza, di pensiero e di religione e inoltre il diritto alla critica al rispetto al pudore.

LINEE GUIDA

I servizi erogati nella Struttura sono studiati con particolare attenzioni ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica ed affettiva e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

E' pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale ed un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali e sulla carta dei diritti dell'Anziano:

1. operare all'interno della sfera di autonomia residue dell'Anziano: l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento ed al recupero delle proprie abilità fisiche ed alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione;
2. stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe: evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza;
3. procedere attraverso Piani Assistenziali Individuali: per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico professionale;
4. considerare la Residenza come un sistema aperto: mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole ecc) e gli scambi di tessuto sociale;
5. operare attraverso un lavoro d'équipe: una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La Residenza nel riconoscimento della tutela dei diritti dell'anziano si attiene a questi principi:

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi adeguati con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non esclusivamente in funzione della sua età
Di conservare e vedere rispettate in ossequio ai principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato in relazione al suo vissuto ed alla storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale se non lesive dei diritti altrui, anche se dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libertà scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che le permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di curare ed accudire l'anziano fin dove è possibile al suo domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna
Di vivere con chi desidera	Di favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendoli opportunamente e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie abitudini personali, le proprie attitudini, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare in ogni ambito della società, tutte le forme di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in caso di perdita totale o parziale di autonomia ed autosufficienza	Di operare affinché, nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

Agli ospiti devono essere, quindi, sempre garantiti i seguenti diritti:

- **DIRITTO ALLA VITA:** ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- **DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA:** ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto della sua volontà;
- **DIRITTO DI PREVENZIONE:** ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- **DIRITTO DI PROTEZIONE:** ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- **DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO:** ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- **DIRITTO DI INFORMAZIONE:** ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE:** ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- **DIRITTO DI ESPRESSIONE:** ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- **DIRITTO DI CRITICA:** ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- **DIRITTO AL RISPETTO ED AL PUDORE:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- **DIRITTO DI RISERVATEZZA:** ogni persona ha il diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- **DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE:** ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la sua confessione religiosa.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA INDICAZIONI GENERALI

Cenni storici

L'Istituto è stato inizialmente eretto nel 1935 per accogliere bambini e anziani del Comune di Cerrina. Ad inizio anni 1980, con la statalizzazione della scuola materna, la struttura si è trasformata in RSA gestita dalle suore Domenicane che, utilizzando mezzi caritativi, sono riuscite a trasformarlo nel servizio di assistenza come è attualmente.

La struttura è riconosciuta come Fondazione con all'interno due reparti: RSA per ospiti parzialmente autosufficienti e RA per ospiti autosufficienti, amministrata da un consiglio di amministrazione composto da cinque componenti così rappresentato:

- Il Parroco, titolare della Parrocchia di Cerrina Monferrato o suo delegato stabile;
- Un componente nominato dal Consiglio di Amministrazione uscente fra i membri in carica per dare continuità alla gestione in essere; qualora i membri in carica non siano disponibili alla nomina, la stessa sarà fatta dall'Amministrazione Comunale di Cerrina Monferrato;
- Un componente dall'Amministrazione Comunale di Cerrina Monferrato;
- Un componente nominato dall'Associazione di volontariato Sea Valcerrina con sede nel Comune di Cerrina Monferrato.
- Un componente nominato dall'Assemblea dei Soci sostenitori dell'Ente.

Il Consiglio di Amministrazione nomina al suo interno il Presidente e il Vice Presidente.

La Struttura collabora con una Cooperativa Sociale che si occupa della fornitura e della gestione del personale di assistenza e dei servizi generali, mentre la struttura si occupa direttamente della direzione, del servizio infermieristico, del servizio mensa e della manutenzione della Casa di Riposo, oltre che della gestione amministrativa e contabile.

La Struttura si presenta come una grande casa in grado di accogliere persone anziane non del tutto autosufficienti o che necessitano di un posto accogliente in cui essere assistiti e supportati nell'espletamento delle proprie occupazioni quotidiane, vi è quindi il vantaggio di risiedere in un ambiente tranquillo e protetto, fatto su misura per le proprie esigenze, con la possibilità di continuare una vita attiva e indipendente.

Pur essendo in provincia di Alessandria, Cerrina Monferrato è facilmente raggiungibile anche da Torino, Casale Monferrato e da Chivasso, sia in auto, sia tramite i collegamenti in autopullman.

"Opera Pia Domenica Pozzi Bollo" è ubicata sul territorio la cui competenza è dell'A.S.L. AL ed è una struttura Convenzionata con diverse A.S.L. della Regione Piemonte.

Come raggiungere la Struttura

Il Presidio residenziale "Opera Pia Pozzi Bollo" è situato in Corso Roma, 101 – Cerrina Monferrato(AL)

La Struttura è situata a 25 km dal centro di Casale Monferrato e a 38 km da Vercelli. E' raggiungibile in auto utilizzando l'autostrada A26, uscendo al casello "Casale Nord" e percorrendo poi la strada provinciale 590 che unisce i centri di Casale e Chivasso.

Anche provenendo da Torino il presidio è raggiungibile, percorrendo l'autostrada A4, uscendo al casello "Chivasso Ovest" e percorrendo poi la strada provinciale 590.

Con i Trasporti Pubblici

Servizio bus con partenza da Casale e da Chivasso, gestito da GTT secondo i propri orari.

Come contattare la Struttura

Numeri e mail

Tel. 0142 94.130

Fax. 0142 94.66.39

e-Mail. segreteria@operapiadpb.com

pec: pec@pec.operapiadpb.com

Organizzazione

Servizi offerti e loro caratteristiche

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo a cui è affidata la gestione della Fondazione ed ha il compito di definire le strategie aziendali in relazione agli obiettivi prefissati.

Il Presidente è il legale rappresentante dell'Ente.

Il Direttore di struttura, a cui 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.

All'interno della Struttura operano inoltre diversi servizi e figure professionali:

I Servizi Sanitari:

Medico di medicina generale

L'assistenza medica viene garantita attraverso i Medici di medicina generale. I medici sono presenti in struttura due volte alla settimana al mattino nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 8,00 per le visite e le necessità degli ospiti ed a chiamata, ogni qualvolta che l'Ospite necessiti di visita medica.

Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica).

Ai medici competono le seguenti attività:

- valutazione medica dell'Ospite all'ingresso;
- prescrizione dei farmaci, dei presidi, delle protesi, ecc.;
- approvazione delle diete personalizzate;
- aggiornamento della cartella clinica personale dell'Ospite.

Assistenza Medica Specialistica

Viene garantita tramite i Servizi Sanitari dell'A.S.L. AL di territorialmente competente. Laddove i servizi di Assistenza Medico Specialistica non vengano erogati a domicilio, ma presso il Distretto di competenza (A.S.L. AL e l'Azienda Ospedaliera di Casale). L'Ospite viene accompagnato da personale delle Associazioni di Volontariato (C.R.I./Croce Verde/Sea) e il trasporto avviene su autoveicoli attrezzati, il cui costo rimane a carico dell'Ospite.

Nel caso di richiesta di ulteriore consulenza medico specialistica, oltre quella di cui al punto precedente, la struttura si rende disponibile a contattare i professionisti interessati e a fissarne l'appuntamento. La prestazione in questo caso è a carico dell'Ospite.

Assistenza Infermieristica

Tale attività viene svolta da Personale Infermieristico in possesso di specifico diploma nel pieno rispetto della normativa di cui alla D.G.R. 45-4248 del 30.07.2012. Il Personale

Infermieristico garantisce i livelli assistenziali previsti dalla suddetta normativa e provvede allo svolgimento di tutte le attività programmate e prescritte dal personale medico.

In particolare l'infermiere:

- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute dell'anziano in struttura;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico;
- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;
- agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali per l'espletamento delle funzioni e si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto;
- collabora con tutta l'equipe socio-sanitaria alla stesura del Progetto di Assistenza Individuale (P.A.I.)

Per ogni ospite l'infermiere raccoglie i dati significativi che costituiscono la Cartella sanitaria composta da:

- Diario infermieristico;
- Diario clinico;
- Scheda terapia;
- Scheda medicazione;
- Scheda rilevamento parametri;
- Scheda rilevamento cadute;
- Schede rilevamento varie.

Esami Ematici

Il prelievo del sangue viene svolto direttamente presso la struttura da personale specializzato; il trasporto presso i laboratori di competenza avviene con attrezzature specifiche atte alla conservazione del campione prelevato.

Farmaci e altri presidi

I farmaci esenti di fascia A sono forniti direttamente dal SSR.

Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi, ai sensi della D.G.R. n. 45-4248 del 30.07.2012 e s.m.e i., nel Prontuario Terapeutico e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime residenziale, sono erogati direttamente dall'ASL.

La somministrazione dei farmaci non esenti -fascia C- e non forniti direttamente dal SSR in fascia "C" sono a carico dell'ospite.

Attività di riabilitazione

La struttura garantisce le prestazioni professionali inerenti la riabilitazione e il mantenimento psico-fisico.

Tale attività viene svolta da una fisioterapista nel pieno rispetto della normativa D.G.R. 45-4248 del 30.07.2012. I trattamenti per gli ospiti, prescritti dal Medico di Base o dal Fisiatra dell'A.S.L., sono effettuati nella palestra attrezzata presente nella struttura, o direttamente al letto dell'Ospite, in funzione delle condizioni cliniche dell'Ospite stesso.

I trattamenti riabilitativi erogati dalla Struttura sono prevalentemente quelli di:

- Riabilitazione da Ictus;
- Riabilitazione da frattura del femore;
- Riabilitazione da interventi ortopedici in genere;
- Fisioterapia respiratoria;
- Riabilitazione da morbo di Parkinson;
- Trattamenti rivolti alla conservazione dell'autonomia;
- Programmi Personalizzati;

Assistenza tutelare alla persona

I fabbisogni individuali di tipo assistenziale e tutelare sono garantiti per l'intero arco delle 24 ore, tramite la figura professionale dell'OSS (Operatore Socio Sanitario), in possesso della relativa qualifica professionale.

L'erogazione delle prestazioni di assistenza tutelare, è garantita nell'arco delle 24 ore, ed è articolata su tre turni, secondo i tempi indicati nella Tabella 1 della DGR 45-4248 del 30.07.2012 con riferimento a ciascuna fascia d'intensità e livello di complessità; il servizio è volto a soddisfare i fabbisogni individuali degli ospiti, come definiti nei rispettivi progetti individuali.

Il personale OSS provvede all'erogazione delle prestazioni di assistenza all'Ospite, rivolte al soddisfacimento dei suoi bisogni primari.

In particolare l'attività dell'OSS, svolta sotto la responsabilità del Coordinatore, comprende:

- assistenza di base all'ospite;
- igiene personale;
- assistenza motoria;
- nutrizione ed imboccamento;
- interazione con il personale sanitario;
- supporto al servizio di animazione;
- interventi di protezione, controllo e sorveglianza dell'Ospite;
- interventi generali di natura assistenziale (prestazioni di carattere assistenziali volte a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'Ospite, rapporti con i familiari, rapporti con l'esterno, ecc.);
- attività di governo, di pulizia e riordino dell'ambiente di vita dell'Ospite;
- collaborazione con altre figure professionali per un lavoro di équipe ed un intervento multi-disciplinare per la stesura del Progetto di Assistenza Individuale (P.A.I).

L'attività di assistenza alla persona viene predisposta dal coordinatore del servizio, mediante l'applicazione dei piani di lavoro e di assistenza, per garantire l'applicazione delle disposizioni impartite dalla Direzione.

Tali attività di assistenza hanno lo scopo di garantire una buona qualità di vita dell'Ospite anziano, cercando di migliorarne, ove possibile, le condizioni psico-fisiche.

Servizio di animazione

Tale attività, rappresenta una delle principali leve per la stimolazione psico-fisica degli Ospiti e deve tenere in considerazione preferenze, attitudini e bisogni degli stessi, programmata nel piano di assistenza nel rispetto della D.G.R. 45-4248 del 30.07.2012.

Il servizio animazione è rivolto a tutti gli Ospiti della Struttura compatibilmente con le potenzialità e le capacità degli stessi e si esplica principalmente nelle seguenti attività:

- lettura di quotidiani e riviste;
- attività di ricreazione varie (es. tombola, giochi di carte, proiezione di film, pittura e disegno);
- attività di ballo e canto;
- festeggiamenti ed organizzazione di compleanni e di eventi legati alle principali ricorrenze di calendario.

Inoltre all'interno della struttura opera un gruppo di Volontari dell'associazione SEA di Cerrina che una volta alla settimana sono presenti in Struttura per svolgere attività ricreative con gli ospiti (canti popolari, attività ludiche...).

Servizio mensa

I pasti vengono preparati nella cucina della Residenza da parte di personale specializzato nel servizio di ristorazione. Il menù in vigore è stato validato dall'Ufficio di Igiene e Nutrizione dell'ASL AL di Casale Monferrato ed è orientato sulla scelta di cibi freschi, verdura e frutta di stagione.

Per diete legate a problemi di natura alimentare o a particolari condizioni patologiche, sono applicate le relative modifiche, su indicazione e prescrizione del medico di medicina generale o del dietologo. E' quindi sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno. Il menù è articolato su sette giorni e per quattro settimane, con una suddivisione tra il menù invernale ed il menù estivo.

Eventuali richieste di variazioni legate a gusti personali, non previste all'interno del menù offerto, andranno comunicate alla Direzione.

La somministrazione dei pasti viene effettuata da parte di personale interno nei seguenti orari:

- colazione inizio ore 8,15;
- intermezzo del mattino (thè, succhi di frutta) alle ore 10,30;
- pranzo con inizio alle ore 11,30 per gli ospiti che necessitano assistenza durante il pasto ed alle ore 12,00 nell'apposita sala da pranzo per gli ospiti autonomi nella gestione del pranzo;
- intermezzo del pomeriggio (thè, succhi di frutta) alle ore 16,00;
- cena con inizio alle ore 17,30 per gli ospiti che necessitano assistenza durante il pasto ed alle ore 18,00 nell'apposita sala da pranzo per gli ospiti autonomi nella gestione della cena.

Servizio di guardaroba e lavanderia

Il servizio interno di guardaroba e lavanderia è rivolto al vestiario personale degli ospiti, per quanto riguarda la custodia e la normale pulitura degli abiti.

Comprende inoltre, anche la distribuzione nell'armadio personale degli ospiti della biancheria pulita. Il servizio lavanderia prevede anche il lavaggio della biancheria piana e della biancheria di uso comune.

La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico-sanitarie.

Tutta la biancheria personale è contrassegnata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario e facilitare la sua riconsegna dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

Non è compreso il lavaggio di capi delicati che necessitino di trattamento professionale o a secco.

Servizio di sanificazione dell'ambiente

Consiste nella pulizia e sanificazione quotidiane degli spazi di vita degli ospiti (camere, bagni) e degli ambienti (corridoi, sale da pranzo), svolta con ritmicità diversificata a seconda delle aree di degenza.

Sono inoltre programmati interventi di pulizia a fondo di tutti i locali della Residenza (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale).

Servizio di parrucchiere e barbiere

Oltre al servizio offerto dalla Struttura (taglio dei capelli, lavaggio ed asciugatura) compreso nella retta, è possibile usufruire su richiesta e a carico dell'Ospite del servizio di un parrucchiere esterno (per taglio, piega e colore) sia per uomo che per donna.

Servizio di estetista e callista

Il servizio di estetista/callista per la cura delle unghie e/o per altri interventi di estetica è attivo ed è garantito dal personale oss. In caso di richieste specifiche dell'ospite, è possibile richiedere un intervento individuale non compreso nella retta.

Servizio telefonico

Nella Struttura è presente un telefono portatile per la ricezione e l'effettuazione delle chiamate da parte degli ospiti. Il servizio in termini di ragionevolezza è gratuito.

Servizio radio televisivo

Nelle sale soggiorno della Residenza sono presenti televisori ed apparecchi radiofonici a disposizione degli ospiti.

Qualora gli ospiti lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella camera, purché di piccole dimensioni ed in regola con le norme CE, e il loro utilizzo non costituisca disturbo agli altri Ospiti presenti in struttura.

Servizio bar

Al piano terra della Residenza sono collocati tre distributori automatici di bevande calde e fredde a disposizione degli ospiti e dei loro famigliari utilizzabili con una chiavetta ricaricabile acquistabile presso il rifornitore o con la moneta.

Servizio amministrativo

Il servizio svolto dal Direttore, coadiuvato dalle diverse figure professionali operanti in Struttura, offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici legati sia all'ammissione in struttura (pagamento rette, cambio residenza, variazione del medico di medico generale), sia a quelli relativi alla gestione di richieste per accertamenti di invalidità. L'ufficio a ciò preposto fornisce anche informazioni e un primo orientamento alle famiglie che necessitano di accedere alla rete dei Servizi per anziani (U.V.G., servizi domiciliari).

Servizio gestione denaro ospiti

L'ospite può depositare presso la Direzione una piccola somma di denaro per le spese personali, che verranno registrate in un apposito modulo a disposizione dei famigliari per eventuale verifica.

Assistenza religiosa

Viene garantito agli ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno. L'assistenza religiosa è assicurata dal Parroco della Parrocchia di Cerrina.

Servizio di manutenzione

In caso di guasti idraulici, elettrici ecc. l'Ente provvederà a contattare un esperto affinché si occupi tempestivamente della riparazione del guasto.

Servizio trasporti

I trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, sono garantiti dall'ASL e dall'emergenza 118.

Le altre spese per i trasporti da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio sanitarie (esclusi quelli garantiti dall'ASL e dall'emergenza 118) sono a carico degli ospiti.

Servizio mortuario

In caso di decesso vengono immediatamente informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre deputata ad organizzare la cerimonia il cui costo sarà integralmente a loro carico.

La Residenza mette a disposizione la camera ardente e su richiesta dei congiunti può consentire la celebrazione delle esequie nella chiesa presente all'interno della Struttura.

Le attività svolte nelle Strutture pongono in primo piano l'Ospite e i suoi bisogni. A tale scopo risultano di primaria importanza:

- l'elaborazione di Progetti Individuali (detti P.A.I.: Piani Assistenziali Individuali) che tengono conto delle esigenze assistenziali degli Ospiti;
- l'interazione e il coordinamento delle operatività delle varie figure professionali sul singolo Ospite, secondo quanto previsto nei P.A.I.;
- la flessibilità operativa del personale sanitario ed assistenziale, al fine di garantire il soddisfacimento dei bisogni primari degli Ospiti.

IL PERSONALE DELLA STRUTTURA

Servizio amministrativo

PROFILO	NUMERO UNITA'
Responsabile di Struttura	1 unità
Coordinatore del Servizio	1 unità
Presidente	1 unità

Servizio socio-assistenziale e riabilitativo

PROFILO	NUMERO UNITA'
Infermieri Professionali	4 unità
Animatrici e volontarie	4/10 unità
O.S.S.	14 unità

Servizi generali

PROFILO	NUMERO UNITA'
Cuoco	3 unità
Operatrici addette ai servizi generali	2 unità

Il/la Presidente: è presente in Struttura per poter accogliere le richieste di ospiti e parenti su appuntamento;

Il Responsabile di Servizio: come da orari esposti in bacheca è presente in Struttura per supervisionare ed organizzare il servizio di assistenza;

Il servizio di segreteria è disponibile una volta a settimana secondo gli orari esposti.

DOMANDA di ACCESSO e PROCEDURE di ACCOGLIENZA

L'ingresso nella Struttura è subordinato a diversi passaggi, suddivisi a loro volta in quattro fasi principali:

- 1) il primo contatto: tra l'ospite (o familiare) e la residenza può avvenire con le seguenti modalità:
 - in forma diretta con una visita personale presso la Struttura, previo appuntamento con il Presidente dell'Ente o il Direttore di struttura, che si occuperà di dare tutte le informazioni necessarie all'utenza;
 - in forma indiretta a mezzo chiamata telefonica attraverso la quale gli interessati potranno richiedere le prime indicazioni sommarie, che dovranno essere sempre fornite dal Presidente o dal Direttore.
In caso di sua temporanea assenza il personale dovrà prendere nota dei dati dell'interessato, che sarà contattato nel più breve tempo possibile.
 - Il primo contatto può essere anche effettuato con la mediazione del Servizio Sociale, tramite comunicazione diretta tra il coordinatore ed il referente della Struttura.
 - In caso di dimissione da un reparto ospedaliero o da un Presidio Sanitario, il primo contatto avviene tra il personale sanitario della struttura interessata ed il coordinatore di concerto con lo staff infermieristico della residenza.

- 2) La visita della Struttura: la visita viene effettuata con l'assistenza del Presidente o del Direttore, che sono le figure preposte a guidare gli utenti all'interno della residenza.

- 3) La valutazione sanitaria: che viene svolta dal servizio infermieristico sulla scorta delle informazioni fornite, della documentazione medico sanitaria prodotta e della relazione del medico di medicina generale.

- 4) la consegna e la compilazione della documentazione: la domanda di inserimento e la modulistica correlata (domanda/regolamento contrattuale di inserimento, scheda di accoglienza, corredo indicativo) vengono compilate e sottoscritte negli uffici della Direzione.
In questa fase il Presidente o il Direttore assistono gli utenti nella compilazione della domanda di ospitalità, prestandosi come figure di riferimento anche per le procedure successive.

Valutazione della domanda di inserimento

La domanda di inserimento, corredata dalla documentazione necessaria sarà sottoposta a valutazione dal Presidente per l'eventuale collocamento in lista d'attesa.

In caso di valutazione positiva della richiesta, questa segue in linea di massima la seguente procedura:

- la domanda viene inserita nell'apposita lista d'attesa, secondo una suddivisione tra posti letto uomini e donne. Secondo l'ordine di presentazione della domanda di ingresso ed a seconda della tipologia del posto letto (uomo/donna), contestualmente alla sua liberazione, i famigliari del primo avente diritto saranno contattati per concordare le modalità di ingresso, nel rispetto del protocollo d'accoglienza.

In caso di esito negativo della valutazione, il Presidente fornirà agli utenti le motivazioni organizzativo/sanitarie della mancata accettazione e provvederà al loro orientamento verso altre strutture della rete socio-sanitaria e socio-assistenziale presenti sul territorio e fornendo le opportune informazioni sui servizi di consulenza a cui rivolgersi.

Protocollo di accoglienza

1. Fasi dell'accoglienza

Comunicazione della disponibilità

Il Presidente provvederà a comunicare all'utente ed ai suoi famigliari il giorno e l'ora dell'inserimento.

Perfezionamento della pratica amministrativa

Contestualmente all'ingresso viene comunicato il regolamento (norme di convivenza, orari e numero pasti, orario di visita, attività della struttura ecc.) sia all'ospite che alla sua famiglia, unitamente alla determinazione dell'importo della retta, del deposito cauzionale e del relativo pagamento.

Firma del contratto e del regolamento

Espletate tali formalità ed illustrato il contratto con l'annesso regolamento, il Presidente, l'Ospite ed i suoi famigliari provvedono alla loro sottoscrizione in ogni sua parte. Una copia della domanda e del regolamento viene consegnata agli interessati.

In detta sede vengono anche raccolte tutte le necessarie informazioni di carattere sanitario-assistenziale e compilate le schede di accoglienza.

Azioni interne alla struttura

- preparazione della stanza;
- predisposizione della modulistica di registrazione dei dati e delle informazioni socio-sanitarie ad integrazione della domanda, con acquisizione del fascicolo socio-sanitario a cura del medico di medicina generale e dell'infermiere professionale;
- comunicazione agli ospiti del nuovo ingresso con ponderata valutazione del nuovo compagno/a di stanza e relativa sua completa informazione sul nuovo ospite;
- con apposita riunione tra responsabile coordinatore e fisioterapista, viene scelta tra il personale O.S.S. la figura di un "tutor", vale a dire la persona cui affidare i compiti di primo affiancamento, inserimento e successiva valutazione ed osservazione dell'ospite nello svolgimento della vita quotidiana in comunità. Il tutor, preventivamente informato sulle generalità e sugli aspetti rilevanti inerenti il nuovo

ospite, per agevolare l'inserimento in Struttura con il minor impatto traumatico possibile, è tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie per la redazione del P.A.I., e comunicare inoltre il maggior numero di informazioni per rendere il suo operato di affiancamento il più possibile mirato ed efficace.

2. Ingresso

Gli ospiti ed i loro famigliari vengono accolti dal Presidente, dal Direttore di Struttura e/o dall'infermiere professionale e si procede alla raccolta della documentazione.

Dopo aver accompagnato l'ospite alla camera, si passa alla presentazione dei compagni di camera, si indicano gli arredi in dotazione, si sistemano il corredo e gli effetti personali e si forniscono le informazioni sugli orari e sulle abitudini della residenza.

Il personale infermieristico-assistenziale per le proprie aree di competenza, provvede a fornire tutte le indicazioni necessarie per il periodo di permanenza. Si esegue entro le 48 ore una prima valutazione dei bisogni infermieristici. E' stabilito un periodo di osservazione di un mese a cura dell'équipe composta dall'infermiere, dal medico esterno scelto dall'ospite o dai suoi famigliari e dal Direttore inteso ad una più rapida conoscenza dell'utente, della sua risposta all'inserimento e delle sue esigenze in genere.

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri ospiti ed evitare il suo isolamento.

Per formalizzare l'ingresso sono necessari i seguenti documenti:

- documento d'identità;
- tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket;
- cartella clinica e/o relazione clinica sulle condizioni cliniche ed eventuali patologie;
- certificato di invalidità se in possesso;
- prescrizioni farmaci in uso;
- recapito parenti;

Gli ingressi sono consentiti tutti i giorni della settimana con preferenza per l'orario mattutino dalle 9,30 alle 11,00. In caso di problematiche inerenti gli orari ed i giorni di accoglienza la Struttura cercherà di agevolare l'ospite ed i suoi famigliari.

L'utente deve essere provvisto di biancheria e di vestiario personale (così come previsto nel modulo corredo indicativo di biancheria che viene consegnato all'atto della domanda di ammissione) e la dotazione dovrà essere contrassegnata con un numero così come indicato dalla Struttura. La biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, tovagliato, asciugamani) è fornita dalla Residenza.

3. Formulazione del Piano Assistenziale Individuale

Entro un mese dall'ingresso dovrà essere predisposto il P.A.I. Alla sua redazione sono interessati l'infermiere, le O.S.S. , le figure professionali coinvolte ed eventualmente un parente o tutore dell'Ospite.

Nel P.A.I. vengono definiti i bisogni in base alle informazioni, alle osservazioni ed alle valutazioni effettuate, si individuano i problemi su cui focalizzarsi, si identificano le risorse da

utilizzare e gli obiettivi da perseguire nel breve-medio e lungo termine, si stabiliscono gli interventi da attuare, le modalità ed i tempi di verifica.

Il P.A.I. viene ridefinito ogni 6 mesi ma potrà essere modificato all'insorgenza di cambiamenti in merito agli obiettivi ed agli interventi da attuare.

Assegnazione delle camere

L'assegnazione dei posti letto è di competenza della Direzione che la effettua tenendo conto della personalità degli ospiti e delle esigenze della struttura.

L'assegnazione non è mai da considerarsi definitiva, in quanto la Direzione si riserva la facoltà di spostamenti, legati alle effettive esigenze assistenziali degli Ospiti.

Orari di visita

Al Mattino 08,30 – 12,30

Pomeriggio 15,00 – 18,30

Modalità di uscita e dimissioni

In caso di uscita dell'ospite dalla Struttura per alcune ore o per qualche giorno, sia esso solo o accompagnato, dovrà darne preventiva comunicazione alla Direzione per concordare le modalità.

Non vi sono in genere preclusioni da parte della Direzione alle uscite od ai rientri a casa da parte degli Ospiti, tranne nei casi in cui vi siano controindicazioni o l'Ospite non sia in grado di spostarsi in autonomia.

La possibilità di eventuali dimissioni dovrà essere comunicata all'atto dell'ingresso o in alternativa con un preavviso di almeno trenta giorni a mezzo lettera raccomandata con ricevimento con decorrenza dall'avvenuta ricezione.

SCHEMA DI GIORNATA TIPO DELL'OSPITE ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA

Orari	Prestazione
Dalle ore 6,00 alle ore 8,30	<ul style="list-style-type: none"> > Alzata degli ospiti a cura del personale O.S.S. che provvede all'igiene della persona; > aiuto nella vestizione e preparazione degli ospiti ai tavoli per la colazione in camera; > esecuzione prelievi ematici ed eventuali medicazioni.
Dalle ore 8,30 alle ore 9,00	<ul style="list-style-type: none"> > Distribuzione della colazione da parte del personale O.S.S. in servizio; > somministrazione della terapia.
Dalle ore 9,00 alle ore 11,30	<ul style="list-style-type: none"> > Gli ospiti vengono accompagnati nella chiesa interna per assistere alla S. Messa, nei giorni dispari della settimana; > gli ospiti vengono accompagnati nei vari locali della struttura; > trattamenti sanitari di carattere infermieristico; > controllo e visite da parte del Medico di Medicina Generale; > uscite programmate; > distribuzione pasti agli ospiti allettati; > accompagnamento degli ospiti alimentati con le pappe nella sala da pranzo e distribuzione del pasto;

	> somministrazione della terapia agli ospiti che stanno pranzando.
Ore 11,30	> Accompagnamento degli ospiti nella sala da pranzo e distribuzione del pasto, > somministrazione terapia.
Dalle ore 13,30 alle 15,00	> Riposo pomeridiano per gli ospiti che lo desiderano.
Dalle ore 15,00 alle ore 15,30	> Uscite programmate; > bagni programmati; > visite da parte di amici/parenti.
Dalle ore 15,30 alle ore 17,30	> Distribuzione di the, bevande, succhi di frutta; > attività di animazione.
Dalle ore 17,30 alle ore 18,30	> Distribuzione pasti per gli ospiti allattati e in sala da pranzo per gli ospiti alimentati con pappe; > somministrazione terapia agli ospiti che stanno cenando.
Dalle ore 18,30 alle ore 19,00	> Accompagnamento degli ospiti nella sala da pranzo e distribuzione del pasto; > somministrazione terapia.
Dalle ore 19,30 alle ore 21,00	> Accompagnamento degli ospiti che lo desiderano nelle rispettive stanze per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario; > somministrazione della terapia.
Dalle ore 21,00 alle ore 6,00	Durante il riposo gli ospiti vengono sorvegliati dal personale O.S.S. di turno, che provvede in modo regolare al cambio dei dispositivi per l'incontinenza ed il cambio posture

MENU' TIPO

Pranzo	Cena
Lunedì: Minestrone di verdura con pasta Svizzetine con patate Frutta di stagione	Semolino Frittata di zucchine Erbette Frutta di stagione
Martedì: Polenta con polpette o spezzatino di manzo in umido e gorgonzola Verdura cotta o cruda Frutta di stagione	Minestrina Primo sale o altro formaggio Finocchi in umido Frutta cotta
Mercoledì: Risotto al ragù o verdure Cotechino e verza Frutta di stagione	Passato di verdure con pasta Sogliola dorata al forno Carote Frutta di stagione
Giovedì: Pasta al pomodoro Scaloppine di carne bianca al limone o al vino bianco Broccoli in umido Frutta di stagione	Minestrina Frittata di verdure Spinaci Frutta cotta
Venerdì: Minestrina di verdure con pasta Sogliola impanata Patate al forno Frutta di stagione	Pancotto Prosciutto cotto Zucchine in umido Frutta cotta
Sabato: Polenta con spezzatino di manzo o maiale o misto o gorgonzola Verdura cotta o cruda Frutta di stagione	Riso in brodo Formaggio misto Carote e piselli Frutta cotta

Domenica: Pasta al forno Coniglio arrosto o alla cacciatora Spinaci Dessert	Passato di verdure Ricotta o stracchino Purè di patate Dessert
--	---

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA RETTA

Servizi compresi nella retta

La retta è comprensiva dei seguenti servizi:

- servizio amministrativo;
- assistenza infermieristica;
- assistenza tutelare sulle 24 ore;
- animazione;
- servizi alberghieri e di ristorazione (colazione, pranzo, merenda e cena), pulizia delle camere e degli spazi comuni, lavaggio e stiratura della biancheria degli ospiti;
- Servizio di parrucchiere (un taglio al mese) di manicure e pedicure da parte del personale OSS;
- servizio di manutenzione.

Servizi non compresi nella retta

- spese per farmaci non a carico del Servizio Sanitario Regionale;
- servizio di parrucchiere e di manicure e pedicure intesi come extra rispetto ai servizi erogati;
- prodotti personali per l'igiene e la cura della persona;
- spese voluttuarie;
- alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- trasporti e accompagnamenti, anche verso strutture sanitarie, per visite specialistiche non prescritte dal medico curante.

In caso di insolvenza nella corresponsione della retta, la Direzione, previa valutazione delle singole situazioni, ha facoltà di avviare la procedura di dimissione.

Ogni provvedimento verrà comunicato tramite lettera raccomandata.

STANDARD DI QUALITA': IMPEGNI E PROGRAMMI

Accessibilità e fruibilità

Sono possibili visite ai degenti, con flessibilità di orario ed accesso libero nelle ore diurne dalle ore 9,00 alle ore 18,30, evitando le ore dei pasti per ragioni di opportunità. Per visite agli ospiti fuori dagli orari consentiti è necessario il previo accordo con la Direzione.

Informazioni, privacy e sicurezza

I dati personali dell'ospite verranno utilizzati esclusivamente nel pieno rispetto delle vigenti normative sulla riservatezza e tutela dei dati personali vigenti.

La conservazione dei dati avviene sia in forma cartacea, che su supporto informatico.

I dati sensibili degli ospiti sono trattati dalla Direzione e dal personale al solo fine di perseguire e tutelare l'incolumità fisica e la salute dell'ospite.

Le cartelle sanitarie vengono conservate in schedari muniti di apposite serrature a garanzia del segreto professionale.

Verrà fornita all'ospite precisa normativa sulle modalità di trattamento dei dati personali, sui diritti e doveri nascenti dall'applicazione delle norme di legge, come riportato in modo dettagliato sul regolamento della Struttura. Il rispetto della privacy avviene attraverso:

- partecipazione informata e consensuale del degente alle cure prestate;
- riconoscibilità di tutto il personale dipendente dalla cooperativa in servizio attraverso un cartellino con fotografia, qualifica e generalità;
- garanzia di riservatezza sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali nel rispetto della normativa vigente;
- sicurezza di tutti gli impianti e delle attrezzature con certificazione della valutazione dei rischi e formazione del personale in servizio rispetto alla normativa vigente;
- osservanza da parte di tutto il personale operante all'interno della Residenza del rispetto del segreto professionale.

Norme per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio ed alla normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 101/2018).

Le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati solamente agli aventi diritto: intestatario, curatore, tutore, amministratore di sostegno o legittimi eredi.

Ai sensi della vigente normativa di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio di copia fotostatica di detto documento.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, ovvero possono essere inoltrate a mezzo fax, posta ordinaria o elettronica, precisando la qualifica del richiedente (intestatario, curatore, tutore, amministratore di sostegno o legittimi eredi) e corredandole con copia del documento d'identità.

La documentazione sanitaria sarà consegnata entro 15 gg dalla richiesta indirizzata alla Direzione.

Presenza dei famigliari

I famigliari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli ospiti e per la loro accettazione della vita della comunità e, quindi, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella Struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

I parenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita e delle regole in vigore presso la Struttura. Per rispettare la privacy degli ospiti e per consentire il lavoro degli operatori, i famigliari e gli amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la cura dell'igiene degli utenti, la visita medica e la pulizia degli ambienti.

Assistenza familiare

I parenti che desiderano un'assistenza privata aggiuntiva devono richiedere il permesso alla Direzione dell'Ente.

L'assistente privata dipenderà direttamente dai famigliari con regolare permesso di lavoro ed è autorizzata solamente a supportare l'attività di assistenza diretta all'ospite erogata dal personale della Residenza.

In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona chiamata all'assistenza privata.

Tutti coloro che svolgono assistenza privata a pagamento o in forma gratuita (volontari) per conto dei famigliari degli ospiti sono tenuti al rispetto al regolamento della Struttura.

Tutela e partecipazione

Strumenti di tutela e verifica.

Per rimuovere eventuali disservizi rispetto a quanto dichiarato nella presente Carta dei Servizi gli Ospiti possono presentare reclamo.

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare qualunque aspetto non conforme ai principi ed alle finalità della presente Carta dei Servizi e per comunicare, altresì, eventuali comportamenti degli operatori ritenuti non corretti e non in coerenza con le regole sino ad ora enunciati.

È data inoltre, la possibilità agli Ospiti di comunicare alla Direzione ed al Presidente in forma verbale suggerimenti, lamentele o quant'altro.

Reclamo informale

Gli ospiti possono presentare reclamo informale in forma scritta o orale al Presidente o al Direttore di struttura dell'Ente che, ove il reclamo risulti fondato, provvederà, qualora ciò sia possibile, ad eliminare l'irregolarità nel minor tempo possibile.

Se la complessità del reclamo non consente una soluzione immediata, gli Ospiti saranno informati della facoltà a loro riconosciuta di presentare reclamo formale.

Reclamo formale

Gli ospiti possono presentare reclamo formale in forma scritta alla Direzione della Residenza. Al reclamo viene data risposta per iscritto nel termine di 30 gg dalla data del suo ricevimento. Ove la complessità della questione non permetta il rispetto del termine previsto, la Direzione informerà gli ospiti sullo stato del procedimento e sul nuovo termine per la sua definizione.

(Approvata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione nella seduta del 15/01/2020)