



 <i>CASA DI RIPOSO "G. VADA"</i> <i>Via Marconi 22 – VERZUOLO</i>	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	<i>MOD. INS 17</i>
		<i>REV. 01</i>

CASA DELL'ANZIANO "G. VADA"
VIA G. MARCONI 22 - VERZUOLO
tel. 0175 - 85444
fax 0175 - 750958
e mail casa.riposo@comune.verzuolo.cn.it

CARTA DEI SERVIZI

DATA	Responsabile emissione	Responsabile approvazione
27/05/2010		

SOMMARIO

1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI
2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE E LE SUE FINALITÀ
3. MISSION DELLA STRUTTURA
4. LA PROCEDURA DI AMMISSIONE
5. LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY
6. COME RAGGIUNGERCI
7. TIPOLOGIA DELLE CAMERE
8. ORGANIZZAZIONE
9. DOTAZIONE ORGANICA
10. I SERVIZI
 - IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO
 - ASSISTENZA ALLA PERSONA
 - ASSISTENZA INFERMIERISTICA
 - FISIOTERAPIA
 - ANIMAZIONE
 - SERVIZIO DI RISTORAZIONE
 - SERVIZIO DI PULIZIA AMBIENTALE
 - SERVIZIO DI LAVANDERIA
 - SERVIZIO DI PARRUCCHIERE
 - ASSISTENZA SANITARIA
 - SUPPORTO PSICOLOGICO
 - SERVIZIO TRASPORTO IN OSPEDALE O IN AMBULATORI
11. PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA E NON
 - RESIDENZA ASSISTENZIALE ALBERGHIERA (RAA)
 - RESIDENZA ASSISTENZIALE (RA)
 - RESIDENZA ASSISTENZIALE FLESSIBILE (RAF)
 - NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLA RETTA
 - PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA
12. CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
13. GESTIONE DEI RECLAMI
14. COMPORTAMENTI DA TENERE
 - ORARI DI VISITA
 - VISITA PARENTI E/O AMICI

- REGOLE DA OSSERVARE

15. ATTIVITÀ RICREATIVE

- ASSISTENZA RELIGIOSA
- CORO
- FESTE E COMPLEANNI

16. VOLONTARIATO

17. ASSISTENZA PRIVATA

18. VIGILANZA

1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi è uno strumento che fissa principi e regole nei rapporti tra Amministrazioni che erogano servizi e cittadini che ne usufruiscono.

La carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il servizio, ed è stata introdotta dalla legge quadro n. 328 del 8 novembre 2000 per la "Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", che all'art. 13 dispone l'adozione di un "Carta dei servizi sociali" da parte degli enti erogatori di servizi i quali sono tenuti a darne adeguata pubblicità agli utenti.

La sua importanza è stata ulteriormente sottolineata nel D.G.R. 25-12129 del 14/09/2009 ed in particolare nell'Allegato C che ne definisce i contenuti.

Essa ha lo scopo di:

- a. Tutelare il diritto degli utenti;
- b. Regolare i rapporti tra il cittadino/utente e l'Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti;
- c. Promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente secondo le attese da loro percepite, i servizi resi.

2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE E LE SUE FINALITÀ

Nel 1717, per Regio Editto del 19 maggio, nasce a Verzuolo la "Congregazione di Carità" con lo scopo di amministrare le offerte destinate a favore dei poveri. Dopo oltre 150 anni, nel 1894, viene fondato il "Ricovero Poveri Vecchi". Giuridicamente l'Istituzione è dipendente dall'Ente Pubblico (Ente Comunale di Assistenza) ed è riconosciuto con qualifica di "Ospizio per indigenti". Come tale rimarrà fino al 30 giugno 1965 quando il Presidente dell'Ente Comunale di Assistenza inoltra all'Ufficio del Genio Civile di Cuneo domanda per ottenere un contributo statale per la costruzione di una nuova Casa di Riposo con capienza e caratteristiche adeguate alle esigenze del tempo.

In Seguito alla Legge Regionale 06.01.1978, n. 2, recante norme sullo scioglimento degli E.C.A. e sul passaggio delle attribuzioni, del personale e dei rapporti patrimoniali ai Comuni, l'E.C.A. cede al Comune di Verzuolo la proprietà dei beni immobili.

Con propria deliberazione n. 16 del 25.02.1982 il Consiglio Comunale prendeva atto delle dimissioni del Comitato Amministrativo della Casa di Riposo e finalmente nel giugno del 1982 l'E.C.A. cessava la sua attività e la Giunta Municipale, con deliberazione n. 255 del 10.06.1982, deliberava il passaggio definitivo e formale dell'E.C.A. al Comune.

La Casa di Riposo “G. Vada” non ha scopo di lucro. Lo scopo dell’Istituzione è l’ospitalità a persone anziane di ambo i sessi autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

La Casa dell'Anziano “G. Vada” di Verzuolo è in possesso dell’autorizzazione al funzionamento rilasciata dall’ASL 17 di Saluzzo con Delibera n. 1730 del 29.10.1997 per i seguenti nuclei:

- N. 18 posti letto per il nucleo Residenza Assistenziale Alberghiera (RAA);
- N. 36 posti letto per il nucleo Residenza Assistenziale (RA);
- N. 20 posti letto per il nucleo Residenza Assistenziale Flessibile (RAF);

3. MISSION DELLA STRUTTURA

L’impegno della Casa di Riposo è quello di migliorare la qualità della vita dell’anziano, di evitare l’isolamento e l’emarginazione e di favorire l’integrazione sociale, offrire spazi di riabilitazione specifica e attività di animazione.

Obiettivi principali della Casa di Riposo sono:

- il raggiungimento di un livello ottimale di qualità assistenziale,
- la ricerca dei migliori livelli di salute possibili,
- lo sviluppo delle capacità funzionali residue dell’anziano,
- il mantenimento ed il miglioramento dei rapporti sociali degli ospiti,
- l’approccio globale alla persona con interventi mirati,
- la formazione continua del personale per rivalutare la preparazione professionale del singolo e stimolare la collaborazione all’interno del gruppo di lavoro,
- la razionalizzazione delle spese assistenziali.

4. LA PROCEDURA DI AMMISSIONE

La procedura per l’ammissione dell’ospite prevede un colloquio con il responsabile della Casa di Riposo e l’interessato o i suoi famigliari per vagliare i motivi della richiesta di ospitalità. Tale richiesta viene formalizzata con la compilazione della domanda di accoglienza.

Le condizioni di ospitalità sono formalizzate nel “Contratto di accoglienza” e sono guidate dal Regolamento Interno di Gestione.

Le domande di accoglienza vengono messe in graduatoria per l’inserimento nella struttura.

Elementi che risultano principali e garantiscono un accesso prioritario alla struttura sono:

- Residenza nel Comune di Verzuolo
- Data di presentazione

- Inserimento da parte dei Servizi Sociali e/o ASL.

Le liste di attesa sono valide solo per inserimenti privati; per gli ospiti convenzionati ASL sono esclusivamente valide le liste di attesa della propria ASL.

Per informazioni relative alle modalità di inserimento nei posti letto convenzionati è necessario rivolgersi alle assistenti sociali del Consorzio Socio Assistenziale di cui fa parte il comune di residenza dell'anziano interessato.

L'ospite all'ingresso deve disporre di un corredo personale sufficiente alle sue esigenze tenendo conto in modo particolare delle condizioni di autosufficienza. La struttura ha predisposto un elenco minimo di corredo per indirizzare gli utenti.

Al momento dell'inserimento in struttura l'ospite deve portare con sé i seguenti documenti:

- carta di identità o altro documento di riconoscimento;
- tessera sanitaria rilasciata dall'Unità Sanitaria Locale;
- codice fiscale;
- documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base con eventuale prescrizione di terapia;
- documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici ecc.).

L'ingresso deve avvenire di norma nelle ore centrali del mattino nei giorni dal martedì al venerdì.

Nel caso un ospite autosufficiente diventi non autosufficiente secondo i parametri di valutazione geriatria, la direzione della Casa di Riposo proporrà il trasferimento dell'ospite nel nucleo RAF della struttura, presentando la nuova retta che dovrà essere accettata mediante sottoscrizione dall'ospite e/o dal garante dell'ospite stesso. Se non vi fosse disponibilità di posto letto nel nucleo RAF l'ospite riceverà temporaneamente (fino alla disponibilità del posto in RAF) il trattamento richiesto per le nuove condizioni di salute nel nucleo dove attualmente si trova fermo restando il pagamento di una integrazione della retta di degenza calcolata in base al grado di non autosufficienza.

Il rapporto giuridico che si instaura tra la Casa di Riposo e l'Ospite è a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti.

I familiari sono tenuti a fornire alla Casa di Riposo i dati per la loro tempestiva reperibilità, specialmente nei casi di ospiti non autosufficienti o in stato di salute che richiedano continua sorveglianza. I familiari sono invitati a fornire numero di telefono (casa, lavoro, cellulare) e a dare informazione sulla loro reperibilità anche nei periodi festivi e di vacanza.

5. LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY

La Casa dell'anziano "G. VADA" assicura la tutela della privacy attraverso

l'applicazione del D.Lgs 196/03 ed in particolare:

- richiede all'ingresso l'autorizzazione al trattamento dei dati e dell'immagine dell'Ospite;
- ha definito mezzi di protezione dei dati sensibili con il Documento Programmatico di Sicurezza;
- ha fornito adeguata formazione al personale in materia di privacy.

Il rispetto della privacy degli Ospiti è applicato nella vita quotidiana da tutti gli operatori della Casa di Riposo evitando situazioni che possono creare imbarazzo nell'Ospite quali: evitando la presenza di personale estraneo durante l'igiene, utilizzando pannelli divisorii per proteggere l'Ospite allettato, ecc.

6. COME RAGGIUNGERCI

La Casa dell'anziano "G. VADA" si trova in Verzuolo, comune della provincia di Cuneo all'inizio della Valle Varaita situato a: 6 km da Saluzzo, 18 km da Savigliano, 25 Km da Cuneo e 60 Km da Torino.

La struttura può essere raggiunta con la linea ferroviaria e di autobus Saluzzo-Cuneo con fermata a Verzuolo.

L'indirizzo della struttura è in Verzuolo, Via Marconi n. 22 all'angolo con Via Castello.

- Tel 0175/85444- Fax 0175/750958
- e-mail casa.riposo@comune.verzuolo.cn.it

La struttura ha facile accesso essendo situata in zona centrale a poche decine di metri dalla piazza A.W. Burgo. L'edificio a forma di "L" è articolato su tre piani fuori terra e un seminterrato, ed abbraccia un ampio cortile dotato di uno piacevole giardino verde e di un gazebo. La struttura è dotata di cappella per servizi religiosi.

L'immobile è di proprietà del Comune di Verzuolo.



L'ingresso della Casa di Riposo "G. Vada"

7. TIPOLOGIA DELLE CAMERE

Tutte le camere dedicate agli ospiti sono ubicate in modo tale da garantire il più completo rispetto della privacy degli anziani e dei loro visitatori e per consentire il maggior godimento possibile di luminosità e luce, elementi indispensabili per consentire il pieno benessere psico-fisico dell'ospite della residenza.

Tutte le camere sono arredate con letto, comodino, armadio; le camere per ospiti per RA e RAA possono essere personalizzate per rendere più gradevole il soggiorno.

Ogni camera è dotata di campanello di chiamata in caso di necessità. Le camere sono dotate di impianto di rilevazione fumi.

La tipologia delle camere è la seguente:

- NUCLEO RAF (1° piano)
 - ✓ n° 4 camere doppie con bagno interno
 - ✓ n° 4 camere triple con bagno interno
- NUCLEO RA E RAA (IN PARTE AL 1° PIANO E AL 2° PIANO)
 - ✓ n° 13 camere singole di cui:
 - n° 8 con bagno interno

- n° 5 con bagno esterno in comune
- ✓ n° 13 camere doppie di cui:
 - n° 9 con bagno interno
 - n° 4 con bagno esterno in comune
- ✓ n° 5 camere triple con bagno esterno in comune

L'accesso alle camere è assicurato da ampi corridoi, scala e da un ascensore centralizzato.

La struttura è inoltre dotata di “bagno assistito” ubicato nel nucleo RAF per consentire agli ospiti di poter essere preparati, assistiti ed aiutati durante la pratica igienica dal personale di assistenza.

I servizi del nucleo RAF sono costituiti da: soggiorno – Tv, piccola cucina di nucleo, ambulatorio, bagno assistito, locale di servizio per il personale di assistenza.

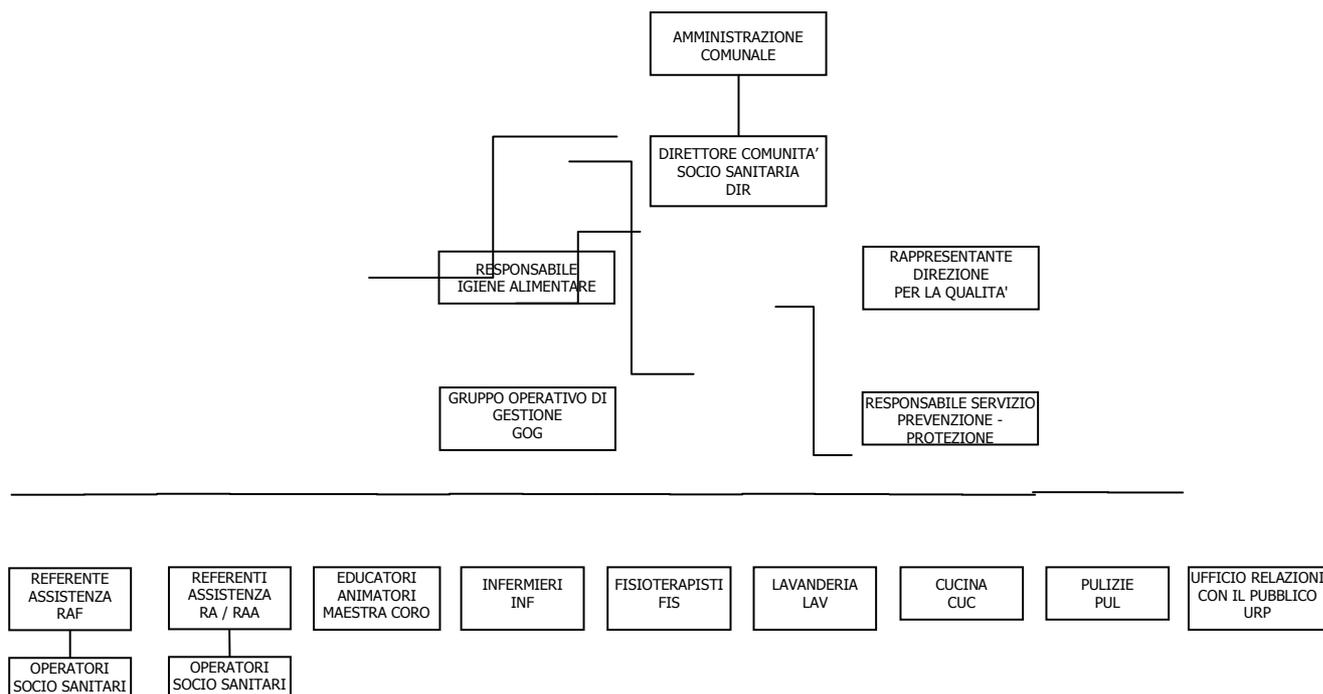
I servizi dei nuclei RA – RAA comprendono: salone da pranzo, soggiorni – Tv ed locali per servizi generali.

Sulla base di obiettive esigenze o sviluppi della situazione psicofisica e personale dell'ospite, di natura organizzativa e/o di forza maggiore o di incompatibilità o difficoltà di convivenza, è facoltà della Direzione effettuare spostamenti di camera degli ospiti previa comunicazione agli interessati e/o loro familiari.

8. ORGANIZZAZIONE

La Casa di Riposo è comunale e della sua gestione si occupano quindi il Sindaco, il Consiglio Comunale e la Giunta. Gli indirizzi politici e le scelte gestionali sono però delegate all'Assessore ai Servizi Sociali ed attuate dal Direttore di Comunità Socio Sanitaria.

La struttura organizzativa è illustrata dal seguente organigramma:



Le professionalità presenti nella struttura sono costituite da:

- Assistenza Sanitaria, assicurata dai medici di medicina generale convenzionati con l'ASL;
- Assistenza Infermieristica, assicurata da infermieri con attestato di qualifica professionale con un rapporto di collaborazione;
- Assistenza Tutelare, assicurata da operatori socio-sanitari, con attestato di qualifica professionale, in parte dipendenti dell'ente e in parte dipendenti della cooperativa a cui è stato assegnato l'appalto del servizio;
- Fisioterapia, assicurata da un fisioterapista con attestato di qualifica professionale con rapporto di collaborazione;
- Animazione, assicurata da educatori professionali e animatori;
- Psicologo, con abilitazione alla professione.

9. DOTAZIONE ORGANICA

La Casa dell'anziano "G. VADA" assicura il rispetto delle dotazioni minime di organico professionale come definito dalle normative vigenti in relazione alla tipologia della struttura, nonché il numero di operatori presenti nell'arco della giornata. La presenza giornaliera del personale è la seguente:

a. Operatori socio-sanitari - Nucleo RA - RAA

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
Mattino 06,00 - 14,00	N° 2	N° 2	N 2	N° 2	N° 2	N° 2	N° 2
Pomeriggio 14,00 - 22,00	N° 1						
Notte 22,00 - 06,00	N° 1						

b. Operatori socio-sanitari - Nucleo RAF

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
Mattino 06,00 - 14,00	N° 2	N° 2	N 2	N° 2	N° 2	N° 2	N° 2
Pomeriggio 14,00 - 22,00	N° 2	N° 2	N 2	N° 2	N° 2	N° 2	N° 2
Notte 22,00 - 06,00	N° 1						

c. Referenti di Nucleo

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
Mattino 07,30 - 12,30	N° 2	N° 2	N 2	N° 2	N° 2	==	==
Pomeriggio 17,00 - 20,00	N° 2	N° 2	N 2	N° 2	N° 2	==	==

d. Infermieri

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
Mattino 08,00 - 12,00	N° 1						
Pomeriggio 18,30 - 19,30	N° 1						

e. Fisioterapia

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
Mattino 09,00 - 12,00	N° 1	N° 1	N 1	N° 1	N° 1	--	--

f. Animazione

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
Mattino 09,00 - 11,00	==	==	N° 1	==	==	==	==
Mattino 09,30 - 11,30	==	==	==	==	N° 1	==	==
Pomeriggio 15,00 - 18,00	N° 1	==	==	==	==	==	==

g. Servizio psicologico

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
Pomeriggio 15,00 - 18,00	==	==	==	N° 1	==	==	==

10. I SERVIZI

IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

La D.G.R. 30.03.2005 n. 17-15226, all'art. 1, alla voce "Obiettivo della revisione organizzativa", precisa che "Obiettivo centrale" del nuovo modello organizzativo definito con il provvedimento stesso "è la realizzazione di un sistema integrato di risposte sanitarie ed assistenziali, che metta al centro la persona ed i suoi bisogni sanitari, sociali e relazionali". "In altre parole – sottolinea la D.G.R. n. 17/2005 – si tratta di modulare l'erogazione delle prestazioni di assistenza residenziale sulla base delle specifiche esigenze delle persone assistite, attraverso un modello di risposta fondato sulla flessibilità quali-quantitativa degli interventi, che trova nel piano individualizzato di assistenza la sua espressione operativa".

Si ritiene che il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) sia lo strumento principale di lavoro del personale e contiene la sintesi delle attività svolte nelle diverse fasi di valutazione dei bisogni, definizione degli obiettivi e monitoraggio degli interventi.

Il modello PAI adottato dalla casa dell'anziano "G. VADA" è quello previsto dal D.G.R. 42/08 della Regione Piemonte.

Esso definisce un insieme di interventi finalizzati a raggiungere obiettivi di superamento/riduzione di problematiche per garantire la tutela/autonomia del soggetto.

Si tratta di una particolare "Cartella personale" dell'utente che, partendo dalle informazioni significative rilevate nella fase dell'*assessment* (ricognizione dei bisogni) definisce gli obiettivi, che si prevede di raggiungere e gli interventi necessari per il loro raggiungimento.

I PAI sono elaborati da un'Equipe Multidisciplinare composta dal medico di medicina generale, operatori sociosanitari, infermieri, fisioterapista, psicologo e animatore e sono portati a conoscenza dell'ospite e/o parente. Essi sono periodicamente revisionati per assicurare la loro adeguatezza alle condizioni dell'ospite.

ASSISTENZA ALLA PERSONA

L'assistenza è erogata su tre turni per complessive 24 ore e per 7 giorni alla settimana e prevede:

- assistenza all'igiene personale e alla vestizione;
- mobilitazione e accompagnamento agli spazi collettivi;
- somministrazione pasti;
- pulizia delle camere e sostituzione biancheria;
- pulizia presidi e ausili;
- sorveglianza e protezione dell'ospite.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica è erogata per 7 giorni alla settimana dalle 08,00 alle 12,00 e dalle 18,30 alle 19,30 e prevede:

- preparazione e somministrazione terapie;
- medicazioni;
- monitoraggio dello stato di salute degli ospiti;
- prescrizione di diete particolari;
- prenotazioni visite specialistiche ed esami;
- rapporti con i medici di base.

FISIOTERAPIA

L'attività è svolta dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,00.

Lo scopo della fisioterapia è quello di mantenere o migliorare le capacità motorie dell'ospite con attività che consistono in:

- ginnastica di gruppo;
- mobilitazione attiva e passiva;
- assistenza alla deambulazione.



Gita al mare

ANIMAZIONE

L'attività è svolta da animatori dei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì.

Il programma comprende attività di arteterapia, dinamiche di gruppo, canto, attività ludiche, lettura e varie, terapia occupazionale e a seconda delle richieste degli ospiti e delle ricorrenze da festeggiare (compleanni, Natale e festività). Si utilizzano inoltre le aree verdi, nei periodi con clima adeguato per passeggiate e attività all'aperto. Periodicamente gruppi di volontari organizzano concerti di musica popolare, ecc.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti sono preparati nella cucina centralizzata dell'Ente. Il vitto è a carattere familiare. Il menù giornaliero, sulla base delle tabelle dietetiche predisposte dall'Ente ed approvate dal competente servizio SIAN dell'ASL è esposto nella bacheca della Casa. I menù estivo e invernale vengono riproposti con rotazione di quattro settimane.

Sono previsti su prescrizione medica menù alternativi personalizzati a seconda di specifici bisogni dietetici e nutrizionali.

In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione gli alimenti possono essere omogeneizzati per consentire una adeguata nutrizione.

Gli orari della ristorazione, nel rispetto delle abitudini degli utenti attualmente presenti nell'istituto sono:

- Prima colazione ore 8,00 – 8,30
- Pranzo ore 11,45 – 12,30
- Merenda ore 15,30 – 16,00
- Cena ore 18,30 – 19,30

La distribuzione delle bevande è un altro aspetto molto curato dal personale della struttura.

Infatti, durante il giorno, ad intervalli regolari vengono distribuiti dei liquidi (dal the alle bevande fresche) onde evitare fenomeni di disidratazione tipici degli anziani.

La cucina applica le norme vigenti in materia di igiene alimentare ed è dotata di un Manuale di Autocontrollo (HACCP).

SERVIZIO DI PULIZIA AMBIENTALE

La pulizia ordinaria delle camere e degli ambienti avviene giornalmente da parte di personale addetto.

Gli operatori socio-sanitari assicurano la pulizia dell'unità ospite e la sostituzione della biancheria piana.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il lavaggio della biancheria piana è effettuato da una lavanderia esterna con ritiro della biancheria sporca e riconsegna di quella pulita 1 volta alla settimana.

Il lavaggio dei capi ospiti è effettuato dalla lavanderia interna da parte di una addetta.

È escluso il lavaggio di capi delicati e capi pesanti (quali giacche, soprabiti, ecc.) per i quali occorre rivolgersi ad una lavanderia esterna.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

I trattamenti connessi con l'igiene personale dell'ospite (lavaggio, asciugatura capelli) sono eseguiti dagli operatori socio-sanitari. I trattamenti diversi da quelli sopra indicati sono eseguiti da una parrucchiera presente presso la Casa di Riposo una volta al mese e sono compresi nella retta per gli ospiti RAF.

ASSISTENZA SANITARIA

L'assistenza medica è assicurata dai medici di medicina generale convenzionati con l'ASL.

L'orario di visita dei medici presso la struttura è comunicato agli interessati attraverso la sua esposizione nella bacheca.

Per gli ospiti convenzionati, l'ASL si impegna a fornire direttamente i farmaci, i presidi sanitari e gli ausili del vigente nomenclatore sanitario.

La fornitura dei farmaci avviene secondo modalità che l'ASL ha definito.

Per gli ospiti del nucleo RAF non convenzionati ASL e per quelli dei nuclei RA e RAA l'approvvigionamento dei farmaci viene effettuato direttamente dalla casa e gli ospiti e i loro parenti sono invitati a provvedere al pagamento di quanto dovuto direttamente alle farmacie del Comune almeno bimestralmente.

I parenti che provvedono direttamente all'approvvigionamento dei farmaci devono garantire la disponibilità dei farmaci in tempi ragionevoli. Opportuni accordi vanno presi con il servizio infermieristico o la Direzione della Casa di Riposo.

I farmaci da somministrare possono essere solamente quelli prescritti ad ogni singolo ospite dal proprio medico curante o specialista di fiducia. Tutti i farmaci devono tassativamente essere consegnati al servizio infermieristico che provvede alla conservazione, preparazione e somministrazione secondo le opportune modalità e prescrizioni.

La fornitura per gli ausili per incontinenti è garantita dall'ASL per tutti gli ospiti della struttura attraverso le normative vigenti.

SUPPORTO PSICOLOGICO

È affidato ad uno psicologo con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dell'ospite. Gli ambiti a cui si rivolge l'attività psicologica sono principalmente la delicata fase dell'accoglienza dell'ospite cercando di facilitare l'ingresso nella struttura, ponendosi come tramite tra la famiglia e gli operatori, fornendo a questi ultimi elementi di confronto soprattutto per ciò che concerne la lettura delle dinamiche familiari e dei fattori socioculturali, e fornendo all'anziano il sostegno nei momenti di particolare difficoltà.

Lo psicologo conduce settimanalmente l'attività "Palestra di Vita", metodo polivalente di animazione e riabilitazione psicologica che si rivolge ad anziani autosufficienti e/o con lieve deterioramento mentale. L'attività di gruppo ha l'obiettivo di stimolare l'anziano sul piano psico-fisico, favorire la socializzazione tra gli ospiti, migliorare la qualità delle relazioni tra ospiti ed operatori.

SERVIZIO DI TRASPORTO IN OSPEDALE O IN AMBULATORI

I trasporti in ambulanza da e per l'ospedale di Saluzzo sono a carico del Comune di Verzuolo in virtù di apposita convenzione con la Croce Verde.

Sono invece a pagamento i trasporti in altri ospedali e/o per visite mediche non urgenti.

In caso di visite ed esami clinici, la richiesta del servizio deve essere comunicata alla Direzione della Casa di Riposo con congruo anticipo per consentire la prenotazione del mezzo di trasporto.

Qualora il parente non possa accompagnare il proprio congiunto sull'autoambulanza è comunque tenuto ad attenderlo ed assisterlo al momento dell'arrivo presso il presidio sanitario.

11. PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA E NON

RESIDENZA ASSISTENZIALE ALBERGHIERA (RAA)

Il nucleo RAA è una residenza di tipo collettivo destinato a persone adulte ed anziane in condizioni psicofisiche di completa autosufficienza che non hanno necessità di particolare protezione sociale e che sono soltanto interessate ad una soluzione di tipo

alberghiero.

Gli utenti hanno diritto ai seguenti servizi:

- Alloggio e relativi servizi generali (riscaldamento, luce, acqua, etc.);
- Vitto: colazione, pranzo, merenda, cena;
- Pulizia dell'ambiente;
- Servizio di lavanderia, stireria e guardaroba;
- Animazione ed appoggio socio-reazionale.

RESIDENZA ASSISTENZIALE (RA)

Il nucleo RA è una residenza di tipo collettivo destinato ad ospitare persone adulte anziane autosufficienti o in condizioni psicofisiche di parziale autosufficienza in grado di compiere con aiuto le funzioni primarie.

Gli utenti hanno diritto ai seguenti servizi:

- Alloggio e relativi servizi generali (riscaldamento, luce, acqua, etc.);
- Vitto: colazione, pranzo, merenda, cena;
- Pulizia dell'ambiente;
- Servizio di lavanderia, stireria e guardaroba;
- Animazione ed appoggio socio-reazionale.

RESIDENZA ASSISTENZIALE FLESSIBILE (RAF)

Il nucleo RAF è una residenza di tipo collettivo destinato ad anziani non autosufficienti non assistibili a domicilio e che richiedano un sufficiente livello di assistenza sanitaria (infermieristica e riabilitativa) integrato ad un livello medio di assistenza tutelare ed alberghira.

Gli utenti hanno diritto ai seguenti servizi:

- Alloggio e relativi servizi generali (riscaldamento, luce, acqua, etc.);
- Vitto: colazione, pranzo, merenda, cena;
- Pulizia dell'ambiente;
- Servizio di lavanderia, stireria e guardaroba;
- Assistenza alla persona;
- Lavaggio, asciugatura e taglio capelli;
- Animazione ed appoggio socio-reazionale;
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza psicologica;
- Assistenza riabilitativa e motoria.

NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLA RETTA

Agli ospiti non autosufficienti inseriti direttamente dall'ASL compete il pagamento della sola retta sociale/alberghiera annualmente concordata con l'ASL. La quota sanitaria viene corrisposta direttamente all'Ente dell'ASL.

Per gli ospiti inseriti nei nuclei RA e RAA e RAF non inseriti direttamente dall'ASL la retta è a totale carico dell'ospite.

Prima dell'ammissione l'ospite e/o i suoi parenti prendono atto del Regolamento Interno di Gestione e della Carta dei Servizi. Con la firma del contratto di accoglienza l'ospite e/o i suoi parenti dichiarano di aver preso visione dei regolamenti di cui sopra e di accettarne il contenuto.

L'importo della retta da pagare per gli ospiti non in convenzione, suddivisa per tipologia di nucleo RAF, RA, RAA è determinata dalla Giunta Comunale con apposito atto deliberativo e disponibile nel modello "Rette di soggiorno" che riporta l'estratto delle delibere relative alle rette.

Le rette tengono conto sia dei servizi offerti sia della condizione abitativa.

La retta stabilita deve essere corrisposta entro il 15 di ogni mese, secondo le modalità previste dal Contratto di Ospitalità.

Qualora la retta non sia corrisposta saranno avviate le procedure per la dimissione dell'ospite, inoltre la Casa di Riposo promuoverà azione legale per il recupero delle somme dovute.

PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA

La retta non comprende:

- le spese telefoniche;
- le spese mediche, farmaceutiche e tickets;
- le spese di trasporto come indicato nello specifico punto della presente carta;
- le visite specialistiche a pagamento private non riconosciute dal SSN;
- l'assistenza diurna e notturna in caso di degenza in ospedale;
- le spese per parrucchiera (per ospiti RA – RAA);
- le cure estetiche e pedicure;
- le spese per pratiche amministrative (carta identità, pratica accompagnamento);
- la fornitura da toilette personale (dentifricio, pasta per dentiera, profumi);
- le spese per l'acquisto di capi d'abbigliamento o calzature;
- le spese funerarie in caso di decesso;
- le spese per riparazione protesi e ausili.

Le tariffe delle spese suddette sono liquidate direttamente dagli ospiti e/o familiari agli enti che erogano il servizio.

12. CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il miglioramento della qualità dei servizi e la soddisfazione del Cliente rappresentano l'obiettivo prioritario della Direzione. A tali fini la Direzione ha provveduto a:

- adottare un modello di gestione conforme alla Norma UNI EN ISO 9001 – Requisiti di un Sistema di Gestione per la Qualità;

- definire una Politica per la Qualità;
- stabilire obiettivi di qualità per i singoli servizi;
- riesaminare periodicamente l'efficacia del sistema ed il raggiungimento degli obiettivi previsti;
- individuare azioni di miglioramento.

Quanto sopra è documentato attraverso un Manuale Qualità, Processi, Protocolli e Istruzioni Operative.

Di seguito si riportano gli obiettivi definiti nel Sistema di Gestione per la Qualità adottato dalla struttura.

OBIETTIVI DI QUALITÀ		
PROCESSO	OBIETTIVO DI QUALITÀ	METODO DI MISURAZIONE
INSERIMENTO OSPITI	AVERE UNA OCCUPAZIONE POSTI ADEGUATA	% OCCUPAZIONE POSTI LETTO
APPROVVIGIONAMENTI	ACQUISTARE PRODOTTI CONFORMI AI REQUISITI	NON CONFORMITÀ NEI CONTROLLI DI ACCETTAZIONE
LAVANDERIA	CONSEGNARE AI REPARTI CAPI PULITI E NON AVERE RECLAMI PER PERDITE E AVARIE	NON CONFORMITÀ SEGNALATE E RECLAMI
ASSISTENZA TUTELARE	FORNIRE UN ADEGUATO SERVIZIO DI ASSISTENZA	NON CONFORMITÀ RILEVATE E RECLAMI
TERAPIA RIABILITATIVA	MANTENIMENTO E/O MIGLIORAMENTO DELLE CAPACITÀ MOTORIE E AUTONOMIA	GRADO DI PARTECIPAZIONE ALL'ATTIVITÀ
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	ASSICURARE CURE ADEGUATE ALLE PRESCRIZIONI MEDICHE	NON CONFORMITÀ RILEVATE E RECLAMI
TERAPIA OCCUPAZIONALE	MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO DELLA SOCIALIZZAZIONE E MOBILITÀ RESIDUA	GRADO DI PARTECIPAZIONE ALL'ATTIVITÀ
PREPARAZIONE PASTI	AVERE PASTI CONFORMI ALLE SPECIFICHE ED APPREZZATI DAGLI OSPITI	NON CONFORMITÀ RILEVATE E RECLAMI
ADDESTRAMENTO PERSONALE	AVERE PERSONALE COMPETENTE	N° ORE DI ADDESTRAMENTO
GESTIONE SISTEMA QUALITÀ	AVERE UN SISTEMA QUALITÀ EFFICACE	NON CONFORMITÀ RILEVATE NELLE VERIFICHE INTERNE
PROGETTAZIONE PAI	PIANIFICARE CORRETTAMENTE L'ASSISTENZA	% PAI NON VALIDATI
PULIZIE LOCALI	AVERE AMBIENTI PULITI ED ACCOGLIENTI	NON CONFORMITÀ RILEVATE E RECLAMI
CLIENTI	AVERE CLIENTI SODDISFATTI	PUNTEGGIO DI SODDISFAZIONE
FORNITORI	AVERE FORNITORI CHE RISPONDANO ALLE ESIGENZE	PUNTEGGIO DI QUALIFICA

13. GESTIONE DEI RECLAMI

Gli ospiti e i parenti che intendono segnalare dei disservizi hanno la possibilità di presentare un reclamo attraverso un'apposita modulistica disponibile all'ingresso della struttura.

Il reclamo sarà analizzato dal Responsabile Qualità con la partecipazione dei responsabili dei reparti interessati e sarà data tempestiva risposta.

La Casa di Riposo assicura che per ogni reclamo ne sarà ricercata la causa e saranno intraprese adeguate azioni correttive per evitare che la stessa si ripeta.

Tutti i reclami sono riportati in un apposito registro e costituiscono un importante indicatore del livello di qualità dei servizi erogati.

14. I COMPORTAMENTI DA TENERE

ORARI DI VISITA

L'orario di apertura per i visitatori della Casa di Riposo, sia nei giorni feriali che festivi, è dalle ore 6.00 alle ore 22.00.

Per casi particolari (gravi malattie, pazienti terminali) è consentito l'accesso ai parenti in qualunque ora della giornata. I visitatori devono preventivamente presentare una richiesta alla Direzione.

VISITA PARENTI E/O AMICI

Sono agevolate e raccomandate tutte le forme di coinvolgimento dei famigliari e di persone esterne al fine di mantenere l'ospite il più possibile integrato con l'ambiente esterno. E' opportuno che tali viste non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e non arrechino disturbo alla privacy, alla tranquillità e al riposo degli altri ospiti.

E' fatto divieto assoluto ai visitatori di accedere agli spazi adibiti a cucina e locali di servizio e di consegnare agli ospiti alcolici, farmaci, alimenti e bevande.

Durante la giornata gli ospiti godono di piena libertà di entrata ed uscita con il solo obbligo del rispetto degli orari dei pasti. Il rientro serale è comunque fissato alle ore 20,00. In caso differente l'ospite dovrà informare la segreteria o il personale. L'ospite assente alla distribuzione dei pasti non ha diritto ad alcuna riduzione della retta.

In caso di ospiti non completamente autonomi l'uscita è consentita solo con l'accompagnamento da parte di famigliari, amici e/o personale facente parte del volontariato.

REGOLE DA OSSERVARE

Al fine di consentire una serena convivenza di tutti gli ospiti non è consentito:

- Portare animali nella struttura;
- Stendere alla finestra capi di biancheria ;

- Tenere vasi di fiori od altri oggetti sui davanzali quando siano pericolosi per le persone che passano o sostano sotto le finestre o siano di impedimento per l'areazione dei locali;
- Tenere in camera cibi deteriorabili;
- Gettare acqua o immondizia fuori dagli appositi siti o recipienti;
- Versare nelle apparecchiature sanitarie della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere tali da otturare o nuocere al buon stato delle condutture;
- Fumare all'interno della struttura;
- Compiere atti che possano nuocere ai vicini di abitazione;
- Asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- Per motivi di sicurezza è vietato l'uso nelle camere di fornelli e stufe elettriche, apparecchiature a gas, ferri da stiro o altro;
- Introdurre medicinali senza prescrizione medica e senza informare il responsabile infermieristico della struttura.
- Tenere oggetti di valore e/o ingenti somme di denaro, in quanto l'Amministrazione non assume responsabilità in caso di smarrimento o furto.

In ogni caso è stato redatto il Regolamento Interno dell'Istituto, posto a disposizione degli ospiti e/o famigliari, in cui sono dettagliatamente descritti i diritti e doveri e funzionamento della Residenza.

15. ATTIVITÀ RICREATIVE

ASSISTENZA RELIGIOSA

Le pratiche religiose degli ospiti sono di carattere personale; ogni ospite può farsi assistere da ministri del culto al quale appartiene.

Nella casa di riposo vi è una cappella adibita al culto cattolico; l'assistenza religiosa viene prestata dai Parroci delle Parrocchie del Comune di Verzuolo.

La Santa Messa viene generalmente celebrata il mercoledì mattina alle ore 10,30.

CORO

Un gruppo di ospiti autosufficienti e parzialmente autosufficienti, affiancati da volontari, ha dato origine ad un coro che periodicamente si esibisce all'interno della struttura con notevole partecipazione da parte degli altri ospiti e famigliari.

Il successo dell'iniziativa si è estesa sul territorio e frequentemente si ricevono inviti di partecipazione presso altre strutture del territorio.

FESTE E COMPLEANNI

In occasione di feste e compleanni sono organizzate festiciole con la partecipazione di famigliari e amici degli ospiti residenti.

16. VOLONTARIATO

La struttura utilizza una significativa presenza di volontari sia come persone singole, sia come iscritti ad associazioni di volontariato.

Il volontariato è una delle grandi ricchezze della Casa. Sono molte infatti le persone che gratuitamente prestano il loro servizio nei campi più svariati: assistenza religiosa, stiro e cucito di indumenti personali, raccolta differenziata dei rifiuti, accompagnamento a visite mediche, pratiche burocratiche, ritiro referti e farmaci, piccole commissioni, compagnia alle persone sole.

I rapporti di volontariato sono documentati con apposite convenzioni che indicano il personale coinvolto ed il loro ruolo nei confronti degli ospiti.

17. ASSISTENZA PRIVATA

La Casa dell'Anziano "G. Vada" nel reparto RAF garantisce totalmente l'assistenza alla Persona e pertanto non vengono richiesti interventi integrativi di assistenza.

Nel reparto RA/RAA in caso di cambiamenti delle condizioni psico-fisiche dell'ospite che implicino un tipo di assistenza diverso da quello inizialmente convenuto, ovvero qualora si rendessero necessarie, anche temporaneamente, speciali cure od un'assistenza maggiormente personalizzata sulla base delle esigenze di natura individuale o per necessità terapeutiche, previa tempestiva comunicazione all'ospite o ai familiari, verrà attivata un'assistenza integrativa privata il cui costo sarà a totale carico dell'ospite.

Qualora l'ospite o i parenti desiderino un'ulteriore assistenza privata, soprattutto per compagnia o per uscite all'esterno della Casa di Riposo, è obbligatorio darne preventiva comunicazione formale alla Direzione indicando il ruolo della persona e dichiarando di essere informati che l'Amministrazione è del tutto estranea all'instaurarsi di eventuali rapporti di lavoro subordinato; nel qual caso incombe sul datore di lavoro l'obbligo di provvedere alle assicurazioni sociali e di adeguarsi alla normativa fiscale.

18. VIGILANZA

In base alla vigente normativa regionale l'attività di vigilanza sul possesso e mantenimento dei requisiti tecnico-strutturali e di sicurezza, sulle corrette modalità di organizzazione, svolgimento ed erogazione dei servizi presso l'istituto, viene svolta dalla competente Commissione di Vigilanza dell'ASL CN1.

I controlli sull'igiene dei locali e sul rispetto dei menù vengono effettuati dal competente Servizio dell'ASL CN1.