

***OSPEDALE CIVICO S.CAMILLO DE' LELLIS
VIA XXIV MAGGIO N. 3***

DRONERO

TEL. 0171 / 918122

FAX 0171 / 904213

e-mail

segreteria@ospedaledronero.it

Cod. AMM 17 Rev. 03

CARTA DEI SERVIZI



INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

- 1) ***CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI***
- 2) ***TIPOLOGIA DEL PRESIDIO***
- 3) ***AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE***
- 4) ***CARATTERISTICHE GESTIONALI***
- 5) ***LA STRUTTURA***
- 6) ***PRINCIPI FONDAMENTALI***
- 7) ***OBIETTIVI GENERALI***
- 8) ***DIRITTI FONDAMENTALI GARANTITI***
- 9) ***SERVIZI OFFERTI***
- 10) ***SERVIZI GENERALI***
- 11) ***MODALITA' ACCOGLIENZA E DIMISSIONE OSPITI***
- 12) ***PRATICHE AMMINISTRATIVE***
- 13) ***RETTE E COSTI DEI SERVIZI***
- 14) ***TUTELA DATI PERSONALI***
- 15) ***INFORMAZIONI VARIE***

1) CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

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

Costituisce una concreta manifestazione del cambiamento della cultura nei rapporti tra istituzione e cittadino, nell'ottica del miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Rappresenta, pertanto, un vero e proprio patto scritto che impegna l'Ente ad un costante miglioramento organizzativo e funzionale per tenere in massima considerazione le esigenze del cittadino al fine di garantire il diritto al miglior servizio ottenibile.

2) TIPOLOGIA DEL PRESIDIO

BREVE STORIA DELL'ENTE

La costruzione del Castello risale al 1300. Nel 1770, ormai in rovina venne donato da Carlo Emanuele, con atto regio, alla comunità di Dronero perché fosse trasformato in Ospedale Civico a sollievo dei poveri e degli ammalati.

Fu costruita, così, quella che ora è la parte più antica dell'Ospedale.

Negli anni '50 una nuova ala sopperò agli aumentati bisogni della comunità e negli anni '80 l'U.S.L. 59 realizzò un ulteriore basso fabbricato, dove vennero sistemati i servizi di lavanderia della struttura, a fronte della cessione in comodato dell'ala più antica della struttura stessa per un poliambulatorio.

Nel corso degli anni l'ospedale si trasforma fino alla riconversione in residenza protetta nell'ambito della stessa A.S.L. per n. 50 posti, attraverso vari interventi di ristrutturazione a cavallo fra gli anni '80 e '90.

Nel febbraio 2004 è stata poi inaugurata una nuova ala comprendente ulteriori 10 posti oltre ai locali comuni e ai servizi.

Nel mese di maggio 2016 è stato inaugurato il I piano Ovest comprendente ulteriori 10 posti oltre ai locali comuni e ai servizi.

Nel mese di aprile 2018 è stato inaugurato il II piano Ovest comprendente ulteriori 10 posti oltre ai locali comuni e ai servizi.

Attualmente la struttura è autorizzata per n. 80 posti letto con tipologia di R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) per anziani non autosufficienti e convenzionata per n. 60 posti.

La residenza accoglie, pertanto, persone non autosufficienti e offre servizi specifici di carattere assistenziale mirati a recuperare o migliorare il grado di autosufficienza.

3) AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE

Il Consiglio di Amministrazione dell'Ospedale Civico S.Camillo de' Lellis, ex IPAB, è nominato dal Sindaco del Comune di Dronero ed è così composto:

- Presidente
- N. 4 Amministratori (tra cui Vice Presidente nominato dal Consiglio di Amministrazione nella prima seduta) persone della società civile locale

Le decisioni del Consiglio sono verbalizzate con delibere.

Le figure sopra indicate svolgono la loro collaborazione e attività quali volontari e agli stessi non viene corrisposto alcun compenso.

4) CARATTERISTICHE GESTIONALI

La normativa di riferimento per ciò che riguarda il modello organizzativo per l'assistenza in struttura risulta essere la D.G.R. n. 45-4248 del 30.07.2012 e ss.mm.ii.

La gestione della struttura fa riferimento a due livelli:

1. il livello amministrativo: il Direttore di Struttura
2. il livello tecnico e operativo: la gestione viene affidata alla Coordinatrice responsabile della gestione organizzativa che si avvale della collaborazione del gruppo operativo di gestione.

- ◇ Organizza i servizi e tutte le attività assistenziali all'interno della struttura;
- ◇ Assegna le camere e decide in merito agli eventuali spostamenti degli Ospiti;
- ◇ Provvede in merito agli orari e ai turni di lavoro del personale all'interno della struttura;
- ◇ Coordina il lavoro quotidiano O.S.S. in merito alle alzate personalizzate, bagni, deambulazioni protette, piani di posizionamento (secondo le indicazioni TDR), piani di assistenza individualizzati, preparazione dell'utente a visite specialistiche;
- ◇ Mantiene i rapporti con i parenti degli ospiti per quanto concerne le esigenze personali dell'utente e sollecita da essi una maggiore collaborazione in relazione anche a una più diffusa loro presenza accanto all'ospite medesimo e segnala vistosi casi di abbandono suggerendo eventuali rimedi;
- ◇ Provvede in collaborazione con il responsabile del servizio all'inserimento e all'accoglienza dei nuovi utenti raccogliendo informazioni dall'utente stesso e dai parenti;
- ◇ Incoraggia, favorendo un loro diretto coinvolgimento, gli ospiti nella gestione della propria persona e degli ambienti in cui vivono cercando di renderli anche più personali;
- ◇ Controlla inoltre: la corretta esecuzione della pulizia ambienti, la funzionalità e lo stato di conservazione di suppellettili, impianti, apparecchiature, infissi, ecc.

➤ Il gruppo operativo di gestione è costituito da:

- direttrice sanitaria
- terapisti della riabilitazione
- psicologa
- educatore professionale
- infermieri professionali
- un rappresentante del personale O.S.S. (presente a turni settimanali)
- logopedista (su chiamata)

➤ Il personale della casa protetta è il seguente alla data del 01.01.2019:

a rapporto di dipendenza

- n. 13 O.S.S. addetti ai reparti
di cui 10 a tempo pieno e 4 a part-time
- n. 1 O.S.S. addetta alla cucina
a tempo pieno
- n. 2 addette alla Segreteria
1 tempo pieno
1 part time 70%

A rapporto di collaborazione (somministrazione lavoro interinale)

- n. 7 O.S.S. addetti ai reparti
- n. 4 operatori addetti alla cucina
- n. 2 operatori addetti alla lavanderia

A rapporto di collaborazione (soci di cooperativa / studi)

- n. 1 coordinatrice
- n. 6 infermieri professionali
- n. 2 fisioterapisti
- n. 16 O.S.S. - area assistenziale
- n. 2 addette pulizie

A rapporto professionale

- n. 1 logopedista (su chiamata)
- n. 1 psicologa
- n. 2 infermiere prof.li
- n. 1 direttore sanitario

5) LA STRUTTURA

La struttura è sita in Via XXIV Maggio n. 3 – Dronero – tel. 0171 / 918122 – fax 0171 / 904213, indirizzo e-mail segreteria@ospedaledronero.it

Dispone di n. 80 posti letto RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale)
di cui convenzionati con A.S.L. CN 1 di Cuneo n. 60 posti RSA.

6) PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza ed imparzialità:

Il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza ed imparzialità, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato per ogni singola persona.

Continuità:

L'assistenza sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno.

Data la natura del servizio la Residenza, qualora dovesse verificarsi la sospensione di una delle attività prevista dalla Carta dei servizi, si impegna a limitare al massimo il tempo di chiusura o di disservizio al fine di limitare al massimo i disagi per gli ospiti e le loro famiglie.

Partecipazione:

La persona anziana è protagonista del servizio ed è a lei che bisogna offrire gli strumenti per favorire, per quanto possibile, una partecipazione attiva all'interno della struttura residenziale.

Efficacia ed efficienza:

L'erogazione del servizio è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e efficienza attraverso il monitoraggio continuo degli obiettivi.

A tale scopo si garantisce l'aggiornamento e la formazione permanente di quanti operano nelle strutture.

7) OBIETTIVI GENERALI

1. garantire spazi e tempi di partecipazione affinché la persona ospite sia protagonista;
2. approccio globale alla persona, tramite progetti individuali, per il mantenimento e/o lo sviluppo delle capacità psico-fisiche della persona anziana;
3. garantire un'alta qualità di vita attraverso la ricerca del Ben-essere della persona;
4. garantire il rispetto e il soddisfacimento dei bisogni relazionali, di salute, di sicurezza della persona ospite;
5. garantire la qualità dell'assistenza prestata tramite la formazione permanente del personale, al fine di sviluppare le capacità di intervento assistenziale, di lavoro in equipe e di relazione con l'ospite;
6. impegno dell'Amministrazione affinché la struttura si "apra" al territorio diventando erogatore di servizi per l'intera comunità.

8) I DIRITTI FONDAMENTALI GARANTITI

1. diritto all'informazione e alla chiarezza:

la Struttura assistenziale assicura la piena informazione agli ospiti circa le modalità di prestazione dei servizi.

Gli ospiti hanno diritto ad ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le modalità di espletamento dei servizi e ad accedere a tutte le informazioni nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore.

2. **Diritto alla sicurezza:**

gli ospiti hanno diritto di vivere in un ambiente sicuro dal punto di vista strutturale e di poter contare sul personale anche per quanto riguarda la vita di relazione e per la tutela globale della persona. Ogni ospite deve avere la certezza di poter ricevere tutti i servizi che gli sono stati proposti al momento dell'ingresso nella Struttura.

3. **Diritto alla qualità:**

il Personale è tenuto a trattare gli Ospiti con professionalità, rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri.

Ogni Ospite ha il diritto di trovare, in ogni momento, un servizio adeguato ed affidabile e la disponibilità corretta e sollecita da parte di tutti gli operatori in modo da realizzare concretamente l'obiettivo del miglior stato di salute psico-fisico della persona.

4. **Diritto alla parità di trattamento:**

ogni Ospite ha diritto di ottenere il medesimo trattamento assicurato a tutti gli Ospiti della struttura. Ogni forma di privilegio o di favoritismo crea irregolarità nel servizio, disfunzione nel trattamento e squilibri nei rapporti e, perciò, compromette la serietà e la qualità dei servizi della struttura.

Partendo dal principio che ogni persona è diversa e racchiude in sé una parte di unicità, essa ha diritto di essere trattata in modo adeguato in base alle sue specifiche esigenze, compatibilmente con il miglior trattamento che deve essere erogato, comunque, a tutti gli ospiti.

Da quanto sopra deriva che il servizio erogato nella Struttura socio-assistenziale deve essere imparziale, obiettivo ed equilibrato per tutti gli Ospiti, in base a quanto previsto nelle finalità della struttura e in base a quanto l'organizzazione del servizio può assicurare.

5. **Diritto alla normalità e continuità**

il servizio che viene erogato nella struttura deve rispondere il più possibile ai canoni della normale conduzione della vita del domicilio assicurando anche il pieno rispetto della riservatezza personale cercando di conservare le abitudini di vita della persona.

6. **Diritto alla famiglia:**

ogni persona ospite della struttura residenziale ha diritto a mantenere la relazione con i propri congiunti, anzi si auspica e si privilegia lo sviluppo del legame affettivo della persona con i propri familiari ritenendolo essenziale riferimento e risorsa irrinunciabile anche per l'espletamento di un servizio migliore.

7. **Diritto alla scelta:**

ogni persona ospite ha diritto di decidere quali oggetti personali portare e tenere con sé in stanza, di poter scegliere la disposizione della suppellettili nella propria camera, compatibilmente con gli spazi e le caratteristiche della camera stessa e in accordo con le esigenze organizzative del servizio.

8. **Diritto alla partecipazione:**

ogni ospite ha pieno diritto di esprimersi, nell'ambito di una dignitosa e rispettosa convivenza nella comunità delle persone presenti nella Struttura e di partecipare ad ogni iniziativa proposta all'interno della Residenza.

9. **Diritto all'efficienza ed efficacia:**

ogni persona ha diritto di veder assicurate prestazioni di servizi professionali e qualificate.

10. **Diritto al volontariato:**

l'IPAB favorisce e sviluppa varie forme di volontariato all'interno della struttura ritenendolo valida risorsa e arricchente stimolo nel rapporto tra le persone.

Ogni persona ha diritto di svolgere attività di volontariato all'interno della struttura in accordo con il personale e i dirigenti del servizio.

11. **Diritto al futuro:**

ogni ospite, in qualsiasi situazione di salute, ha diritto a trascorrere la propria vita conservando la sua dignità di persona, ricevendo tutta l'attenzione e l'assistenza necessaria.

9) SERVIZI OFFERTI

Alloggio	<u>3° piano (10 posti R.S.A.)</u> n. 5 camere a due letti con servizi; bagno protetto; cucina di nucleo; sala pranzo / soggiorno / TV con aria condizionata; sala pranzo con aria condizionata; servizi igienici.
	<u>2° piano (20 posti R.S.A.)</u> 1 Camera a 3 letti 1 camera singola 8 camere a 2 letti 2 bagni protetti Cucina di nucleo Sala pranzo / soggiorno TV con aria condizionata 5 Servizi igienici
	<u>2° piano Ala Ovest (10 posti R.S.A.)</u> n. 5 camere doppie con servizi cucina di nucleo bagno protetto servizi sala pranzo / soggiorno / TV con aria condizionata infermeria
	<u>1° piano (20 posti R.S.A.)</u> n. 4 camere singole ; n. 8 camere a due letti 2 bagni protetti; 1 sala pranzo / soggiorno/TV con aria condizionata; cucina di nucleo
	<u>1° piano Ala Ovest (10 posti R.S.A.)</u> n. 5 camere doppie con servizi cucina di nucleo bagno protetto servizi sala pranzo / soggiorno / TV con aria condizionata infermeria

1° piano ala nuova (10 posti R.S.A.)

n. 5 camere doppie con servizi
cucina di nucleo
bagno protetto
servizi
sala pranzo / soggiorno / TV con aria condizionata
infermeria / sala medica

piano terra

presidenza
segreteria
palestra
sala ricreazione e feste
servizi vari

piano seminterrato

cucina
lavanderia e stileria
locale per il culto
camera mortuaria

Vitto

L'Ospedale Civico S.Camillo de' Lellis per la produzione dei pasti, utilizza la cucina presente nella struttura e il proprio personale.

Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti a tutti i piani con il seguente orario:

- Colazione dalle ore 7.30 fino alle ore 8.45 circa;
- Pranzo alle ore 11.30
- Cena alla 18,00

Il menù, certificato dal servizio dietetico dell' ASL CN1 è articolato su 4 settimane, per ognuna delle quali sono stati previsti piatti diversi; sono previste variazioni stagionali.

Sono previsti menù personalizzati a seconda delle necessità.

**Progetti
individuali**

Il gruppo operativo di gestione si riunisce, di norma una volta a settimana.

- predispone collegialmente i singoli progetti individuali per ogni ospite in base ai problemi e ai bisogni emergenti e programma gli interventi specifici dei vari operatori. Provvede inoltre alla verifica periodica dei progetti e all'aggiornamento degli stessi.

**Direttrice
Sanitaria**

Medico di medicina generale sovrintende alla verifica dell' espletamento dei compiti di rilevanza assistenziale e sanitaria. Sovrintende alla prima accoglienza dell' Ospite. Verifica il corretto approvvigionamento dei farmaci, degli ausili e dei presidi e della loro gestione. Verifica il regolare funzionamento delle apparecchiature ed attrezzature in ambito sanitario. Sovrintende alla gestione dei PAI.

Coordinatrice	Infermiera Professionale diplomata addetta al coordinamento di tutte le attività della struttura ed al controllo della corretta erogazione dei servizi agli Ospiti. Coordina i gruppi nella stesura dei PAI. Analizza le richieste di ricovero e procede all' analisi, con la DSA, dei pre-ingressi. Effettua, ad intervalli regolari, analisi della qualità nella struttura
Assistenza Infermieristica	L'assistenza infermieristica è garantita tutti i giorni. Il personale infermieristico ha l'obbligo di attenersi alla prescrizione terapeutica del medico di base.
Assistenza medica	L'assistenza sanitaria viene erogata tramite il proprio medico di base, al quale competono la responsabilità terapeutica e diagnostica di ciascun assistito. Le prestazioni specialistiche, vengono effettuate, su richiesta del medico di base, tramite specialisti dell'A.S.L.
Attività animative ed occupazionali	Le attività di animazione ed occupazionali, vengono garantite dal personale operante nella struttura. Al piano terra dell'edificio ospedaliero ha sede l'Associazione Café Alzheimer.
<u>Attività</u> fisioterapista	La riabilitazione fisioterapica ha come obiettivo il recupero, il mantenimento e la riduzione della perdita delle capacità funzionali residue.
<u>Attività</u> Logopedista	L'attività logopedica rivolta al recupero funzionale del linguaggio ed all'assistenza e valutazione Ospiti disfagici si articola su chiamata.
<u>Attività</u> Psicologa	L'attività psicologica, si rivolge agli Ospiti bisognosi di supporto psicologico ed alla ricerca del benessere psichico.
<u>Attività di</u> Psicomotricità	L'attività di psicomotricità è rivolta agli ospiti della struttura e si propone di favorire lo sviluppo psico-corporeo della persona in età evolutiva ed il mantenimento dell'equilibrio psicofisico della persona adulta -anziana, aiutare l'individuo a superare le difficoltà nelle diverse età e situazioni psico – sociali, intervenire specificatamente in situazioni di patologia conclamata, mobilitando ogni possibile risorsa della persona e del suo contesto.
Igiene e cura della Persona	E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico - infermieristiche. E' presente, compreso nella retta, servizio di parrucchiera per la cura degli ospiti. (4 tagli e 4 pieghe annuali)

Servizio di pulizia e sanificazione	Il servizio è appaltato ad una ditta di servizi, mentre le sale da pranzo vengono anche pulite dagli operatori della struttura, secondo un protocollo in rispetto della legge sul HACCP.
Assistenza religiosa	L'assistenza religiosa cattolica è garantita dalla parrocchia di Dronero. La S. Messa viene celebrata ogni venerdì pomeriggio.
Associazione di Volontariato	Nella struttura opera l'associazione di volontariato "Rafaela Rinaudo" che svolge attività di aiuto nella somministrazione dei pasti, socializzazione, collaborazione durante le feste o in occasione di gite.
Guardaroba, lavanderia e stireria	Il servizio di lavanderia è affidato a una ditta esterna mentre il lavaggio della biancheria degli ospiti viene effettuato su richiesta presso la struttura, senza alcun onere aggiuntivo. Qualora i familiari decidano di affidare alla struttura il lavaggio della biancheria personale sono tenuti a : numerare gli indumenti, provvedere alla fornitura di capi di vestiario che possono essere lavati ad acqua in lavatrice ed esonerare gli operatori da eventuali responsabilità per danni provocati involontariamente agli indumenti.
Gite ed uscite	Sono organizzate dalla struttura, fanno parte di specifici progetti di gruppo, nel periodo estivo e qualora le condizioni climatiche lo consentano.
10) SERVIZI GENERALI	
Sala da pranzo / soggiorno / TV	Sono presenti sei sale da pranzo, molto luminose e spaziose e dotate di climatizzatori.
Chiesa	Al piano seminterrato è situato il locale per il culto.
Presidenza	Presenza del Presidente per i famigliari tutti i giorni dal lunedì al venerdì prevalentemente al mattino
Segreteria	Nella struttura è presente al piano terra l'ufficio di Segreteria aperto giornalmente dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30, escluso il venerdì pomeriggio.
Giardino interno ed area estiva	Nella struttura è presente un giardino interno, attrezzato, a disposizione degli Ospiti. Inoltre è a disposizione area esterna ombreggiata per la sosta estiva.

DI SEGUITO SI RIPORTANO GLI INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE UTILIZZATI DALLA STRUTTURA PER MONITORARE COSTANTEMENTE I SERVIZI EROGATI

OBIETTIVI DI QUALITA' DI SISTEMA				
ATTIVITA'		OBIETTIVO DI QUALITA'	METODO DI MISURAZIONE	RESPONSABILITA'
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE		AVERE CLIENTI SODDISFATTI	QUESTIONARIO VALUTAZIONE SODDISFAZIONE	DIR
CONFORMITA' DEI SERVIZI		SERVIZI CONFORMI AI REQUISITI RICHIESTI	RECLAMI CLIENTI	DIR
OBIETTIVI DI QUALITA' DEI PROCESSI				
COD.	PROCESSO	OBIETTIVO DI QUALITA'	METODO DI MISURAZIONE	RESPONSABILITA'
SP 01	INSERIMENTO OSPITI RESIDENTI	AVERE PRESENZE ADEGUATE ALLA DISPONIBILITA' DELLA STRUTTURA	N° GIORNATE POSTI LETTO OCCUPATI X TIPOLOGIA ----- X 100 N° POSTI LETTO X REPARTO X 365	DIR – AMM
SP 02	PROGETTAZIONE PAI	AVERE PROGETTI CONTROLLATI E CONFORMI	% PAI NON VALIDATI	UVI
SP 03	LAVANDERIA	CONSEGNARE AI REPARTI CAPI PULITI E NON AVERE RECLAMI PER PERDITE E AVARIE	N° N.C. SEGNALATE DAI REPARTI N° RECLAMI PER PERDITE / AVARIE	LAV
SP 04	ASSISTENZA TUTELARE	FORNIRE UN ADEGUATO SERVIZIO DI ASSISTENZA	NON CONFORMITA' RILEVATE NEL SERVIZIO	CSS – OSS
SP 05	PREPARAZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI	AVERE PASTI CONFORMI ALLE SPECIFICHE ED APPREZZATI DAGLI OSPITI	N° NON CONFORMITA' RILEVATE E N° RECLAMI RELATIVI	CUC
SP 06	TERAPIA FISIOTERAPICA E LOGOPEDICA	MANTENIMENTO E/O MIGLIORAMENTO DELLE CAPACITA' MOTORIE E AUTONOMIA	SCALA DI VALUTAZIONE	FKT – LOG
SP 07	TERAPIA OCCUPAZIONALE	MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO DELLA SOCIALIZZAZIONE E MOBILITA' RESIDUA	GRADO DI PARTECIPAZIONE ALL'ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	TOC
SP 08	ASSISTENZA INFERMIERISTICA	ASSICURARE CURE ADEGUATE ALLE PRESCRIZIONI MEDICHE	NON CONFORMITA RILEVATE NELL'ESECUZIONE DELL'ASSISTENZA	CSS – I.P.
SP 09	APPROVVIGIONAMENTI	AVERE PRODOTTI CONFORMI AI REQUISITI	NON CONFORMITA' AL CONTROLLO ACCETTAZIONE IN RELAZIONE AGLI ORDINI EMESSI	AMM
SP 10	PULIZIE LOCALI	AVERE LOCALI PULITI E SANIFICATI SECONDO I LIVELLI PREVISTI	N° NON CONFORMITA' RILEVATE NEL PERIODO	PUL
SP 11	ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE	AVERE PERSONALE COMPETENTE	N° ORE DI ADDESTRAMENTO	DIR – AMM
SP 12	GESTIONE SISTEMA QUALITA'	AVERE UN SISTEMA QUALITA' EFFICACE	NON CONFORMITA' RILEVATE NELLE VERIFICHE INTERNE	RGQ

Legenda :DIR = Direttore di Struttura CSS = Coordinatrice FKT = fisioterapista LOG = logopedista RGQ = responsabile qualità UVI = unità di valutazione interna TOC = terapia occupazionale (animazione) AMM = amministrazione

11) MODALITA' DI ACCOGLIENZA DIMISSIONI DEGLI OSPITI

Le ammissioni degli ospiti convenzionati nella R.S.A. vengono disposte dall'U.V.G. – Unità di valutazione geriatrica della Asl CN 1 (una commissione tecnica composta da: medico geriatra, responsabile dell'assistenza territoriale di base, infermiere professionale, fisiatra, assistente sociale) che decide sulla base della richiesta della persona da inserire, delle sue condizioni psicofisiche, delle sue effettive necessità, della sua situazione socioeconomica nonché della relazione predisposta da un'assistente sociale.

Chi intende essere ammesso nella sezione convenzionata con l'ASL CN 1 deve presentare richiesta all'U.V.G. che in seguito visita la persona candidata a entrare in struttura e sulla base del punteggio ottenuto stila la graduatoria di priorità.

Nel caso in cui l'A.S.L. CN 1 non avesse utenti da inserire nei posti convenzionati, esiste la possibilità di ammissione nei posti eventualmente liberi con il pagamento della relativa retta intera, così come determinata dal Consiglio di Amministrazione con apposito provvedimento.

Gli importi sono definiti nell'allegato 1 della presente Carta dei Servizi.

In questo caso deve essere presentata apposita domanda di inserimento che può essere ritirata presso la Segreteria dell'Ente.

Prima dell'ingresso di un ospite in una qualunque delle due sezioni della struttura, di norma, la Coordinatrice si reca a domicilio o in ospedale a prendere contatto con l'ospite stesso e i suoi parenti allo scopo di conoscere le sue condizioni psicofisiche e per stabilire i necessari accordi.

12) PRATICHE AMMINISTRATIVE

L'ospite all'ingresso in istituto deve comunicare in segreteria i dati anagrafici completi, i nomi e i recapiti dei familiari o conoscenti ai quali fare riferimento in caso di necessità.

Deve anche presentare in copia i seguenti documenti:

- certificato medico dal quale risulti la terapia in atto
- tessera sanitaria
- documento di identità
- codice fiscale
- eventuale esenzione dal pagamento del ticket

- ❑ verbale del riconoscimento dello stato di invalidità (se la procedura di riconoscimento è in corso: copia della domanda con certificato medico).
- ❑ Eventuale documentazione per fornitura di pannoloni
- ❑ documento di identità del familiare responsabile

13) LE RETTE E I COSTI DEI SERVIZI

Il modello tariffario a cui fa riferimento questa struttura risulta essere la Tab. 1 allegata alla D.G.R. n. 85-6287 del 02.08.2013 per ciò che concerne i posti convenzionati.

La retta nei posti convenzionati è stabilita dall'A.S.L. CN 1 di Cuneo.

Gli importi sono onnicomprensivi.

Posti convenzionati :

Qualora l'ospite si assenti dall'istituto per un qualsiasi motivo, la retta dovrà essere corrisposta per intero.

Posti non convenzionati :

La retta è stabilita dal Consiglio di Amministrazione e l'individuazione della tipologia degli ospiti viene effettuata dal Direttore Sanitario e dalla Coordinatrice dell'Ente.

L'importo è onnicomprensivo.

L'Ospite convenzionato RSA che si assenti dall'Istituto è tenuto comunque al pagamento della retta per la parte a proprio carico (quota assistenziale);

L'Ospite non convenzionato RSA che si assenti dall'Istituto è tenuto comunque al pagamento dell'intera retta per tutto il periodo di assenza.

Qualora l'ospite (convenzionato e non convenzionato) lasci la struttura (trasferimento, decesso ...) nei primi quindici giorni del mese l'Ente provvederà al rimborso relativamente al periodo 16 – 30/31 del mese; se lascia la struttura nella seconda quindicina (trasferimento, decesso), l'Ente non provvederà al rimborso dei giorni mancanti alla fine del mese stesso.

Le rette devono essere versate in anticipo entro il giorno dieci di ogni mese tramite bonifico bancario (modulo da ritirare presso la segreteria dell'Ente).

14) LA TUTELA DEI DATI PERSONALI

La direzione della Casa Protetta assicura che tutti i dati personali e sensibili forniti dall'ospite al momento dell'ingresso in istituto e successivamente acquisiti a qualsiasi titolo, formano oggetto di trattamento riservato in accordo con quanto stabilito dalla normativa vigente in materia.

Cartelle e documenti personali e documenti di lavoro (consegne, avvisi, ecc.) sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura nell'ambito del progetto obiettivo individuale di ogni ospite.

Quando entra in istituto l'ospite esprime il consenso al trattamento dei suoi dati e, in qualunque momento, ha diritto di conoscere come vengano utilizzati, di chiederne la correzione o l'integrazione e, ricorrendo agli estremi, la cancellazione o il blocco.

Il personale è informato e costantemente richiamato al rigoroso rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio.

15) INFORMAZIONI VARIE

Orario di apertura:

La struttura è aperta dalle ore 10.30 alle ore 20.00.

L'allontanamento volontario e temporaneo e, in genere, le assenze devono essere opportunamente segnalate al personale della struttura in servizio.

Orario delle visite:

Le visite dei familiari non devono assolutamente disturbare la quiete, il riposo degli altri ospiti ed il lavoro degli operatori.

Le visite devono essere effettuate durante l'orario di apertura della casa di riposo ad eccezione dei casi di assistenza obbligatoria.

Denaro e oggetti preziosi:

Si consiglia di non trattenere con sé denaro in quantità elevata e di prestare la massima cura e diligenza nella custodia degli oggetti preziosi.

L'amministrazione e la Direzione non si assumono alcuna responsabilità per smarrimento o furti di oggetti di valore.

Obbligo dei familiari:

Ai familiari si chiede la necessaria, indispensabile collaborazione per assicurare sempre il collegamento e i contatti con le famiglie di provenienza degli ospiti. In particolare i familiari devono:

1. provvedere alla dotazione della documentazione e del corredo necessario all'ingresso;
2. provvedere all'assistenza nei casi di ricoveri ospedalieri;
3. collaborare con gli uffici amministrativi per tutte le pratiche inerenti all'ospite;
4. provvedere al pagamento della retta;
5. provvedere all'acquisto dei capi di vestiario personali dei quali l'ospite abbia bisogno;
6. provvedere ad accompagnare gli ospiti a visite specialistiche, d'invalidità, ecc.;
7. provvedere al lavaggio della biancheria personale degli utenti; qualora i familiari decidano di affidarla alla struttura devono numerare gli indumenti, acquistare capi di vestiario che possono essere lavati ad acqua, in lavatrice ed esonerare gli operatori da eventuali responsabilità per danni provocati involontariamente agli indumenti;
8. garantire l'assistenza necessaria in caso di mutamento delle condizioni di salute del proprio congiunto.

Det. n. 140 del 14.05.2019