



Cert. n. IT07/0502



# CASA DI RIPOSO - "A. ed E. Wild - Ospedaletto Duelli" Via C.F. Savio, 3 – 12026 PIASCO (CN)

Tel. 0175 - 270221 – Fax 0175 – 270833

e-mail [info@casadiriposowild.it](mailto:info@casadiriposowild.it)

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

## *Carta dei Servizi della Struttura*



## SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
2. MISSION DELLA STRUTTURA
3. PROCEDURE DI ACCESSO
  - 3.1 Documenti da consegnare al momento dell'ingresso in Struttura
  - 3.2 Ospiti in convenzione
  - 3.3 Dimissioni
4. LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY
5. COME ARRIVARE
6. TIPOLOGIA DELLE CAMERE
7. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA
8. DOTAZIONE ORGANICA
9. I SERVIZI
  - 9.1 Prestazioni mediche
  - 9.2 Prestazioni assistenziali, riabilitative ed infermieristiche
  - 9.3 Prestazioni di valenza alberghiera e sociale
  - 9.4 Servizi collettivi ed individuali
  - 9.5 Prestazioni comprese e prestazioni non comprese nella retta
  - 9.6 Norme relative al pagamento della retta
10. CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
  - 10.1 Lavoro per progetti individualizzati
  - 10.2 Formazione del personale
  - 10.3 H.A.C.C.P. (Sistema di Analisi dei Rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare):
  - 10.4 Attuazione D. Lgs. 81 del 2008 :
  - 10.5 Politica per la qualità
  - 10.6 Elenco indicatori chiave di prestazioni
  - 10.7 Progetti di qualità partecipata
11. GESTIONE DEI RECLAMI
12. COMPORTAMENTI DA TENERE
  - 12.1 Orari di visita
  - 12.2 Visita parenti e/o amici
  - 12.3 Regole da osservare
13. ATTIVITÀ RICREATIVE
  - 13.1 Assistenza religiosa
  - 13.2 Gite esterne
14. VOLONTARIATO
15. ASSISTENZA PRIVATA

## **1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

La Casa di Riposo "Anna ed Emilio Wild – Ospedaletto Duelli" è una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, fondata dal Sig. Francesco Duelli con testamento segreto in data 26 Novembre 1821, aperto con atto 19 Agosto 1822, rogato Monge ed eretta in Ente Morale con Regio Decreto dato a S. Rossore il 2 Novembre 1906.

L'attuale presidio e sede legale dal dicembre del 1965 è locato in Via C. F. Savio, 3. L'edificio è stato fatto costruire dalla Sig.ra Elena Cavallo Wild, in memoria dei genitori, coadiuvata dal figlio ing. Giorgio Cavallo e con l'interessamento dell'ing. Alessandro Rosazza e donato nel 1965, totalmente funzionante, all'Opera Pia Duelli, in sostituzione del vecchio edificio non più adatto alle esigenze degli ospiti.

Attualmente la Casa di Riposo ha lo scopo:

- a) di provvedere all'accoglimento di persone autosufficienti e non autosufficienti di ambo i sessi,
- b) di provvedere all'accoglienza di persone indigenti siano essi a carico delle amministrazioni pubbliche o di familiari.

Lo stabile è situato nella zona centrale del paese, ha un ampio giardino costeggiante la strada per la Valle Varaita, all'incrocio per l'imbocco della provinciale per Cuneo.

La struttura risponde al seguente recapito telefonico **0175/270221 (fax 0175/270833)**

L'indirizzo e-mail è: ***info@casadiriposowild.it***

La struttura è stata recentemente ristrutturata in tutti i suoi piani e tutte le camere sono dotate di bagno individuale.

Ogni piano è dotato di bagno assistito, infermeria, salone per attività varie, tv e socializzazione, refettorio

Attualmente la struttura è autorizzata con Determina n° 694 del 28/05/2010 dalla ASL CN 1 – Distretto di Saluzzo per un totale di 89 posti letto così suddivisi:

n° 9 posti letto RAA;

n° 40 posti letto RA;

n° 40 posti letto RSA come da Deliberazione della Giunta Regionale 30 luglio 2012, n. 45-4248.

La Casa di Riposo è convenzionata con la ASL CN1, con la ASL TO1 e TO2.

In data 02.04.07 la Struttura ha conseguito la Certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla norma internazionale UNI EN ISO 9001, con Certificato n. IT07/0502. Tale certificazione è costantemente mantenuta nel tempo.

## **2. MISSION DELLA STRUTTURA**

La mission della Struttura è così riassunta:

- Garanzia di una elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata
- Ricerca dei migliori livelli di salute
- Mantenimento del maggior grado possibile di autonomia dell'anziano
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano
- Approccio globale alla persona con interventi mirati
- Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale;
- Miglioramento continuo nella pianificazione ed erogazione dell'assistenza agli ospiti;
- Razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove alla ricerca della migliore tecnica, si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire il massimo servizio di qualità possibile.

### **3. PROCEDURE DI ACCESSO**

Per poter effettuare domanda di ingresso nella Casa di Riposo è necessario compilare, preliminarmente, una "scheda di prenotazione", ritirabile presso gli uffici amministrativi della struttura o scaricabile dal sito internet dell'Ente. Quando viene riconsegnato il documento, debitamente compilato e firmato dalla persona interessata, si viene inseriti in lista d'attesa. Successivamente, il richiedente viene avvisato telefonicamente sull'esito della valutazione e, al momento in cui si libera un posto letto, vengono prese in esame le domande in ordine di data, a partire dalla più remota.

Dalla data di disponibilità della camera il richiedente deve corrispondere, a titolo di impegno, la retta tabellare ridotta del 20%. Tale somma non sarà restituita qualora l'interessato rinvi l'ingresso o vi rinunci.

Nell'assegnazione dei posti in struttura viene data la precedenza ai residenti in Piasco da almeno cinque anni, agli ex lavoratori Wild ed agli ex dipendenti e volontari presso la Casa di Riposo, come previsto dallo Statuto dell'Ente e dal Regolamento.

Nel caso di comprovata urgenza il Collegio Commissariale valuterà, a suo insindacabile giudizio, la possibilità di superare l'ordine di precedenza stabilito.

Le rette (rette di degenza e servizi accessori) vengono stabilite ad inizio anno, o quando ritenuto necessario, dal Collegio Commissariale e comunicate, tempestivamente, agli ospiti o ai parenti degli stessi; l'importo delle rette è pubblicato sul sito internet dell'Ente ed è comunque disponibile presso gli uffici di segreteria, negli orari di apertura al pubblico.

Il richiedente, ricevuto l'avviso di ammissione, dovrà presentarsi per l'ingresso nei termini stabiliti, dotato del corredo prescritto e consegnando la documentazione richiesta. Egli dovrà sottoscrivere il contratto di ospitalità e la presa visione del regolamento interno di gestione.

#### **3.1 Documenti da consegnare al momento dell'ingresso in Struttura**

- Domanda di Ospitalità;
- Cartella clinico-assistenziale integrata **aggiornata dal medico di base nella seconda pagina e l'Indice di Valutazione Globale (in assenza di valutazione UVG)**;
- Informativa per l'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali comuni e sensibili;
- Autocertificazione relativa allo stato di famiglia;
- Fotocopia della carta d'identità;
- Fotocopia del tesserino sanitario;
- Fotocopia delle eventuali esenzioni ottenute (C01, C02, E01, E11, 21, 15 ...);
- Fotocopia dell'eventuale verbale di invalidità;
- Eventuale valutazione / attestazione convenzionamento UVG;
- Contratto di Ospitalità.

#### **3.2 Indumenti richiesti all'ingresso in struttura**

- n. 4 canottiere (per l'estate) e n. 4 magliette intime mezza manica (per l'inverno);
- n. 10 mutandine o mutande uomo (estive ed invernali);
- n. 10 paia calze (5 estive e 5 invernali);
- n. 4 pigiami o camicie da notte (meglio se elasticizzati);
- n. 4 gonne o pantaloni;
- n. 4 magliette mezza manica o camicie;
- n. 2 golf (1 estivo ed 1 invernale);
- n. 2 paia di ciabatte o pantofole (estive ed invernali) chiuse;

- Occorrente per la toilette: pettine, spazzola, dentifricio, spazzolino per denti, porta protesi, rasoio (solo per gli uomini).

Tutti gli indumenti (intimi e non) degli ospiti dovranno riportare ben evidente il numero personale indicato dalla Direzione.

Il corredo sopraindicato dovrà essere garantito durante tutta la permanenza presso la Struttura e sostituito in caso di usura o rottura.

Nel caso l'ospite diventi non autosufficiente, il corredo dovrà essere adeguato a quanto richiesto per gli ospiti non autosufficienti.

### **3.2 OSPITI IN CONVENZIONE**

Per gli ospiti in convenzione la presa in carico avviene attraverso l'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) dell'ASL, che segnala la richiesta di un assistito non autosufficiente di essere ospitato presso la Casa di Riposo.

Verificata la disponibilità e la compatibilità del posto letto con le caratteristiche del richiedente (sesso, patologia) viene data conferma all'U.V.G. ad ospitare la persona.

### **3.3 DIMISSIONI**

L'Ospite può lasciare volontariamente la Casa di Riposo in qualsiasi momento.

Al momento dell'uscita, all'Ospite verranno restituiti tutti gli effetti personali nonché i documenti eventualmente depositati in Segreteria.

L'Amministrazione, con motivato provvedimento, può disporre l'allontanamento dalla Struttura qualora l'Ospite:

- tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- commetta gravi e ripetute infrazioni al regolamento interno;
- sia moroso nel pagamento della retta per tre mensilità.

## **4. LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY**

La Casa di Riposo 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.

## **5. COME ARRIVARE**

### **In Auto:**

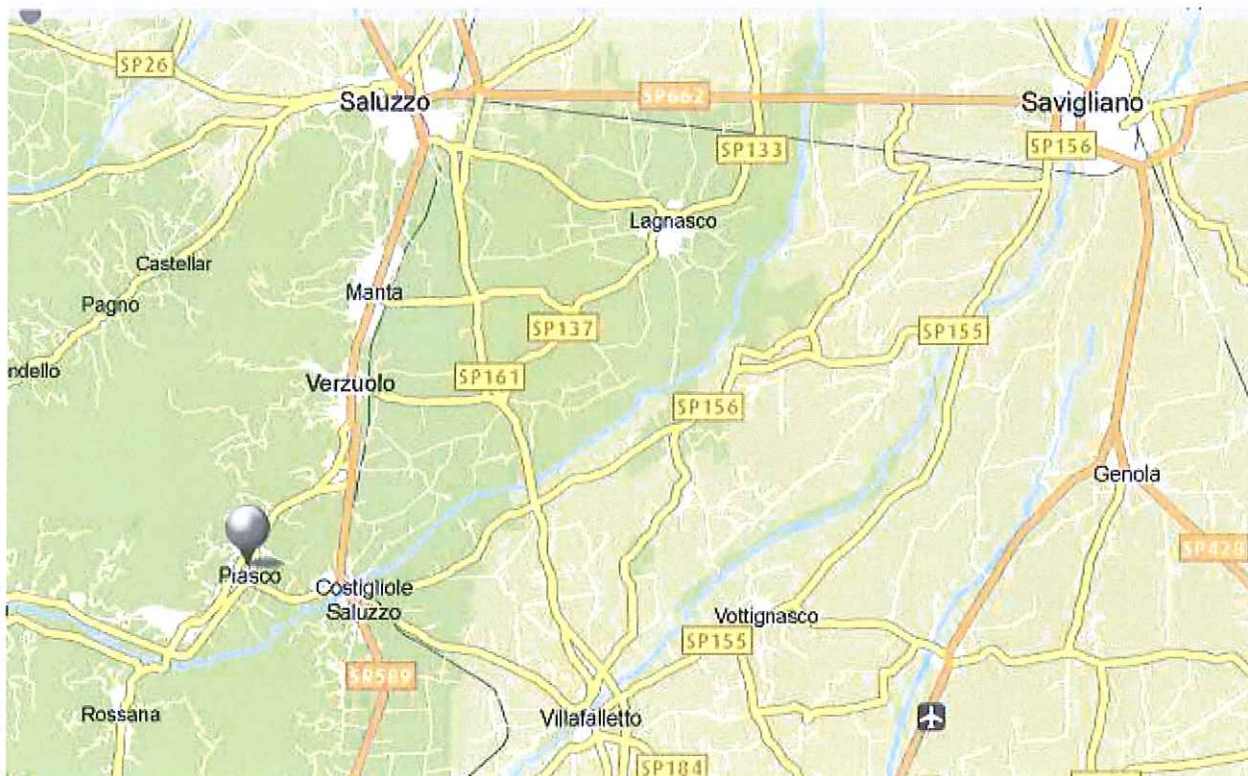
da Torino (via Savigliano - Saluzzo) – Strada Regionale 662 e Strada Regionale 589  
da Cuneo – Strada Regionale 589

### **In Autobus:**

Autolinee A.T.I. (Sede Saluzzo) da: Torino – Saluzzo – Cuneo

### **In Treno:**

Stazione più vicina a Saluzzo (15 Km.)



## **6. TIPOLOGIA DELLE CAMERE**

### ▪ **NUCLEO RAA – RA**

- ✓ Piano Terra
  - n° 5 camere singole con bagno
  - n° 4 camere doppie con bagno

### ▪ **NUCLEO RA**

- ✓ Primo Piano:
  - n° 7 camere singole con bagno
  - n° 11 camere doppie con bagno

### ▪ **NUCLEO RSA (EX RAF COME DA D. G. R. 30 LUGLIO 2012, N. 45-4248)**

- ✓ Secondo Piano:
  - n° 7 camere singole con bagno
  - n° 10 camere doppie con bagno
- ✓ Terzo piano:
  - n° 10 camere doppie con 5 bagni condivisi ogni 2 camere

L'arredo delle camere è funzionale alle esigenze di persone anziane ed è composto da: letto, comodino, armadio, poltrona o sedia e tavolo.

Ogni camera è dotata di un impianto rilevazione fumi, campanello di chiamata per ogni letto, e presa per collegamento TV e telefono.

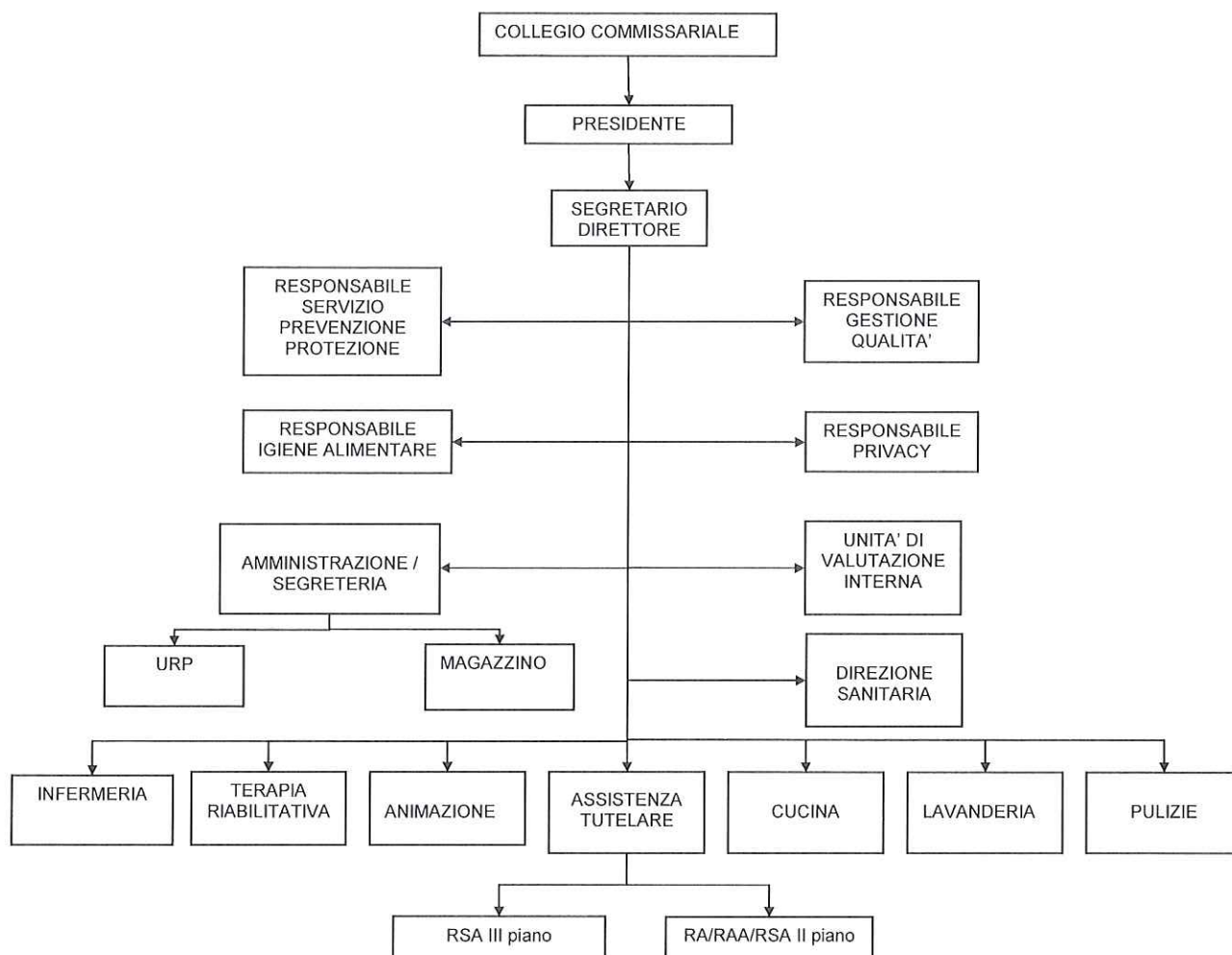
Nella propria stanza ogni ospite può collocare piccoli arredi, mobili e altri oggetti personali, compatibilmente con gli spazi in uso (se in convivenza con altro ospite) e con l'ampiezza del vano in accordo con la Direzione, compatibilmente anche alle esigenze del servizio.

I locali dedicati ai servizi di vita collettiva sono costituiti da:

- saloncini ad ogni piano con televisore, poltrone e distributore di bevande (piano terreno);
- n. 1 sala pranzo in ogni piano con televisore;
- n. 1 cappella per le funzioni religiose.

## 7. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura organizzativa è la seguente:



L'Ente è amministrato da un Collegio Commissariale composto da cinque membri, compreso il Presidente, nominati dal Sindaco del Comune di Piasco. Questi restano in carica quanto il Consiglio Comunale e sino alla nomina del nuovo Collegio Commissariale.

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 in regime di libera professione;
- 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 fisioterapisti con attestato di qualifica professionale in regime di libera professione;
- Animazione, assicurata da uno psicologo con la collaborazione degli operatori.

## **8. DOTAZIONE ORGANICA**

La Struttura 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:

### **SEGRETERIA**

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
08:30 – 13:30 14:30 – 16:42	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	--	--
08:30 – 13:00 13:30 – 16:12	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	-	-

## **NUCLEO RSA III piano**

### **OPERATORI SOCIO-SANITARI**

TURNO	L	M	M	G	V	S	D	
<b>MATTINO</b>								
M1	06:00 – 10:00	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	--	--
	06:00 – 09:00	--	--	--	--	--	N°1	N°1
M3	06:00 – 14:00	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1
M4	06:00 – 13:30	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1
<b>POMERIGGIO</b>								
P1	16:00 – 20:30	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1
P3	14:00 – 22:00	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1
<b>NOTTE</b>								
N3	22:00 – 06:00	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1

## **NUCLEO RA – RSA II piano**

### **OPERATORI SOCIO-SANITARI**

TURNO	L	M	M	G	V	S	D	
<b>MATTINO</b>								
M2	06:00 – 14:15	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1
M6	06:00 – 13:45	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1
M7	06:00 – 11:00	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	--
	06:00 – 10:00	--	--	--	--	--	--	N°1
<b>POMERIGGIO</b>								
P2	13:45 – 22:00	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1
P7	14:30 – 21:15	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1
<b>NOTTE</b>								
N2	21:45 – 06:00	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1



## NUCLEO RA/RAA I piano / piano terra

### **OPERATORI SOCIO-SANITARI**

TURNO		L	M	M	G	V	S	D
<b>MATTINO</b>								
1° PIANO M5	06:00 – 14:15	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1
1° PIANO M0	06:00 – 10:30	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1
P.T. M8	06:00 – 13:00	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1
<b>POMERIGGIO</b>								
1° PIANO P4	13:45 – 22:00	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1
P.T. P6	14:30 – 20:30	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1
<b>NOTTE</b>								
1° PIANO P.T. N1	21:45 – 06:00	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1

### **REFERENTI DI NUCLEO (a settimane alterne turno M9 e turno M10)**

ORARIO		L	M	M	G	V	S	D
M9	07:30 – 14:42	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1	--	--
M10	10:00 – 17:12	--	N°1	N°1	N°1	N°1	N°1 M9	--

### **INFERMIERI**

ORARIO	L	M	M	G	V	S	D
07:00 – 12:30	--	N° 1	N° 1	--	--	--	N° 1
07:00 – 10:30	--	N° 1	--	--	--	--	--
07:30 – 10:30	N° 1	--	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	--
07:30 – 12:30	N° 1	--	--	N° 1	N° 1	N° 1	--
16:00 – 19:30	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1	N° 1

### **FISIOTERAPISTI**

TURNO	L	M	M	G	V	S	D
08:30 – 12:30	N° 2	--	--	--	N° 2	--	--
13:30 – 16:30	--	--	N° 1	--	--	--	--
14:00 – 17:00	--	--	--	N° 1	--	--	--

### **PSICOLOGO**

L	M	M	G	V	S	D
--	N°1 8:30 – 15:30	N°1 14:30 – 19:00	N° 1 08:30 – 15:30	--	--	--

## **9. I SERVIZI**

### **9.1 Prestazioni mediche:**

L'assistenza medica in ogni reparto della Casa di Riposo è garantita nell'arco delle 24 ore nel seguente modo:

- dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dai medici di base che intervengono in struttura in caso di necessità e monitorano costantemente la situazione di salute degli ospiti, propri assistiti
- dalle ore 20.00 alle ore 08.00 e nei giorni prefestivi dalle ore 10.00 fino alle ore 08.00 del primo giorno lavorativo successivo dal medico di guardia di turno
- L' infermiera curano il rapporto con i medici di base informandoli costantemente della situazione degli ospiti. Le infermiere professionali vigilano sulla corretta terapia orale e iniettiva agli ospiti in R.S.A., le responsabili di reparto vigilano sulla corretta terapia orale dei reparti R.A.A. , R.A.

### **9.2 Prestazioni assistenziali, riabilitative ed infermieristiche:**

La Casa di Riposo funziona permanentemente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno. Le prestazioni assistenziali sono garantite 24 ore su 24 da personale Oss con il coordinamento delle responsabili di reparto.

Il servizio infermieristico nel reparto R.S.A. è svolto da infermiere abilitate alla professione ed iscritte nei relativi Collegi (durante le ore notturne, gli infermieri sono soggetti a reperibilità).

Nelle fasce orarie in cui non sono presenti, in caso di problemi, il personale O.S.S. è tenuto a contattare i medici di base o il 118.

Nel reparto R.A. è assicurata un'assistenza infermieristica attraverso la chiamata al bisogno delle infermiere professionali dei reparti R.S.A.

Con il rinnovo annuale della convenzione tra Casa di Riposo e Azienda Sanitaria Locale vengono stabiliti gli standard qualitativi e quantitativi di assistenza diretta alla persona nel reparto R.S.A. riconosciuti agli effetti del rimborso della spesa sanitaria a carico del S.S.N..

Le prestazioni fisioterapiche sono garantite dalla presenza di fisioterapisti presenti in Struttura tre giorni a settimana; il numero di ore di servizio settimanale e giornaliero è variabile in quanto si adegua ai parametri fissati dalla Regione Piemonte, diversi a seconda del tipo di valutazione riconosciuta ai vari ospiti e del loro numero.

Il servizio di assistenza alla persona è svolto da O.S.S. ed assicura un'adeguata igiene personale e bagni con frequenza settimanale; gli O.S.S. provvedono direttamente alla pulizia dell'unità ospite.

La struttura dispone di una palestra con attrezzature adeguate, disponibile per gli ospiti auto e non autosufficienti.

### **9.3 Prestazioni di valenza alberghiera e sociale :**

La struttura assicura il funzionamento permanente dei suoi reparti anche attraverso l'erogazione dei seguenti servizi di natura prevalentemente alberghiera e sociale:

- servizio religioso;
- servizio di animazione;
- servizio di ristorazione;
- servizio farmaceutico;
- servizio prelievi ematici e trasferimento all'ASL competente;
- servizio di trasporto in ospedale o ambulatori ( tramite Croce Verde);
- assistenza nella richiesta ausili;
- assistenza nella gestione di pratiche presso le ASL (convenzionamenti, rivalutazioni, ...);
- servizio di lavanderia e stireria;
- servizio di manutenzione interno;
- servizi amministrativi;
- servizi accessori (pulizie, camera mortuaria, ecc.).

Alcuni servizi sopra elencati vengono gestiti utilizzando il personale dipendente o di Cooperativa, e, per alcuni specifici servizi, avvalendosi del servizio di volontariato.

#### 9.4 Servizi collettivi ed individuali:

In tutta la Struttura sono presenti locali di uso comune, oltre alle stanze di alloggio degli ospiti. I locali comuni sono disposti nel seguente modo:

- al piano seminterrato sono presenti il locale lavanderia, gli spogliatoi del personale e i bagni ad esso riservati. Sullo stesso piano si trovano pure i magazzini per lo stoccaggio del materiale di pulizia e dei prodotti di alimentari.
- al piano terra sono presenti i seguenti locali: cappella (con ingresso predisposto dall'androne, per le persone esterne), camera mortuaria, uffici amministrativi con locale archivio, bagni riservati al personale e ai visitatori, ingresso, zona bar, spogliatoi per il personale di cucina e locali cucina, camere ospiti RA ed RAA, refettorio, locale stireria.
- al primo piano sono presenti le camere degli ospiti del reparto R.A ) ed eventualmente RSA), un ampio locale, con televisore, adibito ad attività occupazionali e di animazione, una sala da pranzo, locali per biancheria pulita e sporca, un bagno assistito, Le camere, a uno o due letti, sono tutte provviste di bagno. ( Nel caso alcune camere fossero occupate da ospiti RSA, una delle camere sarà attrezzata come infermeria ).
- al secondo piano, adibito a R.A. e RSA, oltre alle camere degli ospiti, tutte dotate di bagno, sono presenti un locale soggiorno con televisore, la sala da pranzo per gli ospiti di piano, l'infermeria, un bagno assistito, locali per biancheria pulita e sporca ecc.
- al piano terzo, occupato da ospiti RSA, oltre alle dieci stanze doppie per gli ospiti, predisposte con bagno ogni due stanze, sono presenti il bagno assistito, la sala pranzo, il soggiorno per gli ospiti, una cucina di piano, l'ambulatorio infermieristico, bagni per parenti e visitatori esterni e per il personale, sgabuzzini (tre) più due locali per il servizio biancheria sporca e pulita.

#### Servizio religioso:

Le pratiche religiose sono facoltative e di carattere personale; ogni ospite può farsi assistere dal ministro del culto al quale appartiene.

E' presente la cappella al piano terra, facilmente accessibile dall'esterno ed è programmata la messa al mercoledì (al venerdì nella prima settimana di ogni mese) alle ore 9.00 e la messa prefestiva al sabato alle ore 16.00.

Sono svolte, altresì, funzioni religiose nell'arco della settimana guidate da una volontaria presente ogni giorno in struttura. Gli avvisi e la comunicazione delle celebrazioni vengono comunicate durante le messe o tramite avviso in bacheca, accanto alla porta della chiesa e filo – diffuse in ogni locale comune e in ogni stanza degli ospiti (salvo ovviamente richiesta contraria). Per ogni necessità le persone interessate possono contattare il parroco della parrocchia di Piasco, settimanalmente presente presso la Casa di Riposo, o altro personale religioso.

#### Servizio di animazione:

Sono predisposti momenti di intrattenimento e di festa con gli ospiti in occasione di festività particolari (Natale, Carnevale, Pasqua...) così come viene festeggiato e ricordato con un piccolo pensiero ogni compleanno degli ospiti della Casa da parte del gruppo di volontariato. Durante il corso dell'anno sono previsti interventi dei gruppi catechistici della parrocchia e dell'oratorio e, soprattutto in estate, sono organizzati ritrovi, pranzi in giardino e feste con gruppi musicali, associazioni o corali.

E' previsto, in alcune ore della settimana, l'approccio personale con gli ospiti da parte dello psicologo per valutare le esigenze più o meno manifeste di ogni persona e, quando necessario, sono previsti progetti individualizzati.

Le attività e i progetti sono tesi a rinforzare o a mantenere più sviluppate possibile le capacità di autonomia della persona, a stimolare la creatività e l'approccio comunicativo e di convivenza, a rinvigorire gli aspetti motivazionali dell'utenza e ad instaurare rapporti interpersonali improntati alla vita di gruppo, all'attenzione e all'amicizia, a mantenere i contatti e i legami con l'ambiente di origine (a tale scopo sono stimolati e sostenuti i rapporti con i parenti e con la "rete" di conoscenti e amici che l'ospite aveva prima di entrare in struttura), nonché ad intensificare i rapporti degli ospiti con il territorio e la realtà del paese in cui è inserita la Casa di Riposo.

Da alcuni anni la struttura, attraverso personale formato allo scopo, attua settimanalmente la "**Palestra di vita**" per gli ospiti autosufficienti e parzialmente autosufficienti; ultimamente si sta sperimentando lo stesso progetto, a cura dell'animatore specializzato in questa terapia, per gli ospiti non autosufficienti, a piccoli gruppi.

### Servizio di ristorazione:

Oltre al servizio interno per i pasti l'intervento del personale è assicurato anche per le necessità specifiche degli ospiti in tutte le 24 ore, grazie alla cucina di piano nei vari reparti RSA. Su richiesta e dietro pagamento, la cui entità viene stabilita dal Collegio Commissariale, viene fornito anche il pasto nella sala da pranzo ai parenti in visita e, in collaborazione con i servizi dei distretti di territorio si predispongono anche, per persone in difficoltà, pasti caldi da consegnare a domicilio; i residenti nel Comune che ne abbiano necessità possono essere ammessi a consumare uno o entrambi i pasti principali della giornata direttamente in struttura. Il servizio dei pasti viene svolto a turno unico in tutti i reparti: dalle ore 8,00 alle 08,30 colazione, alle ore 12,00 pranzo, alle ore 18,30 cena. È presente un menu', articolato per le stagioni primavera/estate – autunno/inverno, approvato dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'A.S.L.; detto menu' prevede una scelta tra 2 primi e 2 secondi. Il servizio è in grado di rispondere alle esigenze di diete particolari e personalizzate.

### Proprietà degli ospiti

La Struttura non si assume responsabilità in relazione ai beni di proprietà degli ospiti salvo che per i valori consegnati direttamente in Segreteria che sono conservati in cassaforte.

Il personale è tenuto a prestare particolare attenzione alla conservazione e salvaguardia dei beni introdotti dagli ospiti.

### Servizio di lavanderia e stireria:

Il servizio di lavanderia è anch'esso fornito dalla Casa; la biancheria da letto e per l'igiene personale viene lavata e stirata a cura da una ditta esterna scelta dall'Ente; la biancheria personale dell'ospite viene lavata dall'Ente (o, in alternativa, dai parenti qualora l'Ospite lo desideri – si rammenta che i capi particolarmente delicati come ad esempio lana, sera cachemire, ... è opportuno che siano lavati in proprio). Il servizio di stireria è svolto all'interno della Casa con la collaborazione dei volontari che svolgono tale servizio in turni pomeridiani, tre volte la settimana.

### Servizio di manutenzione:

Il servizio di manutenzione di piccola entità è svolto da volontari che intervengono su chiamata. Per ogni tipo di manutenzione di grande entità o da svolgersi sul sistema idraulico o elettrico, vi sono accordi specifici con i tecnici di settore.

### Servizio amministrativo:

La gestione amministrativa della Casa viene svolta dal Segretario Direttore, facente funzione anche di responsabile del personale e della gestione finanziaria e socio-assistenziale dell'Ente, su nomina annuale del Presidente, come previsto dal contratto nazionale di lavoro degli Enti Locali.

In collaborazione, l'Impiegato amministrativo svolge alcune funzioni di segreteria, segue le pratiche amministrative degli ospiti e la gestione del magazzino Tutti gli adempimenti relativi all'approvvigionamento di beni e servizi e relativi pagamenti, al rimborso dei contributi per ospiti non autosufficienti erogati dalla regione anche attraverso l'Azienda Sanitaria Locale, ecc. vengono espletati presso gli uffici della Casa di Riposo presenti al piano di fronte alla cappella con entrata esterna dall'androne o dall'interno, attraverso il corridoio dell'entrata principale della struttura.

### Servizio ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P.):

Gli uffici sono a disposizione per il ricevimento pubblico con gli orari di apertura che vanno dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì. Le responsabili di reparto sono presenti in struttura ogni mattina, dal lunedì al sabato, e possono essere contattate, anche telefonicamente, dal lunedì al sabato mattina, dalle ore 8,00 alle ore 12,00. I membri del Collegio Commissariale ed il Presidente possono essere contattati tramite appuntamento.

### Soddisfazione clienti

La Struttura ha come obiettivo erogare servizi che soddisfino le esigenze degli ospiti.

A tal fine ha introdotto:

- la gestione dei reclami attraverso un apposito modulo al quale la direzione darà seguito con analisi della causa del reclamo ed eventuali azioni correttive
- la misura periodica della soddisfazione attraverso un questionario che sarà distribuito annualmente.

### Altri servizi amministrativi annessi:

Da parte degli uffici della Casa di Riposo sono svolti alcuni servizi integrativi a favore degli ospiti quali:

- prenotazione visite specialistiche in ospedale con conseguente prenotazione del servizio di trasporto da parte della "Croce Verde" di Saluzzo, gratuito per gli Ospiti con integrazione tariffaria da parte dell'Ente Gestore delle funzioni socio assistenziali e per i residenti a Piasco.
- compilazione di dichiarazioni e documenti per gli ospiti o i loro familiari, relativi a domande da presentare (presso gli sportelli della medicina di base per le pratiche di richiesta di ausili sanitari, alla medicina legale per le domande di invalidità o di aggravamento dell'invalidità, alla prefettura per i certificati relativi alla concessione degli assegni economici previsti...).
- Approvvigionamento dei farmaci in terapia presso farmacie ed ospedali, più materiale sanitario e di economato per il reparto RSA.
- Servizio di custodia, nella cassaforte dell'Ente, di piccole somme di denaro o oggetti di valore; l'Amministrazione declina ogni responsabilità per beni dell'ospite custoditi, a cura dello stesso, nella propria camera.

### Servizi di pulizia:

La pulizia è affidata in appalto ad una ditta esterna, il controllo è affidato alle responsabili di reparto. La pulizia degli armadietti, letti e comodini nelle stanze degli ospiti viene effettuata giornalmente dal personale, possibilmente con la collaborazione o alla presenza dell'ospite. Periodicamente viene svolta una pulizia a fondo di ogni camera, con cadenza stabilita dal mansionario. Gli ospiti vengono invitati alla collaborazione e a tenere in ordine la stanza, gli arredi e i locali da loro utilizzati.

### Servizi parrucchiere, barbiere e pedicure:

Detto servizio viene organizzato, su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari, dalla responsabile di reparto, secondo un programma di prenotazione. Nel reparto RSA il costo della parrucchiera (lavaggio e taglio) è a carico dell'Ente.

## **9.5 Prestazioni comprese e prestazioni non comprese nella retta:**

Le prestazioni comprese nella retta sono differenziate a seconda della tipologia dell'ospite e nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale.

PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE	OSPITI RAA	OSPITI RA	OSPITI RSA
Alloggio e servizi generali	SI	SI	SI
Ristorazione: colazione, pranzo, cena	SI	SI	SI
Pulizie ambientali	SI	SI	SI
Lavanderia plana	SI	SI	SI
Lavanderia capi ospiti	SI	SI	SI
Assistenza alla persona	NO	SI	SI
Assistenza infermieristica	SI	SI	SI
Fisioterapia	NO	NO	SI
Animazione	SI	SI	SI
Parrucchiere	NO	NO	SI con limiti

- spese telefoniche (gli ospiti possono utilizzare i telefoni della struttura solo in caso di effettiva urgenza) – in qualsiasi momento gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno; la segreteria provvederà a smistare le telefonate ai vari piani.
- parrucchiere per trattamenti al di fuori del lavaggio, taglio e asciugatura capelli;
- lavanderia capi che richiedono programmi di lavaggio particolari non presenti in struttura;
- cure estetiche al di fuori di quelle previste dal SSN;
- trasporti per esigenze personali;
- farmaci di fascia C e ticket per farmaci;
- bevande da distributore esterno.

Il costo delle prestazioni suddette è determinato direttamente dall'ente preposto al servizio.

## **9.6 Norme relative al pagamento della retta**

Agli ospiti non autosufficienti convenzionati con l'ASL compete il pagamento della sola retta alberghiera. La quota sanitaria viene corrisposta direttamente dall'ASL.

Per gli ospiti inseriti nei nuclei RA e RAA e RSA non in convenzione la retta è a totale carico dell'ospite.

L'importo della retta da pagare per gli ospiti non in convenzione, suddivisa per tipologia di nucleo RSA, RA, RAA è determinata con apposito atto deliberativo ed esposta nella bacheca della struttura.

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

La retta stabilita deve essere corrisposta entro il 10 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.

## **10. STANDARD DI QUALITÀ**

### **10.1 Lavoro per progetti individualizzati**

Nel reparto R.A. e R.A.A. lo stato di salute e la situazione di ogni ospite viene seguita dalla responsabile di reparto che informa i familiari ed è in continuo collegamento con i medici di base.

Per il reparto RSA almeno settimanalmente l'infermiera e la responsabile di reparto aggiornano le cartelle socio-sanitarie degli ospiti ed è previsto un incontro ogni 15 giorni da parte dell'Unità di Valutazione Interna (UVI) per la valutazione e la pianificazione di progetti individualizzati per gli ospiti del reparto. Oltre alle suddette figure professionali vengono coinvolti, per la definizione dei progetti, il terapeuta della riabilitazione, le responsabili di reparto, lo psicologo e le Oss. del reparto. Ogni ospite è coinvolto il più possibile, secondo il suo grado di autonomia, anche nella redazione del proprio progetto ed è libero di accettare o meno gli obiettivi che vengono definiti. Negli incontri successivi, secondo i tempi stabili nel progetto, vengono valutati i risultati raggiunti e, eventualmente, rivisti gli obiettivi ridefinendo i contenuti del progetto stesso.

Attualmente, sono previsti i seguenti protocolli di intervento per tutti i reparti:

- PR01 L'accoglienza dell'utente
- PR02 Il rispetto e la privacy dell'utente
- PR03 Corretta somministrazione del vitto
- PR04 Il lavoro notturno
- PR05 L'attenzione alla sicurezza degli ospiti e degli operatori
- PR06 Le consegne
- PR07 Il rispetto e la privacy dei colleghi
- PR08 L'accoglienza dei nuovi operatori
- PR09 Il ricovero in ospedale
- PR10 Protocollo in applicazione del Reg. CE 852/04
- PR11 L'alzata, l'igiene della persona, l'abbigliamento
- PR12 Il bagno
- PR13 Il rifacimento del letto
- PR14 Mobilizzazione e posizionamento utenti
- PR15 Il posizionamento a letto
- PR16 Dimissioni, accompagnamento alla morte
- PR17 Rapporti con le famiglie
- PR18 Manovre d'urgenza e pronto intervento
- PR19 Utilizzo delle bombole d'ossigeno
- PR20 Controllo delle infezioni e parassitosi
- PR21 Prevenzione e cura della scabbia
- PR22 Prevenzione e cura lesioni da decubito
- PR23 Corretta gestione dei farmaci
- PR24 Prevenzione dell'incontinenza urinaria e fecale
- PR25 Corretta idratazione ospiti
- PR26 Contenzione fisica
- PR27 Prevenzione delle cadute
- PR28 Gestione dei rifiuti sanitari
- PR29 Pulizia, disinfezione e/o sterilizzazione degli ausili e dei presidi
- PR30 Pulizia e sanificazione ambientale
- PR31 Corretta gestione della biancheria sporca e pulita e modalità di lavaggio
- PR32 Emissione e gestione dei PAI
- PR33 Gestione sostituzione personale in malattia
- PR34 Bendaggi e fasciature
- PR35 Cateterismo
- PR36 Enteroclitismo
- PR37 Ossigenoterapia
- PR38 Prelievo capillare
- PR39 Prelievo venoso
- PR40 Rilevazione temperatura corporea
- PR41 Somministrazione terapie
- PR42 Gestione prelievi utenti esterni
- PR43 Controllo legionella spp nelle acque di rete

## **10.2 Formazione del personale**

E' obiettivo dell'Ente avere personale qualificato e permanentemente aggiornato, permettendo e promuovendo la frequenza a corsi di formazione.

## **10.3 H.A.C.C.P. (Sistema di Analisi dei Rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare):**

E' stato elaborato il manuale previsto dal regolamento Europeo 852/04, mettendo in atto un sistema di controllo sul processo di lavorazione e cottura degli alimenti.

Il Personale di cucina ha seguito un corso riguardante nozioni generali di microbiologia, formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

E' stato redatto il manuale di autocontrollo richiesto dalla normativa vigente in materia e viene rivisto e scrupolosamente aggiornato periodicamente; sono costanti l'assistenza e la consulenza anche telefonica di ditte specializzate nel settore.

## **10.4 Attuazione D. Lgs. 81 del 2008:**

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura con la redazione di specifica analisi e valutazione dei rischi, avvalendosi della consulenza di ditta specializzata.

Dopo i lavori di ristrutturazione e sopraelevazione della Casa, è stato adeguatamente aggiornato il piano di emergenza ed è stato presentato a tutto il personale operante nella struttura, secondo le norme vigenti.

Tutto il personale OSS ha seguito corso specifico in materia di prevenzione e sicurezza ed è aggiornato, qualora fosse necessario, secondo le disposizioni di legge, circa le misure preventive e le procedure da seguire in caso di emergenza.

Con tutti i lavoratori viene svolto un incontro annuale, previsto dalla normativa vigente, per l'aggiornamento sul piano di evacuazione in atto nella struttura ed è previsto, all'atto di assunzione o di inizio servizio di ogni dipendente, specifico incontro di informazione sulla sicurezza da parte del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (S.P.P.). Al momento dell'assunzione, tutto il personale è adeguatamente formato per poter intervenire in caso di emergenza (sottoscrive il protocollo del pronto soccorso) e viene scrupolosamente informato attraverso materiale informativo sulla sicurezza.



## 10.5 POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione della **Casa di Riposo Anna ed Emilio Wild** ha ritenuto opportuno adottare un Sistema di Gestione per la Qualità secondo il modello descritto nella Norma UNI EN ISO 9001 e centrato sulla necessità di soddisfare le aspettative e le richieste dell'ospite destinatario del servizio avendo come obiettivo prioritario il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia delle persone in un ambiente familiare, confortevole ed accogliente.

Per l'ottenimento di questi risultati la Direzione della **Casa di Riposo Anna ed Emilio Wild** ha:

- **Definito** un Sistema di Gestione per la Qualità adeguato alle esigenze della sua organizzazione e documentato da un Manuale Qualità, processi, procedure e istruzioni operative
- **Nominato** un Rappresentante per la Direzione sui problemi qualitativi dei servizi che assicuri la costante applicazione del Sistema ed il periodico riesame per accertarne l'idoneità
- **Stabilito** obiettivi di Qualità generali e settoriali per misurare l'efficacia del sistema adottato

La partecipazione di tutto il personale è un requisito fondamentale di un buon Sistema Qualità, che deve esprimersi attraverso:

- **La ricerca** continua del miglioramento dell'efficacia del Sistema Qualità.
- **Un'attenzione** costante al benessere, grado di autonomia, e stato di salute dell'ospite
- **La rispondenza** dei servizi erogati alle normative interne e cogenti in materia.

Il Sistema di Gestione per la Qualità riguarda tutta l'organizzazione e pertanto ciascuno è tenuto a contribuire, attraverso la costante e sistematica applicazione dei metodi di lavoro descritti, al raggiungimento degli obiettivi suddetti

## 10.6 ELENCO INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONI

Di seguito si riportano gli indicatori monitorati dalla struttura per la valutazione della qualità dei processi e servizi erogati agli ospiti

<b>OBIETTIVI DI QUALITA' DI SISTEMA</b>			
<b>ATTIVITA'</b>	<b>OBIETTIVO DI QUALITA'</b>	<b>METODO DI MISURAZIONE</b>	<b>RESPONSABILITA'</b>
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	AVERE CLIENTI SODDISFATTI	QUESTIONARIO VALUTAZIONE SODDISFAZIONE	DIR
CONFORMITA' DEI SERVIZI	SERVIZI CONFORMI AI REQUISITI RICHIESTI	RECLAMI CLIENTI	DIR
<b>OBIETTIVI DI QUALITA' DEI PROCESSI</b>			
<b>PROCESSO</b>	<b>OBIETTIVO DI QUALITA'</b>	<b>METODO DI MISURAZIONE</b>	<b>FREQUENZA</b>
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
PROGETTAZIONE PAI	AVERE PROGETTI CONTROLLATI E CONFORMI	% PAI NON VALIDATI	GOG
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	AT1 – AT2
ASSISTENZA TUTELARE	FORNIRE UN ADEGUATO SERVIZIO DI ASSISTENZA	NON CONFORMITA' RILEVATE NEL SERVIZIO	AT1 – AT2
PREPARAZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI	AVERE PASTI CONFORMI ALLE SPECIFICHE ED APPREZZATI DAGLI OSPITI	N° NON CONFORMITA' RILEVATE E N° RECLAMI RELATIVI	CUC
TERAPIA RIABILITATIVA	MANTENIMENTO E/O MIGLIORAMENTO DELLE CAPACITA' MOTORIE E AUTONOMIA	SCALA DI VALUTAZIONE	FKT
TERAPIA OCCUPAZIONALE	MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO DELLA SOCIALIZZAZIONE E MOBILITA' RESIDUA	GRADO DI PARTECIPAZIONE ALL'ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	TOC
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	ASSICURARE CURE ADEGUATE ALLE PRESCRIZIONI MEDICHE	NON CONFORMITA RILEVATE NELL'ESECUZIONE DELL'ASSISTENZA	SIN
APPROVVIGIONAMENTI	AVERE PRODOTTI CONFORMI AI REQUISITI	NON CONFORMITA' AL CONTROLLO ACCETTAZIONE IN RELAZIONE AGLI ORDINI EMESI	AMS
PULIZIE LOCALI	AVERE LOCALI PULITI E SANIFICATI SECONDO I LIVELLI PREVISTI	N° NON CONFORMITA' RILEVATE NEL PERIODO	PUL
ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE	AVERE PERSONALE COMPETENTE	N° ORE DI ADDESTRAMENTO	DIR
GESTIONE SISTEMA QUALITA'	AVERE UN SISTEMA QUALITA' EFFICACE	NON CONFORMITA' RILEVATE NELLE VERIFICHE INTERNE	RGQ

## 10.7 Progetti di qualità partecipata

### Partecipazione degli ospiti alla qualità del servizio

Il personale dirigente è a piena disposizione degli ospiti, ogni giorno, per ascoltare e valutare ogni forma di miglioramento della qualità del servizio.

Dato che la struttura è di dimensione medio piccola la Direzione e gli stessi commissari di amministrazione intrattengono direttamente il rapporto con gli ospiti e prendono, su richiesta, specifici appuntamenti anche con parenti e persone esterne della Casa. Ogni ospite, quindi, è direttamente o indirettamente sollecitato a sentirsi protagonista nella realizzazione della qualità del servizio e sono molteplici le forme con le quali si può far presente la propria opinione o le proprie richieste: attraverso il colloquio diretto con il Segretario (per l'orario vedasi il paragrafo "orario di apertura degli uffici amministrativi" nella parte seconda di questo documento), o con i membri del Collegio Commissariale (su appuntamento), con la Responsabile di piano o con il personale OSS, il quale comunicherà fedelmente la richiesta prodotta agli uffici amministrativi, inoltre è possibile produrre uno scritto o richiedere un colloquio attraverso parenti o terza persona di fiducia.

Ogni puntualizzazione o rilievo relativo all'organizzazione del lavoro può essere direttamente comunicato al Segretario così come ogni aspetto relativo allo stato manutentivo della Casa, mentre ogni appunto relativo al servizio diretto verso la propria persona, al confort, agli orari, e alle attività può essere espresso alla Responsabile di piano.

Tutto il personale, comunque è a disposizione per rilevare necessità, disfunzioni e bisogni relativi al servizio, oltre a curare ogni necessità specifica degli ospiti.

### Coinvolgimento dei familiari alla qualità del servizio:

All'interno della struttura è presente, per alcuni ospiti, personale volontario, a titolo gratuito, proposto specificamente dai parenti. Il rapporto con i parenti è diretto e frequente, anche in base alla necessità dell'ospite stesso.

Spetta alla Responsabile di piano organizzare il rapporto con i parenti e prevedere i piani di intervento nell'assistenza agli ospiti con i familiari stessi. Non c'è, da parte di tutti i parenti, lo stesso grado di coinvolgimento nell'assistenza al proprio congiunto: con qualche parente è necessario insistere e effettuare diverse ricerche per poterlo rintracciare e ottenere il suo intervento o, perlomeno, accordarsi per un colloquio che serva a fornire i necessari aggiornamenti circa la salute del proprio congiunto (si cerca di evitare di dover fornire informazioni per telefono). Con altri parenti risulta estremamente stretta e efficace la collaborazione per la cura dell'ospite. Si evince, da ciò, la necessità di un equilibrio maggiore nella prestazione dei servizi a favore delle persone anziane all'interno della Casa. Ciò permette anche una formalizzazione migliore e più efficace degli interventi e l'implementazione della qualità del servizio anche nelle situazioni di ordinaria "routine".

Per valutare la qualità dei servizi erogati, l'Ente intende sottoporre periodicamente un questionario di valutazione ai parenti. In base ai risultati ottenuti la Direzione, previo il consenso e l'accordo con il Collegio Commissariale, valuta la necessità di ridefinire gli obiettivi, le priorità da assecondare e le modalità di realizzazione dei progetti del servizio.

## **11. 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.

## **12. I COMPORTAMENTI DA TENERE**

### **12.1 Orari di visita**

L'orario di apertura per i visitatori è dalle ore 8:00 alle ore 11:00, dalle ore 14:30 alle ore 18:00 e dalle ore 19:30 alle ore 21:00 compresi prefestivi e festivi. Esigenze particolari possono essere accolte su richiesta e autorizzazione della Direzione.

### **12.2 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 visite 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.**

### **12.3 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 personale 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.
- Introdurre mobili e arredi, salvo espressa autorizzazione della Direzione.

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 Struttura.

## **13. ATTIVITÀ RICREATIVE**

### **13.1 Assistenza Religiosa**

Al piano terra della Casa di Riposo è ubicata una piccola Cappella a disposizione di tutti gli ospiti.

### **13.2 Gite Esterne**

Fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, e vengono organizzate in occasione di particolari ricorrenze oppure qualora si presentino particolari eventi nel paese (mercato, festa patronale ecc.).

#### **14. VOLONTARIATO**

I volontari operanti presso la Casa di Riposo costituiscono un valido ausilio per la Struttura.

Oltre al servizio di stireria, al servizio religioso, di intrattenimento e di compagnia degli ospiti, si occupano anche, su richiesta degli uffici, dell'accompagnamento degli ospiti presso le sedi ospedaliere per le visite specialistiche, qualora non possano essere accompagnati dai parenti o l'ospite viva solo; alcuni volontari si occupano infine del giardino e di piccoli lavori di manutenzione.

#### **15. ASSISTENZA PRIVATA**

La Struttura garantisce totalmente l'assistenza alla Persona, secondo il nucleo di inserimento e pertanto non vengono richiesti interventi integrativi di assistenza.

L'Ospite che necessiti o desideri particolare assistenza, soprattutto per compagnia o per uscite all'esterno della Casa di Riposo, può farsi assistere da persone esterne alla Struttura, previo parere favorevole dell'Amministrazione.

Detta assistenza può essere fornita da appartenenti al servizio di volontariato oppure da personale assunto direttamente dall'interessato. In quest'ultimo caso l'Ospite e/o i suoi familiari saranno direttamente responsabili del rapporto di lavoro instaurato al quale l'Ente rimarrà completamente estraneo dal punto di vista giuridico, previdenziale, fiscale ed assicurativo.

Tale assistenza si intende complementare ed aggiuntiva rispetto a quella fornita dal personale dell'Ente.

Coloro che prestano assistenza privata agli Ospiti devono:

- a) adeguarsi alle norme che regolano la vita interna della Struttura;
- b) mantenere una fattiva collaborazione con il Personale dell'Ente, nel rispetto delle specifiche competenze;
- c) adeguarsi alla normativa fiscale e previdenziale vigente in materia, per l'osservanza della quale la Struttura declina ogni responsabilità, a qualunque titolo

Per evidenti ragioni di incompatibilità, ed al fine di eliminare ogni presunzione di connivenza, non possono svolgere assistenza privata agli Ospiti i dipendenti e i parenti o affini dei dipendenti e degli Amministratori entro il terzo grado.

Chi, nel prestare assistenza privata, violi le presenti norme può essere richiamato all'osservanza delle medesime, con diffida ad adempierle, pena l'allontanamento dalla Struttura.

Qualora persista la violazione delle suddette norme, nonché, per qualsiasi altro motivo, l'Amministrazione ritenga il prestatore di assistenza non idoneo, potrà disporre il suo allontanamento immediato.

Data emissione: 24 febbraio 2017

