



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

**CASA DIRIPOSO
“Avv. G. Forchino”**

Santena

Carta dei Servizi

INDICE

Art. 1 - CARATTERISTICHE E FINALITA' DELLA STRUTTURA

Art. 2 - AMMISSIONE E DIMISSIONI

Art. 3 - NORME COMPORTAMENTALI DEGLI OSPITI

Art. 4 - ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA, ALLA PERSONA, ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE ED ANIMAZIONE

Art. 5 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Art. 6 - ACCESSO A FAMILIARI E VISITATORI – ORARIO VISITE

Art. 7 - ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO, SERVIZIO CIVILE E ALTRE COLLABORAZIONI

Art. 8 - CENTRI DI RESPONSABILITA'

Art. 9 - DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

Art. 10 - NORME DI INTERESSE GENERALE

Art. 11 - MODALITA' DI PAGAMENTO

Art. 12 - DOCUMENTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

Art. 1 - CARATTERISTICHE E FINALITA' DELLA STRUTTURA

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Casa di Riposo "Av. G. Forchino", è ubicata nel Comune di Santena in Via Milite Ignoto n.32, raggiungibile facilmente mediante l'Autostrada Torino-Piacenza o la Tangenziale Sud (uscita Santena).

La Casa di Riposo "Av. G. Forchino", è adibita ad ospitare anziani autosufficienti e non autosufficienti. E' in possesso dell'autorizzazione al funzionamento rilasciata dall'A.S.L. TO5 di Chieri in regime definitivo con determinazione del Direttore Generale n° 939 del 19.07.2004.

Autorizzazione modificata con Deliberazione del Direttore Generale n. 149 del 28.09.2012: Adempimenti alla DGR n. 45 – 4248 del 30.07.2012 – Modifica dell'autorizzazione al funzionamento per conversione dei posti letto RAF in RSA dei presidi per anziani in possesso di autorizzazione in regime definitivo.

La Casa di Riposo ha ottenuto l'accreditamento regionale con il sistema pubblico ai sensi della DGR 14 settembre 2009, n. 25-12129 – "Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio- sanitarie".

In seguito al nuovo assetto autorizzativo per effetto della conversione suddetta la capacità ricettiva di n.95 posti letto e i 4 nuclei sono così articolati:

- 22 posti letto nel reparto R.S.A 1 – piano terra;
- 28 posti letto nel reparto R.S.A. 2 – primo piano;
- 10 posti letto nel reparto R.S.A. 3 – primo piano;
- 35 posti letto nel reparto R.A.A. – secondo piano.

La risposta residenziale per persone non autosufficienti viene articolata e connotata attraverso livelli d'intensità e di complessità più o meno elevati a seconda delle esigenze di salute e dei bisogni assistenziali dell'utente, come stabilito dalla DGR n. 45 del 30 luglio 2012.

L'organizzazione della risposta residenziale in funzione del percorso assistenziale della persona, comporta l'individuazione di livelli d'intervento relativi a ciascuna tipologia di bisogno assistenziale, ai quali le commissioni valutative ed i competenti servizi socio-sanitari dovranno riferirsi per l'individuazione della risposta più appropriata agli specifici bisogni cui far fronte.

Il principio guida del modello è l'adeguamento della rete dei servizi ai bisogni delle persone assistite, evitando il più possibile che le medesime, nelle diverse fasi del loro percorso assistenziale, debbano necessariamente subire inutili spostamenti di struttura.

Ogni fascia assistenziale individuata rappresenta uno standard complessivo minimo dei servizi da garantire, in termini di tempi di assistenza giornalieri per ospite i quali, in base al principio dell'appropriatezza della risposta posto a fondamento del modello assistenziale, vengono assegnati sulla base di ogni Progetto Assistenziale Individuale (P.A.I.).

Art. 2 – AMMISSIONE E DIMISSIONI

L'Ammissione dell'Ospite in struttura viene effettuata in base alla disponibilità del posto letto o nel reparto autosufficienti o nei reparti R.S.A. sulla base della valutazione sanitaria consegnata assieme alla domanda di ingresso che viene valutata dal Direttore Sanitario, il quale può disporre una visita preliminare d'ingresso dell'ospite. Sulla base della documentazione e della visita viene assegnata una fascia di intensità assistenziale secondo quanto stabilito dalla DGR n. 45-4248 del 30.07.2012.

L'inserimento in regime di convenzione avviene previa presentazione della documentazione dell'ASL di appartenenza dell'assistito, che certifica l'inserimento nella graduatoria aziendale, a seguito della valutazione geriatrica.

L'utente e/o il parente è invitato a visitare la struttura prima dell'ammissione; durante tale visita verranno fornite tutte le informazioni necessarie previa acquisizione formale del consenso dell'interessato.

Viene effettuato un colloquio con l'utente e i parenti per raccogliere eventuali informazioni circa abitudini, bisogni e comportamenti a rischio dell'utente.

L'eventuale lista d'attesa delle prenotazioni è realizzata tenendo conto della data di presentazione della domanda.

Nel caso di indisponibilità immediata del posto, al verificarsi della disponibilità del posto, il responsabile di struttura ne dà comunicazione all'utente/parente, concordando l'inserimento.

In caso di rinuncia definitiva, la richiesta di ricovero dell'utente viene annullata; nel caso di rinuncia temporanea, la prenotazione relativa viene inserita al fondo della lista d'attesa delle prenotazioni.

All'ingresso l'utente deve avere con sé il corredo personale e la documentazione necessaria (documento d'Identità, Tessera Sanitaria ed documentazione clinica).

CORREDO E OGGETTI PERSONALI

L'ospite dovrà entrare con:

Un corredo personale sufficiente alle proprie esigenze, consistente in biancheria intima, vestiario ed asciugamani. La struttura comunicherà un numero identificativo da apporre su tutta la biancheria.

Tutti i prodotti di uso abituale per la propria igiene personale quali ad esempio: spazzolino, dentifricio, porta-protesi, rasoio, pettine, spazzola, deodorante, creme, etc. Piccole suppellettili in modo da rendere più familiare l'unità abitativa.

La struttura mette a disposizione shampoo, sapone, detergente e materiale comune di consumo.

È consigliato non trattenere con sé denaro in quantità elevate e prestare massima cura e diligenza nella custodia degli oggetti preziosi e di valore.

L'amministrazione e la direzione non possono assumersi responsabilità alcuna per smarrimento o furti d'oggetti preziosi e di valore. L'ospite non deve trattenere con sé i farmaci, poiché la custodia e la somministrazione sono d'esclusiva responsabilità del personale infermieristico che agisce su prescrizione del medico curante dell'ospite stesso. Per ragioni organizzative e di tempestività nella somministrazione, l'acquisto dei

medicinali è effettuato a cura dell'Ente.

Al momento dell'accoglienza il personale medico ed infermieristico valuta le condizioni psico-fisiche dell'ospite. Nel primo periodo di inserimento vengono rilevate le condizioni cliniche, il profilo relazionale e psicologico, il grado di autonomia ecc. al fine di permettere all'equipe interdisciplinare interna di elaborare il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) che sarà condiviso con l'utente e/o i suoi familiari.

A garanzia dell'adattabilità della risposta in relazione alla specificità delle situazioni da trattare è possibile che durante la permanenza in struttura, l'utente possa essere spostato in un nucleo più idoneo alle sue condizioni.

La verifica dell'attuazione del progetto individualizzato viene discussa all'interno dell'equipe interdisciplinare interna in una riunione periodica sul caso.

L'obiettivo principale degli interventi di tipo riabilitativo, di mantenimento, di stabilizzazione e di reinserimento per gli ospiti è quello di un miglioramento della qualità della loro vita, attraverso una gestione dei bisogni assistenziali, clinici, e psicologici evidenziati da una valutazione multidimensionale, effettuata con lo strumento del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.).

Art. 3 - NORME COMPORTAMENTALI DEGLI OSPITI

L'ospite gode della massima libertà, eventuali limitazioni sono esclusivamente imposte per motivi di salute e sono di competenza del medico curante e del direttore sanitario. Gli ospiti della Casa di Riposo devono tenere un comportamento idoneo alla vita comunitaria e in particolare:

- Non arrecare disturbo agli altri ospiti
- Rispettare il personale preposto ai vari servizi e permettere allo stesso di accedere alle camere per lo svolgimento del proprio lavoro e tutte le ulteriori attività di controllo necessarie per fini di igiene e pulizia.
- Avvisare la direzione o il personale d'assistenza in caso d'uscita dalla struttura o assenza dai pasti
- Avere cura dell'attrezzatura messa a sua disposizione dall'Ente
- Segnalare eventuali guasti

All'ospite è fatto divieto di:

- Fumare all'interno della struttura.
- Stendere dalla finestra o sui balconi capi di biancheria
- Gettare acqua e/o rifiuti dalle finestre
- Usare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo agli altri ospiti
- Utilizzare fornelli e stufe
- Introdurre animali che possano causare inconvenienti d'ordine igienico
- Giocare d'azzardo
- Vuotare nel water, bidet o lavabo rifiuti di qualsiasi genere
- Tenere oggetti o merci deteriorabili, per motivi legati alla sanità pubblica.

La Direzione può stabilire trasferimenti interni in base a:

- sopraggiunte necessità dell'ospite di ricevere assistenza superiore a quella

originariamente stabilita e quindi spostamento nel reparto che prevede maggior assistenza tutelare ed infermieristica.

- sopraggiunta ed accertata incompatibilità caratteriale fra gli Ospiti conviventi. Gli spostamenti sono comunicati all'Ospite o al suo Parente/garante.

Art. 4 – ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA, ALLA PERSONA, ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE ED ANIMAZIONE

- Assistenza medica

Viene garantita attraverso i medici di medicina generale sulla base delle disposizioni previste dal vigente accordo integrativo regionale (D.G.R. n. 28-2690 del 24.4.2006, art. 14) e di quanto di seguito precisato.

Compete all'A.S.L., nell'ambito delle funzioni distrettuali, l'individuazione dei Medici di Medicina Generale ai quali spetta garantire l'attività di assistenza sanitaria agli ospiti delle strutture residenziali socio-sanitarie accreditate con il S.S.R.

E' stabilito ed opportunamente pubblicizzato l'orario settimanale di effettiva presenza medica all'interno della struttura, concordato con la direzione sanitaria della struttura o con il distretto sanitario.

La struttura predispone un registro per i Medici di Medicina Generale su cui viene annotato, a cura degli interessati, il giorno, l'ora di ingresso e di uscita.

L'assistenza erogata dai Medici di Medicina Generale si raccorda con le altre attività sanitarie erogate nell'ambito della struttura, secondo le modalità descritte al punto precedente.

E' altresì presente un medico Direttore Sanitario, il quale svolge le proprie funzioni in orari concordati con la direzione della struttura.

Il Direttore Sanitario, si occupa:

- dell'andamento complessivo dell'assistenza sanitaria della struttura, affinché la medesima si espliciti in modo corretto ed adeguato alle necessità degli ospiti;
- degli aspetti igienico-sanitari della struttura, della completezza della cartella sanitaria, della supervisione sulla salute psico-fisica degli ospiti;
- della verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature e attrezzature di ambito sanitario;
- della verifica del regolare approvvigionamento dei farmaci, presidi, protesi ed ausili per gli ospiti, nonché della regolare tenuta delle relative registrazioni;
- del raccordo e dell'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, socio-sanitarie all'interno delle équipe multidisciplinari interne;
- del coordinamento dell'assistenza medica e specialistica effettuata all'interno della struttura, rispettivamente da parte dei Medici di medicina generale e degli specialisti sia ambulatoriali che ospedalieri;
- della verifica delle modalità e della qualità delle prestazioni rese, ai sensi delle vigenti normative e degli accordi collettivi in essere, da parte dei Medici di Medicina Generale;
- del coordinamento dell'équipe multidisciplinare per quanto attiene alla valutazione

dell'anziano al momento dell'inserimento in struttura e durante la permanenza, nonché le valutazioni e rivalutazioni ai sensi del D.M. 17 dicembre 2008 "Istituzione della banca dati finalizzata alla rilevazione delle prestazioni residenziali e semiresidenziali" e della D.G.R. 69-481 del 2 agosto 2010;

- del collegamento della struttura con le U.V.G. ;
 - del coordinamento dell'equipe multiprofessionale per quanto inerente l'elaborazione, l'attuazione e il monitoraggio del P.A.I.;
 - del raccordo con le Aziende Sanitarie Regionali e con le relative strutture afferenti alla rete del percorso di Continuità assistenziale di cui alla D.G.R. n. 72-14420 del 20.12.2004.

- Assistenza infermieristica

Viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi giornalieri necessari derivanti dalla valutazione di tutti gli ospiti sulla base delle fasce di intensità assistenziali derivanti dai P.A.I.

E' presente minimo una infermiera al mattino ed una al pomeriggio, oltre ad un servizio di coordinamento infermieristico con orari concordati con la direzione della struttura.

In orario notturno vi è la pronta reperibilità notturna.

L'assistenza infermieristica è garantita anche agli ospiti autosufficienti presenti nel reparto R.A.A. ed è ricompresa nella retta mensile; la tenuta dei farmaci e la corretta somministrazione è obbligatoriamente gestita dalle infermiere.

Le principali mansioni quotidiane del personale infermieristico sono:

- Interventi di assistenza d'urgenza e di emergenza;
- Preparazione delle procedure di ricovero, urgente o non;
- Somministrazione della terapia medica;
- Medicazioni e procedure infermieristiche specifiche;
- Prelievi per gli esami ematochimici;
- Controllo della glicemia mediante stick;
- Controllo valori pressori;
- Gestione cartella infermieristica;

- Preparazione e somministrazione della terapia farmacologia, del controllo delle scadenze dei farmaci, preparazione dei carrelli della terapia e dell'armadio dei farmaci e ordinazione dei farmaci mancanti;
- Raccolta e aggiornamento dei dati sanitari;
- Prenotazioni visite specialistiche;
- Collaborazione con i medici curanti, gli operatori addetti all'assistenza e il personale della riabilitazione;
- Rilevazione dei bisogni, pianificazione dell'assistenza e valutazione del processo assistenziale;
- Promozione dell'autonomia dell'ospite;
- Prevenzione della sindrome da allettamento e gestione delle lesioni cutanee;
- Gestione del catetere vescicole;
- Gestione delle stomie;
- Controllo delle diete e dello stato nutrizionale;
- Stesura piani di assistenza;
- Garanzia della privacy dell'ospite e trasmissione delle informazioni.

- Assistenza tutelare alla persona

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

L'erogazione delle prestazioni di assistenza tutelare, sono garantite nell'arco delle 24 ore per un monte ore che viene costantemente aggiornato e rivisitato sulla base delle necessità individuali degli ospiti.

L'assistenza tutelare alla persona comprende la pulizia e il riordino degli ambienti di vita privata (letto, comodino) dell'ospite, nonché l'attività di imboccamento degli ospiti non in grado di provvedere autonomamente.

Il numero degli operatori è tale da garantire turni di lavoro che permettano il costante riposo come da contratti collettivi nazionali.

Anche gli ospiti inseriti nel reparto RAA seppur la normativa non lo richieda, hanno un quotidiana supervisione da parte del personale OSS al fine di valutare periodicamente le condizioni generali della persona. In caso di necessità di aiuto nel bagno periodico o nella vestizione quotidiana, tali esigenze vanno presentate al personale, che si attiverà per dare un supporto.

- Attività di riabilitazione, mantenimento psico-fisico professionale.

La struttura garantisce le prestazioni professionali inerenti la riabilitazione, il mantenimento psico-fisico. Le predette attività sono di competenza di idonee figure professionali. Il personale è presente in struttura durante la settimana negli orari più consoni allo svolgimento delle attività, garantendo i minutaggi minimi richiesti dalla normativa vigente.

- Altre attività

Per gli ospiti ricoverati in regime di convenzione con l'A.S.L., l'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dalla stessa secondo le necessità degli ospiti.

La fornitura di protesi ed ortesi sono garantite direttamente dalle A.S.L. di residenza degli ospiti, secondo le disposizioni delle vigenti normative.

L'A.S.L. garantisce, altresì, direttamente:

* la fornitura diretta dei farmaci per gli ospiti inseriti nelle strutture socio-sanitarie accreditate, sulla base di quanto previsto nel rispettivo Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA), il quale deve essere adeguato alle necessità e bisogni specifici dell'assistenza farmaceutica nelle strutture residenziali.

* la fornitura dei prodotti per la Nutrizione Artificiale, dei supplementi nutrizionali orali calorici (per pazienti malnutriti) e dei sostituti dell'acqua (per pazienti disfagici), sulla base del piano nutrizionale, predisposto da operatori sanitari afferenti alla rete regionale delle SODNC (Strutture Operative di Dietetica e Nutrizione Clinica);

* la fornitura di materiale di medicazione avanzata, sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN, nei quadri clinici e con le modalità di prescrizione previste dalle attuali disposizioni regionali.

- Attività di animazione

Viene garantita attraverso idonee figure professionali ed è svolta costantemente durante l'arco della settimana.

Sono previsti momenti di ricreazione e occupazione vari che comprendono diverse attività volte alla socializzazione in modo da impegnare gli ospiti secondo le loro esperienze ed attitudini.

Le attività dell'animatore e/o del terapeuta occupazionale possono essere utilmente impiegate ai fini del raggiungimento degli obiettivi assistenziali prefissati nei progetti assistenziali, per un totale complessivo di ore settimanali proporzionalmente ai posti letto autorizzati.

- Visite specialistiche

Le visite specialistiche, richieste dal medico curante per gli utenti residenziali, sono effettuate, preferibilmente nella struttura stessa e quando possibile alla presenza del richiedente. In caso di visite ove sia necessario il trasferimento dell'utente per le prestazioni diagnostiche, è cura del personale della struttura provvedere ad organizzare il trasporto, utilizzando idoneo mezzo.

- Assistenza protesica, integrativa e farmaci

Per tutti gli ospiti ricoverati in struttura, residenti in Regione Piemonte, l'assistenza protesica, integrativa, farmaceutica e le prestazioni diagnostico-terapeutiche sono garantite dall'ASL TO5, ove possibile direttamente presso il presidio stesso, secondo le necessità degli ospiti.

Per quanto riguarda l'assistenza protesica ed integrativa si specifica quanto segue:

- la fornitura di protesi ed ortesi, previste dagli elenchi 1, 2 e 3 del D.M. 332/99 è garantita dalle A.S.L. di residenza degli ospiti, sia per gli ospiti in regime di convenzione sia per quelli in regime privato secondo le disposizioni delle vigenti normative e dell'organizzazione delle singole ASL;

- letti, cuscini e materassi antidecubito, nonché sollevatori con relative imbracature, con le caratteristiche previste dal D.M. 332/99, devono essere garantiti dalla Struttura;

- la fornitura di presidi antidecubito, con caratteristiche particolari deve essere a

carico dell'ASL di residenza della persona inserita in struttura in base ad uno specifico progetto assistenziale definito con il distretto dell'ASL di residenza.

L'ASL TO5 garantisce per gli ospiti in regime di convenzione sia in regime privato:

La fornitura diretta dei farmaci, sulla base di quanto previsto nel rispettivo prontuario terapeutico Aziendale (PTA), il quale deve essere adeguato alle necessità e bisogni specifici dell'assistenza farmaceutica nelle strutture residenziali.

L'erogazione di farmaci non presenti nel PTA (farmaci ad personam o farmaci in fascia C) agli ospiti delle strutture socio-sanitarie è valutata dalla Commissione Terapeutica Aziendale;

- La fornitura diretta dei prodotti per la Nutrizione Artificiale, dei supplementi nutrizionali orali calorici (per pazienti malnutriti) e dei sostituti dell'acqua (per pazienti disfagici), sulla base del Piano nutrizionale.
- La fornitura diretta di materiale di medicazione avanzata, sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN, nei quadri clinici e con le modalità di Prescrizione previste dalle attuali disposizioni regionali. I dispositivi individuati devono essere previsti nel prontuario Aziendale; per quanto riguarda la fornitura del materiale di medicazione, la struttura deve essere dotata del materiale necessario all'intervento episodico o acuto; mentre per il materiale necessario per medicazioni continue o riferite a piani terapeutici, prescrivibili direttamente dai MMG, si applica quanto previsto dalla DGR 21-11426 del 18.5.2009.
- Fornitura diretta del materiale necessario all'automonitoraggio glicemico per pazienti diabetici;
- Ossigenoterapia, erogata direttamente dall'ASL TO5;

Il Direttore Sanitario si deve raccordare con i Servizi Aziendali competenti dell'ASL in cui è ubicata la struttura per dare attuazione a quanto sopra indicato, compatibilmente con i modelli organizzativi in essere presso le singole ASL.

I farmaci non esenti (fascia C), se non ricompresi nel prontuario farmaceutico Aziendale, sono soggetti a rimborso a carico dell'utente, previa presentazione della ricetta medica nominativa e relativi scontrini fiscali.

- Trasporti

E' altresì organizzato il servizio di trasporto relativo o trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente in struttura, e a trasferimenti per i collegamenti ospedale-residenza-domicilio-altre strutture con retta totalmente corrisposta dall'Azienda Sanitaria di appartenenza dell'utente solo se in regime di convenzione.

Detto servizio è a carico dell'utente se in regime privato oltre che per tutti gli utenti se il trasferimento è verso altra struttura e/o per motivi e/o per esigenze personali diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale di cui al precedente capoverso.

Il costo viene preventivamente comunicato alla famiglia.

Art. 5 – PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Sveglia/riposo

La sveglia per gli utenti è prevista verso le ore 7,00, ma l'utente può scegliere di essere alzato in orario successivo. Anche l'orario serale di messa a letto, previsto tra le 19,30 e le ore 21,00, può essere posticipato su richiesta dell'ospite.

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione garantisce, all'interno della struttura, dei pasti giornalieri adeguati sotto il profilo dietetico-nutrizionale e della sicurezza alimentare e rappresenta un presupposto di basilare importanza sia per il mantenimento ed il recupero delle condizioni di salute degli ospiti sia per favorire lo sviluppo di momenti di socializzazione ed integrazione.

La somministrazione dei pasti, anche a letto, comprende l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedervi autonomamente.

Vengono dedicate le necessarie risorse affinché il servizio di ristorazione risponda ai seguenti requisiti:

- * ambiente gradevole, confortevole e caratterizzato da uno scrupoloso rispetto delle condizioni igieniche della struttura;
- * tempi per i pasti compatibili con i ritmi di vita delle persone ospitate;
- * qualità e varietà dei cibi che si concreta anche con la possibilità di scelta e l'adozione di menù personalizzati, autorizzati e controllati dall'A.S.L.. In ogni caso la scelta alimentare va prevalentemente orientata su cibi freschi (cucinati in loco), di stagione, provenienti dal territorio in modo da poter consentire, attraverso il recupero del vissuto dell'anziano, la rievocazione di sensazioni e ricordi, importante contributo al mantenimento dell'equilibrio psico-fisico dell'ospite;
- * sicurezza sanitaria che deve essere garantita mediante efficace controllo sanitario (documentale ed ispettivo) della qualità delle materie prime; controlli sulle modalità di preparazione, confezionamento e conservazione dei cibi, igiene del personale, dei locali e delle attrezzature;

I pasti sono preparati all'interno della struttura e sono serviti nei refettori dei vari piani dell'edificio secondo il seguente orario:

- | | | |
|---|-----------|---------------------------------|
| - | Colazione | tra le ore 07,00 e ore 8,00 |
| - | Pranzo | tra le ore 11,45 e le ore 12,30 |
| - | Merenda | ore 16,00 |
| - | Cena | tra le ore 18,00 e le ore 19,00 |

E' stata suddivisa la giornata alimentare in più momenti: somministrazione di abbondanti carboidrati a pranzo a digestione rapida e di proteine a merenda e a cena, a digestione lenta per affrontare meglio il digiuno della notte:

- Colazione abbondante con latte, the, orzo, biscotti, fette biscottate con confettura.
- Pranzo: con possibilità di scelta del menu e/o diete personalizzate; un primo abbondante con alternativa, un secondo con alternativa, verdure e caffè d'orzo.
- Distribuzione merenda: budino, yogurt o succo di frutta e brioche.
Cena: con possibilità di scelta del menu e/o diete personalizzate; un primo, un secondo, verdure, mele cotte o fruttino.
- Tisana della buona notte: limonata, camomilla o the.

Servizio di Pulizia

Le pulizie delle camere e degli ambienti comuni, sono garantite nell'arco della giornata.

I servizi e le prestazioni di cui sopra sono ricompresi nella tariffa globale giornaliera.

Tale servizio comprende anche il cambio della biancheria da camera e da bagno con cadenza periodica e, in ogni caso, tutte le volte che si rende necessario.

Lavanderia

Gestione della biancheria piana attraverso idonea "lavanderia industriale" e della biancheria personale degli ospiti all'interno della struttura.

Parrucchiere

Include le attività connesse con l'igiene personale: lavaggio e asciugatura (almeno settimanale) e taglio (servizio su richiesta dell'ospite).

Il servizio è gratuito per gli ospiti inseriti in convenzione mentre è a pagamento per l'ospite in regime privato, i costi sono affissi nel locale adibito a tale attività.

Anche le cure estetiche, qualora non previste nel Piano Individuale (PAI) o dal medico per esigenze sanitarie, sono a carico dell'utente.

Supplementi a richiesta dell'ospite – servizi aggiuntivi

I servizi aggiuntivi sono dettagliatamente presentati all'ospite, al momento dell'effettuazione della domanda di ingresso e all'inserimento in struttura (quali ad es. supplementi per camera singola e/o per camera con accessori ulteriori, etc.) che possono essere offerti dalla struttura con oneri a totale carico degli ospiti stessi, garantendone trasparenza e possibilità di scelta di usufruirne o meno.

Tali prestazioni sono:

- * esplicitate e quantificate nel loro importo giornaliero a carico dell'utente;
- * concordate fra l'utente e la struttura nel contratto d'accoglienza, e sottoscritto da entrambe le parti;
- * rendicontate mensilmente all'utente, da parte della struttura specificando la tipologia del servizio/prestazione ed il relativo importo richiesto all'utente.

La Casa di Riposo "Avv. G. Forchino" offre ad esempio:

- a) - Per la richiesta di presidi ed ausili specifici o particolari per ogni singolo ospite provvede la struttura tramite apposita richiesta da presentare all'ASL tramite le procedure previste. Il servizio infermieristico avrà anche cura di prenotare tutte le visite e gli esami richiesti dal medico curante.
- b) Per i trasporti a visite specialistiche esterne a pagamento, esami diagnostici, visite ambulatoriali richieste dal medico curante, ed emergenze, è in atto una Convenzione con la Croce Rossa Italiana, secondo la quale verrà applicata agli Ospiti dell'ente una tariffa agevolata, salvo per gli Ospiti in Convenzione con l'ASL per i quali il trasporto è gratuito.

Assistenza religiosa

E' prevista la libertà di culto nel rispetto delle esigenze personali e comunitarie. A tale

proposito sono previsti accordi con le autorità religiose locali. All'interno della struttura è ubicata una piccola cappella e periodicamente viene officiata la Santa Messa.

Centralino e Portineria

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì ed il sabato mattina a settimane alterne. Presso il punto di accoglienza è custodita e smistata la posta degli utenti.

Servizi amministrativi

Tutte le pratiche amministrative, compresa la contabilità, vengono svolte negli uffici amministrativi.

L'orario di ricevimento al pubblico è il seguente:

dal lunedì al venerdì

- 11,00 – 12,00
- 15,00 – 16,30

Art. 6 – ACCESSO A FAMILIARI E VISITATORI - ORARIO VISITE

Gli orari di accesso alla struttura per visite dei familiari, degli amici e dei conoscenti agli ospiti sono i seguenti 9,00 – 11,30 e 15,30 – 18,00.

Necessità particolari sono concordate con l'Amministrazione, in ogni caso è opportuno evitare visite durante i pasti e il riposo al fine di salvaguardare sia l'igiene (momento dei pasti) sia la privacy dell'ospite.

Permessi speciali:

Solo in alcuni casi (ospiti particolarmente bisognosi di assistenza) si concedono permessi speciali per accedere alle sale da pranzo ed agli altri locali.

E' consentito ai visitatori e ai parenti consumare i pasti in compagnia dei propri congiunti prenotando con un giorno di anticipo presso la Direzione. Verrà compilato un buono e rilasciata una copia al parente.

Il costo del pasto, consumato dai visitatori sarà direttamente pagato prima alla reception.

Eventuali interventi di persone, estranee all'organizzazione della struttura, per compagnia dell'ospite, vanno preventivamente concordati con la Direzione della Struttura. In ogni caso, la Struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata a prestare compagnia all'ospite.

Art 7 - ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO. SERVIZIO CIVILE E ALTRE COLLABORAZIONI

I rapporti con enti ed associazioni locali sono curati e stimolati, la struttura è aperta a tutti i cittadini ai quali si richiede il rispetto e l'attenzione che si riservano quando ci si reca al domicilio di altre persone.

All'interno della Struttura sono autorizzate persone che prestano la loro opera in forma di volontariato ed è svolta in orari prestabiliti durante la giornata.

E' presente in struttura l'Associazione A.V.O. che programma attività settimanali e feste di compleanno, balli e intrattenimenti ludici e musicali, concordati annualmente.

Art. 8 - CENTRI DI RESPONSABILITA' E SERVIZI EROGATI

All'ingresso della Struttura è affisso l'ORGANIGRAMMA di tutto il personale e l'orario di servizio settimanale di tutti gli operatori e delle varie figure professionali presenti in Struttura quali, il Presidente, gli Amministratori, il Responsabile di Struttura, il medico consulente ecc.

Responsabile di Struttura

La direzione della Struttura è affidata ad un responsabile di struttura dipendente dell'Ente ad esso sono affidati i seguenti compiti:

- è Referente dell'ente nei rapporti generali con la ditta appaltatrice;
- è responsabile della qualità delle attività alberghiere che si svolgono all'interno della struttura;
- coordina le attività che si svolgono all'interno della struttura con gli altri servizi zonali socio sanitari assistenziali (Enti socio assistenziali ASL TO5);
- verifica e controlla i rapporti economico-finanziari con la ditta appaltatrice
- gestisce, verifica e controlla i rapporti con le organizzazioni di volontariato autorizzate a operare all'interno della struttura e con gli Enti preposti all'autorizzazione del servizio civile;
- coordina l'attività di elaborazione, gestione e monitoraggio dei Piani assistenziali (P.A.I.), nonché il collegamento con l'UVG per garantire la costante coerenza fra il progetto individuale ed il relativo P.A.I . esecutivo;
- è responsabile dell'equipe multidisciplinare interna alla struttura;
- controlla i costi relativi alla gestione e rendiconta al Consiglio di amministrazione dell'Ente;
- verifica l'espletamento delle prestazioni oggetto di appalto per la gestione della Residenza.

Direttore Sanitario

La direzione sanitaria della struttura è affidata a un medico.

Il Direttore Sanitario:

- è responsabile dell'andamento complessivo dell'assistenza sanitaria della struttura, affinché la medesima si espliciti in modo corretto ed adeguato alle necessità degli ospiti;
- all'ingresso dell'ospite in Struttura provvede ad organizzarne l'accoglienza, compresa la valutazione delle condizioni psico-fisiche;
- è responsabile del coordinamento e dell'integrazione delle diverse componenti di assistenza onde assicurare le migliori condizioni psico-fisiche degli utenti della struttura;
- è responsabile degli aspetti igienico sanitari della struttura, della completezza della cartella sanitaria, della supervisione sulla salute psico-fisica degli ospiti;
- è responsabile del raccordo e dell'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, socio-sanitarie all'interno delle équipes multidisciplinari interne;
- del coordinamento dell'assistenza medica e specialistica effettuata all'interno della struttura, rispettivamente da parte dei Medici di medicina generale e degli specialisti sia ambulatoriali che ospedalieri;
- della verifica delle modalità e della qualità delle prestazioni rese, ai sensi delle vigenti normative e degli accordi collettivi in essere, da parte dei Medici di Medicina Generale;
- del coordinamento dell'équipe multidisciplinare per quanto attiene alla valutazione dell'anziano al momento dell'inserimento in struttura e durante la permanenza, nonché le valutazioni e rivalutazioni ai sensi del D.M. 17 dicembre 2008 "Istituzione della banca dati finalizzata alla rilevazione delle prestazioni residenziali e semiresidenziali" e della D.G.R. 69-481 del 2 agosto 2010;
- del collegamento della struttura con le U.V.G. ;
- del coordinamento dell'équipe multi professionale per quanto inerente l'elaborazione, l'attuazione e il monitoraggio del P.A.I.;
- verifica l'attuazione dei protocolli individualizzati dei singoli utenti;
- favorisce la partecipazione delle associazioni di volontariato;
- assicura il collegamento e l'integrazione funzionale con i presidi ospedalieri per i casi bisognosi di ricovero ospedaliero o di accertamenti clinico-diagnostici;
- verifica il regolare approvvigionamento di: farmaci, presidi, protesi e ausili nonché la regolare tenuta delle relative registrazioni;
- verifica il regolare funzionamento delle attrezzature di ambito sanitario;
- verifica l'espletamento dei compiti di rilevanza assistenziale-sanitaria dei vari addetti;
- rilascia agli utenti le certificazioni non previste dal D.P.R. 270/2000;
- conserva correttamente la documentazione clinica e verifica la corretta tenuta delle cartelle assistenziali degli utenti.

Segreteria ed amministrazione

Sono operatori amministrativi che svolgono attività di segreteria, reception e attività amministrativa, dal lunedì al venerdì ed due sabati al mese a settimane alterne.

Medici di Medicina Generale

I Medici di Medicina Generale operano all'interno della residenza ed esplicano nei confronti degli utenti residenziali, tutti i compiti previsti dall'Accordo Collettivo in vigore (D.P.R. 270/2000) e dall'Accordo regionale (D.G.R. n.50- 8410 del 10/02/2003, con richiamo alle DD.GG.RR. n. 47-26252 del 9/12/1998 e n. 46-27840 del 19/07/1999), comprese le prestazioni di particolare impegno professionale, le certificazioni ed ogni altra prestazione di competenza senza richiedere ulteriori oneri agli utenti.

La presenza dei Medici all'interno della Struttura, è organizzata e coordinata in rapporto alle esigenze assistenziali della Struttura ed è garantita, con turni di disponibilità, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

Alla data di ingresso dell'ospite residenziale viene, se approvato, il cambio del medico di famiglia originario, con uno dei medici disponibili sul territorio di Santena.

Coordinatore Cooperativa – Responsabile della ditta Appaltatrice

La Cooperativa appaltatrice dei servizi socio-sanitari e assistenziali mette a disposizione un Coordinatore referente e responsabile con i seguenti compiti:

- gestione delle risorse sia verso la ditta appaltatrice sia verso la struttura, sia verso l'utenza;
- rispetto del contratto di appalto, della qualità di tutti i servizi erogati nella struttura;
- gestione del personale della ditta appaltatrice in ordine ai contratti di lavoro.

In collaborazione con il *Coordinatore infermieristico* e con il *Coordinatore dell'Area Socio-Assistenziale* verifica la congruità delle attività assistenziali, infermieristiche, riabilitative e di socializzazione attuate nel presidio, in applicazione dei progetti redatti per la personalizzazione dell'assistenza e della cura.

Entrambi si interfacciano con il Direttore Sanitario per favorire la verifica della corrispondenza delle attività del servizio residenziale con gli obiettivi di salute concordati.

Infermieri e Coordinatore Infermieristico

Nella struttura è presente, tranne la notte, almeno un infermiere. Tutti gli infermieri sono muniti di regolare titolo.

La dotazione infermieristica è prevista in numero tale da garantire gli standard previsti dalle normative vigenti e comunque la presenza è prevista nella giornata minimo dalle 7,30 alle 20,30.

Le funzioni dell'infermiere possono essere così sintetizzate a titolo esemplificativo:

- pianificazione, gestione e valutazione dell'intervento assistenziale infermieristico;
- tenuta e aggiornamento della cartella del piano individualizzato di assistenza;
- azione professionale individuale e in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico- terapeutiche.

Tra il suddetto personale è individuato il *Coordinatore Infermieristico* al quale sono affidati compiti di referenza e coordinamento.

Sinteticamente le funzioni affidategli sono le seguenti:

- garantire l'approvvigionamento delle risorse (farmaci, presidi, protesi e ausili, nonché il materiale sanitario previsto per l'emergenza);
- verificare il regolare funzionamento delle attrezzature;
- verificare la corretta tenuta di tutti i documenti sanitari degli ospiti e della struttura in ambito sanitario;
- verificare il corretto operato quotidiano degli infermieri;
- conservare correttamente la documentazione clinica;
- è responsabile della custodia dell'armadio medicinali prescritti agli utenti.

OSS (Operatore Socio Sanitario)

Il Servizio di assistenza alla persona viene prestato da operatori tutti in possesso della qualifica di Operatore Socio sanitario (O.S.S.)

Nella struttura, orientativamente, i turni potranno essere così definiti: 6-14 (matt.) – 6-10 (appoggio assistenza ai piani) - 14-22 (pom.) – 22-6 (nott.) – 16-20 (appoggio assistenza ai piani).

La dotazione organica delle OSS è tale da garantire le coperture degli standard previsti dalle normative vigenti ed è congrua rispetto alla distribuzione dei posti letto nella struttura.

È individuata la funzione di *Coordinatore dell'Area Socio-Assistenziale*, con presenza nella fascia oraria dalle ore 6 alle ore 22.

La funzione del Coordinatore dell'Area Assistenziale Tutelare è diretta a favorire

- la comunicazione e il collegamento tra figure sanitarie e quelle assistenziali, facilitando la trasmissione delle informazioni e la realizzazione di un clima di collaborazione
- la verifica la quantità e la qualità degli interventi igienici e di assistenza tutelare supportando l'operato degli addetti all'assistenza nella fase di inserimento-ambientamento di ogni utente.

Vengono fornite tutte le prestazioni di assistenza all'utente rivolte al soddisfacimento dei suoi bisogni; a titolo esemplificativo si elencano le seguenti:

- supervisione del personale di assistenza in merito all'esecuzione dei compiti relativi agli atti della vita quotidiana;
- interventi rivolti all'assistenza diretta alla persona (aiuto durante l'igiene personale e i pasti, deambulazione e mobilizzazione, vestizione, prevenzione delle complicanze dell'allettamento prolungato, pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'utente, ecc.);
- interventi di protezione della persona (controllo e vigilanza);
- interventi generali di natura assistenziale (prestazioni di carattere assistenziale volte a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'utente, rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc.).

Servizio di riabilitazione

L'attività di riabilitazione è garantita da personale, in possesso di idonee qualifiche professionali, che assicura agli utenti i trattamenti riabilitativi, con l'eventuale supervisione del fisiatra ove richiesto.

L'attività è articolata settimanalmente, esclusi weekend e festivi, ed è articolata rispettando gli standard previsti dalle normative vigenti.

I trattamenti potranno essere effettuati nella palestra o al letto dell'ospite, a seconda delle sue condizioni psicofisiche.

Educatore professionale/ terapeuta occupazionale

Programmi individuali e collettivi di animazione e terapia occupazionale, secondo il progetto individuale vengono svolti da un'animatrice in possesso di specifica professionalità, tenendo conto delle preferenze e delle possibilità di stimolazione fisica e mentale degli utenti.

L'attività di animazione è articolata su 5 giorni la settimana esclusi la domenica e festivi ed è articolata rispettando gli standard previsti dalle normative vigenti.

Parrucchiere / barbiere

È assicurata la presenza di un barbiere/parrucchiere interno a favore degli utenti residenziali.

Le prestazioni ricomprese nella retta sono quelle specificate nei locali della struttura. Anche le tariffe relative a prestazioni erogabili in struttura non ricomprese nella retta sono affisse all'ingresso dei locali dedicati all'attività.

Altro personale

Il personale addetto ai servizi generali: (lavanderia - guardaroba, pulizia parti comuni, addetti alla manutenzione, amministrativo, portineria - centralino) è in numero sufficiente ad assicurare un efficiente funzionamento della Struttura.

E' garantita altresì la pronta reperibilità del personale amministrativo e di manutenzione.

Il personale addetto alla ristorazione cuochi, addetti mensa, addetti lavaggio stoviglie ecc. è gestito da ditta esterna che garantisce gli standard previsti dalle normative vigenti e ne è direttamente responsabile.

I turni mensili di tutti gli operatori saranno affissi in struttura e nei reparti.

L'AUTOCONTROLLO DEI SERVIZI

Per garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati la Casa di Riposo "Avv. G. Forchino" utilizza sistemi di controllo che partono da un programma di tutti gli interventi e di tutti i processi, dell'utilizzo di personale qualificato e di strumenti e tecnologie all'avanguardia.

Lo scopo è quello di indirizzare al meglio le risorse e proporre risposte personalizzate. Un importante strumento di lavoro che usiamo è il Piano di Assistenza Individualizzata. Esso è il progetto personalizzato di ospitalità per ciascun ospite. Esso viene definito con il contributo di tutte le figure professionali operanti in struttura, durante un incontro periodico. In base ai bisogni rilevati, vengono definite le tipologie d'intervento, le modalità da seguire e le professionalità coinvolte al fine di fornire una risposta specifica a misura del singolo ospite.

RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE

I rapporti con enti ed associazioni locali sono curati e stimolati, la Struttura è aperta a tutti i cittadini ai quali si richiede il rispetto e l'attenzione che si riservano quando ci si reca al domicilio di altre persone.

I cittadini, che desiderano prestare volontariato presso la struttura, potranno farlo

attraverso le associazioni di volontariato, tra cui l'Associazione "AVO" ed il Centro Anziani di Santena, il Gruppo Alpini di Santena e la PRO LOCO di Santena.

Art. 9 - DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

L'Ospite ha:

- Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- Diritto di cura ed assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- Diritto di prevenzione – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia,
- Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di disagio deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha diritto di esprimere le proprie opinioni;
- Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- Diritto al rispetto ed al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- Diritto di riservatezza – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Art. 10 - NORME DI INTERESSE GENERALE

Il personale in servizio deve indossare sempre una divisa decorosa e pulita, specifica per ogni figura professionale e avere il cartellino di riconoscimento con l'indicazione del nome, cognome e qualifica.

Il personale non è autorizzato a gestire denaro o preziosi per conto degli ospiti, né conservare valori, libretti di banca, oggetti personali o altro. Per eventuali necessità di custodia occorre rivolgersi agli uffici amministrativi della struttura.

Nel caso l'utente desideri avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempienze può rivolgersi al Responsabile di Struttura o al Direttore Sanitario.

Art 11 - MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'ospite è tenuto al pagamento della retta mensile il cui importo mensile è stabilito con

apposito contratto firmato tra le parti.

Il dettaglio delle possibili rette, sulla base di tipologia di ospite, è inserito in una specifica tabella che viene consegnata unitamente alla documentazione utile alla presentazione della domanda di ingresso.

La retta deve essere pagata in via anticipata entro il termine tassativo compreso tra il giorno 1 e il 10 di ogni mese, alla Tesoreria dell'Ente secondo le modalità specificate nel contratto.

Nel caso di ritardato pagamento della retta per cause non imputabili all'Ente, è facoltà della Direzione, sentito il Consiglio di Amministrazione, applicare gli interessi di mora, nella misura degli interessi legali annui in vigore, dal primo giorno del mese successivo a quello di riferimento sino al giorno antecedente la valuta dell'effettuato pagamento.

La retta completa decorre dal 1° giorno di presenza nella Casa di Riposo.

Dal momento dell'impegno della camera (comunicazione della Direzione di posto disponibile ed accettazione anche solo verbale del richiedente) alla data d'effettiva presenza, per assenze indipendenti dall'amministrazione dell'ente, l'ospite deve corrispondere i due terzi della retta alberghiera.

In caso di dimissioni volontarie, con esclusione degli Ospiti in Convenzione, l'ospite deve darne comunicazione con 15 giorni d'anticipo, diversamente sarà tenuto al pagamento della retta per intero per il mancato preavviso.

Per gli ospiti inseriti in regime di Convenzione invece, al verificarsi dell'evento di decesso, trasferimento, allontanamento o ricovero temporaneo in altre strutture sarà cura della Direzione della struttura darne immediato preavviso all'ASL di competenza e al gestore delle funzioni socio assistenziali:

a partire dal giorno successivo al verificarsi dell'evento non sarà più corrisposta la retta giornaliera a carico dell'ASL e, nei casi previsti, dal Soggetto gestore delle funzioni Socio Assistenziali. La retta giornaliera sarà nuovamente corrisposta in caso di rientro dell'Ospite in struttura previa contemporanea comunicazione all'ASL e all'Ente gestore dei servizi socio assistenziali.

In caso di decesso o allontanamento definitivo dell'ospite la casa di riposo provvederà a custodire in apposito locale di deposito gli effetti personali della persona deceduta. Dopo il 15° giorno del mese, non è previsto rimborso percentuale della retta pagata.

Se l'Ospite è inserito in regime di convenzione, in caso di ricovero ospedaliero, nulla è dovuto da parte dell'ASL all'ente e sono esclusi i giorni di ricovero e di dimissione in ospedale.

RIDUZIONI e MANTENIMENTO DEL POSTO:

L'ospite ha diritto ad una riduzione della retta e al mantenimento del posto nei seguenti casi:

- allontanamento dalla struttura per motivi personali, dimissioni, rientro momentaneo in famiglia;
- per ricovero in ospedale o casa di cura

La riduzione è pari alla quota giornaliera del costo del vitto per assenze superiori a 15 giorni consecutivi nei casi di allontanamento volontario e dal primo giorno di assenza per ricoveri in ospedali o case di cura.

Il contratto sarà esposto ben visibile all'ingresso della casa di riposo nella bacheca "comunicati della struttura".

Art 12 - DOCUMENTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

A) Al momento del ricovero l'ospite dovrà portare con sé:

- Tessera sanitaria e l'eventuale certificazione dell'esenzione dal pagamento del ticket
- Codice fiscale
- Documento d'identità in corso di validità
- Documentazione predisposta dall'UVG ed eventualmente P.A.I., che sarà ridefinito in base ai bisogni attuali dell'anziano non autosufficiente. (la figura responsabile del P.A.I. è la Coordinatrice dei servizi infermieristico ed assistenziale)
- Esami medici e cartelle cliniche se in possesso
- Certificato medico attestante l'esenzione di malattie infettive
- La terapia in atto regolarmente prescritta dal medico curante
- Eventuali documenti attestanti l'invalidità

B) Documentazione gestita dall'ente

La Casa di Riposo utilizza e conserva in sede, aggiornandoli, documenti e protocolli al fine di acquisire e mantenere i dati relativi agli ospiti, che sono indispensabili per una adeguata cura ed assistenza agli stessi e per l'efficiente organizzazione della gestione della Struttura. La struttura rispetta il nuovo Regolamento Generale Europeo sulla Protezione dei Dati Personali n. 2016/679 (GDPR).

CASA DI RIPOSO AVV. G. FORCHINO
QUESTIONARIO DI RILEVAMENTO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Gentile Signora/e

Le chiediamo cortesemente di esprimere la Sua opinione ed ogni altro suggerimento che può esserci utile per migliorare la qualità dei servizi offerti dalla nostra Casa di Riposo.

Potrà inserire il questionario compilato nella cassetta dei QUESTIONARI/SUGGERIMENTI, posta all'ingresso, vicino alla Reception.

Le assicuriamo che le risposte da Lei fornite verranno trattate con assoluta riservatezza.

Metta **una croce (X)** nella casella che si avvicina di più al Suo modo di vedere. **Dia una sola risposta per ciascuna domanda.**

Sul **retro** può scrivere le Sue **impressioni** e i Suoi **suggerimenti**

Grazie per la collaborazione

L'Amministrazione

Come valuta la adeguatezza e la completezza delle informazioni ricevute al primo contatto con l'Ente?

- per niente adeguate e complete
- poco adeguate e non complete
- abbastanza adeguate ma non complete
- adeguate e complete

Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale della Struttura

- per niente gentile e disponibile
- poco gentile e disponibile
- abbastanza gentile e disponibile
- molto gentile e disponibile

Come valuta l'attività di animazione svolta a favore degli Ospiti

- carente
- adeguata
- buona
- molto buona

Come valuta l'attività del servizio infermieristico e di fisioterapia svolta a favore degli Ospiti

- carente
- adeguata
- buona
- molto buona

Come valuta l'attività del personale dei servizi generali (pulizie)?

- per niente adeguate e complete
- poco adeguate e non complete
- abbastanza adeguate ma non complete
- adeguate e complete

Come valuta l'attività del personale di assistenza?

- per niente adeguate e complete
- poco adeguate e non complete
- abbastanza adeguate ma non complete
- adeguate e complete

Come valuta il servizio di ristorazione?

- scarso
- abbastanza buono
- buona
- ottimo

Come valuta la qualità e varietà del menù servito?

- scarsa
- abbastanza buona
- buona
- ottima

SEGNALAZIONE DISSERVIZIO

Con la presente si segnala il seguente disservizio:

IL GIORNO _____, ALLE ORE _____

NOME DELL'OSPITE _____

DISSERVIZIO RILEVATO:

Firma

Riferimenti per la risposta:

Cognome e Nome: _____

Tel. _____

e-mail _____