

# CARTA DEI SERVIZI

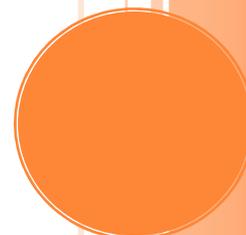


*Casa di Riposo - Ospedale Ricovero  
di Sommariva del Bosco*

Casa di Riposo – Ospedale Ricovero  
Largo Dr. Vanni n. 1 Sommariva del Bosco (CN)  
Tel. 0172-54062  
C.F. 82000910040 P.IVA 01769610047  
[ospedalericovero@libero.it](mailto:ospedalericovero@libero.it)

23/09/2010

(vedi aggiornamenti in ultima pagina)



# CARTA DEI SERVIZI

## *Indice*

- 1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**
- 2. PRESENTAZIONE**
- 3. MISSION**
- 4. DOMANDA DI ACCESSO**
- 5. PROCEDURE DI AMMISSIONE – DIMISSIONE**
- 6. GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY**
- 7. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI (ORIENTEERING)**
- 8. STRUTTURA E TIPOLOGIA DELLE CAMERE**
- 9. STAFF DIRIGENZIALI ED OPERATIVI**
- 10. ORGANICO E PRESENZA GIORNALIERA**
- 11. SERVIZI EROGATI**
- 12. SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA E A PAGAMENTO**
- 13. CONTROLLO DELLA QUALITA'**
- 14. DOCUMENTO SUI DIRITTI DEGLI OSPITI – CRITERI DI TUTELA–**
- 15. RECLAMI – SEGNALAZIONI - PROCEDURE**
- 16. COMPORTAMENTI DA TENERE**
- 17. ATTIVITA' RICREATIVE**
- 18. VOLONTARI**
- 19. ASSISTENTI FAMILIARI**
- 20. NATURA GIURIDICA – DIVERSI**
- 21. DATI COMMERCIALI**
- 22. COSTI - MODALITA' PAGAMENTO - RIDUZIONI RETTA-  
CONSERVAZIONE DEL POSTO - DIVERSI**

***ALLEGATO 1 – TARIFFE***

***ALLEGATO 2 – DIRITTI DEGLI OSPITI E CRITERI DI TUTELA***

***ALLEGATO 3 – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI OSPITI***

***ALLEGATO 4 – MODULO PER LAMEN TELE, APPREZZAMENTI E***

***SUGGERIMENTI***

***ALLEGATO 5 – RECAPITI TELEFONICI UTILI***

## 1 - CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La legge quadro n. 328 del 8 novembre 2000 stabilisce che la Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e dialogo tra l'Ente e gli Utenti, di tutela dei diritti di questi e di partecipazione attiva al fine di migliorare la qualità delle prestazioni.

## 2 - PRESENTAZIONE

La “Casa di Riposo - Ospedale Ricovero”, ai sensi della Legge 17 luglio 1890 n. 6972., è una I.P.A.B. - Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, Ente Pubblico locale non territoriale e non economico, senza fini di lucro, il cui Statuto è stato approvato con delibera del Collegio Commissariale n. 61 adottata in data 04.06.1999 e autorizzato/approvato dalla Regione Piemonte con D.G.R. n.37-28456 in data 25.10.1999.

L'Ente è amministrato, secondo quanto indicato dalla vigente normativa regionale in materia, da un Consiglio di Amministrazione (Collegio Commissariale) nominato dal Sindaco del Comune di Sommariva del Bosco su criteri stabiliti dal Consiglio Comunale. Il Collegio Commissariale dura in carica quanto il Consiglio Comunale che lo ha nominato e provvede all'elezione del Presidente.



Attualmente la Casa di Riposo – Ospedale Ricovero di Sommariva del Bosco con determinazione n. 766 in data 05.05.2009 del Direttore Generale dell'A.S.L. CN 2 Alba – Bra e dell'Autorizzazione al Funzionamento n. 01/2009, è stata autorizzata all'esercizio dei servizi e dell'attività previsti dalla normativa vigente per l'accoglimento di adulti ed anziani totalmente e parzialmente non autosufficienti ed autosufficienti per complessivi 80 posti letto di cui 58 per la tipologia R.A.F. (Residenza Assistenziale Flessibile) e 22 R.A. (Residenza Assistenziale).

## 3 - MISSION



Gli obiettivi principali della Casa di Riposo possono riassumersi nell'erogare prestazioni assistenziali e socio sanitarie personalizzate tese al mantenimento e/o sviluppo della capacità funzionale residua della persona e nel mantenere ed estendere i rapporti umani con i familiari, gli amici, parenti, favorendo occasioni e momenti di incontro e socializzazione, promuovendo infine l'integrazione col territorio e l'esterno.

La Casa di Riposo si impegna a migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati al fine di soddisfare nel migliore dei modi le diverse esigenze degli Ospiti.

Gli obiettivi principali della Casa di Riposo possono essere così riassunti:

- Tramite un approccio globale alla persona e con interventi mirati, erogare prestazioni alberghiere, assistenziali, infermieristiche, riabilitative, psicologiche e ricreative qualificate e in continuo miglioramento, personalizzate in modo da tener conto dei bisogni specifici ed “unici” di ogni singolo Ospite, dove all’aspetto tecnico si affianca un livello di umanità, per garantire una sempre più ampia soddisfazione dei bisogni, nel rispetto della privacy e dignità della persona
- Operare in modo da far percepire la Struttura come famiglia e non come istituzione, mediante la personalizzazione e flessibilità dei servizi offerti
- Promuovere la formazione permanente del personale diffondendo la cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza quali garanzia di un buon servizio;
- Pareggio di bilancio e razionalizzazione delle spese.



#### 4 - DOMANDA DI ACCESSO

L'accoglimento di nuovi Ospiti in struttura avviene dopo un colloquio informativo (pre-accoglienza) ed eventuale visita a domicilio (pre-ingresso) con l'interessato/persona di riferimento il quale deve presentare apposita domanda (denominata domanda di accoglimento/ingresso/accettazione) il cui modulo va richiesto all'Ufficio Amministrativo e consegnato allo stesso, debitamente compilato da parte del diretto interessato o familiare/persona di riferimento o altri soggetti giuridicamente competenti. Il modulo di domanda va sempre compilato fatta eccezione per l'inserimento tramite il progetto “letto di prossimità” ed il convenzionamento da parte dell'A.S.L. di appartenenza. La domanda di ingresso dovrà sempre essere sottoscritta dall'interessato/persona di riferimento mentre l'avallante dovrà sottoscrivere la parte relativa all'onere della retta, in tal modo assumendosi la responsabilità, per ogni effetto di legge, delle dichiarazioni e degli impegni contenuti nella presente Carta e nel Regolamento. Il nominativo



dell'avallante, corredato di numero telefonico ed indirizzo, è il riferimento della Struttura per ogni comunicazione, anche urgente.

La domanda e la stessa presentazione della domanda non sono vincolanti per l'interessato.

La domanda di ingresso dovrà essere corredata dell'apposita scheda sanitaria compilata dal medico (allegata alla domanda) e dalla documentazione richiesta.

Unitamente alla domanda di ingresso verrà consegnata un'informativa ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 e dovrà essere sottoscritto il consenso al trattamento, comunicazione e diffusione dei dati personali e sensibili.

Chi intende essere ammesso in uno dei Nuclei R.A.F. convenzionati con l'A.S.L. di appartenenza deve rivolgersi alle assistenti sociali del Comune o Consorzio Socio Assistenziale di riferimento, per richiedere apposita visita a seguito della quale e, sulla base del punteggio socio-sanitario ottenuto, verrà inserito in apposita graduatoria degli aventi diritto. L'ammissione nei Nuclei R.A.F. convenzionati con l'A.S.L. di riferimento viene disciplinata secondo modalità previste da apposita convenzione/contratto tra A.S.L. e Struttura.

A disponibilità di posto letto, la precedenza nell'ingresso spetta comunque alle persone residenti e/o nate nel Comune ove ha sede l'Ente in base alla data di presentazione della domanda (ordine cronologico) unitamente alla compatibilità dei servizi erogati rispetto alle esigenze dell'Ospite, mentre negli altri casi vale solo quest'ultimo criterio. Potrà determinare criterio di priorità l'eventuale legame di parentela e/o affinità con persone già Ospiti della struttura per eventuale ricongiungimento familiare. Qualora, in sede di comunicazione della disponibilità del posto letto, lo stesso non sia accettato e, comunque, dopo tre mesi dalla presentazione della domanda senza che la stessa sia confermata, anche solo telefonicamente, la stessa sarà archiviata definitivamente. La lista di attesa e l'archiviazione della domanda sono valide solo per gli inserimenti paganti in proprio; per gli ospiti convenzionati con l'A.S.L. si fa riferimento alle specifiche liste di attesa di ogni A.S.L.



E' possibile usufruire della struttura per ricoveri temporanei a beneficio dell'interessato e/o dei suoi familiari. Di norma i ricoveri definitivi hanno precedenza su quelli temporanei, per i quali ultimi la retta sarà proporzionale al periodo di effettiva permanenza in struttura. Casi particolari, saranno valutati dall'Amministrazione.

Quando l'accoglienza riguarda persona non in possesso della capacità civile, ovvero questa venga meno durante il ricovero, ogni obbligo ed onere dell'Ospite fa capo, o, rispettivamente, passa in capo a colui che lo rappresenta.

## **5 . PROCEDURE DI AMMISSIONE - DIMISSIONE**

Fatta eccezione per l'inserimento tramite il progetto "letto di prossimità" ed il



convenzionamento da parte dell'A.S.L. di appartenenza, l'ammissione in Struttura, fatta comunque salva la compatibilità dei servizi erogati rispetto alle esigenze del richiedente e quanto richiesto dalla normativa vigente in materia, è subordinata a:

- colloquio pre-accoglienza, preferibilmente direttamente da parte del richiedente, per prendere visione della Struttura e per definire un primo quadro delle condizioni psico-fisiche e sociali dell'Ospite, ed inoltre per informare l'Ospite sui servizi di cui usufruirà e della camera tipo che sarà messa a disposizione con l'ingresso in Struttura e graduale applicazione della visita domiciliare pre-ingresso ove possibile;
- consegna della domanda di ingresso debitamente compilata con accettazione delle norme contenute nella presente Carta, nel Regolamento e sottoscrizione dell'impegnativa al pagamento della retta;
- presentazione dei documenti richiesti;
- accettazione della domanda da parte della Struttura;

L'entrata dell'Ospite viene concordata con la famiglia, sia per quanto riguarda il giorno e l'ora (preferibilmente il mattino dal lunedì al venerdì dopo le 09,00) sia per le modalità. La collaborazione dei parenti/persone di riferimento è momento fondamentale: pertanto sarà richiesto ai familiari di essere presenti nella prima giornata ed effettuare nei giorni successivi visite regolari. Compatibilmente con le esigenze dell'Ente, nelle stanze multiple viene data importanza alla ricerca del/la giusto/a compagno/a di stanza, ricerca che non viene abbandonata per tutto il periodo di permanenza.



L'Ospite viene accolto per un periodo di prova di tre mesi, durante il quale, a giudizio dell'Ente, l'Ospite potrà essere dimesso.

E' possibile, a richiesta dell'Ospite, effettuare un periodo di prova prima di confermare definitivamente la sua permanenza.

All'ingresso nella Struttura l'Ospite deve disporre di farmaci sufficienti per la terapia e di un corredo personale - per il quale si fa rinvio alla scheda allegata alla domanda di ingresso - opportunamente identificabile tramite un numero indicato dall'Ente al momento dell'accettazione.

Quanto alle dimissioni l'Ente può dimettere l'Ospite:

- con preavviso di 15 giorni, qualora ci sia morosità nel pagamento della retta per due mesi e previo invito ad adempiere.



- anche senza preavviso, qualora il comportamento dell'Ospite pregiudichi gravemente il buon andamento del servizio e l'armonia con gli altri utenti o qualora anche una sola delle clausole della presente Carta o del Regolamento non venga rispettata.
- anche senza preavviso, qualora emerga una incompatibilità tra le necessità della persona ed il servizio erogato o venga meno il rapporto fiduciario tra le parti.

L'Ospite, in ogni momento, può far richiesta di dimissioni da presentarsi per iscritto e con indicazione della data all'Amministrazione, con un preavviso minimo di 15 giorni liberi.

Per tutti i casi di dimissione di Ospite in convenzione l'Ente interpellerà l'A.S.L. di riferimento e l'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali per concordare le dimissioni stesse.

Al momento della dimissione vengono consegnate copia della documentazione sanitaria e della terapia farmacologica in atto e fornite indicazioni sulle necessità assistenziali individuali.

Le dimissioni dalla Struttura avvengono preferibilmente dal lunedì al venerdì entro le ore 16,00



Le dimissioni spontanee dell'Ospite non comportano alcuna responsabilità dell'Ente essendo l'ammissione volontaria.

## 6 – GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY

I dati verranno trattati nel rispetto delle normative vigenti; pertanto il personale garantisce il rispetto della privacy degli Ospiti non divulgando informazioni che li riguardino. L'Ente fornisce le informazioni di cui all'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, in particolare, la natura obbligatoria dei dati ai fini della ricevibilità della domanda, la titolarità in capo al Legale Rappresentante dell'Ente e l'utilizzo dei dati per la gestione del ricovero presso la Casa di Riposo; inoltre è riconosciuto il diritto di conoscere, cancellare, rettificare, aggiornare, integrare ed opporsi al trattamento dei dati stessi



nonché gli altri diritti riconosciuti dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003. Per far valere i diritti l'interessato potrà rivolgersi all'Ufficio di Segreteria dell'Ente. E' prevista apposita autorizzazione per il titolare, il responsabile e gli incaricati al trattamento della Casa di Riposo citata ad effettuare il trattamento dei dati personali ed alla comunicazione dei medesimi, ai fini istituzionali dell'Ente, ad altri Enti Pubblici, medici, organismi assistenziali, sociali e sanitari, con particolare riferimento a





quelli riguardanti lo stato di salute, necessari per la gestione del ricovero e la tutela sanitaria. Infine si richiede apposito consenso allo scatto di immagini e fotografie dell'interessato relative all'attività svolta dall'Ente e connesse alla divulgazione interna e/o tramite pubblicazioni esterne su giornali, via etere e/o sul sito dell'Ente.

## 7 - DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI (ORIENTEERING)



La Struttura con ingresso da Via/Piazza Umberto è situata nel centro storico del Comune di Sommariva del Bosco (Provincia di Cuneo), facilmente raggiungibile con l'uso di mezzi pubblici, in quanto posta a circa 100 metri dalla Stazione ferroviaria sulla linea Torino-Bra . E' raggiungibile da Torino cui dista circa 40 Km., da Cuneo circa 55 Km, da Bra e Carmagnola circa 10 Km.

Indirizzo: CASA DI RIPOSO – OSPEDALE RICOVERO -  
SOMMARIVA DEL BOSCO Largo dr. R. Vanni n. 1 12048 SOMMARIVA DEL BOSCO (CN) Telefax 0172 – 54062 e-mail: [ospedalericovero@libero.it](mailto:ospedalericovero@libero.it) - P. IVA 01769610047 C.F. 82000910040



Si raggiunge con facilità dalla statale delle Langhe e dalle provinciali di Racconigi e Sommariva Perno. A soli 10 Km. da Bra e Carmagnola a 40 Km. da Torino.



## 8 – STRUTTURA E TIPOLOGIA DELLE CAMERE

La Struttura si compone di due fabbricati tra loro collegati con la presenza di 3 nuclei R.A.F. da 58 posti letto complessivi ed un nucleo RA per 22 posti letto, oltre locali di servizio. La maggioranza delle camere è a due posti letto e tutte sono



muniti di servizi igienici. Ove possibile, al fine di ricreare un ambiente familiare e rendere più accogliente la permanenza in struttura, previo consenso della direzione e compatibilmente con le esigenze dell'eventuale compagno di stanza, all'Ospite viene data la possibilità di portare nella propria camera piccoli suppellettili, oggetti personali, fotografie o altro, compilando preventivamente apposita scheda la quale avrà un valore puramente informativo e precauzionale. Tutte le camere e bagni sono muniti di dispositivo di chiamata di emergenza. La camera non va considerata di proprietà e pertanto sulla base di obiettive e/o temporanee esigenze organizzative oppure sulla base di sviluppi della condizione psicofisica e personale dell'Ospite e/o a causa di incompatibilità/difficoltà di convivenza tra gli Ospiti, è facoltà della Struttura effettuare spostamenti di camera degli Ospiti, possibilmente previo accordo con l'Ospite, parente e/o persona di riferimento, fatta comunque salva, e limitatamente agli Ospiti non in convenzione, l'eventuale ridefinizione della retta. Per la camera singola, e limitatamente agli Ospiti non in convenzione, è prevista una maggiorazione della retta come determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione e risultante dall'allegato alla presente.

Non sono presenti barriere architettoniche mentre notevoli sono gli spazi ed aree verdi per la presenza di due giardini interni e quello adiacente la Stazione ferroviaria. L'esistenza di ampi parcheggi esterni, vicini alla Struttura (piazze della Stazione ferroviaria, Via Alasia) e gratuiti, permettono una facile accessibilità all'Ente. Infine al piano terra del fabbricato denominato Largo Vanni hanno sede locali ed ambulatori del Distretto dell'A.S.L. CN 2 ALBA-BRA con la quale l'Ente ha stipulato



convenzione di locazione: detta vicinanza col Distretto Sanitario è particolarmente utile ed agevola tutte le operazioni (pratiche burocratiche, prelievi, ecc) che si rendono necessarie per la gestione quotidiana dell'Ospite.

Segnaletica: all'interno della Struttura vi sono indicazioni chiare sulla distribuzione dei locali, percorsi e punti di orientamento per gli Ospiti e loro familiari.

La struttura declina ogni responsabilità e non risponde per la perdita, smarrimento o furto di denaro, valori, preziosi o beni personali (es. protesi dentarie, apparecchi elettromedicali, capi di abbigliamento, suppellettili ecc.) conservati nelle stanze, portati addosso o lasciati in luoghi comuni del Presidio: si consiglia, pertanto, di non tenere con sé molto denaro, gioielli o altri valori.

## **9 – STAFF DIRIGENZIALI ED OPERATIVI**

Sono organi dell'Ente:



**Il Consiglio di Amministrazione**, denominato Collegio Commissariale è l'organo di direzione ed indirizzo generale, definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite; a titolo esemplificativo il Collegio Commissariale delibera relativamente a statuti e regolamenti, bilancio preventivo, piante organiche, ammontare annuo delle rette, contrazione di mutui.

**Il Presidente** ha la rappresentanza legale dell'Istituzione e cura i rapporti esterni, convoca il Collegio Commissariale, presiede e dirige le adunanze, determina l'ordine del giorno delle sedute, cura l'esecuzione delle deliberazioni adottate dal Collegio Commissariale, assume sotto la propria responsabilità i provvedimenti di competenza propri del Collegio Commissariale quando l'urgenza sia tale da non permetterne la tempestiva convocazione (in questo caso dovrà riferire al Consiglio in adunanza da convocarsi entro breve tempo).

**Il Segretario-Direttore/Responsabile di Struttura:** è responsabile del personale, della gestione amministrativa, finanziaria e tecnica dell'Ente e, come tale, adotta tutti i provvedimenti (determinazioni) di organizzazione delle risorse umane e strumentali, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno, e finalizzati al raggiungimento degli obiettivi e dei programmi stabiliti dal Collegio Commissariale; partecipa alle riunioni del Collegio Commissariale; quale Responsabile di struttura provvede all'organizzazione, direzione e coordinamento generale delle attività, alla verifica del raggiungimento degli obiettivi, alla vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi erogati ed è responsabile dell'equipe multidisciplinare

### **Personale Operante**

All'interno della struttura operano le seguenti figure professionali:

- Operatori dipendenti direttamente dall'Ente:
  - n. 1 Segretario Direttore - Responsabile di Struttura
  - n. 1 Impiegata amministrativa
  - n. 1 Coordinatore dei servizi sanitari e assistenziali
  - n. 5 OSS (Operatore Socio Sanitario)
  
- Operatori dipendenti da ditte esterne/liberi professionisti cui l'Ente ha appaltato i servizi:
  - n. 26 OSS/operatori muniti dei titoli - requisiti previsti dalla vigente normativa
  - n. 3 Infermieri Professionali
  - n. 1 Fisioterapista
  - n. 2 Educatori professionali



- n. 1 Psicologo
- n. 3 Addetti al Servizio Cucina
- n. 7 Addette alle pulizie

## 10- ORGANICO E PRESENZA GIORNALIERA

La Struttura rispetta gli standard gestionali previsti dall'allegato "A" della D.G.R. 25-121296 del 14.09.2009 e s.m.i. sui requisiti organizzativi e gestionali garantendo la dotazione di personale prevista; tutto il personale ed i professionisti esterni che collaborano con la struttura sono in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale o dei requisiti previsti dalla normativa vigente



Nell'arco della giornata normalmente sono presenti:

- nr. 2 Unità amministrative (escluso sabato pomeriggio e domenica)
- nr. 1 Coordinatore Infermiere professionale (escluso sabato e domenica)
- nr. 1 Infermiere professionale
- nr. 1 fisioterapista (nei giorni di presenza)
- nr. 1 educatore (nei giorni di presenza)
- nr. 1 psicologo (nei giorni di presenza)
- nr. 15 oss giornalieri distribuite nei turni di servizio
- nr. 1 cuoco
- nr. 4 addette al servizio pulizia (in mattinata)

La consistenza numerica, anche giornaliera, sopra indicata, l'articolazione ed organizzazione dei turni, lo sviluppo del servizio sulla base dei piani di lavoro e la presenza degli operatori per turno e per reparto potranno subire variazioni anche per motivi gestionali-organizzativi (es. diversa organizzazione nell'erogazione del servizio da parte dei singoli affidatari, modifiche al part-time, ecc) e comunque nel rispetto degli standard previsti dalla normativa, specie regionale, in materia. A tal fine all'interno della Struttura sono pubblicati gli orari giornalieri di presenza delle singole professionalità.

Nella Struttura tutte le prestazioni mediche vengono garantite dal Medico di Medicina Generale (MMG-Medico di Base).

## 11 – SERVIZI EROGATI

Le prestazioni alberghiere, socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative rispondono ai bisogni non solo sanitari-assistenziali ma anche sociali e relazionali dell'anziano, garantendo l'autonomia residua e stimolando l'anziano ad aiutarsi in modo da evitare di sostituirsi a Lui.



## SERVIZI ALBERGHIERI

**Servizio di pulizia e sanificazione:** Il servizio di pulizia e riassetto delle camere, affidato a ditta esterna, viene effettuato con cadenza giornaliera, festivi compresi, indicativamente tra le ore 07,00 e le ore 12,00 (a seconda del Reparto e salvo eventuali variazioni dei predetti orari per esigenze organizzative) da 4 unità per un totale di circa 15 ore giornaliere complessive. In caso di necessità sono previsti interventi durante la giornata ad opera del personale assistenziale.



Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.



**Servizio mensa:** Il vitto consiste in colazione, pranzo, merenda e cena. Il servizio confezionamento pasti è affidato a ditta esterna certificata la quale provvede alla predisposizione dei pasti utilizzando la cucina interna.

La prima colazione, normalmente servita in camera, consiste in: caffè, caffè d'orzo, latte, the, biscotti secchi e/o fette biscottate, pane e/o grissini, confettura e/o miele monorazione;



Il pranzo in: primo, secondo, contorno, frutta o yogurt o dessert, caffè; ¼ di vino da tavola, pane e grissini;

La merenda in: thè/caffè con biscotti/frollini monorazione e/o yogurt e/o succo d'arancia/bibita;

La cena in: primo, secondo, contorno, frutta o yogurt o dessert; ¼ di vino da tavola, pane e grissini.

Sono previsti due menù: uno invernale ed uno estivo con rotazione quadrisettimanale. L'Ospite può consultare il menù settimanale e quello giornaliero esposti nelle bacheche di ciascun Reparto. I menu giornalieri, con disponibilità di alternativa al menù principale, sono predisposti secondo le tabelle approvate dal servizio igiene degli alimenti e Nutrizione dell'A.S.L. CN 2.



Sono possibili diete particolari su prescrizione medica. Quotidianamente vengono preparati alimenti frullati per ospiti con problemi di masticazione e/o di deglutizione.

I pasti vengono serviti e consumati nelle sale ristorante ai seguenti orari indicativi:



- colazione: di norma servita in camera dalle ore 8.00
- pranzo: 1° servizio con inizio alle ore 11,30 - 2° servizio con inizio alle ore 12,00
- merenda: dalle ore 16,00
- cena: 1° servizio con inizio alle ore 18,30 - 2° servizio con inizio alle ore 19.00

Per gli Ospiti non autosufficienti, in caso di impossibilità, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera con eventuale assistenza, mentre gli Ospiti autosufficienti temporaneamente impossibilitati a frequentare i refettori per motivi sanitari potranno consumare il pasto in camera, senza oneri aggiuntivi. Qualora gli Ospiti autosufficienti ne facciano richiesta è previsto il servizio dei pasti in camera, con oneri aggiuntivi al costo della retta mensile, come determinati annualmente dal Consiglio di Amministrazione ed allegati alla presente.



Per chi lo desidera (familiari, amici, ecc) vi è la possibilità di consumare con l'Ospite il pasto, prenotandolo al costo determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Nelle camere viene quotidianamente distribuita acqua minerale senza onere aggiuntivo sulla retta.

Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

**Servizio guardaroba, lavanderia e stireria:** La biancheria letto e bagno, di norma, deve essere fornita dall'Ospite; la sostituzione delle lenzuola avviene normalmente



ogni settimana e, ovviamente, a necessità per garantire l'aspetto igienico-sanitario. Fatta eccezione dei capi pregiati e di quelli che richiedono il lavaggio a secco o manuale (es. giacche, cappotti, ecc.), il servizio di lavaggio e stiratura degli indumenti personali degli Ospiti - per i quali la qualità dell'abbigliamento dovrà essere buona ma soprattutto privilegiare la praticità -, è svolto dalla Casa di Riposo senza oneri aggiuntivi.

La riconsegna degli indumenti lavati e stirati avviene di norma entro una settimana. L'ente provvede ad eventuali piccoli rammendi o riparazioni dei capi di vestiario. La struttura declina ogni responsabilità e non risponde per la perdita, rottura, smarrimento/furto dei capi di vestiario

E' facoltà dei parenti provvedere direttamente al lavaggio della biancheria personale degli Ospiti, previo accordo con l'Ente e senza riduzioni dell'importo della retta.



**Cure estetiche (Pedicure/manicure):** tale servizio viene garantito dal personale assistenziale anche se l'Ente potrà affidare all'esterno l'esecuzione del servizio o stipulare convenzioni per le prestazioni indicate con Istituti Scolastici. Gli interventi previsti nel P.A.I. nonché quelli prescritti dal medico per esigenze sanitarie, secondo la normativa vigente e nei casi da questa previsti, sono a carico dell'Ente mentre, negli altri casi, restano a carico dell'Ospite cui spetta individuare la professionalità.

**Parrucchiere:** secondo la normativa vigente e nei casi da questa previsti il servizio viene garantito dal personale assistenziale anche se l'Ente potrà affidare all'esterno l'esecuzione del servizio o stipulare convenzioni per le prestazioni indicate con Istituti Scolastici; le prestazioni particolari (tintura, permanenti, e similari) sono a carico dell'Ospite cui spetta individuare la professionalità. Per gli Ospiti di sesso maschile il taglio della barba è garantito dal servizio tutelare.



**Servizio manutenzione e Riscaldamento:** La manutenzione ordinaria dei locali, degli impianti, delle attrezzature e la gestione del calore sono effettuate da ditte esterne specializzate per settore affidatarie dei singoli servizi.



**Posta:** Il personale della Struttura provvede al ritiro giornaliero ed alla consegna della posta agli Ospiti

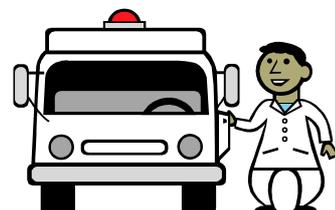
**Telefoni:** In ogni Fabbricato è installato un apparecchio telefonico pubblico funzionante a moneta, di cui uno, quello del Reparto denominato Largo Vanni (0172 - 55115) sia trasmittente (si può telefonare), con onere a carico dell'Utente, che ricevente, mentre quello del Reparto denominato Piazza Umberto solo trasmittente, con onere a carico dell'Utente.

**Telefono "a letto":** Tutti gli Ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno durante l'arco della giornata, tramite i telefoni portatili in dotazione al personale dipendente.

**Distributori di bevande:** In entrambi i fabbricati sono installati distributori automatici di bevande calde e fredde ed alimenti monorazione, funzionanti a moneta 24 ore su 24, con onere a carico dell'Utente.

**Televisore:** gli Ospiti che lo desiderano possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella camera purchè di piccole dimensioni e conformi alla vigente normativa.

**Trasporti:** ai sensi e nei casi indicati dalla D.G.R. n.17-15226 del 30.03.2005, per gli Ospiti non autosufficienti, il servizio di trasporto è garantito dall'Ente nell'ambito dell'A.S.L. CN 2 mentre per gli altri Ospiti lo stesso è





garantito presso le strutture ospedaliere/sanitarie ubicate nel Comune di Bra. Si precisa, inoltre, che l'Ente ha stipulato una Convenzione con la C.R.I. - Delegazione di Sommariva del Bosco - per l'applicazione di uno sconto sulle prestazioni a pagamento da questa erogate agli Ospiti.

## SERVIZI SOCIO SANITARI

I servizi socio sanitari vengono erogati in base a quanto previsto nel "Piano Assistenziale Individualizzato" (P.A.I.), elaborato in sede di riunione periodica di tutte le professionalità che hanno provveduto ad una osservazione e raccolta di dati sanitari, socio-assistenziali, relazionali, psicologici e colloqui con familiari o persone di riferimento. Il PAI evidenzia i principali bisogni dell'Ospite e propone gli interventi ritenuti più opportuni con verifiche periodiche del raggiungimento degli obiettivi.

**Assistenza tutelare:** il compito è di soddisfare i bisogni primari degli Ospiti quali interventi di assistenza tutelare, diurna e notturna, diretta della persona (aiuto durante l'igiene personale ed i pasti, pulizia straordinaria degli ambienti di vita ed arredi ed ordinaria per ausili dell'Ospite, ecc), interventi di protezione della persona (controllo e sorveglianza), interventi generali di natura assistenziale (prestazioni volte a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'Ospite, rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc.) e di aiuto psicologico. Gli interventi assistenziali sono personalizzati, specifici e continuativi sulle 24 ore.



Nell'erogazione del servizio assistenziale/tutelare l'Ente potrà avvalersi di ditte esterne. La Struttura è dotata di un sistema di segnalazione delle chiamate di emergenza tramite apposito "cicalino/cercapersone" in dotazione agli operatori in modo da garantire un rapido intervento in caso di chiamata.

Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

**Coordinamento dei servizi socio sanitari:** l'Infermiere Professionale Coordinatore del personale e dei servizi sanitari e socio assistenziali, presente normalmente per un numero minimo di 7 ore circa giornaliere dal lunedì al venerdì, cura i rapporti con Ospiti, parenti, A.S.L, Medici di base ed Ente gestore del servizio socio-assistenziale e svolge attività di coordinamento, vigilando



sul buon andamento dei servizi.

Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari di presenza.

**Assistenza infermieristica:** l'attività consiste nella prevenzione e cura delle malattie sotto la direzione del Medico di base che ha in carico l'Ospite, in particolare somministrazione dei medicinali prescritti ed esecuzione dei trattamenti speciali curativi ordinati dal medico, completa gestione dei farmaci e medicinali, assistenza al medico nelle varie attività di Reparto, opera di orientamento e di istruzione nei confronti degli operatori. Si precisa che la gestione dei medicinali avviene preferibilmente da parte dell'Ente.

Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

**Farmaci:** attualmente, a tutti gli Ospiti domiciliati in struttura il servizio farmaceutico ospedaliero dell'A.S.L. CN2 garantisce la fornitura gratuita dei farmaci in fascia "A" secondo apposito disciplinare. In tutti gli altri casi, al fine di garantire la maggior trasparenza, a seguito di accordi tra la Struttura e la Farmacia di Sommariva del Bosco, l'approvvigionamento dei farmaci avviene tramite la prescrizione del medico curante che, raccolta dall'I.P., viene trasmessa in Farmacia per l'acquisto dei medicinali, successivamente consegnati all'I.P. il quale si accerterà della corretta fornitura. I parenti sono invitati a provvedere, mensilmente, al pagamento dei farmaci direttamente in Farmacia la quale provvederà al rilascio della fattura - previa comunicazione del codice fiscale dell'Ospite - o scontrino fiscale (ai fini di eventuale detrazione al momento della compilazione della dichiarazioni dei redditi).



**Protesi ed ausili:** La fornitura di protesi ed ausili (carrozzine, tripodi, deambulatori, sacchetti per stomia, cateteri vescicali, pannoloni, ecc.) sono forniti direttamente ai singoli Ospiti dal Servizio protesico dell'A.S.L. di appartenenza, dopo una procedura che comporta, previo inizio della pratica di invalidità civile da parte del medico di base, eventuale prescrizione di apposita visita specialistica, la scelta dell'ausilio da parte dello Specialista e l'assegnazione da parte dell'ufficio competente della predetta A.S.L.

Al Coordinatore dei Servizi si potrà fare riferimento per aver il supporto necessario all'espletamento delle sopra citate pratiche burocratiche.

**Assistenza medica:** gli Ospiti si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche fornite dal Servizio Sanitario Nazionale, tramite il Medico di Base (MMG - Medico di Medicina generale) - scelto autonomamente, come se l'Utente si trovasse a casa propria - il quale può garantire o una





presenza con cadenza settimanale o interventi in base al bisogno. L'Utente può mantenere il proprio medico purchè vengano garantiti un tempestivo intervento e prestazioni senza oneri per la Struttura oppure scegliere un medico della locale A.S.L., precisando che, in quest'ultimo caso, la predetta scelta, se non definitiva, ha durata massima annuale, eventualmente rinnovabile.

In caso di ricovero di emergenza l'Ospedale di riferimento è quello di Bra - in tal caso, se possibile, si avviserà il familiare, parente o persona di riferimento - mentre per i ricoveri programmati l'Ospite è libero di scegliere la Struttura cui fare riferimento.

L'eventuale opposizione dei parenti o dell'Ospite alle indicazioni di ricovero e/o terapeutiche del Medico deve essere espressamente manifestata per iscritto. Infine i percorsi diagnostici e terapeutici relativi a situazioni sanitarie di rilevante complessità vanno discussi e concordati tra Ospite e/o persona di riferimento, Medico di base e Struttura.

**Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico - Supporto psicologico:** tale servizio è volto alla rieducazione funzionale delle disabilità mediante terapie manuali e occupazionali con l'uso di una palestra attrezzata per l'attività specifica. Il servizio è svolto da fisioterapista e da psicologo. L'intervento dello psicologo, con eventuali momenti di confronto coi familiari, mira a promuovere il benessere psicologico per contenere il decadimento mentale, i disturbi comportamentali ed il disagio legato all'invecchiamento, a migliorare l'autostima e il tono dell'umore. Inoltre i professionisti sopra indicati possono svolgere corsi di formazione agli operatori tutelari per migliorare il servizio erogato

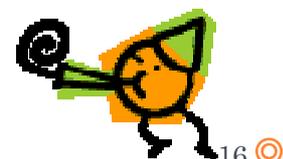
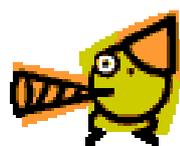


Il servizio è compreso nel costo della retta per gli Ospiti non autosufficienti, mentre per gli altri Ospiti, ove richiesto, è prevista una tariffa come risulta dall'allegato alla presente.

Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari degli operatori, generalmente presenti negli stessi giorni e negli stessi orari per garantire una sicurezza mnemonica.

**Servizio animazione e terapia occupazionale:** l'attività di animazione prevista per gli Ospiti non autosufficienti coinvolge tutti gli Ospiti ed è principalmente finalizzata a favorire la socializzazione e relazione mediante attività strutturate basate su progetti che, dai bisogni del singolo Ospite, mirano al benessere relazionale anche tramite l'interazione con il territorio e la proposta di

attività di stimolazione percettivo/motoria adeguate alle capacità di ogni singolo, con il coinvolgimento da un lato di tutte le figure professionali e dall'altro di volontari e familiari la cui partecipazione è molto





gradita. Inoltre si stimolano, a livello individuale, sia le persone che tendono ad isolarsi in stanza o a stare in piccoli gruppi rifiutandosi di partecipare alle attività di gruppo o partecipandovi solo sporadicamente sia le persone che, pur partecipando alle attività, hanno particolare difficoltà a socializzare. Infine dalla collaborazione tra fisioterapista ed animatore si svolge attività occupazionale come meglio indicato al punto 17.

Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari degli operatori, generalmente presenti negli stessi giorni e negli stessi orari per garantire una sicurezza mnemonica.

**Ufficio Amministrativo:** gli uffici amministrativi dell'Ente sono aperti dalle ore 8,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00 dal lunedì al venerdì; mentre al sabato l'orario di apertura è dalle ore 8,30 alle ore 12,00.



Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

**Assistenza religiosa:** le pratiche religiose per gli ospiti sono facoltative. Ogni Utente può farsi assistere dal ministro di culto cui appartiene. Per gli Utenti di religione cattolica viene celebrata una volta la settimana la Santa Messa e, a richiesta degli Ospiti, un sacerdote è a disposizione per tutte le pratiche religiose.

**Camera ardente:** in caso di decesso dell'Utente la Struttura mette a disposizione la camera ardente. Compete esclusivamente ai familiari la scelta dell'impresa di onoranze funebri cui affidare le varie incombenze anche di carattere amministrativo. Il personale è diffidato dal fornire consigli o suggerimenti in proposito e non può telefonare all'impresa mentre, solo se interpellato in merito, può indicare entrambe le Ditte con sede in Sommariva del Bosco, spettando sempre ai familiari effettuare la scelta: solo in caso di mancanza di familiari il personale potrà provvedere interpellando in modo alternato l'una ditta e successivamente l'altra, garantendo la parità di trattamento.

## 12 – SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA E A PAGAMENTO

Rinviando a quanto più diffusamente indicato al seguente punto 22 per quanto riguarda costi e tariffe, modalità e termini per il pagamento della retta, eventuali riduzioni dell'importo della retta e conservazione del posto in caso di assenza, si precisa che il costo dei singoli servizi sopra elencati, se non diversamente indicato, è compreso nella retta. Sono esclusi dalla retta e dovranno essere sostenuti direttamente dall'Ospite: le spese telefoniche, i farmaci in fascia C (non mutuabili) non forniti dal S.S.N. ed eventuali quote di partecipazione previste dalla normativa vigente,





protesi, visite specialistiche non a carico del S.S.N.; pasti e bevande consumate dai visitatori, i trasporti nei termini sopra indicati, tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno come l'accompagnamento a visite specialistiche ed accertamenti diagnostici, l'assistenza dell'Ospite in caso di degenza ospedaliera, le prestazioni assistenziali aggiuntive rispetto a quanto indicato dalla normativa regionale di riferimento, eventuali alimenti dietetici non compresi nel menù, pettinatrice/parrucchiere e cure estetiche nei termini sopra indicati, spese per il consumo di bevande erogate dai distributori automatici.

### 13 – CONTROLLO DELLA QUALITA'

Il controllo della qualità avviene tramite un sistema di monitoraggio continuo circa la qualità dei servizi offerti attuato da un lato mediante l'analisi dei dati risultanti sia da specifico questionario di soddisfazione degli Utenti, consegnato ogni anno all'Ospite/familiare di riferimento sia da apposito modulo per la raccolta delle lamentele, apprezzamenti e suggerimenti, entrambi allegati alla presente e comunque reperibili presso l'Ufficio Amministrativo, e, dall'altro, con l'effettuazione, da parte dei Responsabili dei Servizi, di verifiche periodiche su aspetti particolari del servizio erogato. La Struttura provvederà all'analisi e valutazione dei dati raccolti con momenti di discussione col personale, con l'equipe e, infine, col Collegio Commissariale per individuare le attività di correzione/miglioramento del servizio erogato.



Altro strumento di lavoro usato è il Piano di Assistenza Individualizzato(P.A.I.) così come il Diario Individuale in cui si definiscono, per ogni momento della giornata, le prestazioni offerte. Si utilizzano inoltre protocolli di lavoro condivisi da tutti

### 14- DOCUMENTO SUI DIRITTI DEGLI OSPITI - CRITERI DI TUTELA-

Alla presente Carta è allegato il documento contenente i diritti degli Ospiti e la procedura per la loro tutela.

### 15 - RECLAMI - SEGNALAZIONI - PROCEDURE

Quanto ai reclami, a seguito di disservizio, atto o comportamento non conforme a criteri di correttezza cortesia e qualità del servizio, l'Ospite o suo familiare può presentare reclamo verbalmente o per iscritto - eventualmente utilizzando l'apposito modulo - al Collegio Commissariale o suoi Rappresentanti, alla Direzione ed ai Responsabili dei Servizi. Il modulo per la presentazione dei reclami, contenente anche la procedura per la loro valutazione, allegato alla presente, è comunque sempre reperibile presso l'Ufficio Amministrativo.





## 16 - COMPORTAMENTI DA TENERE

Imparare a vivere in comunità ad una certa età non è cosa facile e scontata: spesso i livelli di conflittualità con gli altri utenti, con il servizio e, a volte, con gli stessi familiari, sono evidenti e non sempre riconducibili a standard accettabili. La Struttura, al fine di tutelare i propri utenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, intende stabilire alcune basilari regole di convivenza.

All'Ospite è richiesto spirito di adattamento e, a titolo esemplificativo, di rispettare le esigenze degli altri, tener conto degli orari stabiliti dall'Ente, curare la propria immagine personale anche con un abbigliamento decoroso, usare moderazione nell'uso delle bevande alcoliche, rispettare l'ambiente e gli arredi, astenersi da ogni atto che possa ledere l'altrui libertà, dignità e salute, osservare le norme di igiene comune e personale e di sicurezza, impegnandosi a non detenere in camera, nel proprio armadio o comodino o sui davanzali generi alimentari facilmente deperibili e/o pericolosi. L'Ospite o suo familiare non può chiedere al personale nessuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressioni per ottenere trattamenti di favore, mentre deve chiarire con gli operatori eventuali incomprensioni, rivolgendosi all'ufficio amministrativo sia per segnalare inadempienze nel servizio sia per avanzare richieste per prestazioni particolari.



A titolo esemplificativo l'Ospite e suoi familiari si impegnano pertanto

da un lato a collaborare con gli operatori per il mantenimento dell'igiene, della pulizia e del decoro della camera e degli ambienti comuni, dei mobili ed attrezzature; ad utilizzare appropriatamente i servizi igienici, a risarcire eventuali danni arrecati; salvo impedimento per ragioni di salute, a lasciare libera la camera negli orari stabiliti per l'effettuazione delle operazioni di pulizia; a non provvedere direttamente alla manutenzione e/o riparazione delle apparecchiature o degli impianti; ad evitare il sovraffollamento delle camere soprattutto in presenza di Ospiti in gravi condizioni di salute; a mettere la Struttura nelle condizioni di poter consegnare al più presto agli aventi diritto gli effetti personali e quant'altro di proprietà dell'Ospite dimesso definitivamente o deceduto; a consegnare i farmaci forniti direttamente e volontariamente e/o concordare la fornitura con il personale infermieristico; a informare il personale infermieristico su eventuali interventi sanitari esterni richiesti volontariamente;





e, dall'altro, a riconoscere che nella Struttura è vietato frequentare locali comuni con vestiti non decorosi; introdurre animali e/o dar loro da mangiare; installare davanti o sopra le finestre tende di qualsiasi modello; stendere capi di biancheria sui davanzali, balconi o termosifoni; utilizzare apparecchi rumorosi che possano recare disturbo, in particolare durante le ore di riposo; tenere in camera stufe elettriche, ferri da stiro, fornelli elettrici o a gas e ogni altra apparecchiatura che possa produrre incendi, scoppi, o altrimenti pericolosa; tenere in camera cibi scaduti, deteriorati od olezzanti; tenere sulle finestre od armadi vasi o altri oggetti che, cadendo, possano procurare danni; gettare acqua, immondizia od altro al di fuori degli appositi siti o recipienti; gettare negli apparecchi sanitari materiali che possano otturarli o recare danno alle condutture; fumare nei locali interni; asportare dai locali oggetti che ne costituiscono l'arredo o dotazione; entrare nei locali di servizio (es. cucina, lavanderia, ecc.); compiere atti che possano nuocere agli altri Ospiti o persone a qualunque titolo presenti in Struttura; ospitare nella camera, nelle ore notturne, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela e/o di amicizia con l'Ospite.

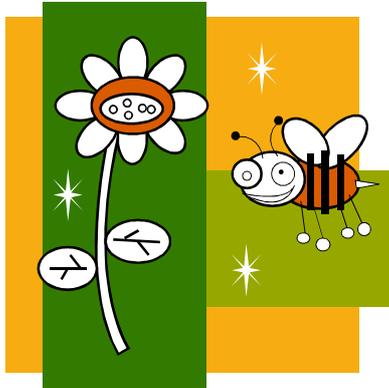


In particolare, quanto ai familiari: nella consapevolezza che nessuna amicizia può sostituire la vicinanza dei familiari, è opportuno che questi siano presenti il più a lungo possibile vicino agli Ospiti. Per evitare disagi agli Ospiti è indispensabile che i familiari si attengano in modo scrupoloso a quanto prescritto dal medico curante in rapporto alla terapia ed alla dieta: a tal fine è assolutamente vietato consegnare farmaci direttamente agli Ospiti: in caso di necessità gli stessi devono essere consegnati all'infermiere o in sua assenza al personale di servizio. Analogamente, sia per garantire diete alimentari adeguate ai bisogni individuali degli Ospiti in relazione a terapie in atto ed alle condizioni di salute, sia per tutelare la comunità degli Ospiti, è vietato per chiunque portare, senza autorizzazione, cibi esterni e/o cucinati a casa: i familiari devono consultare i responsabili dell'Ente per portare cibi e bevande (in modo particolare dolci ed alcoolici). I familiari/persone incaricate, inoltre, non sono autorizzati ad effettuare interventi di qualsiasi tipo nei confronti degli Ospiti, ad assumere in proprio delle iniziative ed a sostituirsi al personale di servizio nelle mansioni di loro competenza, mentre dovranno prestare la propria opera verso l'Ospite seguendo le indicazioni degli operatori socio-sanitari, rispettare la privacy degli Ospiti, uscire dalla stanza durante le cure igieniche, le visite mediche o altre situazioni che richiedono riservatezza per l'Ospite e/o compagno di stanza, riferire al





personale eventuali problematiche rilevate (tosse, deglutizione, ecc..) ed informare il personale in caso di accompagnamento dell'Ospite fuori dalla struttura eventualmente compilando l'apposita scheda per assenze.



In particolare: le uscite di breve durata (orarie), purchè sia avvisato il personale operante nella Struttura, sono libere sia per gli Ospiti autosufficienti così come per i non autosufficienti per i quali ultimi è necessario l'accompagnamento di parente o persona di riferimento, mentre per le assenze superiori alle 12 ore e/o comunque per il periodo notturno l'Ospite o persona di riferimento, dovrà compilare apposita scheda, facendosi carico di informarsi sulle condizioni sanitarie e su eventuali terapie ed

assumendosi ogni responsabilità in merito. La volontà di uscire dalla struttura verrà raccolta nei dati personali dell'Utente.

## 17 - ATTIVITA' RICREATIVE

L'attività di animazione è principalmente finalizzata a favorire la socializzazione e relazione degli Ospiti mediante le sotto indicate attività ricreative, culturali, occupazionali e sociali:

**Laboratorio ludico-cognitivo-motorio:** Tenendo conto delle abilità ed esigenze individuali, si lavora in grande gruppo con il fine di stimolare gli Ospiti in ambiti differenti: ludico con finalità socializzanti (tombola, canto, piccoli momenti di festa, ecc), cognitivo (ricordare episodi della propria vita, gioco del nome, ecc.), motorio (giochi con la palla, birilli, ecc).



**Laboratorio creativo:** Si lavora in piccolo gruppo per permettere ad ognuno di esprimere le proprie potenzialità e per garantire ai meno abili l'adeguato supporto e tranquillità: si preparano gli addobbi per le feste e piccoli oggetti che gli ospiti potranno regalare o utilizzare per abbellire i propri spazi, cartelloni delle stagioni facendo scegliere agli ospiti i fiori, i frutti e le immagini tipiche di quel periodo, l'almanacco ROT (terapia dell'orientamento nella realtà) per agevolare gli anziani nel quotidiano orientamento.



**Attività di stimolazione emotivo-sensoriale:** L'attività è volta a poter sperimentare modalità nuove a livello emotivo-relazionale grazie ad un setting protetto ed in



presenza di apposite stimolazioni. L'attività viene condotta con la supervisione della psicologa. L'intervento prevede principalmente la stimolazione dei cinque sensi: vista (con immagini) - udito (con la musica) - tatto (distinguere materiale diverso con il tatto) - olfatto (odorare spezie e fiori) - gusto (momento del rinfresco).



**Attività occupazionale:** è volta a stimolare e sperimentare le capacità funzionali (es. manualità fine), le capacità cognitive (es. attenzione, apprendimento) e la creatività di Ospiti con demenza moderata e/o con iniziale compromissione funzionale, utilizzando vari materiali e trasformando gli stessi in prodotti finiti attraverso tecniche manipolative e decorative.

**Attività di socializzazione esterna e collegamento con il territorio:** Festa degli anziani ed in occasione delle principali ricorrenze; inoltre vengono organizzate feste con cadenza mensile per festeggiare gli Ospiti che compiono gli anni in quel periodo con la presenza di orchestra che propone canzoni popolari e dando la possibilità agli Ospiti di essere protagonisti nel cantare - Progetto case di riposo senza frontiere (gemellaggio tra anziani appartenenti a strutture diverse) - Uscite sul territorio compatibilmente con il clima (settimanalmente al mercato, ai giardini; una volta all'anno con la partecipazione alla processione per la festa patronale) - Collaborazione con il locale Centro Diurno: per attività di giardinaggio e orticoltura, partecipazione a laboratori creativi (fiori di carta), momenti di festa ed uscite condivisi, collaborazione nella redazione del giornalino - Pranzo con i familiari - Scambio generazionale su cucina, giochi, storia, usi e costumi con coinvolgimento di associazioni locali - Partecipazione di anziani al gruppo esterno del cucito - Giornalino: due volte all'anno si pubblica il giornale della struttura, dove vengono raccolte le testimonianze degli Ospiti e raccontate le feste e le attività svolte in quel periodo. Il giornalino è un mezzo per informare parenti e persone che frequentano la struttura di ciò che avviene e per far sentire gli Anziani protagonisti.

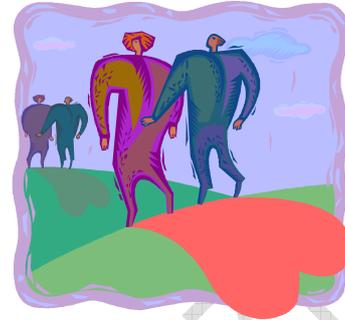


## 18 – VOLONTARI

L'Ente incoraggia tutte le iniziative di volontariato sia in forma singola che organizzata: a tal fine la Struttura, con deliberazione n. 49 adottata dal Collegio Commissariale in data 28.12.2005, ha stipulato apposita convenzione con l'A.V.O. (Associazione Volontari Ospedalieri) Sezione di Bra. Per ogni persona disponibile al servizio di volontariato si garantisce la copertura assicurativa con polizza di responsabilità civile. La presenza di volontari deve configurarsi come complementare e non sostitutiva del personale assistenziale-sanitario. Le prestazioni



volontarie non obbligano la Casa di Riposo ad alcun impegno economico, fatti salvi eventuali rimborsi spese, preventivamente autorizzati. I volontari debbono agire nell'ambito di programmi concordati con i responsabili della Casa di Riposo e si devono astenere da ogni azione che possa recare pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento dell'Ente. Il gruppo di volontari provvede ad accompagnare ed assistere gli Ospiti che lo desiderano alla celebrazione delle funzioni religiose (in particolare la Messa festiva e le uscite esterne) ed in occasione di altre attività organizzate dall'Ente. Infine l'Associazione provvede ad effettuare attività di formazione interna mentre l'Ente, nell'ambito dell'attività di animazione, provvede all'attività di tutoraggio e formazione specifica sulla Utenza della Struttura, estendendo, inoltre, ai volontari la possibilità di partecipazione ai corsi di formazione organizzati per il personale dipendente ed organizzandone di specifici per i volontari.



I volontari provvedono a firmare apposito registro dove indicano sia l'attività svolta sia eventuali esigenze/necessità/comunicazioni/osservazioni.

## **19 - ASSISTENTI FAMILIARI**

Nel ricordare che l'attività svolta dai familiari è nel modo più ampio ben accetta, si precisa che tutti i servizi vengono erogati dalla Casa di Riposo; pertanto non è prevista la presenza di assistenze private. Qualora l'Ospite o familiare, oltre i servizi già erogati dall'Ente, desiderasse ulteriore intervento di assistenza, questo è da considerarsi un rapporto del tutto privato, precisando che l'eventuale spesa e tutti gli aspetti di tipo economico, previdenziale e assicurativo sono a carico dell'Ospite assistito o della famiglia senza alcun obbligo o responsabilità da parte dell'Ente che non si assume alcuna responsabilità per l'opera svolta.

La volontà dell'Ospite o persona di riferimento circa la presenza di assistenti familiari - così come l'impegno a che le stesse siano informate sulle condizioni sanitarie e problematiche assistenziali connesse - verrà raccolta dall'Ente.

L'Ente si riserva di allontanare dalla Casa di Riposo le assistenti che dovessero assumere comportamenti contrari al buon andamento della Casa o all'assistenza agli Ospiti ed interferissero nei servizi erogati dalla Struttura.

## **20 – NATURA GIURIDICA - DIVERSI**



L'Istituzione trae le sue origini nel 1722 da un legato dell'Opera Pia Reineri fondata con Testamento del 02.05.1778 avente per scopo sussidi ai poveri. Successivamente, la Congregazione di Carità di Sommariva del Bosco fu riconosciuta I.P.A.B. - Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza - ai sensi della Legge 17 Luglio 1890 n. 6972 e, con Regio Decreto 10.06.1939, venne amministrata dall'E.C.A. ai sensi della Legge 3 Giugno 1937 n. 847. In data 14.09.1943

l'Ospedale venne classificato come Infermeria per malati acuti con Decreto del Prefetto di Cuneo e, con Dichiarazione del 21.10.1955, rilasciata dalla Prefettura di Cuneo, Ente Morale riconosciuto giuridicamente I.P.A.B. ai sensi della Legge n. 6972 del 17.07.1890. Con atto deliberativo n. 67, adottato dal Collegio Commissariale in data 15.09.1995, esecutivo e approvato con D.G.R. n. 105-9181 del 27.05.1996, l'Ospedale Ricovero ha assunto la denominazione "CASA DI RIPOSO - OSPEDALE RICOVERO" - Ente Pubblico locale non territoriale e non economico qualificato I.P.A.B. - con sede in Largo Dr. R. Vanni n. 1 del Comune di Sommariva del Bosco - Provincia di Cuneo e ne è stato approvato lo Statuto, successivamente modificato nel testo attuale, in osservanza alle vigenti normative in materia, con delibera del Collegio Commissariale n. 61 adottata in data 04.06.1999 e autorizzato/approvato dalla Regione Piemonte con D.G.R. n.37-28456 in data 25.10.1999. L'art. 4 del vigente Statuto precisa che l'Istituzione ha per scopo di prestare ospitalità e assistenza a persone di ambo i sessi autosufficienti, parzialmente autosufficienti e totalmente non autosufficienti, che si trovano in condizioni di bisogno e per le quali mancano convenienti strutture esterne familiari e sociali.

## **21 – DATI COMMERCIALI**

**Denominazione dell'Ente:** CASA DI RIPOSO – OSPEDALE RICOVERO con sede in Largo Dott. R. Vanni, 1 – Telefax : 0172 – 54062 – 12048 Sommariva del Bosco (CN) - P. I.V.A. 01769610047 - C.F. 82000910040 - e-mail: [ospedalericovero@libero.it](mailto:ospedalericovero@libero.it)

**Tesoriere dell'Ente:** Banca di Credito Cooperativo di Cherasco Agenzia di Sommariva del Bosco CAB 46870 – ABI 08487 – C/C 000090800450 intestato a Casa di Riposo – Ospedale Ricovero – Codice IBAN IT34R0848746870000090800450.



## 22 COSTI - MODALITA' PAGAMENTO - RIDUZIONI RETTA- CONSERVAZIONE DEL POSTO - DIVERSI

Per i posti letto convenzionati con l'A.S.L. di appartenenza la retta viene determinata annualmente secondo quanto disposto dalla vigente normativa regionale in materia ed è suddivisa in quota sanitaria (50%) a carico dell'A.S.L. di appartenenza e quota socio-assistenziale alberghiera (50%) a carico dell'Ospite. Entrambe le quote seguono la disciplina prevista dalla normativa in materia la quale, per aspetti particolari, rinvia al Regolamento della singola struttura per la quota a carico dell'Ospite.



Per gli altri posti letto la retta di degenza è stabilita annualmente dal Collegio Commissariale, di regola contestualmente alla redazione del Bilancio Preventivo di ciascun anno, del quale riflette i costi previsti, con decorrenza comunque retroattiva dal primo giorno di gennaio. La retta normalmente viene mantenuta inalterata per tutto l'anno; in casi di necessità può essere soggetta a motivata revisione in corso d'anno. La determinazione della retta mensile viene effettuata tenendo conto sia delle condizioni di salute della persona sia della tipologia di camera. La retta rimane invariata fino a quando non si verificano circostanze nuove che comportino la necessaria revisione di quanto stabilito.

In entrambi i casi sopraindicati l'importo della retta è comunicato in forma scritta dettagliata agli obbligati ed è comprensivo dei servizi alberghieri e dei servizi socio-sanitari. Gli importi risultano dall'allegato alla presente, mentre quanto alle prestazioni comprese ed escluse dalla retta si rinvia a quanto sopra indicato ai punti 11 e 12.



Qualora vi siano difficoltà economiche nel provvedere alla copertura della retta l'Ospite/persona di riferimento può rivolgersi al Consorzio Socio Assistenziale di residenza per l'integrazione della retta.

Agli effetti della retta si considerano giorni di presenza il giorno di entrata/rientro e quello di uscita/decesso; qualora l'inizio del soggiorno avvenga a mese iniziato la retta verrà conteggiata a partire dalla data di ingresso.

Per l'individuazione della retta giornaliera si divide l'importo complessivo della retta mensile per il numero dei giorni del mese di riferimento.

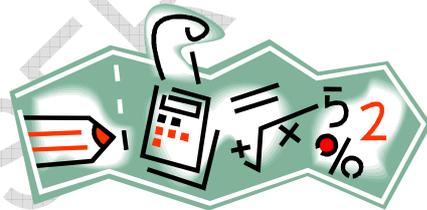
Al versamento della retta si dovrà provvedere entro il giorno 5 del mese di competenza (direttamente o mediante bonifico con valuta 5 del mese di riferimento) presso il Tesoriere dell'Ente BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CHERASCO – Ag. Sommariva del Bosco – Codice IBAN: IT



34R0848746870000090800450 intestato a Casa di Riposo – Ospedale Ricovero di Sommariva del Bosco, con l'indicazione del nominativo dell'Anziano ricoverato per cui si provvede al versamento. In caso di bonifico il costo dello stesso è a carico di chi lo effettua. In nessun caso si potrà provvedere al pagamento della retta direttamente all'Ufficio Amministrativo.

Dal momento in cui l'Ente comunica la disponibilità del posto letto lo Stesso rimane vincolato alla conservazione del posto per 15 giorni mentre l'Ospite/persona di riferimento si impegna all'ingresso/inserimento nello stesso periodo senza alcun onere mentre l'eventuale ritardo nell'ingresso/inserimento (superiore a 15 giorni e fino al massimo di 30 giorni) comporterà (dal sedicesimo giorno in poi fino al trentesimo giorno) l'obbligo, sempre al fine della conservazione del posto, di versare all'Ente un importo pari a €. 15,00 giornalieri; decorsi trenta giorni il posto letto si intenderà libero e nessun obbligo, specie di conservazione del posto, graverà sull'Ente.

In caso di assenze superiori alle 24 ore l'Ente, anche al fine della conservazione del posto, provvederà a detrarre dall'importo della retta quello relativo alla singola giornata alimentare come risulta dal sopra citato allegato.



Le variazioni dell'importo della retta sono sempre comunicate per iscritto. L'Ospite potrà recedere dal contratto di ospitalità nel termine di 30 giorni dalla data di ricezione della stessa, liberando nello stesso termine la stanza occupata e manifestando tale recesso per iscritto alla Struttura.

Dimissioni: L'Ospite può richiedere le dimissioni (dimissioni volontarie) in qualsiasi momento con un preavviso scritto di giorni 15; in caso di mancato preavviso, è dovuta una retta pari a 15 giorni e l'Ente potrà trattenere il corrispondente importo sulla retta versata. In caso di dimissioni da parte dell'Ente, per le quali si rinvia a quanto indicato al precedente punto 5, l'Ente non ha obbligo di restituzione della retta mensile.

Decesso: In caso di decesso dell'Ospite l'importo della retta verrà conteggiato sugli effettivi giorni di presenza.

Insolvenza: In caso di insolvenza dell'Ospite, la struttura solleciterà il pagamento per iscritto o verbalmente. Se l'insolvenza si protrae oltre i 60 giorni, la Struttura potrà dimettere l'Ospite.

Non vengono richieste cauzioni finanziarie all'accesso in struttura.

In ogni caso di rimborso, la Struttura, previo accordo con l'interessato provvederà, con comunicazione scritta, ad operare sull'importo della retta del mese successivo una detrazione di pari importo del rimborso oppure a corrispondere l'importo del

rimborso, tramite il Tesoriere, direttamente a favore dell'Ospite o persona di riferimento.

Salvo i casi sopra indicati, la mancata fruizione dei servizi, anche parziale, non dà origine a riduzioni o diminuzioni della retta.

Per ogni controversia che potesse derivare nel corso dell'ospitalità (ed in seguito alla medesima) il Foro Competente è quello di Alba.

CARTA DEI SERVIZI

## ALLEGATO 1

### 1 - TARIFFE PER L'ANNO 2014

Tipologia camera	€ mensili
Camera 1 posto letto	1.400,00
Tutte le altre camere	1.300,00

### 2 - MAGGIORAZIONI MENSILI

Agli importi sopra indicati (ad eccezione degli Ospiti convenzionati con le AA.SS.LL. di cui al successivo punto 4) si applicano le seguenti maggiorazioni mensili :

- a) NON RESIDENZA
- Euro 40,00 per gli Ospiti che non sono, al momento della domanda, o non sono stati, in passato, residenti per almeno 10 (dieci) anni nel Comune di Sommariva del Bosco.
- b) CONDIZIONI SOCIO-SANITARIE-ASSISTENZIALI:
- Prestazioni (assistenziali/infermieristiche) individualizzate EURO 280,00
  - Ospite Parzialmente autosufficiente EURO 680,00
  - Ospite Totalmente non autosufficiente EURO 900,00

### 3 - SERVIZI DIVERSI

Per l'anno 2013

1. Servizio pasto in camera: si applica una maggiorazione di Euro 7,50 (I.V.A. esente) a pasto se si tratta di richiesta di Ospiti Autosufficienti;
2. Servizio Pasti: per le persone esterne che occasionalmente usufruiscono del predetto servizio il costo è di Euro 13,00 (I.V.A. 10% inclusa) a pasto;
3. Servizio di riabilitazione e supporto psicologico per Ospiti richiedenti € 0,50 al minuto.

### 4- RETTE DI DEGENZA PER L'ANNO 2014 REPARTI R.A.F. CONVENZIONATI AA.SS.LL.

Le rette, indipendentemente dal posto letto, vengono determinate con apposita convenzione tra Ente ed A.S.L. di appartenenza. Per il 2014 si applicheranno le rette, secondo la D.G.R. n. 85-6287 del 02.08.2013 (recepita con Determinazione Direttoriale n. 1059 in data 30.09.2013 del Direttore Generale dell'A.S.L. CN 2 Alba - Bra).

### 5 - GIORNATA ALIMENTARE

Importo giornata alimentare: € 6,82 i.c./di

## ALLEGATO 2

### DIRITTI DEGLI OSPITI E CRITERI DI TUTELA

DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI (rif. DGR n.17-15226/2005 e s.m.i.)

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

La tutela dei diritti dell'utente si attua da un lato con l'esecuzione del PAI e l'osservanza della normativa in vigore per le strutture relativamente ai requisiti gestionali e strutturali, con la corretta applicazione dei singoli protocolli, e con un'accurata programmazione della formazione del personale e dall'altro con l'analisi del questionario di soddisfazione del cliente e l'attivazione di eventuali azioni correttive.

Inoltre, per garantire la tutela dei diritti dell'Ospite, la Struttura offre all'Utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni e/o l'esercizio dei citati diritti. I reclami, in forma dettagliata e su fatti specifici, potranno essere presentati sia dall'Ospite o persona di riferimento sia dalle Associazioni o Organismi che lo rappresentano tramite:

- Compilazione di apposito modulo sottoscritto dall'Ospite o persona di riferimento, allegato al Modulo di Domanda e reperibile presso l'Ufficio Amministrativo;
- Lettera in carta semplice, sottoscritta e indirizzata alla Direzione o al Consiglio di Amministrazione o suoi Rappresentanti;
- Segnalazione telefonica o mediante fax alla Direzione o Rappresentanti del Consiglio di Amministrazione;
- Colloquio con i Responsabili dei Servizi o Rappresentanti del Consiglio di Amministrazione.

Il Responsabile di Struttura entro 10 giorni successivi alla ricezione/interpello provvede ad assumere chiarimenti/informazioni dal Coordinatore Responsabile del Servizio socio-sanitari e dagli operatori al fine di ottenere tutte le informazioni necessarie e, successivamente, ove possibile, a comunicare un'appropriata risposta all'Utente entro 30 gg.. Per le segnalazioni di più agevole definizione

provvede a dare tempestiva risposta all'Utente. Nei casi di maggior complessità si seguirà la predetta procedura ma la decisione spetterà ad apposita Commissione composta da un Rappresentante dell'Amministrazione e dai due Responsabili (Amministrativo-Sanitario) della Struttura, provvedendo a dare risposta all'Utente entro 30 gg.. Qualora siano coinvolti direttamente i citati Responsabili, la Commissione sarà composta da tre Rappresentanti dell'Amministrazione. In tutti i casi sopra indicati, sarà comunque sempre possibile, in seconda istanza, rivolgersi al Collegio Commissariale o suoi rappresentanti che decideranno collegialmente entro 30 gg. Qualora la problematica o sua soluzione comporti implicazioni di indirizzo generale, il Collegio Commissariale provvederà per quanto di competenza entro 30 gg..

La risposta di cui sopra potrà avere forma verbale (anche tramite colloquio con gli interessati) o scritta e potrà, previa informazione agli interessati, essere prorogata di ulteriori 30 gg.

In nessun caso si terrà conto di comunicazioni anonime.

CARTA DEI SERVIZI

### ALLEGATO 3

#### Questionario di Soddisfazione per gli Ospiti

Per i signori ospiti e loro parenti il questionario è in forma anonima.

Qualora voleste comunicare i Vostri dati, compilate le righe seguenti.

Questionario compilato in data \_\_\_\_\_ Nome Cognome Ospite \_\_\_\_\_

Dall'ospite.  Da familiare/persona di riferimento

Per la legge sulla Privacy acconsento al trattamento dei dati personali raccolti. In caso contrario le informazioni saranno trattate in forma rigorosamente anonima ai fini esclusivamente statistici.

Ospite <input type="checkbox"/> AUTOSUFFICIENTE <input type="checkbox"/> NON AUTOSUFFICIENTE	Sesso <input type="checkbox"/> Maschio <input type="checkbox"/> Femmina			E' presente in struttura da <input type="checkbox"/> Da meno di 1 anno <input type="checkbox"/> Da 1 a 3 anni <input type="checkbox"/> Da più di 3 anni	
	Grave	Scarso	Adeguito	Buono	Ottimo
Informazioni e assistenza prima dell'accoglienza (se non già compilato in precedenza)	1	2	3	4	5
Assistenza al momento dell'accoglienza (se non già compilato in precedenza)	1	2	3	4	5
Qualità servizio assistenziale	1	2	3	4	5
Qualità per l'igiene personale degli ospiti	1	2	3	4	5
Qualità servizio ristorazione e adeguatezza alle esigenze dietetiche	1	2	3	4	5
Qualità servizio pulizia camera, bagno e locali collettivi	1	2	3	4	5
Qualità servizio di lavanderia	1	2	3	4	5
Qualità servizio infermieristico	1	2	3	4	5
Qualità servizio animazione	1	2	3	4	5
Qualità servizio fisioterapia	1	2	3	4	5
Qualità servizio psicologico	1	2	3	4	5
Qualità assistenza medica e direzione sanitaria	1	2	3	4	5
Qualità assistenza spirituale	1	2	3	4	5
Qualità servizio amministrazione/direzione	1	2	3	4	5
Valutazione generale sul Consiglio di Amministrazione	1	2	3	4	5
Rispetto della personalità e della riservatezza degli ospiti	1	2	3	4	5
Passaggio di comunicazione interno dello stato di salute e clinico	1	2	3	4	5
Qualità degli ambienti collettivi e degli spazi per esigenze individuali	1	2	3	4	5
Altro.... (specificare dal compilatore)	1	2	3	4	5

Punteggio complessivo

Data \_\_\_\_\_

### ALLEGATO 4



## MODULO PER LAMENTI, APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta (**Cognome**) \_\_\_\_\_ (**Nome**) \_\_\_\_\_

Residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ In qualità di (indicare la **parentela**) \_\_\_\_\_

del Sig./della Sig.ra \_\_\_\_\_, ospite presso la CASA DI RIPOSO

DESIDERA EVIDENZIARE all'Ente che (esprimere l'oggetto della **lamentela**, precisando fatto, data e luogo, personale interessato individuato tramite tesserino di riconoscimento):

---

---

DESIDERA EVIDENZIARE all'Ente che (esprimere eventuali **apprezzamenti**):

---

---

DESIDERA COMUNICARE, inoltre all'Ente che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

---

---

Ai sensi del d.Lg.s. 196/2003 autorizzo la Casa di Riposo al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Il presente modulo può essere ritirato presso l'Ufficio Amministrativo e va riconsegnato allo stesso o inserito nella apposita cassetta collocata all'ingresso.

In nessun caso si terrà conto di comunicazioni anonime.

Il Responsabile di Struttura entro 10 giorni successivi dalla ricezione provvede ad assumere chiarimenti/informazioni dal Coordinatore Responsabile dei Servizio socio-sanitari e dagli operatori al fine di ottenere tutte le informazioni necessarie e, successivamente, ove possibile, a comunicare un'appropriata risposta all'Utente entro 30 gg.. Per le segnalazioni di più agevole definizione provvede a dare tempestiva risposta all'Utente. Nei casi di maggior complessità si seguirà la predetta procedura ma la decisione spetterà ad apposita Commissione composta da un Rappresentante dell'Amministrazione e dai due Responsabili (Amministrativo-Sanitario) della Struttura, provvedendo a dare risposta all'Utente entro 30 gg.. Qualora il reclamo riguardi direttamente i citati Responsabili la Commissione sarà composta da tre Rappresentanti dell'Amministrazione. In tutti i casi sopra indicati, sarà comunque sempre possibile, in seconda istanza, rivolgersi al Collegio Commissariale o suoi rappresentanti che decideranno collegialmente entro 30 gg. Qualora la problematica o sua soluzione comporti implicazioni di indirizzo generale, il Collegio Commissariale provvederà per quanto di competenza entro 30 gg.. La risposta potrà avere forma verbale (anche tramite colloquio con gli interessati) o scritta e potrà, previa informazione agli interessati, essere prorogata di ulteriori 30 gg.

**ALLEGATO 5**



## **RECAPITI TELEONICI DEI SERVIZI PUBBLICI E PRIVATI**

**CASA DI RIPOSO di Sommariva del Bosco** :Telefax 0172 – 54062

**MUNICIPIO** : Centralino: Tel. 0172 – 566200

**UFFICIO POSTALE** : Tel. 0172 – 54134

**DISTRETTO A.S.L. – AMBULATORI** : Tel. 0172 – 55702

**CONSORZIO INT.ES.A.** Ufficio di Sommariva del Bosco: Tel. 0172 – 53009

Ufficio di Bra : Tel. 0172 – 430521/2 – 414777

**FARMACIA DI SOMMARIVA DEL BOSCO** : Tel. 0172 – 54127

**STAZIONE FERROVIARIA:** distribuzione automatica del biglietto

**Aggiornamento 2013**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**DIRETTORE SANITARIO:** dal mese di ottobre 2012 è presente la figura del Direttore Sanitario con incarico libero professionale e con funzioni di cui alla Dgr 45-4248 del 30.07.2012 con presenza settimanale alle riunioni di equipe e normalmente al giovedì mattina dalle 11,00 alle 13,00.

CARTA DEI SERVIZI



## Aggiornamento 2013 - CARTA DEI SERVIZI

### ALLEGATO 3

#### Questionario di Soddisfazione per gli Ospiti

Per i signori ospiti e loro parenti il questionario è in forma anonima.

Qualora voleste comunicare i Vostri dati, compilate le righe seguenti.

Questionario compilato in data \_\_\_\_\_ Nome Cognome Ospite \_\_\_\_\_

Dall'ospite.  Da familiare/persona di riferimento

Per la legge sulla Privacy acconsento al trattamento dei dati personali raccolti. In caso contrario le informazioni saranno trattate in forma rigorosamente anonima ai fini esclusivamente statistici.

Ospite <input type="checkbox"/> AUTOSUFFICIENTE <input type="checkbox"/> NON AUTOSUFFICIENTE	Sesso <input type="checkbox"/> Maschio <input type="checkbox"/> Femmina			E' presente in struttura da <input type="checkbox"/> Da meno di 1 anno <input type="checkbox"/> Da 1 a 3 anni <input type="checkbox"/> Da più di 3 anni	
	Grave	Scarso	Adeguito	Buono	Ottimo
Informazioni e assistenza prima dell'accoglienza (se non già compilato in precedenza)	1	2	3	4	5
Assistenza al momento dell'accoglienza (se non già compilato in precedenza)	1	2	3	4	5
Qualità servizio assistenziale	1	2	3	4	5
Qualità per l'igiene personale degli ospiti	1	2	3	4	5
Qualità servizio ristorazione e adeguatezza alle esigenze dietetiche	1	2	3	4	5
Qualità servizio pulizia camera, bagno e locali collettivi	1	2	3	4	5
Qualità servizio di lavanderia	1	2	3	4	5
Qualità servizio infermieristico	1	2	3	4	5
Qualità servizio animazione	1	2	3	4	5
Qualità servizio fisioterapia	1	2	3	4	5
Qualità servizio psicologico	1	2	3	4	5
Qualità assistenza medica e direzione sanitaria	1	2	3	4	5
Qualità assistenza spirituale	1	2	3	4	5
Qualità servizio amministrazione/direzione	1	2	3	4	5
Valutazione generale sul Consiglio di Amministrazione	1	2	3	4	5
Rispetto della personalità e della riservatezza degli ospiti	1	2	3	4	5
Passaggio di comunicazione interno dello stato di salute e clinico	1	2	3	4	5
Qualità degli ambienti collettivi e degli spazi per esigenze individuali	1	2	3	4	5
Altro.... (specificare dal compilatore)	1	2	3	4	5

Punteggio complessivo

Data \_\_\_\_\_



*Casa di Riposo - Ospedale Ricovero  
di Sommariva del Bosco*

# CARTA DEI SERVIZI