

R.S.A.
FONDAZIONE “G. ARNAUD”

Cod. Fisc. 85501430012 - P.IVA 01757070014



Servizi residenziali

socio-sanitari per anziani autosufficienti e non autosufficienti

CARTA DEI SERVIZI

Via Roma, 22 – 10088 VOLPIANO (TO)

Tel.: 011.988.44.66 – Fax: 011.988.57.41

e-mail: segreteria@ospedalearnaud.it

direzione@ospedalearnaud.it

P.e.c. ospedale.arnaud@postecert.it

Sito internet: www.ospedalearnaud.it



INDICE

➤ <i>La carta dei servizi</i>	<i>pag. 3</i>
➤ <i>L'Ente e le sue finalità</i>	<i>pag. 3</i>
➤ <i>Mission</i>	<i>pag. 4</i>
➤ <i>Carta dei diritti</i>	<i>pag. 6</i>
➤ <i>L'immobile</i>	<i>pag. 7</i>
➤ <i>Come contattarci</i>	<i>pag. 8</i>
➤ <i>Servizio</i>	<i>pag. 8</i>
➤ <i>Servizi offerti</i>	<i>pag. 9</i>
➤ <i>La retta</i>	<i>pag. 16</i>
➤ <i>Procedura di ingresso</i>	<i>pag. 17</i>
➤ <i>Dimissioni</i>	<i>pag. 19</i>
➤ <i>Orari di visita</i>	<i>pag. 19</i>
➤ <i>A chi rivolgersi</i>	<i>pag. 20</i>
➤ <i>Fattori e standard di qualità</i>	<i>pag. 20</i>
➤ <i>Tutela e verifica</i>	<i>pag. 22</i>
➤ <i>Organo di vigilanza</i>	<i>pag. 22</i>

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di impegno e di tutela dei diritti del cittadino-utente; è lo strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è la sintesi di ciò che l'Ente erogatore è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

Con la Carta dei Servizi la Fondazione Arnaud mette a disposizione dell'utente (Ospite e suoi famigliari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informato sulla organizzazione generale della struttura.

La Direzione della Casa di Riposo vuole, attraverso la Carta dei Servizi, fornire una corretta descrizione di quanto viene offerto e garantito ai propri Ospiti e che quindi gli Ospiti hanno diritto di esigere.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale operante all'interno della struttura è in grado di offrire, ma anche gli obiettivi e i traguardi che la struttura intende raggiungere.

Tutto il personale della struttura lavora per svolgere le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base a consigli e suggerimenti ricevuti.

Questo documento è dunque da interpretare in chiave dinamica e la Direzione della Casa di Riposo si impegna ad aggiornarlo periodicamente.

2. L'ENTE E LE SUE FINALITA'

o Cenni storici

La Fondazione Arnaud, con sede in Volpiano, Via Roma 22, è nata come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza" (I.P.A.B.), fondata per volere di Giovanni Arnaud, con testamento segreto in data 29 marzo 1867 e confermato con secondo testamento in data 6 marzo 1869, ed eretta in Ente Morale con Regio Decreto del 26/09/1896. Trasformata il 24 novembre 2021 in fondazione, iscritta al registro Regionale delle persone giuridiche della Regione Piemonte al n.ro 1522.

Fondato come presidio esclusivamente sanitario, ha convertito la natura dei servizi erogati passando da ospedale a casa di riposo nell'immediato dopoguerra.

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione che, come disposto dallo statuto, è presieduto dal parroco del Comune di Volpiano, o suo delegato stabile,

ed è composto da altri quattro componenti: due indicati dal Sindaco del Comune di Volpiano, una nominato dalla Caritas Parrocchiale e un diretto discendente del fondatore.

Il Presidente, individuato dal Parroco, rimane in carica fino a comunicazione di revoca o di rinuncia, i due componenti indicati dal Sindaco e quello nominato dalla Caritas Parrocchiale rimangono in carica per cinque anni e possono essere rieletti, il discendente dal fondatore può rimanere in carica per tutto il tempo che desidera e dovrà, in caso di rinuncia, provvedere personalmente la sostituzione.

Le funzioni del Presidente e degli Amministratori sono gratuite.

La legge garantisce la totale autonomia statutaria e regolamentare dell'Ente e quindi lo stesso opera in totale autonomia senza vincoli di dipendenza da altri enti, compresi quelli che hanno il diritto di nomina degli amministratori.

Le finalità della Fondazione Arnaud sono di ospitare ed assistere anziani non autosufficienti che necessitano di sostegno e sorveglianza continui e anziani totalmente o in parte autosufficienti.

3. LA MISSION

La Fondazione Arnaud si è prefisso l'impegno di garantire la soddisfazione degli Ospiti e delle loro famiglie, fornendo i servizi previsti nel rispetto della normativa nazionale e regionale pertinente e secondo standard di qualità del servizio definiti e controllati in modo continuativo.

I principi fondamentali cui si ispira l'attività della Casa sono quelli di

- **Uguaglianza:** la Fondazione Arnaud si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali. Il servizio socio-assistenziale è un servizio vitale e come tale deve essere prestato a tutti coloro che ne necessitano, senza discriminazione di alcun genere.
- **Imparzialità:** Tutto il personale operante all'interno della struttura è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- **Continuità:** tutte le prestazioni vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

- **Umanità:** l'attenzione del personale è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, ecc. Gli operatori si rivolgono agli ospiti con rispetto e massima disponibilità.
- **Partecipazione:** la partecipazione alle prestazioni del servizio offerto è garantita all'utente (ospite o suo familiare) mediante intervento diretto volto alla formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio, che la direzione si impegna a valutare e a darne immediato riscontro.
- **Efficacia e efficienza:** le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale al fine di produrre i migliori risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli ospiti, sia di gratificazione del personale. La direzione si impegna affinché detti risultati vengano raggiunti.

La direzione garantisce agli utenti informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

La funzione relativa alla **informazione** è svolta dal personale amministrativo e assicura all'utente la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti.

L'**accoglienza** all'interno del presidio è svolta dal personale infermieristico, dalla coordinatrice, dagli operatori OSS; questo personale è in grado di garantire una adeguata accoglienza in ogni momento della giornata, di ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni. Grazie alle ridotte dimensioni della struttura il rapporto che si instaura con gli operatori è quello di una famiglia allargata.

La funzione relativa alla **tutela** dell'ospite è assolta attraverso tutto il personale infermieristico e tutelare e il personale amministrativo che riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla direzione per le decisioni e i provvedimenti da assumere.

La funzione relativa alla **partecipazione** si realizza attraverso la predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente; esame delle segnalazioni e dei reclami proposti dall'utente o dai famigliari, rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi offerti.

4. CARTA DEI DIRITTI

La Direzione della Fondazione Arnaud si è impegnata ad adottare la **Carta dei Diritti della Persona**, di seguito riportata integralmente:

- *DIRITTO ALLA VITA* – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- *DIRITTO DI CURA E 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 bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
- *DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO* – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste accolte nei limiti 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 e ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.
- *DIRITTO ALLA CRITICA* – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.
- *DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE* – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.
- *DIRITTO ALLA 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.

5. L'IMMOBILE

La sede della Casa di Riposo è un immobile ubicato nel centro storico di Volpiano, in Via Roma 22, di proprietà della Fondazione Arnaud; dista circa 300 metri dalla stazione ferroviaria della linea Torino/Rivarolo C.se (Canavesana) percorrendo la Via Umberto I e la Via G. Raimondo, e circa 200 metri dalla fermata del servizio pubblico di pullman GTT della linea Torino/Ivrea percorrendo la Via Roma.

Nelle vie adiacenti la struttura sono disponibili adeguati posteggi.

Nelle immediate vicinanze sono localizzati i principali servizi della città: nel raggio di poche centinaia di metri sono infatti ubicati la chiesa parrocchiale, il municipio, le sedi del centro per anziani "A. Riboldi", polo di attrazione delle attività ludiche della popolazione anziana volpianese. L'immobile è dotato di giardino/cortile interno di circa 450 mq e di due ampi terrazzi.

Il fabbricato, nel suo complesso, è costituito da tre corpi di fabbrica disposti a forma di U. È ubicato alla confluenza della Via G. Raimondo con la Via Roma. Il corpo principale, prospiciente Via Roma, si compone di tre piani fuori terra, così come la manica prospiciente Via G. Raimondo; la manica ad ovest, parallela a Via G. Raimondo, che si affaccia al cortile interno, è dislocata su due livelli fuori terra ed un seminterrato. Dispone di due accessi: uno pedonale, da Via Roma, considerato l'ingresso principale della struttura, uno carraio, da Via G. Raimondo, attraverso il quale i mezzi di servizio possono accedere al cortile interno.

Tutti gli Ospiti non autosufficienti sono alloggiati in camere doppie con servizi igienici di pertinenza al piano terra, al primo e al secondo piano; gli Ospiti autosufficienti in camere doppie con servizi igienici di pertinenza al secondo piano della struttura.

Sono naturalmente presenti locali comuni, la palestra, l'infermeria e i necessari locali di servizio, oltre ai locali del personale e dell'amministrazione.

Assieme alla ristrutturazione si è provveduto alla sostituzione di tutti gli arredi forniti da una primaria industria specializzata nella produzione di mobili destinati a Residenze per Anziani.

6. COME CONTATTARCI

Indirizzo postale:

Fondazione Arnaud - Via Roma, 22 – 10088 Volpiano (TO)

Tel 011.988.44.66 Direzione e Ufficio Amministrativo –tel. 011.988.57.40 Ospiti

Fax 011.988.57.41

Mail: segreteria@ospedalearnaud.it

Mail: direzione@ospedalearnaud.it

Pec: ospedale.arnaud@postecert.it

Sito internet: www.ospedalearnaud.it dal quale è possibile scaricare la documentazione per la domanda di inserimento.

7. SERVIZIO

La Fondazione Arnaud è una struttura che offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per tutti i giorni dell'anno.

Caratteristiche del modello organizzativo della struttura sono:

- Organizzazione della giornata il più vicino possibile alle abitudini famigliari.
- Presenza per ciascun ospite di una cartella clinica compilata e aggiornata dal medico.
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite.
- Modalità di lavoro in equipe.
- Presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori.
- Presenza di protocolli operativi.
- Carta dei servizi aggiornata periodicamente.

Il personale operante nella struttura è composto da direttore di struttura, direttore sanitario, medici di base, infermieri professionali, coordinatrice infermieristica, operatori socio-sanitari (O.S.S.), coordinatrice dei servizi assistenziali, fisioterapisti, psicologo, addetti amministrativi, animatori e educatori, cuoca, addetti ai servizi generali.

Relativamente ai bisogni dell'Ospite la struttura offre servizi:

- Mirati ai bisogni dell'ospite stesso;
- Specializzati;
- Personalizzati alle esigenze del singolo;
- Continui e garantiti nell'arco di tutta la giornata.

○ **Giornata tipo**

- 6.30/9.15 Sveglia ospiti differenziata per bisogno individuale, igiene personale quotidiana, colazione, distribuzione terapia;
- 9.00/9.30 Igiene dopo colazione, accompagnamento ai servizi e assistenza;
- 9.30/12.00 Attività di animazione e riabilitazione motoria, rifacimento letti, controllo e cambio dei presidi per incontinenza, S. Messa il mercoledì, idratazione, assistenza, preparazione per il pranzo. L'Ospite è libero di scegliere se desidera o meno e a quali attività partecipare, tuttavia l'equipe indirizza ciascun anziano verso ciò che ritiene più adeguato al benessere dell'Ospite, terapie;
- 12.15/13.15 Pranzo (aiuto e controllo), igiene dopo il pranzo
- 13.15/18.30 per chi lo desidera riposo pomeridiano, successiva alzata, cambi presidi per incontinenza, bagni programmati, attività di animazione e riabilitazione motoria, TV, merenda, preparazione e igiene per la cena, terapie;
- 18.30/19.45 Cena (aiuto e controllo)
- 19.45 dopo la cena possibilità di guardare la TV, preparazione per la notte, terapie, riposo notturno.

8. I SERVIZI OFFERTI

○ **Servizio medico**

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza dei medici di medicina generale, uno dei quali presente in struttura ogni mattina, con orario variabile a seconda degli orari di ambulatorio.

○ **Servizio Infermieristico Professionale**

L'assistenza infermieristica è attualmente garantita per 22 ore, sulle 2 ore rimanenti alle 24 c'è la pronta reperibilità; l'orario di presenza è dalle 6,30 alle 15,00 - dalle 15,00 alle 21,00 - dalle 22,30 alle 6,30. Grazie alla totale disponibilità del personale infermieristico l'orario si adegua ogni volta alle necessità e ai bisogni degli Ospiti, anche in relazione alle presenze e alle intensità assistenziali.

○ **Servizio farmaceutico e protesico**

L'approvvigionamento delle medicine è effettuato direttamente dalla Casa di Riposo e gli Ospiti o i loro parenti sono tenuti a provvedere al pagamento di quanto dovuto al ricevimento del rendiconto mensile.

I familiari che provvedono direttamente alla fornitura dei medicinali devono garantirne sempre la disponibilità e dovranno concordare le modalità con il servizio infermieristico o la direzione.

I farmaci da somministrare possono essere soltanto quelli prescritti ad ogni Ospite dal proprio medico di medicina generale o da specialista di fiducia. Tutti i farmaci devono essere obbligatoriamente consegnati al servizio infermieristico che provvede alla conservazione, preparazione e somministrazione secondo le dovute modalità e prescrizioni.

La fornitura base degli ausili per incontinenti è garantita con consegna trimestrale dall'ASL a tutti gli Ospiti che ne necessitano, le eventuali integrazioni eccedenti la fornitura base sono a carico del singolo Ospite.

○ **Servizio di rieducazione funzionale**

La rieducazione funzionale è svolta da un fisioterapista coadiuvato da due collaboratori laureati in scienze motorie. Essi seguono sia l'attività individuale, secondo il PAI (progetto assistenziale individuale), che la geromotricità di gruppo e sono attualmente presenti in struttura per 27.30 ore complessive ogni settimana. L'attività individuale si svolge prevalentemente di mattina mentre quella di gruppo si svolge nell'arco della giornata e prevede programmi di semplici movimenti degli arti, gioco con i palloncini, sincronismo con la musica; due pomeriggi a settimana si effettua la ginnastica dolce di gruppo.

Il fisioterapista fornisce inoltre indicazioni al personale di assistenza per la mobilizzazione e la ginnastica passiva per limitare i danni legati alla immobilità e massoterapia per limitare i disturbi legati a problemi circolatori.

○ **Servizio psicologico**

Lo psicologo è presente in struttura per n. 12 ore mensili / 3 a settimana. È a disposizione degli Ospiti su progetto individuale, dei familiari e di tutto il personale, previo appuntamento e motivazione.

○ **Servizio di Assistenza Tutelare**

Il servizio di assistenza alla persona è realizzato solo con personale in possesso di qualifica regionale OSS (Operatore Socio Sanitario) che garantisce l'assistenza secondo PAI e si svolge su tre turni di lavoro:

Mattino	6,30 - 14,30	oltre 6,30 – 11,30
Pomeriggio	14,30 - 22,30	oltre 14,30– 21,30
Notte	22,30 - 6,30	

L'O.S.S. svolge le seguenti prestazioni:

Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona sempre sulla base del progetto individuale (PAI) e quindi alla fascia assistenziale di non autosufficienza.

Aiuto nella alzata dal letto, preparazione e aiuto per il riposo pomeridiano e notturno;

Aiuto e/o esecuzione dell'igiene quotidiana e periodica;

Bagno settimanale

Aiuto nella vestizione;

Aiuto nell'assunzione del cibo;

Accompagnamento agli spazi collettivi

Aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività; mobilizzazione delle persone allettate e/o in carrozzella.

Interventi rivolti all'assistenza indiretta alla persona

Riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature degli Ospiti.

Interventi di protezione della persona

Controllo e sorveglianza dell'ospite per evitare cadute e incidenti di qualsiasi natura.

Il personale O.S.S. svolge inoltre interventi generali di natura assistenziale e di supporto per seguire l'evoluzione delle condizioni dell'ospite.

Il personale infermieristico e il personale O.S.S. assicurano, lavorando in sinergia, le seguenti prestazioni per la tutela igienico-sanitaria della persona:

- Supporto agli infermieri per il controllo e aiuto nella assunzione dei farmaci;
- Prevenzione di stati morbosi ricorrenti (ad es. piaghe da decubito);
- Prestazioni di pronto intervento di semplice attuazione.

Qualora l’Ospite o i familiari desiderino una ulteriore assistenza, soprattutto per compagnia o per uscite all’esterno, è obbligatorio darne preventiva comunicazione dettagliata e formale (il modello di richiesta è consegnato all’inserimento) alla direzione, assumendo ogni responsabilità poiché l’amministrazione dalla Fondazione Arnaud è del tutto estranea all’instaurarsi di eventuali rapporti di lavoro subordinati.

○ **Servizio di animazione e terapia occupazionale**

Questo servizio è svolto da animatori e/o educatori in possesso di titolo adeguato e da personale interno.

La struttura offre attività sia di mattina che nel pomeriggio con l’obiettivo di realizzare un ambiente sereno e coinvolgere gli ospiti in attività individuali o collettive in base a programmi stabiliti con il responsabile di struttura.

Indicativamente si svolgono attività di lettura (poesie, giornale), disegno e realizzazione di addobbi per le feste, laboratorio musicale, canto, ascolto di racconti e ricordi degli ospiti, giochi di società, parole crociate, lavori a maglia, proiezione di film.

Di norma si organizzano:

Feste in occasione di particolari ricorrenze: Befana, carnevale, Pasqua, estate, Natale, ecc.

Con cadenza mensile le feste di compleanno;

Con la bella stagione uscite plurisettimanali: “A spasso per Volpiano” In altri periodi si organizzano pomeriggi di aggregazione con: cantanti, ballo, musica, merende all’aperto ecc.

Gite durante la bella stagione con i classici ZOOM, Lago di Viverone, Santuario di Belmonte, Reggia di Venaria, centro commerciale Caselle, Borgo del Valentino in Torino.

In prossimità del Natale compatibilmente con il clima gite ai villaggi Natalizi e Presepi.

Sono a disposizione degli Ospiti riviste e quotidiani quali: Il Canavese, La Voce, famiglia Cristiana, Gente, oltre al libero accesso alla biblioteca interna.

○ **Servizio Alberghiero**

La struttura offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero: ristorazione, pulizia, lavanderia.

○ **Ristorazione**

I pasti sono preparati nella cucina della struttura. Il vitto è a carattere familiare. I menù rispettano i criteri dietetici, sono predisposti dall'Ente, sono stati approvati dal Servizio Igiene alimenti e nutrizione dell'ASL TO4 e sono esposti nelle sale da pranzo.

Sono previsti due menù, invernale ed estivo articolati su quattro settimane, con piatti diversi sia per il pranzo sia per la cena, con possibilità di due o più scelte per ogni piatto.

Sono garantite diete personalizzate in caso di necessità e prescrizione medica.

Sono previsti menù a richiesta per soddisfare le "golosità" dei nostri Ospiti.

Sono previsti, su prescrizione medica, menù alternativi personalizzati a seconda di specifici bisogni dietetici e nutrizionali. In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione ogni alimento può essere frullato e/o omogeneizzato per consentire una adeguata nutrizione.

Su richiesta i famigliari possono consumare il pranzo con il loro congiunto, così pure persone con necessità possono consumare uno o entrambi i pasti in struttura.

Gli orari della ristorazione cercano di rispettare le abitudini alimentari "di casa"

Nelle principali festività (le famiglie possono prenotare il pranzo da consumare con il proprio famigliare, non più di 2 per famiglia).

❖ Prima colazione	dalle 8,30 alle 9,00
❖ Idratazione, bevande	dalle 10,15 alle 11,00
❖ Pranzo	dalle 12,00 alle 13,00
❖ Merenda	dalle 16,15 alle 17,00
❖ Cena	dalle 18,30 alle 19,30
❖ Camomilla (a scelta)	dalle 21,00 alle 21,30

In struttura sono presenti distributori automatici a pagamento di bevande calde e fredde e spuntini.

○ **Pulizia**

La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti della struttura è effettuato giornalmente da apposito personale. La pulizia e il riordino delle attrezzature dell'ospite è svolta da personale O.S.S.

○ **Lavanderia**

La Casa di Riposo offre:

- il servizio di lavanderia per la biancheria da letto e da cucina, affidati a una ditta esterna.

- la lavanderia degli indumenti e dell'abbigliamento personale dell'ospite con l'esclusione degli indumenti che richiedono cure particolari. Per gli indumenti delicati potranno occuparsene direttamente i famigliari.
- per i pasti sono in uso tovaglie, tovaglioli e bavaglie monouso per garantire la massima igiene.

○ **Servizio Religioso**

Per gli Ospiti di fede cattolica è prevista la celebrazione della S. Messa celebrata da Don Angelo, alternate dal S. Rosario il giovedì mattina a cura della Suor Alberta. Vi è inoltre la possibilità di assistere ogni domenica mattina alla S. Messa trasmessa in televisione. Al piano terreno della struttura è presente la Cappella.

Gli Ospiti di fede diversa dalla cattolica possono avvalersi di assistenza spirituale consona alle loro esigenze.

○ **Servizio di Trasporto**

La struttura non dispone di un proprio mezzo per il trasporto, ma provvede alle prenotazioni dei mezzi idonei, con costo a carico dell'Ospite.

Nell'ambito delle gite le spese di trasporto degli ospiti sono a carico della struttura.

○ **Altri servizi alla persona**

Servizio di parrucchiere, presenti in struttura ogni lunedì e martedì pomeriggio o su richiesta. Il servizio di parrucchiere include le attività connesse con l'igiene personale lavaggio, asciugatura, ecc.

Sono invece a carico dell'Ospite tutte le attività ulteriori rispetto a quelle connesse con l'igiene personale quali, taglio, piega, permanenti, tinte, ecc.

Podologo, Callista, pedicure, manicure a richiesta è fornito da personale specializzato esterno. Il servizio è a carico dell'Ospite.

Telefono: l'Ospite può ricevere chiamate in qualsiasi momento della giornata e, su richiesta, può effettuare le chiamate esterne necessarie. Non è prevista alcuna spesa accessoria se le comunicazioni sono nel territorio.

Televisione: nelle tre sale soggiorno e nella sala polivalente è installato un televisore a disposizione di tutti gli ospiti. Ogni stanza è inoltre dotata di prese e sistema di collegamento con antenna centralizzata. L'apparecchiatura è, per il momento, a carico dell'Ospite.

○ **Servizio amministrativo**

La gestione amministrativa è svolta dal Segretario, secondo le indicazioni del Consiglio di Amministrazione.

L'ufficio di segreteria si occupa di tutte le pratiche necessarie al cambio del medico, cambio di residenza, rilascio dichiarazioni per disdette luce, tv, telefono, raccolta rifiuti, ecc.; approvvigionamento farmaci, prenotazione visite specialistiche e

trasporti; preparazione e inoltra richiesta ausili; piccoli acquisti richiesti dall'Ospite se autorizzati dai famigliari e custodia di piccole somme; ogni altra incombenza propria e legata al servizio erogato.

Il personale amministrativo è a disposizione oltre che per ogni informazione e chiarimento anche per accogliere reclami o segnalazione di disservizi.

○ **Servizi inclusi nella retta:**

- Assistenza medica, garantita attraverso i medici di medicina generale;
- Assistenza infermieristica per tutti gli Ospiti in rapporto all'intensità della fascia assistenziale;
- Assistenza tutelare alla persona, garantita attraverso le figure professionali O.S.S. (Operatore Socio Sanitario). L'erogazione delle prestazioni di assistenza tutelare sono garantite per 24 ore, secondo i tempi medi indicati dalla DG.R. 45/2012 in rapporto alla intensità della fascia assistenziale;
- Attività di animazione, garantita attraverso la figura dell'educatore professionale e volontariato con programmi e proposte per tutti gli Ospiti,
- Attività di riabilitazione, garantita attraverso la figura del fisioterapista e dei collaboratori laureati in scienze motorie, secondo i tempi medi indicati dalla D.G.R. 45/2012 in rapporto alla intensità della fascia assistenziale,
- Assistenza psicologica agli Ospiti su progetto personalizzato e ai famigliari previa motivazione e appuntamento;
- Servizio alberghiero per tutti gli Ospiti: pulizia giornaliera delle camere, cambio delle lenzuola periodico e all'occorrenza, teli bagno, lavaggio della biancheria ai sensi della normativa vigente.
- Servizio ristorazione per tutti gli Ospiti: colazione (bevande calde, prodotti da forno), pranzo, spuntini, merende, cena, tutte le bevande (the, caffè, tisane, vino rosso ai pasti, acqua). Sono preparate le diete personalizzate su prescrizione medica. I pasti vengono serviti in camera per il periodo indicato dal medico e quindi legato alla condizione di salute;
- Luce, riscaldamento, acqua etc.etc....

9. SERVIZI A PAGAMENTO EXTRA - RETTA

- Servizio pasti in camera **per scelta della persona** e non per condizione di salute;
- Spese telefoniche personali;
- Spese mediche, farmaceutiche, dentarie, ticket, trasporti non convenzionati dal Servizio Sanitario;
- Eventuale assistenza extra ulteriore ai minutaggi previsti per la fascia di intensità assegnata;
- Integrazioni infermieristiche, assistenziali, riabilitative **eccedenti ai parametri, previsti dalla vigente normativa per ciascuna fascia d’inserimento;**
- Le spese/forniture integrative derivanti da insufficienti presidi per l’incontinenza, per ausili e loro manutenzione, per integratori, ecc.
- I trasporti personali o per visite mediche e ricoveri rientri ospedalieri, fatti salvi gli inserimenti in convenzione e integrazione dei Servizi Sociali;
- Le visite specialistiche;
- Rottura o perdita delle protesi acustiche e dentarie
- Il servizio podologia/ callista;
- parrucchiere per tutti gli interventi non strettamente connessi con l’igiene personale (taglio, piega, tinta, permanente, ecc.);
- lavanderia personale di capi e indumenti che richiedano lavaggi specifici (pura lana, seta, ecc.) e lavori di sartoria professionale e identificazione dei capi personali;
- cure estetiche se non indicate nel P.A.I. o prescritte dal medico per esigenze sanitarie;
- Procedure per ottenere ausili e presidi individuali;
- Spese per pratiche amministrative es. **produzione documentazione fotostatica per indennità accompagnamento;**
- spese per eventuale acquisto di abbigliamento ed effetti personali;
- spese per danni arrecati dall’Ospite alla struttura o a terzi.

10. LA RETTA

Agli Ospiti non autosufficienti inseriti direttamente in convenzione dalle A.S.L. compete il pagamento della quota con ripartizione del 50% fra l’Ospite e l’A.S.L. di appartenenza nella misura stabilita dalla normativa in essere D.G.R. n 85 del 02/08/2013.

Per gli Ospiti autosufficienti e non autosufficienti non inseriti in regime di convenzione con l'ASL, la retta mensile si intende **privata a totale carico dell'Ospite**.

Prima dell'ingresso si consegna all'Ospite o al familiare di riferimento copia del Regolamento interno di funzionamento e la scheda informativa che contengono tutte le modalità e le specificazioni riguardanti l'importo della retta, le modalità di pagamento, le riduzioni previste, le modalità di aggiornamento, le procedure in caso di insolvenza.

L'importo della retta privata, è suddivisa per tipologia di fascia assistenziale è determinato periodicamente dal Consiglio di Amministrazione con apposito atto deliberativo e può cambiare anche in considerazione delle variazioni dello stato psico-fisico dell'Ospite.

L'ammontare della retta comprende i vari servizi offerti per tipologia di Ospite.

In caso di degenza in ospedale o di assenza prolungata a qualsiasi titolo, compete il pagamento della quota giornaliera piena per tre giorni, per i successivi giorni la quota giornaliera sarà decurtata del 20%.

Il pagamento della retta avviene mensilmente, in forma anticipata, entro il **giorno 5 del mese di riferimento** e può essere effettuato presso l'ufficio di segreteria o tramite bonifico bancario sul conto di tesoreria dell'Ente.

11. PROCEDURA DI INGRESSO

Sono previste due procedure per l'ammissione alla struttura:

- Per anziani non autosufficienti in rapporto di convenzione con le A.S.L. di appartenenza
- Per anziani non autosufficienti e autosufficienti in rapporto diretto con la struttura.

Per l'ammissione in posto convenzionato occorre richiedere la visita della Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) per la valutazione della non autosufficienza.

La Segreteria della Unità di Valutazione Geriatrica autorizza gli inserimenti, secondo la lista di attesa gestita direttamente e ne dà comunicazione all'interessato, ai Servizi Sociali competenti e alla struttura per l'accettazione.

Per l'ammissione in rapporto diretto con la struttura occorre compilare, in via preliminare, una domanda di ingresso e un modulo contenente le prime

informazioni per il personale assistenziale e sanitario. La domanda deve essere firmata dall'interessato e/o dal familiare/tutore e/o curatore e/o contraente.

Al momento della presentazione della domanda di ingresso verrà consegnato il modulo "Relazione Sanitaria", da compilarsi a cura del medico curante, attestante lo stato di salute dell'interessato. La Relazione Sanitaria dovrà essere consegnata nel più breve tempo possibile, poiché solo in quel momento la domanda di ingresso potrà essere considerata completa.

Si segnala che la struttura ha una propria valutazione interna (UVI) composta da: L'Equipe di base è composta da: Direttore sanitario, MMG, infermiere, OSS, FKT, psicologo.

Si procede quindi all'inserimento o mettere in lista di attesa.

Tutta la modulistica può essere consultata e scaricata dal sito dell'Ente www.ospedalearnaud.it

Le domande d'inserimento sono ordinate secondo un criterio di priorità in base:

- alla disponibilità dei posti e alla intensità della fascia assistenziale;
- alla residenza nel Comune di Volpiano;
- all'ordine cronologico con il quale sono pervenute.

Al momento in cui si libera un posto letto, vengono prese in esame le domande e si avvisa telefonicamente della avvenuta disponibilità.

I parenti dell'ospite sono invitati a recarsi presso la struttura entro il giorno successivo al contatto telefonico, per gli accordi circa la data e le modalità dell'inserimento, la sottoscrizione del contratto, la presa visione e rispetto del regolamento interno e degli oneri economici previsti con le modalità e nei tempi del regolamento stesso. Nella stessa data si consegna l'elenco dei documenti necessari per l'ingresso e il corredo della biancheria personale necessaria debitamente contrassegnato con il numero fornito dalla struttura.

La biancheria personale, **tutta e non solo in parte**, dovrà essere numerata dall'ospite o chi per esso prima dell'ingresso e contrassegnare ogni capo nelle successive integrazioni (condizione essenziale per identificare i capi). Ogni capo dovrà essere numerato con discrezione ma facilmente visibile quando piegato e stirato. Il numero assegnato sarà comunicato dalla direzione o dal coordinatore di struttura al momento del colloquio pre-ingresso.

Al momento dell'inserimento è richiesta la seguente documentazione:

- ✓ Carta di identità in corso di validità;
- ✓ Codice fiscale
- ✓ Una fototessera
- ✓ Tessera sanitaria
- ✓ Certificato di residenza;

- ✓ Cartella clinica/medica
- ✓ Documentazione sanitaria pregressa
- ✓ Medicinali in uso abituale per almeno 5 giorni;
- ✓ Esenzione ticket se in possesso
- ✓ Fotocopia verbale di invalidità o di richiesta inoltrata (se in possesso)
- ✓ Esito valutazione U.V.G. (se in possesso)
- ✓ Prescrizione per assegnazione ausilio e relativi comodati in uso (carrozzina, deambulatore, presidi antidecubito);
- ✓ Prescrizioni per assegnazione presidi per incontinenti: pannoloni, ecc.

Il giorno di ingresso di un nuovo ospite è estremamente importante e delicato per l'ospite, per i familiari, per il personale della struttura. Se gestito male potrebbe essere un momento traumatico. La fase dell'accoglienza richiede pertanto particolare attenzione.

L'anziano deve essere preparato dai familiari e, quando possibile, si consiglia di accompagnarlo prima del giorno dell'ingresso a visitare la struttura, in modo da facilitare il passaggio alla nuova situazione.

Il giorno dell'arrivo, in base alla condizione di salute e volere della persona, l'accoglie il comitato che è composto da: direttore, l'infermiera, la coordinatrice, il personale di assistenza, il tutor e sono a sua totale disposizione per accompagnarlo, presentarlo agli altri, mostrargli i vari ambienti della struttura, in modo che si senta subito accolto e benvenuto e possa inserirsi serenamente nella vita della comunità, ogni inserimento trova nella bacheca posta sopra il comodino, una locandina di benvenuto, il bicchiere e bottiglia di acqua e se gradita una bevanda calda.

Il giorno seguente all'ingresso il MMG provvede alla prima visita di controllo e apertura della cartella sanitaria.

Entro 15 giorni dall'ingresso si provvede alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato a cui partecipano: Il direttore Sanitario, M.M.G. il personale assistenziale, sanitario, fisioterapista, psicologo e educatore.

Il Piano Assistenziale Individualizzato è verificato dopo il primo mese e successivamente almeno ogni sei mesi.

All'ospite è assegnato il posto letto, tenendo conto, nei limiti del possibile, dell'età, del temperamento e di altre eventuali affinità esistenti tra gli anziani da alloggiare nella stessa camera. **Lo spostamento di stanza è previsto ed è autorizzato dalla direzione, previa informazione dell'ospite e familiari.**

Qualora l'abbinamento del/della compagna/a di stanza dovesse rivelarsi negativo, il direttore, previa verifica e valutazione, deciderà la possibile soluzione.

Al fine di riprodurre condizioni ambientali di tipo familiare, l'ospite ha la possibilità di conservare nella camera suppellettili e oggetti di arredamento

personali, compatibilmente con le esigenze degli altri Ospiti, gli spazi e le regole della vita di comunità.

L'Ospite è invitato a non tenere con sé oggetti di valore e denaro per i quali la direzione non si assume responsabilità se non consegnati nella cassaforte c/o la segreteria.

Sempre al momento dell'inserimento dovrà essere indicato il nominativo primario della persona da contattare in caso di urgenza ed un secondo eventuale. Si precisa che, per rispetto della legge sulla Privacy, **le informazioni di natura sanitaria e assistenziale saranno date solo al familiare indicato sul contratto d'inserimento individuato dall'ospite quale persona a cui comunicare ciò che lo riguarda.**

12. DIMISSIONI

L'Ospite o chi per esso che decida le dimissioni, per qualunque motivo, è tenuto a comunicare formalmente la propria partenza con almeno 30 giorni di preavviso. In mancanza di ciò è dovuta l'intera retta per uguale periodo.

Le dimissioni potranno essere disposte anche dalla direzione entro il primo mese di permanenza qualora si constatassero incompatibilità di qualsiasi genere con l'organizzazione del presidio o in caso si rilevassero a carico dell'ospite o dei familiari episodi o comportamenti di grave disturbo, pericolosi, incivili.

13. ORARI DI VISITA

La casa di riposo è aperta al pubblico ogni giorno, l'orario di visita è stabilito dalla Direzione con il seguente orario:

dalle 9,00 alle 12.00 - dalle 14,30 alle 18,30 -

Durante tale orario ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari amici e conoscenti senza limitazioni, ma è opportuno che tali visite non siano di ostacolo alle attività giornaliere e non arrechino disturbo alla tranquillità, serenità dei pasti e al riposo degli anziani residenti.

14. A CHI RIVOLGERSI

- LEGALE RAPPRESENTANTE: presidente del Consiglio di Amministrazione pro-tempore, riceve su appuntamento;

- CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE attualmente in carica:
 - ▶ Presidente: Sig. Franco Rolando LEGALE RAPPRESENTANTE
 - ▶ Vice Presidente: Sig. Mario FERRERO MERLINO
 - ▶ Consiglieri: Sig. Giacomo BORGE
Sig. Sergio VIOLA
Sig.ra Elena GALLO

Ricevono su appuntamento.

- DIRETTORE dell'Ente dott.ssa Floriana Piccione, riceve su appuntamento gli esterni
- SEGRETARIO: Furbatto Marino riceve su appuntamento gli esterni
- COORDINATORE INFERMIERISTICO riceve su appuntamento o quando in turno se non impegnata nella terapia, visite mediche o altre terapie urgenti.
- COORDINATRICE ASSISTENZIALE riceve quando in turno, dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14,30 alle 17,30.
- Ufficio Amministrativo e Vicario Direttore riceve dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 15.00 alle 17,30 dal lunedì al venerdì.

15. FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

La direzione considera i seguenti fattori di qualità e ha stabilito per ogni fattore uno specifico obiettivo (standard di qualità):

fattore di qualità: orari e modalità distribuzione pasti

obiettivo: regolarità orario distribuzione pasti rispettando il più possibile gli orari "di casa" e non quelli ospedalieri.

fattore di qualità: orari e modalità di sveglia

obiettivo: rispettare le esigenze/abitudini individuali e comunque non prima delle 6.30 /7.00

fattore di qualità: informazione data all'utente (ospite o familiare) sul servizio assistenziale e sul trattamento terapeutico

obiettivo: acquisizione esauriente di tutte le informazioni da parte del personale in servizio nel rispetto della sfera di appartenenza; disponibilità del medico a

concordare appuntamenti anche in orari diversi da quello ordinario, modificando l'orario di presenza.

fattore di qualità: ridurre i ricoveri ospedalieri, intensificando in struttura tutte le prestazioni previste per la categoria di appartenenza ed erogabili con il personale e la strumentazione a disposizione, ottimizzare l'integrazione dell'attività socio-assistenziale con quella sanitaria, visite mediche regolari.

obiettivi: controlli sanitari programmati per ogni ospite che prevedono oltre agli esami ematochimici di routine già in essere: visite mediche periodiche finalizzate anche alla prevenzione del peggioramento dello stato di salute dell'ospite e al mantenimento delle autonomie residue; esami strumentali di routine, monitoraggio costante da parte delle II.PP. dei parametri vitali, dello stato nutrizionale, ecc.

fattore di qualità: l'ospite ha il diritto di vedere riconosciuta la dignità e l'unicità della propria persona e di ricevere gli interventi più consoni al suo stato di bisogno e alle sue richieste.

obiettivo: stesura di un Piano Assistenziale il più possibile Individualizzato e attenta verifica soprattutto nei primi tempi dell'inserimento; individuazione della figura del tutor al momento dell'ingresso in struttura; compilazione periodica della scheda di valutazione personale; piano di lavoro flessibile e integrato.

fattore di qualità: è importante che gli ospiti, i familiari, il pubblico sperimentino in struttura il clima di "casa" legati alla vita quotidiana.

obiettivo chiara indicazione dei locali della struttura e degli usi cui sono adibiti, per poter agevolmente orientarsi; apposizione dei nomi degli ospiti sulla bacheca personale della stanza da essi occupata, al fine di personalizzare l'ambiente e di agevolare l'individuazione degli ospiti stessi; indicazione degli uffici e dell'ambulatorio con affissione degli orari di presenza del personale d'ufficio e del medico; indicazione dei diversi locali e orari delle attività.

fattore di qualità: mantenimento della ristorazione interna

obiettivo: offrire pasti con la fragranza di ciò che è confezionato e subito servito; dare la possibilità di fare richieste di cibi della tradizione; avere menù particolari per le festività; avere la possibilità di variare anche all'ultimo momento pur avendo prenotato altro.

Le attività svolte in struttura sono improntate a garantire il raggiungimento e il mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita degli Ospiti e pertanto l'impegno è indirizzato a:

- ✓ Svolgere le proprie attività con il criterio della massima disponibilità operativa al fine di garantire il soddisfacimento dei bisogni bio-psico-sociali di ogni Ospite;
- ✓ Favorire la partecipazione del volontariato, in particolare per attività di animazione e risocializzazione;
- ✓ Garantire alle persone ospitate il rispetto dei loro diritti, della loro personalità anche mediante la personalizzazione degli ambienti, la valorizzazione di ognuno attraverso una particolare cura dell'aspetto fisico, favorendo lo sviluppo delle relazioni interpersonali all'interno e all'esterno del presidio.

16. TUTELA E VERIFICA

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente la direzione offre la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Al direttore potrà essere presentato ogni reclamo sia in forma verbale sia in forma scritta. Il reclamo in forma scritta potrà essere consegnato nell'ufficio di segreteria o imbucato nell'apposita cassetta delle lettere esterna all'ufficio. I tempi di risposta per i reclami presentati in forma scritta sono fissati in 15 giorni dalla ricezione.

I reclami possono essere presentati sia dall'ospite sia dai famigliari.

In prossimità dell'ufficio amministrativo è posta la "cassetta lettere al direttore" per dare la massima disponibilità ed apertura a lamentele, suggerimenti ecc..

Annualmente si somministra ad ospiti/familiari un questionario di verifica per la soddisfazione percepita dei servizi erogati, al fine di intervenire e correggere le criticità evidenziate.

La struttura garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso momenti di discussione con il personale e con la stesura di una relazione annuale presentata al Consiglio di Amministrazione. In essa saranno evidenziati i risultati conseguiti o le motivazioni che ne hanno impedito il raggiungimento, con lo scopo di verificare l'andamento e il livello di qualità dei servizi, riadeguando i fattori e gli standard di qualità.

17. ORGANO DI VIGILANZA

In base alla vigente normativa regionale l'attività di vigilanza sul possesso e mantenimento dei requisiti tecnico-strutturali e di sicurezza, sulle corrette

modalità di organizzazione, svolgimento ed erogazione dei servizi presso la Casa di Riposo è svolta dalla COMMISSIONE DI VIGILANZA competente per territorio.



Grazie per aver scelto la nostra “CASA” BENVENUTI!!!!

Per meglio individuare i ruoli di ciascun operatore ci sono i colori delle casacche e il tesserino identificativo

Casacca gialla: personale OSS

Casacca blu coordinatore di struttura

Casacca verde: infermieri

Casacca rossa: caposala

Casacca verde scuro: servizi generali

Casacca bianca e pantaloni sale e pepe: cuochi

Casacca e pantalone Bianco: fisioterapisti

Il Direttore e suo Vice, lo Psicologo e il direttore sanitario con le educatrici indossano solo il tesserino identificativo