

# Carta dei Servizi

**OSPEDALE CIVILE DI CARRU'**

**VIA OSPEDALE N. 15**

**12061 CARRU'**

*Gent. Lettori,*

*Con la presente Carta dei Servizi desideriamo presentare e farVi conoscere l'Ospedale Civile di Carrù.*

*Sebbene si sia mantenuta la denominazione originale attualmente questa struttura è adibita a Residenza per Ospiti non autosufficienti (RSA), a Residenza Assistenziale per anziani autosufficienti (RA) e a Residenza Assistenziale Alberghiera per anziani autosufficienti (RAA).*

*All'interno di questo opuscolo troverete illustrati l'ubicazione della struttura e la composizione dell'organico con l'elenco delle figure professionali che vi operano.*

*Potrete inoltre avere informazioni circa la documentazione necessaria per la procedura dell'ingresso, le modalità di inserimento dei nuovi Ospiti, le tipologie di assistenze erogate, i diritti/doveri degli utenti ed i vari servizi offerti.*

*Con la speranza che questo opuscolo si riveli un "biglietto da visita" utile a stimolare in Voi, gentili lettori, il desiderio di conoscerci più da vicino, restiamo a disposizione, unitamente alla Direzione, per eventuali ulteriori chiarimenti.*

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

31 marzo 2015

## **CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

*La carta dei Servizi è lo strumento che fissa i principi che regolano i rapporti tra i cittadini utenti di un servizio e le pubbliche Amministrazioni.*

*La carta dei Servizi vuol favorire il dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il servizio. Essa è stata introdotta dalla legge quadro n. 328/2000 per la "Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali". All'art. 13 tale legge dispone l'adozione della "Carta dei Servizi Sociali" da parte degli Enti erogatori di servizi, e obbliga tali Enti a darne adeguata pubblicità agli utenti.*

*In particolare ha lo scopo di:*

- a) tutelare i diritti degli utenti;*
- b) regolamentare i rapporti cittadino/Ente precisando chiaramente i servizi offerti;*
- c) promuovere la partecipazione consapevole degli utenti per migliorare le prestazioni sia su piano della quantità sia sul piano della qualità.*

*Gli utenti, quali portatori di valori, capacità critica e di scelta, sono considerati indispensabili al "Sistema Qualità". Con essi si intende*

*instaurare un rapporto basato sulla trasparenza, sulla conoscenza e sulla fiducia in funzione del miglioramento costante dei servizi resi.*

## **PRESTAZIONE DELL'OSPEDALE CIVILE DI CARRU'**

*L'attuale I.P.A.B. "Ospedale Civile di Carrù" ha origine molto antiche. Costruito nel 1559 per volontà testamentaria del Sacerdote Luigi Garneri, volse la sua funzione di beneficenza a lungo. Nel secolo scorso era retto da una comunità di religiose assistite da un sacerdote. Fu posto sotto il patrocinio dei Duchi di Savoia prima e, dei nobili e ricchi del paese poi, come dimostrano gli statuti ordinari (Regia Patente 4 ottobre 1854, 23 dicembre 1896 ed in data 22 aprile 1906).*

*Nel 1983 si attuò il primo recupero riconvertendo l'antico ospedale in "Casa Protetta, Comunità Alloggio, Centro di incontro Anziani e Ambulatorio di tipo B".*

*Dall'anno 2000 all'anno 2013 la struttura subì quattro consistenti ristrutturazioni con la conseguente riconversione in Presidio Socio Sanitario Assistenziale per anziani auto e non*

autosufficienti con al proprio interno un nucleo R.A.A. da 10 posti letto situato presso l'edificio Zuccotti, due nuclei R.A. da totali 20 posti letto ed una "R.S.A." da 60 posti letto di cui 50 al primo piano e 10 al piano mansardato. Per quanto riguarda quest'ultimo nucleo l'Ospedale Civile è convenzionato con l'ASL CN1 ed autorizzato al funzionamento in via transitoria tramite deliberazione del D.G. n. 242 del 21/06/2013.

Attualmente l'I.P.A.B. assiste anziani autosufficienti ed anziani disabili non autosufficienti. Il fabbricato privo di barriere architettoniche, è dotato di ascensori, montalettighe, man correnti, servizi igienico-sanitari, impianti di segnalazione, sicurezza e soccorso, rispetta pienamente i parametri dimensionali e tecnici previsti dalle norme regionali vigenti.

Il presidio è ubicato al centro del paese, si affaccia sui giardini pubblici e sul Centro Anziani Comunale. E' collocato - fronte strada - con la sede degli uffici ed ambulatori specialistici del sub-distretto A.S.L. (a cui fanno capo i Comuni di Clavesana, Piozzo, Magliano Alpi, Bastia Mondovì, Cigliè e Rocca Cigliè). Gli ospiti quindi hanno facile

accesso agli ambulatori e lasciano la struttura solo in caso di ricovero ospedaliero.

L'Ospedale Civile di Carrù ha come finalità l'assistenza di persone non autosufficienti, che necessitano di assistenza continua e l'assistenza di persone autosufficienti (o parzialmente autosufficienti), che non possono essere assistiti a domicilio o in ambiente familiare. In collaborazione con il servizio sul territorio, l'Ospedale fornisce ospitalità diurna e servizi alberghieri di supporto agli anziani della comunità locale.

## **DOVE SIAMO**

L'Ospedale Civile ha sede in Via Ospedale n. 15 nel Comune di Carrù (CN); ubicato nel centro del paese e nelle vicinanze dei giardini pubblici, in prossimità di un ampio parcheggio ed è facilmente individuabile.

I contatti possono avvenire tramite:

- Telefono e fax: 0173/75104
- e-mail: [ospedale.carru@mtrade.com](mailto:ospedale.carru@mtrade.com).
- e-mail: [ospedale.carru@pcert.postecert.it](mailto:ospedale.carru@pcert.postecert.it)

*Si può raggiungere con mezzi propri o mezzi pubblici (Pulman di linea da Cuneo, Mondovì, Dogliani, Farigliano e Piozzo).*

### **AMMINISTRAZIONE**

*L'Ospedale Civile è una I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, ex Legge 17 luglio 1890, n. 6972), regolamentata dal D.Lgs. 4 maggio 2001, n. 207 (Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, a norma dell'articolo 10 della Legge 8 novembre 2000, n. 328). La natura giuridica è pubblica.*

*L'Ente, in quanto I.P.A.B., è amministrato da un Collegio Commissariale (C.C.) composto da cinque membri, sono nominati dal Sindaco del Comune di Carrù e durano in carica cinque anni. Il C.C., che svolge funzioni di indirizzo politico-amministrativo, programmazione e controllo, è composto dai seguenti membri:*

- Presidente, Responsabile Legale dell'Ente e Datore di Lavoro;*
- Quattro Consiglieri di cui uno con funzioni di Vice Presidente in caso di assenza del Presidente;*

*L'Ente è diretto dal Segretario-Direttore il quale è responsabile e sovrintende al buon funzionamento di tutti i servizi nel rispetto degli indirizzi politico-amministrativi dettati dal C.C..*

*In particolar modo, seguendo gli indirizzi dettati dal C.C., è responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed educativa e, come tale, egli adotta tutti i provvedimenti (determine dirigenziali) necessari per organizzare al meglio le risorse umane e strumentali anche quelle che impegnano l'Ente verso l'esterno in ottemperanza agli indirizzi del C.C.*

*A sua volta il Segretario-Direttore si avvale della collaborazione del Direttore Sanitario per la gestione e cura degli aspetti medico sanitari igienistici, del Coordinatore Socio-Sanitario in quanto responsabile dell'organizzazione e coordinamento delle prestazioni socio-sanitarie, del personale assistenziale e sanitario, dei servizi generali (Cucina, Lavanderia e Stireria) e del Ragioniere Economo per la gestione economico-finanziario in quanto responsabile del servizio.*

## **ORGANICO**

*L'organigramma della struttura è esposto nelle bacheche all'ingresso e nei nuclei, e risulta essere il seguente:*

- \* N. 1 Segretario Direttore;
- \* N. 1 Direttore Sanitario libero professionista;
- \* N. 1 Responsabile organizzazione e coordinamento prestazioni socio-sanitarie;
- \* N. 1 Responsabile servizio infermieristico-sanitario;
- \* N. 1 Ragioniere-Economo;
- \* N. 1 Esecutore Amministrativo;
- \* N. 1 Responsabile del servizio di prevenzione e protezione;
- \* N. 1 Responsabile del sistema H.A.C.C.P.;
- \* N. 1 Responsabile del Sistema Qualità;
- \* N. 3 Infermieri dipendenti di cooperativa;
- \* N. 2 Fisioterapista dipendenti di cooperativa;
- \* N. 1 Educatore-Animatore dipendente di Cooperativa;
- \* N. 1 Psicologo dipendente di Cooperativa;
- \* N. 21 Operatori Socio Sanitari dipendenti dell'Ente (R.S.A);
- \* N. 13 Operatori Socio Sanitari dipendenti di Cooperativa(R.A.A., R.A. e R.S.A. notturno).

- \* N. 4 Cuochi per il servizio di ristorazione dipendenti dell'Ente;
- \* N. 1 addetto ai servizi di lavanderia e guardaroba dipendente di Cooperativa;
- \* N. 3 addetti alla pulizia dei locali dipendenti di Cooperativa.

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

*Tutto il personale ed i professionisti esterni che collaborano con l'Ospedale Civile sono in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.*

*L'Ente pianifica corsi di formazione per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.*

*Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi effettuata dai Responsabili dei Servizi e dalla Direzione.*

## **CORRETTO UTILIZZO DELLE RISORSE**

*Un programma informatico efficiente permette il corretto utilizzo delle risorse e un continuo monitoraggio dei progetti riabilitativi e assistenziali (P.A.I.) ai sensi delle vigenti normative finalizzati al miglioramento della qualità.*

*L'Ufficio Amministrativo Finanziario realizza l'elaborazione finale dei dati necessaria al controllo dei costi, controlla la gestione generale, valuta il livello di qualità, usufruisce di supporti contabili ed organizzativi.*

*La Direzione organizza le risorse disponibili verificando che siano sempre finalizzate agli obiettivi programmati.*

## **I DIRITTI DELL'INDIVIDUO**

*Il presidio garantisce:*

- *DIRITTO ALLA VITA: ogni persona deve ricevere, in modo tempestivo ed appropriato, ogni possibile assistenza per il soddisfacimento*

*dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, igiene, movimento, riposo, sonno, ecc...).*

- *DIRITTO DI CURA E ASSISTENZA: ogni persona, rispettando sempre la sua volontà, deve essere curata in scienza e coscienza.*
- *DIRITTO DI PREVENZIONE: ogni persona ha diritto, per quanto possibile, all'attività, all'accesso agli strumenti ed ai presidi sanitari, alle informazioni necessarie per prevenire danni alla propria autonomia e alla salute.*
- *DIRITTO DI DIFESA: ogni persona, in condizioni psico-fisiche di inferiorità, ha diritto ad essere tutelata da ogni speculazione, raggio o danni fisici provenienti da ambienti esterni.*
- *DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO: ogni persona ha diritto ad essere ascoltata ed acccontentata, per quanto possibile, nelle sue richieste.*
- *DIRITTO DI INFORMAZIONE: ogni persona ha diritto ad essere chiaramente informata sulle finalità di ogni intervento a cui è sottoposta nella struttura.*

- **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE:** ogni persona ha diritto ad intervenire sulle decisioni che la riguardano.
- **DIRITTO DI ACCETTAZIONE:** ogni persona deve essere accettata come depositario di valori umani universali indipendentemente dalla sua posizione sociale.
- **DIRITTO ALLA CRITICA:** ogni persona ha diritto ad esprimere liberamente il suo pensiero anche per criticare gli atti e le disposizioni che la riguardano.
- **DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e devono essere rispettati, in ogni caso, la sua riservatezza e il suo pudore.
- **DIRITTO DI RISERVATEZZA:** ogni persona deve vedere rispettato il segreto sulla sua situazione personale da parte del personale che la assiste (direttamente o indirettamente), ai sensi della legge 31-12-1996 n. 675 e modificazioni successive.
- **DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE:** ogni persona ha diritto ad esprimere liberamente le sue convinzioni sociali e politiche nonché a praticare la propria confessione religiosa.

## **DOVERI RICHIESTI ALL'OSPITE**

- Non fumare all'interno dell'Ospedale Civile;
- Non detenere fornelli elettrici o a fiamma, abat-jour, stufe elettriche o altre apparecchiature che possano provocare incendi;
- Comportarsi in modo igienicamente corretto nel rispetto di sé e degli altri;
- Non danneggiare gli ausili tecnici in uso (sedia a rotelle, stampelle, ecc...);
- Rispettare la dignità ed il pudore degli altri Ospiti;
- Comportarsi cortesemente con le altre persone presenti nell'Ospedale;
- Non detenere oggetti di valore o ingenti somme di denaro. L'Amministrazione non può assumersi responsabilità in caso di furto o smarrimento;
- Utilizzare a volume contenuto e in orari limitati apparecchi radiofonici e televisivi nel rispetto delle esigenze degli altri Ospiti;
- Rivolgersi in modo civile, educato e costruttivo al personale per affrontare e superare eventuali situazioni di disagio e disservizio.

Il regolamento interno della Residenza Assistenziale è stato redatto e posto a

disposizione degli Ospiti. In tale documento sono dettagliatamente descritti i diritti, doveri e funzionamento della Residenza.

### **GLI OSPITI**

I posti letto presenti in struttura sono 90. In base alla capacità ricettiva ed alla condizione degli Ospiti si dividono in:

⇒ N. 50 posti letto di "Residenza Sanitaria Assistenziale" (Media- Alta Intensità) al 1° piano.

La R.S.A. è una Residenza Socio-Sanitaria finalizzata a fornire accoglienza, prestazioni assistenziali (alberghiere, infermieristiche, di supporto) e di recupero (psico-fisioterapiche e di socializzazione) a persone non autosufficienti che comunque necessitano di una assistenza sanitaria continua.

La R.S.A. è convenzionata con l'Azienda Sanitaria Locale CN1.

⇒ N. 31 posti letto di "Residenza Assistenziale" (Ospiti autosufficienti ed eventualmente parzialmente non autosufficienti) al secondo piano e nel mansardato.

La R.A. è una residenza collettiva che fornisce agli ospiti prestazioni di tipo alberghiero servizi specifici di carattere assistenziale, prestazioni di

tipo creativo, nonché prestazioni finalizzate a recuperare e migliorare l'autosufficienza.

⇒ N. 10 posti letto di "Residenza Assistenziale Alberghiera" al 2° piano dell'immobile sito in via Ospedale 14, esattamente di fronte all'ingresso principale dell'Ospedale Civile.

La R.A.A. è una residenza che fornisce agli ospiti autosufficienti prestazioni di tipo alberghiero e, se del caso, un supporto assistenziale.

### **ALLOGGIO**

**Reparto R.S.A. (Media-Alta Intensità)** n. 7 camere ad un letto, n. 13 camere a due letti e n. 6 camere a tre letti, tutte dotate di bagno privato.

Nella R.S.A. sono a disposizione degli ospiti un soggiorno lettura ricevimento parenti, n. 4 sale pranzo e n. 2 terrazzi dotate di sedie ed ombrelloni.

**Reparto R.A. (Auto e parzialmente non-autosufficienti)** n. 2 camere ad un letto con bagno, n. 13 camere a due letti con bagno, n. 1 a tre letti con bagno.

Il reparto è dotato di due sale soggiorno ed una veranda coperta.

**Reparto R.A.A. (Autosufficienti) n. 4 camera ad un letto e n. 3 camere a due letti, dotate tutte di bagno e una sala soggiorno.**

La R.S.A. è dotata di quattro "Bagni Assistiti", con vasca-doccia e/o vasca a sollevamento idraulico, mentre sono ubicati nella R.A. due ulteriori Bagni assistiti. Tutte le camere sono dotate di dispositivo di chiamata. Ogni letto è dotato di guardaroba individuale e di comodino. Le camere della R.A. sono altresì dotate di poltrona e tavolino.

E' inoltre possibile installare un televisore.

Sono altresì a disposizione degli Ospiti un giardino/area verde ombreggiata e protetta su tutto il perimetro ed il locale per il culto (Cappella al piano terreno).

### **STANDARD DI QUALITA'**

L'Ospedale Civile, ai sensi del titolo II del D.P.C.M. 27 gennaio 1994, ha deciso di rispettare uno standard di qualità generale e specifico tenendo conto dei fattori che lo determinano.

### **STANDARD DI QUALITA' GENERALI**

*Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle operazioni*

*rese. Essi possono essere verificati solo alla luce della globalità delle prestazioni.*

### **Lavoro per progetti individualizzati.**

*Lavorare per progetti impegna tutta l'organizzazione a lavorare sugli "Obiettivi e sui risultati" e non sulla "Prestazione".*

*Si parte dalla rilevazione dei bisogni degli anziani (situazione fisica, psicologica e relazionale). Dopo la fase valutativa interna alla struttura, si definisce un progetto operativo (P.A.I.) finalizzata ad un risultato preciso al fine di prevenire, rallentare o impedire il decadimento funzionale degli ospiti.*

*Si procede, infine, con cadenza prestabilita, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si può, eventualmente, ridefinire o riprogrammare un nuovo intervento.*

*Tutte le figure professionali che sono parte dell'organizzazione devono integrare e coordinare il loro lavoro per ottenere, come risultato finale, la salute degli Ospiti.*

*Ogni intervento, comportamento e attenzione degli operatori è finalizzata al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana.*

## **SERVIZI SPECIFICI OFFERTI**

### ● **VITTO**

*Il servizio di cucina per maggiore funzionalità è centralizzato al piano terreno. Nella R.S.A. è altresì collocata una "cucina di piano" onde permettere una buona autosufficienza nella distribuzione del cibo e delle bevande. Nella R.A. e R.A.A. sono attivati angoli-cottura per eventuali piccole necessità degli Ospiti.*

*Sono previsti due menù uno invernale ed uno estivo con rotazione quadrisettimanale. Il menù, aggiornato in relazione alle stagioni, approvato dal S.I.A.N. dell'A.s.l. competente per territorio e collocato in visione nella sala ristorante, offre la possibilità di scelta fra due primi piatti, un secondo piatto di carne, due contorni e frutta fresca. Sono altresì somministrate, per particolari esigenze, diete personalizzate.*

*Il servizio di ristorazione viene effettuato nelle quattro sale da pranzo presenti nei nuclei della R.S.A. (la piano primo) e nella Sala Ristorante collocata al piano terreno per gli Ospiti della R.A. e R.A.A. con il seguente orario:*

- R.S.A. pranzo ore 11,30                      cena ore 17,30
- R.A. e R.A.A. pranzo ore 12,00              cena ore 18,30

*Punto di ristoro:*

*al piano terra, adiacente alla Sala Ristorante, in un locale arredato con sedie e tavolini, sono collocati un distributore automatico di bevande calde ed uno di bibite, in funzione 24 ore su 24.*

### ● **ASSISTENZA DI DIREZIONE SANITARIA**

*La struttura è dotata di un Direttore Sanitario libero professionista a cui compete la supervisione dell'assistenza infermieristica, igiene della persona e degli ambienti, fisioterapia e alimentazione degli Ospiti. Il Direttore Sanitario interfaccia i medici di base degli Ospiti coordinandone l'azione.*

### ● **ASSISTENZA MEDICA**

*Gli Ospiti usufruiscono del servizio di medicina garantito dei medici di base di libera scelta che svolgono visite settimanali (o su chiamata da parte del personale infermieristico).*

*L'assistenza medico specialistica è garantita dal Poliambulatorio dell'A.S.L. CN1 adiacente all'Ospedale Civile.*

### ● **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

*Durante il soggiorno presso l'Istituto, l'Ospite godrà di un'efficace assistenza infermieristica per le prestazioni che comportano precise responsabilità sanitarie.*

*La quantità e la qualità minima dei suddetti servizi è stabilita dalle leggi regionali attualmente in vigore.*

*In particolare vengono garantiti il rispetto delle diete e la corretta attuazione delle terapie mediche prescritte.*

#### ● *SERVIZIO DI FISIOTERAPIA*

*La riabilitazione fisioterapica mira al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Viene utilizzata una palestra con strumenti ed attrezzature appropriati per agevolare tali risultati.*

*Gli Ospiti della R.S.A. usufruiscono di un servizio prestato da un fisioterapista qualificato presente in struttura dal lunedì al venerdì.*

#### ● *IGIENE E CURA DELLA PERSONA*

*Gli interventi assistenziali vogliono essere globali, continuativi e personalizzati, diversificati e specifici. Essi cercano così di rispondere al meglio ai bisogni degli Ospiti.*

*Le figure professionali devono costantemente lavorare in modo unitario e costante in funzione degli obiettivi programmati (prevenzione, cura, mantenimento, recupero, riabilitazione). Solo così il lavoro interdisciplinare potrà utilizzare al meglio i numerosi strumenti di integrazione.*

*La riabilitazione dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, l'accettazione da parte sua delle limitazioni fisiche, il sostegno per una maggiore autonomia, la massima indipendenza possibile saranno gli obiettivi primari di tutti gli operatori.*

*La figura dell'Operatore Socio-Sanitario, direttamente e continuamente a contatto con gli Ospiti, rappresenta il perno dell'assistenza erogata dall'Ente. Essa si occupa della soddisfazione dei bisogni primari degli Ospiti (igiene, alimentazione, sonno, deambulazione, necessità fisiologiche, ecc...) e li aiuta psicologicamente a sentirsi a suo agio nella struttura.*

*L'Assistente socio-sanitario è un operatore professionalmente preparato per lavorare in una logica di progetto individuale di assistenza che garantisca un'idonea gestione quotidiana del singolo Ospite.*

Tale progetto individuale viene definito coinvolgendo tutte le figure professionali presenti ed individua l'obiettivo da raggiungere. Di tale progetto i famigliari e l'ospite stesso vengono tenuti informati e ove possibile coinvolti.

- **ATTIVITA' DI ANIMAZIONE**

Al fine di recuperare il decadimento psico-fisico è a disposizione degli Ospiti il servizio di animazione. Questo servizio, in accordo con la Direzione, svolgerà diverse attività quali: attività culturali, ludiche, escursioni ed uscite collettive che sono organizzate, in quanto parte di specifici progetti di gruppo od individuali. Inoltre, ulteriori attività sono svolte in occasione di particolari ricorrenze oppure qualora si presentino particolari manifestazioni nel territorio.

- **ASSISTENZA PSICOLOGICA**

La struttura è dotata di uno psicologo che ha l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dell'Ospite, intervenendo non solo direttamente sull'Ospite ma anche sulle relazioni che l'Ospite ha con la famiglia e con gli operatori adattando l'intervento ai diversi contesti ed alle esigenze e dinamiche esistenti in ogni realtà.

- **SERVIZIO DI LAVANDERIA**

L'Ospedale Civile fornisce agli Ospiti la biancheria letto, biancheria bagno, tovaglie e tovaglioli.

Il servizio di lavaggio, stiratura e rammendo della biancheria personale degli Ospiti è svolto dalla lavanderia interna, il cui costo giornaliero è già compreso nella retta mensile.

Tutti i capi personali degli Ospiti devono essere contrassegnati con un numero di riconoscimento, comunicato e fornito dall'Ente al momento della ammissione nell'Ente.

- **SERVIZIO DI PULIZIA**

Il servizio di pulizia è affidato ad una ditta esterna sia per le camere di ospitalità che per i locali comuni.

- **PARRUCCHIERE E BARBIERE**

Il servizio viene svolto da personale addestrato all'interno della struttura, su richiesta o su bisogno dell'Ospite.

- **SERVIZIO DI CALLISTA E PEDICURE**

*Il servizio viene fornito dalla struttura ed erogato da professionisti esterni con cadenza mensile oppure su richiesta e bisogno dell'Ospite.*

- **SERVIZIO DI TRASPORTO OSPITI**

*Il trasporto degli Ospiti non autosufficienti o parzialmente autosufficienti per visite specialistiche, ricoveri e dimissioni ospedaliere è effettuato, di norma, dal Gruppo Volontari Autoambulanza di Carrù ma l'Ospite è libero di richiedere l'intervento di altre associazioni.*

- **ASSISTENZA RELIGIOSA**

*Le pratiche religiose per gli Ospiti sono facoltative. Ogni Ospite può farsi assistere dal ministro di culto a cui appartiene. Per gli Ospiti di religione cattolica il servizio è affidato alla Parrocchia di Carrù, che provvede mensilmente alla celebrazione della Messa.*

- **CAMERA MORTUARIA**

*Al piano terreno della Casetta (R.A.A.), con ingresso indipendente anche da via Garneri, si trova la camera mortuaria, dove vengono composte le salme, a cura del servizio onoranze funebri scelto dai congiunti.*

- **SERVIZIO TELEFONICO**

*E' possibile ricevere al n. 0173-75104 telefonate dall'esterno. L'U.R.P. provvederà a dirottare la chiamata sull'apparecchio telefonico della Residenza in cui è ospitata la persona desiderata. Il personale di assistenza è dotato di un telefono mobile a disposizione degli Ospiti che non possono alzarsi dal letto.*

- **SERVIZIO DI RISTORAZIONE OSPITI DIURNI**

*E' operante il servizio di ospitalità diurna con accesso al servizio di ristorazione (alle ore 12,00 ed alla ore 18,30) per clienti esterni in situazione di necessità e titolari di pensione.*

*L'accesso al servizio può anche essere preceduto da relazione del Servizio Sociale e dalla dichiarazione di idoneità rilasciata dal medico curante.*

- **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

*L'U.R.P., presso l'Ufficio dell'Ente (a sinistra dell'ingresso principale) ha il compito di fornire informazioni a chi accede o contatta telefonicamente la struttura. L'U.R.P. è attivo*

tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00.

#### ● ORARI AL PUBBLICO

L'orario di accesso è prefissato dalle ore 8,00 alle ore 20,00 di tutti i giorni della settimana.

Sono favorite uscite presso le famiglie qualora le condizioni dell'Ospite lo consentano.

#### ● PROPRIETA' DEL CLIENTE

La struttura residenziale non risponde di perdite, della mancanza e avarie causate da terzi sui beni introdotti dagli Ospiti all'interno della struttura.

Tuttavia è stata introdotta una procedura adeguata per l'identificazione, verifica, protezione e salvaguardia della proprietà dei clienti ed il personale è opportunamente sensibilizzato sul trattamento degli stessi.

#### ● VOLONTARIATO

Nella struttura è inoltre presente un gruppo di volontari, iscritti ad una adeguata associazione di volontariato, i quali partecipano alle attività di animazione ed aiutano gli Ospiti nei piccoli bisogni quotidiani.

Annualmente vengono eseguiti corsi di formazione mirati per i volontari.

#### MODALITA' DI INSERIMENTO

##### ● AMMISSIONE IN R.A.A. ED R.A..

Hanno precedenza all'ingresso, compatibilmente con la disponibilità dei posti, i cittadini residenti nel Comune di Carrù, nei Comuni componenti il sub-distretto di Carrù e nei Comuni limitrofi.

La domanda di ammissione, su apposito modulo disponibile presso l'U.R.P., deve essere indirizzato all'Amministrazione dell'Ente, corredata da:

- Certificato medico (su modulo fornito dall'Ente) attestante le condizioni di autosufficienza psichica e fisica;
- Copia fotostatica di un documento di riconoscimento;
- Autorizzazione al trattamento dei dati personali;
- Dichiarazione del nucleo parentale, ai sensi degli art.433 e seguenti del Codice Civile.

Per gli ingressi sarà rispettato l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

*Casi particolari di bisogno saranno valutati dal Consiglio di Amministrazione.*

*Possono presentare domanda coloro che:*

- *hanno bisogno di ricovero a tempo pieno e per un periodo di tempo determinato o indeterminato;*
- *possono provvedere da soli o con un minimo di aiuto alla propria igiene personale, agli spostamenti, alla propria alimentazione ed alla attività fisiologiche;*
- *non hanno bisogno di cure di tipo sanitario e/o ospedaliero;*
- *accettano di convivere con gli altri;*
- *sono previste maggiorazioni economiche per prestazioni socio sanitarie aggiuntive ben definite nei casi di momentanea non autosufficienza o in attesa che si liberi un posto letto nel nucleo per non autosufficienti.*

● **AMMISSIONE IN R.S.A.**

*La domanda di ammissione, su apposito modulo disponibile presso l'U.R.P., deve essere indirizzata all'Amministrazione dell'Ente, corredata da:*

- *Scheda di valutazione sociale redatta dal servizio Sociale;*

- *Estratto di scheda sanitaria a cura del medico curante;*
- *Autocertificazione;*
- *Sintesi valutativa socio-sanitaria redatta dalla Unità Valutativa Geriatrica (U.V.G.);*
- *In presenza di indizi di particolari problematiche, l'U.V.G. può chiedere ulteriore certificazione tesa ad accertare le condizioni dell'utente.*

*Per gli Ospiti già inseriti nella Residenza Assistenziale divenuti ormai non autosufficienti e non più in grado di recarsi personalmente presso gli uffici del Servizio Sociale per presentare domanda di Convenzionamento con l'ASL, la struttura residenziale si adopererà a contattare direttamente gli operatori del CSSM richiedendo il loro intervento presso l'Ospite in struttura.*

*I criteri preferenziali per l'ammissione nella R.S.A. sono definiti da un protocollo di competenza dell'U.V.G. e dei Servizi Sociali competenti per territorio.*

- **RICOVERI TEMPORANEI DI SOLLIEVO**

*Si tratta di inserimenti di anziani autosufficienti o non autosufficienti per brevi periodi programmati a seconda le necessità della famiglia o dell'anziano stesso, subordinati alla disponibilità dei posti presso l'Ospedale Civile.*

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA E  
PROCEDURE DI INGRESSO**

*Al momento dell'ingresso devono essere consegnati, oltre ai dati anagrafici dell'Ospite, i seguenti documenti per formalizzare la domanda:*

- *Contratto di ingresso (sottoscritto dall'ospite e/o dai familiari che richiedono l'ospitalità nella struttura) su modulo fornito dall'Ospedale Civile;*
- *Tessera sanitaria;*
- *Eventuale esenzione sanitaria;*
- *Carta di identità o copia fotostatica;*
- *Codice fiscale o copia fotostatica;*
- *Certificato medico, rilasciato dal medico curante, attestante le condizioni di autosufficienza psichica e fisica, e l'idoneità alla vita di comunità (solo per gli Ospiti autosufficienti della R.A. e R.A.A.);*

- *Verbale dell'U.V.G. attestante l'inserimento nella lista di attesa per l'ingresso in R.A.F./R.S.A. (solo per gli Ospiti non autosufficienti);*
- *Terapia scritta dal medico curante assunta dall'Ospite;*
- *Altra eventuale documentazione sanitaria (esami ematici, radiografie, ecc...);*
- *Recapito e numero telefonico dei famigliari di riferimento;*
- *Lettera dell'A.S.L. attestante l'eventuale concessione in prestito d'uso di ausili (sedia, materasso, cuscino, ecc...).*

*Nel momento in cui si rende disponibile un posto letto, l'Ospedale Civile informa telefonicamente il richiedente individuato od il familiare di riferimento, il quale è tenuto a comunicare l'accettazione del posto nei termini che gli sono indicati.*

*Per gli ingressi in R.S.A. il richiedente è informato direttamente dai Servizi Socio Assistenziali, che hanno accertato la non autosufficienza ed hanno seguito la pratica di richiesta di inserimento.*

*L'ingresso nella struttura può essere differito in caso di ricovero ospedaliero o per altro*

comprovato impedimento. In questi casi l'onere economico è a carico dell'ospite in quanto la struttura rimane a sua totale e completa disponibilità.

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

Al momento dell'ingresso, viene consegnata l'informativa ex-art. 13 del D.Lgs. 196 del 30/06/2003 per il trattamento dei dati sensibili "Codice in materia di protezione dei dati sensibili" - Privacy, la quale viene sottoscritta dall'interessato o da chi ne fa le veci per il consenso al trattamento di dati personali e sensibili.

Viene anche consegnata e fatta sottoscrivere l'autorizzazione all'utilizzo della propria immagine.

## **RETTA DI OSPITALITA'**

- **RETTA**

L'Ospite è tenuto al pagamento della retta mensile stabilita annualmente con deliberazione del Collegio Commissariale dell'Ospedale Civile.

Nella R.A. e R.A.A. sono praticate differenti importi di rette in relazione alla tipologia della camera (ad uno, a due letti, ecc...).

Nella R.S.A. la retta, preventivamente comunicata e convalidata dall'A.S.L. e dai Servizi Sociali, dipende dalla tipologia della non autosufficienza riconosciuta da parte della Unità Valutativa Geriatrica e si suddivide in "Media intensità sanitaria" ed "Alta intensità sanitaria".

La retta deve essere corrisposta entro il dieci del mese in corso, esclusivamente alla Tesoreria (Banca Regionale Europea S.p.a. - Agenzia di Carrù) sul conto bancario intestato all'Ospedale Civile di Carrù.

Qualora l'Ospite lasci volontariamente la struttura deve dare un preavviso di 15 giorni con regolare pagamento della retta.

Nel caso di decesso verrà invece conteggiata in decadi (dall'1 al 10, dall'11 al 20 ed dal 21 al 30) con il rimborso, a richiesta degli eredi, della quota retta in eccesso.

- **PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA E PRESTAZIONI A PAGAMENTO**

A. Prestazioni comprese nella quota sanitaria

- Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica in quanto garantite dalla ASL;
- I farmaci, ad esclusione di quelli di fascia C, sono erogati direttamente dall'ASL in base a ricette dei Medici di Medicina Generale. I farmaci di fascia C sono rendicontati all'utente;
- I pannoloni rientrano tra i presidi forniti agli aventi diritto dal Servizio Sanitario Regionale;
- I trasferimenti in ambulanza per prestazioni diagnostiche, specialistiche e per i ricoveri d'urgenza, nei limiti della normativa fissata, sono garantiti dal Servizio Sanitario Regionale.

#### B. Prestazioni a pagamento accessorio

La retta non comprende:

- le spese telefoniche;
- le spese di trasporto per esigenze personali e sanitarie non comprese nel Servizio Sanitario Regionale;
- le visite specialistiche a pagamento private non riconosciute dal SSN;
- l'assistenza diurna e notturna in caso di degenza in ospedale;

- le spese per parrucchiera (per attività diverse dal lavaggio, asciugatura, taglio dei capelli);
- le spese per pratiche amministrative (carta identità, pratica accompagnamento);
- la fornitura di toilette personale (dentifricio, pasta per dentiera, profumi);
- le spese per l'acquisto di capi di abbigliamento o calzature;
- le spese funerari in caso di decesso;
- le spese per riparazioni protesi o ausili;
- la lavanderia di capi personali delicati e pesanti.

Le tariffe delle spese suddette sono liquidate direttamente dagli ospiti e/o famigliari agli enti che erogano il servizio.

#### **MISSION E POLITICA PER LA QUALITA'**

La Missione dell'Ospedale Civile vuole garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno. Considera il peculiari

*bisogni psichici, fisici e sociali dell'Ospite e li affronta con un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.*

*La Politica per la Qualità che ne deriva, vede l'Ospedale Civile impegnato a:*

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente. Tale tipo di approccio ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione "per mansioni" caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di "obiettivi e risultati";*
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;*

*● garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale. Questo in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;*

*● collaborare per una maggior apertura del territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda A.S.L., il Comune ed il C.S.S.M., promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione. Tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;*

*● razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio;*

*● definire indicatori chiave di prestazione per valutare l'efficacia del sistema qualità di tutti i*

*servizi erogati ed individuare i miglioramenti che possono essere apportati all'organizzazione;*

- *riesaminare periodicamente da parte dell'Amministrazione con la collaborazione del R.G.Q. l'efficacia del sistema ed il grado di raggiungimento degli obiettivi espressi nella politica per la qualità.*

*Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del cliente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.*

### **SERVIZIO <<ASCOLTO DEL CLIENTE>>**

*Obiettivo dell'Ospedale Civile è quello di rendere la permanenza del cliente presso le strutture residenziali il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.*

*Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito presso l'ufficio della Direzione (Dir) il servizio <<Ascolto del Cliente>> , grazie al quale è possibile effettuare suggerimenti in relazione ai servizi erogati e presentare reclami o segnalazioni di disservizio.*

*I famigliari, o anche persone esterne, possono esporre i propri suggerimenti, reclami o segnalazioni per iscritto - e inserirli nelle apposite cassettoni portalettere od effettuare la segnalazione direttamente alla Direzione della Struttura.*

*Sarà cura della Direzione, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 15 giorni dalla data di acquisizione al protocollo.*

*I suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i nostri servizi alle aspettative del cliente.*