



ASSOCIAZIONE PRO CASA DI RIPOSO DI BRUSNENGO



CARTA DEI SERVIZI

Redatta ai sensi:

- All. 4 - Art. 3.2 della D.G.R. 30 luglio 2012, n. 45-4248 e s.m.i.;
- Art. 2 D.L. 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273
- D.P.C.M. 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità

*DOCUMENTO APPROVATO DURANTE LA RIUNIONE DEL CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE IN
DATA 10/03/2022*



SOMMARIO

SCOPO.....	3
CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
PREMESSA.....	3
STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
SEZIONE 1 - PRESENTAZIONE STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
1.1 - PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE.....	5
1.2 - MISSION AZIENDALE ED OBIETTIVI.....	5
1.3 - PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
1.4 - DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....	7
1.5 - DOVERI DELL'OSPITE E DEI SUOI ACCOMPAGNATORI.....	8
SEZIONE 2 - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI.....	9
2.1 - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI E DEI SERVIZI FORNITI.....	9
2.1.1 - I SERVIZI SANITARI ED ASSISTENZIALI.....	9
2.1.2 - SERVIZI DI CARATTERE ALBERGHIERO.....	11
2.1.3 - ULTERIORI SERVIZI ACCESSORI.....	11
2.2 - COMFORT.....	12
2.3 - MODALITÀ DI ACCESO ALLA STRUTTURA.....	17
2.3.1 - PROCEDURA D'INGRESSO E DOCUMENTAZIONE PER L'INSERIMENTO.....	17
2.3.3 - INSERIMENTO CON CONVENZIONE ASLBI.....	18
2.3.4 - MODALITÀ DI PAGAMENTO E TARIFFA.....	18
2.3.5 - PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA QUOTA SANITARIA PER OSPITI IN CONVENZIONE.....	19
2.3.6 - SERVIZI NON INCLUSI NELLA TARIFFA (SIA PER OSPITI INERITI PRIVATAMENTE CHE IN CONVENZIONE) E PERTANTO A CARICO DELL'UTENTE.....	20
2.4 - INFORMAZIONI AI PARENTI.....	20
2.4.1 - GLI ORARI DI ACCESSO DEI PARENTI IN STRUTTURA.....	20
2.4.2 - ATTIVITÀ QUOTIDIANE E ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA.....	21
SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....	23
3.1 - REQUISITI NORMATIVI PER L'AUTORIZZAZIONE E L'ACCREDITAMENTO.....	23
3.2 - STANDARD TECNOLOGICI IN DOTAZIONE ALLA STRUTTURA.....	23
3.3 - ATTIVITÀ RICREATIVE, LUDICHE E MOTORIE.....	24
3.4 - CRITERI PER L'ORGANIZZAZIONE ED IL FUNZIONAMENTO.....	25
3.4.1 - APPROCCIO SISTEMICO PROATTIVO.....	25
3.4.2 - SISTEMA ORGANIZZATIVO "AMBIENTE E SICUREZZA" D.LGS 81/08 e s.m.i.....	26
3.4.3 - MODELLO ORGANIZZATIVO DATA PROTECTION.....	27
SEZIONE 4 - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	28
4.1 - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....	28
4.2 - STRUMENTI DI VERIFICA.....	29



SCOPO

La carta dei servizi rappresenta uno strumento rilevante per la tutela dei diritti degli utenti, agenzia di una corretta informazione sulle prestazioni erogate e sulle possibilità di accesso alle stesse.

Attraverso la carta vengono indicate le modalità attraverso le quali si persegue l'obiettivo del costante e progressivo miglioramento della qualità dei servizi.

La carta dei servizi è condizione essenziale per l'accreditamento delle strutture, come previsto dalla vigente normativa nazionale e regionale.

CAMPO DI APPLICAZIONE

ASSOCIAZIONE PRO CASA DI RIPOSO DI BRUSNENGO – ONLUS e si applica a tutti i servizi erogati dalla stessa.

PREMESSA

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi ed a rendere edotti ospiti e famigliari sulle caratteristiche complessive del sistema e dell'organizzazione della Struttura.

Alla stipula del Contratto di Ingresso il contraente ne riceve copia.

Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura o caricata sul Sito Internet istituzionale della Struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni; insieme al Regolamento Generale della Struttura è il principale strumento di integrazione con il territorio.

STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è strutturata come da rappresentazione grafica che segue, sulla base delle indicazioni provenienti dal D.P.C.M. 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità





RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi è un documento obbligatorio per tutte le strutture pubbliche e private operanti per conto del SSN; le modalità di redazione, i contenuti e la struttura, ed utilizzati dalla CdR, sono contenuti nelle seguenti disposizioni normative sia nazionali che regionali:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”;
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.
- D.G.R. 25-12129 del 14 settembre 2009.
- D.G.R. 64-13649 del 22 marzo 2010
- D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012.
- D.G.R. 85-6287 del 02 agosto 2013





SEZIONE 1 - PRESENTAZIONE STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

Di seguito si riportano sia l'assetto autorizzativo della struttura che i servizi erogati all'interno della stessa, con particolare focus sui principi e gli obiettivi di qualità che giornalmente vengono perseguiti dalla struttura e dal personale operante all'interno della stessa.

1.1 - PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

La Casa di Riposo di Brusnengo è un ente Privato non a scopo di lucro, avente come unico obiettivo quello di assistere fisicamente e moralmente le persone anziane che ad essa ricorrono.

L'intento della Casa di Riposo è il costante miglioramento della qualità della vita degli ospiti da ricercare con il continuo aggiornamento dei livelli assistenziali, sanitari e terapeutici finalizzati al mantenimento o contenimento di situazioni destinate a peggiorare.

L'Associazione è autorizzata ed accreditata con il SSN con i seguenti atti:

- Autorizzazione rilasciata con Determinazione dell'ASL BI n. 57 del 29/12/2016 e Delibera dell'ASL BI n. 36 del 22/01/2001;
- Accreditamento rilasciato con Delibera dell'ASL BI n. 871 del 23.12.2009.

La dotazione di posti letto, alla luce degli atti di cui sopra, risulta la seguente:

- 20 posti letto RSA con convenzione/quota sanitaria
- 20 posti letto di RSA più 1 di Pronta Accoglienza
- 23 posti letto di RA

Per un totale di n. 64 posti letto.

1.2 - MISSION AZIENDALE ED OBIETTIVI

L'Associazione Pro Casa di Riposo di Brusnengo Onlus ha lo scopo di gestire l'omonima Casa Di Riposo che ospita, anche in forma temporanea, persone anziane in prevalenza non autosufficienti, provenienti principalmente dal Comune di Brusnengo e dai Comuni limitrofi, offrendo loro assistenza e accoglienza, prestazioni sanitarie e riabilitative.

La Casa di Riposo è una comunità che si impegna per creare condizioni di vita in un ambiente il più familiare possibile. La gestione della Casa di Riposo è regolata dalle leggi regionali e nazionali che definiscono natura e regole delle strutture socio sanitarie residenziali per anziani in regime sia privatistico sia in convenzione con la Regione Piemonte.

L'Associazione Pro Casa di Riposo Di Brusnengo Onlus è composta dai circa 140 soci che con cadenza quadriennale eleggono il Consiglio di Amministrazione, composto da sette a dieci membri. Al Consiglio di Amministrazione sono affidati compiti di governance della Casa, in particolare il Presidente del Consiglio assume il ruolo di Legale Rappresentante dell'Associazione e di datore di lavoro.

Presidente e Consiglio sono coadiuvati nella gestione della Casa ex D.G.R Regione Piemonte del 30 luglio 2012, n. 45-4248 dal Direttore Di Struttura cui sono affidati compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la

	ASSOCIAZIONE PRO CASI DI RIPOSO DI BRUSNENGO	Ed_00	
	CARTA DEI SERVIZI	10/03/2022	Pag. 6

verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli Ospiti e dal Direttore Sanitario responsabile dell'andamento complessivo dell'assistenza sanitaria.

L'erogazione delle prestazioni è rivolta principalmente agli ospiti non autonomi, che hanno bisogno di aiuto intenso nelle attività quotidiane, attraverso programmi individuali di assistenza, riattivazione e recupero. L'organizzazione dei servizi e la gestione delle risorse professionali della struttura derivano da una visione d'insieme della persona umana e della condizione anziana, e mira a favorire il benessere degli ospiti nelle diverse dimensioni: abitativa, ambientale, relazionale, socio-sanitaria, comunitaria.

Ciascuno di noi esprime bisogni diversi, che possono essere ricondotti al bisogno di salute, al bisogno di sicurezza, al bisogno di essere riconosciuti nella nostra speciale identità. Tenendo conto di questo, l'Associazione opera per rispondere a tutti i diversi bisogni di ognuno, erogando servizi alberghieri, prestazioni sanitarie ed assistenziali, attività educative, di animazione e riabilitative, in una densa trama di relazioni.

Il modello di gestione della Residenza si ispira ad una concezione "socio-centrica" dei servizi residenziali per anziani: la Casa di Riposo è un nodo della rete sociale e partecipa attivamente al sistema di relazioni e scambi con la comunità esterna, sostiene il coinvolgimento delle risorse del territorio per sviluppare l'integrazione sociale, la solidarietà, la partecipazione e per promuovere una considerazione positiva dell'anziano nella società.

L'Associazione è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità.

Riveste un ruolo fondamentale la costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti, dei servizi comunali esistenti, sempre tenuto conto delle specifiche esigenze del Territorio.

I capi saldi su cui poggia l'attività dell'Associazione sono: Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione, per garantire la qualità del servizio offerto.

1.3 - PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi su cui si basa l'attività della Residenza sono elencati qui di seguito:

Eguaglianza ed Imparzialità

L'Associazione eroga i servizi a tutti gli utenti e promuove il loro benessere senza alcuna distinzione di età, sesso, lingua, religione, razza, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Si impegna a personalizzare gli interventi in relazione alle necessità della persona e secondo criteri di pari opportunità, obiettività e giustizia.

Territorialità

L'Associazione favorisce i legami ed i collegamenti con il contesto sociale di provenienza, incentivando gli ospiti a mantenere rapporti e relazioni con amici e parenti.

Continuità

L'Associazione garantisce la continuità del servizio nelle 24 ore, attraverso nel rispetto dei livelli di assistenza previsti dalla vigente normativa regionale. Si impegna inoltre ad attivare tutte le procedure idonee per ridurre al minimo i disagi derivanti da interruzioni o disservizi, attivando tutte le risorse disponibili.

Partecipazione e trasparenza

La Struttura garantisce la trasparenza della propria attività gestionale e amministrativa, riconosce il diritto agli utenti di una corretta e tempestiva informazione e permette loro di accedere agli atti formali che li riguardano.

	ASSOCIAZIONE PRO CASI DI RIPOSO DI BRUSNENGO	Ed_00	
	CARTA DEI SERVIZI	10/03/2022	Pag. 7

Ogni utente può produrre documenti, segnalare disservizi, formulare reclami, lamentele, osservazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità. Questi saranno esaminati secondo un iter predefinito e verrà dato riscontro in tempi certi.

Viene garantita la partecipazione attiva da parte del Territorio, incentivando attività svolte da associazioni di volontariato e favorendo le sinergie con le Istituzioni locali.

Viene data molta importanza alla partecipazione dei familiari nella cura e nella socializzazione dell'ospite.

Efficienza ed efficacia

La Struttura persegue il miglioramento continuo e si impegna ad utilizzare le risorse, al fine di ottenere efficienza ed efficacia nell'erogazione dei servizi. Stabilisce i parametri di riferimento, si avvale di tecniche di monitoraggio e adotta le misure correttive conseguenti.

Diritto di scelta

Viene garantito e rispettato il diritto di libera scelta di cui è titolare l'ospite e sancito dal Sistema Sanitario Nazionale (legge n. 833 del '78).

1.4 - DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

Non vi è contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di

	ASSOCIAZIONE PRO CASI DI RIPOSO DI BRUSNENGO	Ed_00	
	CARTA DEI SERVIZI	10/03/2022	Pag. 8

dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	“correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l’ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

1.5 - DOVERI DELL’OSPITE E DEI SUOI ACCOMPAGNATORI

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi della Struttura è cortesemente richiesto, compatibilmente a quanto permesso dalle condizioni psicofisiche, di:

- Avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso;
- Rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura;
- Rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione;
- Comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.



SEZIONE 2 - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

2.1 - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI E DEI SERVIZI FORNITI

La dotazione di posti letto della Struttura, alla luce degli atti autorizzativi in essere, risulta la seguente:

- 20 posti letto RSA con convenzione/quota sanitaria
- 20 posti letto di RSA più 1 di Pronta Accoglienza
- 23 posti letto di RA

La Struttura dunque eroga attività socio-sanitaria ed assistenziale nei confronti di ospiti auto e non autosufficienti, in base alla fascia di intensità assistenziale.

La fascia di intensità assistenziale è individuata attraverso la stesura dei Piani di Assistenza Individualizzati ed in base alla tipologia dei bisogni delle singole persone, nel rispetto delle disposizioni dell'attuale normativa regionale (DGR 30 luglio 2012, n. 45-4248 e s.m.i.).

2.1.1 - I SERVIZI SANITARI ED ASSISTENZIALI

Di seguito i servizi di carattere socio-sanitario ed assistenziale erogati presso la Struttura.

DIREZIONE SANITARIA

Tra le principali funzioni del Direttore Sanitario si possono annoverare:

- la responsabilità dell'andamento complessivo dell'assistenza sanitaria della struttura, affinché la medesima si espliciti in modo corretto ed adeguato alle necessità degli ospiti;
- la responsabilità degli aspetti igienico-sanitari della struttura, della completezza della cartella sanitaria, della supervisione sulla salute psico-fisica degli ospiti;
- la responsabilità del raccordo e dell'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, socio-sanitarie all'interno delle équipe multidisciplinari interne;
- la responsabilità del coordinamento dell'assistenza medica e specialistica effettuata all'interno della struttura, rispettivamente da parte dei Medici di medicina generale e degli specialisti sia ambulatoriali che ospedalieri

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza sanitaria di base agli ospiti è garantita dai medici di medicina generale sulla base delle disposizioni previste dalla DGR.28-2690 del 24.04.2006 e s.m.i., dalla guardia medica e dal 118.

NOMINATIVO MEDICO	ORARI IN STRUTTURA
DOTT.ssa MASONE ROSANNA	VENERDI' DALLE ORE 10,00 ALLE ORE 12,00 E SU CHIAMATA
DOTT. TONELLI G.LUIGI	SU CHIAMATA
DOTT. MARCHI G.LUCA	SU CHIAMATA

In caso di urgenza intervengono entro la giornata, con le stesse modalità previste a domicilio.

Nel caso non fosse possibile ricorrere al Medico di Medicina Generale per urgenze-emergenze l'operatore in servizio attiva il Servizio 118.

	ASSOCIAZIONE PRO CASI DI RIPOSO DI BRUSNENGO	Ed_00	
	CARTA DEI SERVIZI	10/03/2022	Pag. 10

Presso l'infermeria è stato predisposto il registro per i Medici su cui viene annotato, a cura degli interessati, il giorno, l'ora di ingresso e di uscita.

Su richiesta degli ospiti si possono effettuare visite specialistiche a pagamento.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Viene svolta da infermieri sotto la responsabilità del coordinatore infermieristico, secondo orari prestabiliti ed esposti negli appositi spazi. L'assistenza infermieristica non è presente negli orari notturni (dalle ore 22,00 alle ore 06,00) ma è attivo il servizio di reperibilità. L'infermiere è l'operatore sanitario responsabile dell'assistenza generale infermieristica (decreto ministeriale 739/94). L'assistenza infermieristica erogata si realizza attraverso interventi specifici, autonomi e complementari di natura tecnica, relazionale ed educativa. Le principali funzioni dell'infermiere sono: la prevenzione delle malattie, l'assistenza degli ospiti e l'educazione sanitaria.

Gli infermieri sono formati per identificare i bisogni di salute e di assistenza infermieristica dell'ospite; formulare i relativi obiettivi; pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico; garantire la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche.

ATTIVITÀ DI ASSISTENZA TUTELARE ALLA PERSONA

L'assistenza alla persona viene svolta nel corso delle 24 ore da personale OSS (Operatore Socio Sanitario) secondo turni prestabiliti ed esposti negli appositi spazi. L'OSS è l'operatore che, in supporto e sotto il controllo del personale infermieristico, svolge attività indirizzata a soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un contesto sia sociale che sanitario e a favorire il benessere e l'autonomia dell'utente. Particolare attenzione è riservata alla cura della persona ed al recupero delle capacità residue degli ospiti anche con interventi di protezione, di vigilanza e controllo. Il personale OSS opera in stretto contatto con gli infermieri e con gli operatori sanitari. L'assistenza dell'OSS può comprendere anche l'accompagnamento degli ospiti all'esterno della struttura in occasione di uscite ricreative.

ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE

Le prestazioni di fisioterapia ed i programmi individuali di riabilitazione e mantenimento sono praticate nella palestra della Casa di Riposo o a letto dell'ospite tenendo conto del PAI. La riabilitazione ha lo scopo di recuperare il massimo grado di autonomia o mantenere le capacità residue dell'Ospite.

L'assistenza psicologica viene effettuata dalla psicologa; i compiti si articolano sulla base delle esperienze che ogni ospite vive entrando in Casa di Riposo (inserimento, ambientamento, permanenza e collaborazione con il personale). Dove si rende necessario, collabora nella stesura del PAI.

ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

L'Animatore ha il compito di migliorare la qualità della vita, favorire la partecipazione nelle decisioni e nei progetti di attività, ricercare le potenzialità inesprese, favorire la socializzazione tra gli ospiti, con i familiari, con l'esterno (collegamenti con scuole, associazioni, centri d'incontro, ecc.), recuperare e valorizzare l'autonomia, al fine di prevenire e rallentare il decadimento psicofisico dell'ospite. L'animatore (in costante collaborazione con l'equipe multiprofessionale) in base sia alle richieste degli ospiti redige un programma di animazione settimanale e periodico comprendente, ad esempio: attività manuali in laboratorio, attività socio-culturali (lettura del giornale, proiezione di diapositive e documentari, lettura di libri, conferenze, visite a mostre, spettacoli), attività socio-ricreative (giochi di società, ginnastica di gruppo, feste, gite, uscite al mercato, proiezione di film, ascolto della musica, canto, ecc.).

	ASSOCIAZIONE PRO CASI DI RIPOSO DI BRUSNENGO	Ed_00	
	CARTA DEI SERVIZI	10/03/2022	Pag. 11

2.1.2 - SERVIZI DI CARATTERE ALBERGHIERO

Presso la Struttura vengono garantiti a tutti gli Ospiti i seguenti servizi di carattere alberghiero.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

A nostro parere il servizio di ristorazione è molto importante, in quanto questo rappresenta un strategico sia per il mantenimento ed il recupero delle condizioni di salute degli ospiti sia per favorire, nella fase di distribuzione e somministrazione degli alimenti, lo sviluppo di momenti di socializzazione ed integrazione ambientale. Il servizio mensa garantito in struttura è calibrato sotto il profilo dietetico-nutrizionale e della sicurezza alimentare.

GUARDAROBA E LAVANDERIA

Con il servizio guardaroba e lavanderia la struttura provvede alle necessità dell'ospite avendo cura soprattutto della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, tovaglie, ecc.) e degli effetti personali. La biancheria piana, fornita dalla struttura, viene lavata con regolarità, stirata, riassetata e cambiata quando usurata in maniera da assicurare all'ospite ogni possibile comodità. Gli effetti personali e la maglieria intima, forniti, sostituiti e riassetati a cura dei famigliari, vengono lavati e stirati e riassetati in struttura.

PULIZIA E SANIFICAZIONE

Il controllo degli ambienti dal punto di vista igienico ed in particolar modo della contaminazione batterica rappresenta per la struttura un aspetto di fondamentale importanza al fine di prevenire le infezioni che possono scaturire da una non corretta prestazione di pulizia o sanificazione. Vengono quindi messe in atto metodologie operative che prevedono interventi efficaci e mirati a tutte le superfici verticali ed orizzontali e periodici controlli per la rilevazione delle cariche batteriche, anche tramite ausili chimici e meccanici. Tutto il personale addetto alla sanificazione è adeguatamente formato e la pulizia viene effettuata giornalmente secondo un rigoroso piano. Per tutte le superfici, compresi i pavimenti, vengono utilizzati prodotti disinfettanti specifici di alta qualità, con sistemi di pulizia professionali.

PARRUCCHIERE ED ESTETISTA

I servizi vengono erogati con regolarità e su prenotazione, da parte di personale esterno e qualificato.

2.1.3 - ULTERIORI SERVIZI ACCESSORI

Vengono inoltre garantiti, presso la Struttura, i seguenti ulteriori Servizi Accessori:

SERVIZIO AMMINISTRATIVO E ASSISTENZA PRATICHE AMMINISTRATIVE SANITARIE

Il servizio Amministrativo è sempre a disposizione degli ospiti e familiari dal momento dell'accoglienza fino al compimento delle ultime pratiche burocratiche che seguono la conclusione della permanenza in struttura.

Presso lo sportello è garantito il servizio di informazioni, di disbrigo pratiche, di pagamenti, di sorveglianza e di comunicazioni con l'esterno, per tutto l'arco dell'anno entro l'orario d'ufficio secondo gli orari prestabiliti ed esposti negli appositi spazi. I rapporti con l'esterno passano tramite il Servizio Amministrativo. E' attivato un centralino telefonico che consente, anche nelle camere, ogni tipo di collegamento con i familiari ed in genere con il mondo esterno. La corrispondenza in entrata viene smistata quotidianamente a ciascun destinatario.

Viene inoltre sempre garantito un servizio di assistenza in ambito di disbrigo delle pratiche burocratiche con gli uffici e apparati pubblici o privati. Ad esempio: pratiche per il riconoscimento o l'aggravamento di invalidità, rinnovo documenti di identità ed esenzioni ticket, cambio di residenza o del medico curante, pratiche per il convenzionamento dell'ospite con il SSN



ASSISTENZA RELIGIOSA

Il Servizio Religioso ricopre un ruolo importante all'interno dell'organizzazione della nostra struttura residenziale. In questo contesto risalta l'importanza del rispetto dell'individualità della persona, nella prospettiva delle diverse professioni di fede e del bisogno del singolo.

Per tutti gli ospiti sono previste: la celebrazione della Messa, la somministrazione dell'Eucaristia, le celebrazioni delle varie festività cattoliche e l'assistenza spirituale al momento del decesso, come da specifica convenzione in essere con la Parrocchia Santi Pietro e Paolo di Brusnengo.

SERVIZI SANITARI E VISITE SPECIALISTICHE

Per tutti i servizi e le prestazioni di carattere sanitario, si ricorre al servizio pubblico (A.S.L.) con un'impegnativa medica ed una prenotazione (sarà cura della struttura provvedere ad assistere i famigliari nella prenotazione delle visite e trasferimenti).

SERVIZIO BAR E PRANZI CON I FAMIGLIARI

Nel salone al primo piano sono attivi i distributori per bevande calde e fredde e fornitura snack.

I famigliari, possono inoltre pranzare e cenare con gli ospiti, previa prenotazione presso la segreteria della struttura.

SERVIZIO FESTA DI COMPLEANNO

La struttura, nel mese di nascita dell'ospite, organizza la festa di compleanno, garantendo la torta e le bevande per gli ospiti ed i famigliari.

VOLONTARIATO

E' alta e sentita la partecipazione di associazioni di volontariato che intervengono per prestare la loro opera nell'organizzazione delle attività all'interno della struttura.

A nostro parere il volontariato è molto importante, in quanto ogni incontro tra volontario ed ospite permette la nascita di una relazione attiva e reciproca, ricca di emozioni e di calore affettivo.

Tutti i volontari operano nel rispetto di quanto definito dalla Legge quadro sul volontariato (legge 11/8/91 n° 266) che specifica che per attività di volontariato devono intendersi quelle prestate in modo personale, spontaneo e gratuito tramite l'organizzazione di cui il volontario fa parte, senza fini di lucro ed esclusivamente per solidarietà.

I volontari che prestano servizio in struttura sono formati e operano in stretta collaborazione con il personale della struttura coordinandosi e operando in sinergia con questo.

Tutti i volontari afferiscono come da specifico protocollo all'Associazione AUSER presso la quale sono regolarmente iscritti ed assicurati.

2.2 - COMFORT

2.2.1 - I LOCALI DELLA STRUTTURA

La struttura è ubicata su 5 piani e presenta tutti i locali richiesti dalla normativa vigente in materia di requisiti strutturali per l'erogazione di attività in accreditamento con il SSN (DD.GG.RR. 45/2012 e s.m.i. e 85/2013 e s.m.i.). E' inoltre presente spazio esterno con giardino e parcheggi per i visitatori ed i dipendenti.

Come richiesto dalla vigente normativa sopra indicata, la struttura garantisce l'ASSENZA di BARRIERE ARCHITETTONICHE e specifica SEGNALETICA per facilitare all'Ospite ed ai suoi Famigliari il libero movimento in struttura e garantire la sicurezza in caso di EMERGENZA

I locali sono distribuiti sui diversi piani della Struttura come segue:



Piano Terra

- sala da pranzo
- cucina
- magazzino
- lavanderia
- spogliatoi del personale
- camera mortuaria

Primo piano

- ufficio del Direttore
- ufficio amministrativo
- ambulatorio infermieristico
- ampio salone delle feste/ funzione religiosa
- ampio salone ricreativo
- palestra
- stanza degli incontri
- 3 bagni per gli ospiti
- 1 bagno per il personale

2° piano

- camere da letto
- locale parrucchiera
- salottino ricreativo
- bagno assistito

3° piano

- camere da letto
- sala da pranzo di nucleo
- bagno assistito
- ripostiglio/deposito

4° piano

- camere da letto
- sala da pranzo di nucleo
- bagno assistito
- ripostiglio/deposito

spazio esterno

- parcheggio famigliari
- parcheggio dipendenti
- giardino

Il principale aspetto che ha mosso l'Associazione nella progettazione e definizione del layout della struttura è l'integrazione delle esigenze della gestione e degli ospiti, per garantire da un lato alti livelli di comfort e dall'altro la sicurezza per Ospiti, Famigliari ed Operatori.



SOGGIORNI E SALE RELAX

Le zone soggiorno sono progettate per garantire momenti di socializzazione all'interno della Struttura, non solo tra gli ospiti, ma anche tra ospiti e familiari.



SALA DA PRANZO

La sala da pranzo è il luogo dove vengono serviti agli ospiti i pasti (colazione, pranzo e cena). E' presente 1 sala principale ubicata al piano terra, e 2 sale pranzo, di dimensioni più contenute, ai piani 3 e 4.





LA PALESTRA

La palestra viene utilizzata dagli ospiti per l'attività motoria individuale o a piccoli gruppi, coordinati dal fisioterapista di struttura.



LOCALE PARRUCCHIERA ED ESTETISTA

Locale dove vengono erogate, da personale esterno della struttura, i servizi di parrucchiere e estetista.





IL GIARDINO

Giardino adiacente alla struttura dove gli ospiti possono passeggiare e coniugare momenti di socializzazione godendo del verde e della natura.

E' presente Gazzebo utilizzato per creare zone d'ombra durante il periodo estivo.



LA CUCINA

La struttura è dotata di cucina interna, nella quale il personale prepara i pasti per tutti gli ospiti residenti della struttura.



LE STANZE

Le stanze sono o a 1 o a 2 p.l., presentano tutte i servizi igienici interni, servizio di chiamata ed hanno comodino, armadio, scrivania e sedia ad uso personale per l'ospite.

Alcune stanze sono dotate di televisione e balcone che si affaccia sul giardino interno o sulle colline brusnenghesi (Rive Rosse).



2.3 - MODALITÀ DI ACCESO ALLA STRUTTURA

Di seguito vengono esplicitate le modalità di accesso alla struttura.

2.3.1 - PROCEDURA D'INGRESSO E DOCUMENTAZIONE PER L'INSERIMENTO

Per essere ospitati è necessario inoltrare domanda, da ritirarsi presso la segreteria.

Le domande ricevute, in attesa della disponibilità del posto letto, vengono inserite in una apposita lista di attesa.

Al presentarsi della disponibilità del posto letto, l'utente o i suoi familiari vengono contattati e ha avvio la procedura di ingresso:

1. Possibilità di visitare la Residenza per i familiari/ospite.
2. Visita domiciliare pre-ingresso, effettuata da personale infermieristico e/o dal fisioterapista.
In tale occasione il personale della residenza valuta la idoneità del futuro Ospite all' inserimento alla vita comunitaria della residenza. Contestualmente viene assegnato un primo livello di intensità assistenziale, sempre rivalutabile, che definisce la tariffa di ingresso.
3. Assegnazione numero del corredo personale e spiegazione delle diverse modalità di inserimento.
4. Sottoscrizione del contratto e consegna dei documenti amministrativi.

Per un miglior adattamento dell'ospite alla vita in struttura si richiede la presenza dei famigliari nei primi giorni dall' entrata.

	ASSOCIAZIONE PRO CASI DI RIPOSO DI BRUSNENGO	Ed_00	
	CARTA DEI SERVIZI	10/03/2022	Pag. 18

L'Ospite all'atto d'ingresso deve essere in possesso di tutti i documenti personali in stato di validità (anagrafici, sanitari) necessari per la permanenza in struttura:

- Tessera sanitaria ed eventuali esenzioni ticket:
- Codice Fiscale
- Carta d'identità
- Eventuali esenzioni
- Eventuali Ausili già richiesti all' ASL
- Verbale di riconoscimento dell'invalidità civile o copia della presentazione della domanda
- Terapia farmacologica aggiornata dal medico curante e segnalazione di eventuali allergie.
- Modulo di consenso relativo al trattamento dei dati personali ai sensi della normativa in vigore sulla PRIVACY.
- Certificato del medico che attesta l'assenza di malattie infettive e/o contagiose
- Domanda di convenzione o documento che attesti l'inserimento in lista d'attesa per quota sanitaria in convenzione.
- Certificato vaccinale Covid_19.

2.3.3 - INSERIMENTO CON CONVENZIONE ASLBI

L'inserimento, nei posti letto convenzionati, viene predisposto dalla Struttura Complessa Assistenza dell'ASL BI, che periodicamente effettua le valutazioni volte a verificare le condizioni di accoglienza e di permanenza nella struttura.

Nei giorni successivi all'ingresso viene elaborato il P.A.I., in collaborazione con le varie figure professionali che operano all'interno della struttura, (infermiera, fisioterapista, tutor di riferimento e coordinatore OSS) al fine di soddisfare i bisogni dell'ospite e le esigenze specifiche.

Tale strumento viene costantemente aggiornato e monitorato per la valutazione globale e la definizione del relativo programma preventivo e curativo.

2.3.4 - MODALITA' DI PAGAMENTO E TARIFFA

OSPITI IN REGIME DI CONVENZIONE

Gli ospiti in regime di convenzione verseranno la retta in base alla quota socio sanitaria giornaliera, stabilita dall'ASL.

Le rette dovranno essere pagate entro cinque giorni dall'inizio del mese.

Il contratto di servizio di cui alla DGR 44-12758 del 07.12.2009 e la presente Carta dei Servizi ed il Regolamento sono resi accessibili al pubblico, poiché sono esposti nella bacheca al primo piano.

Carta dei Servizi e Regolamento sono caricati nel sito istituzionale, sezione "Documentazione".

OSPITI IN FORMA PRIVATA

L'ammontare della retta per ospiti in forma privata, è determinata dal Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo ed è comprensiva di tutte le prestazioni indicate nella presente Carta dei Servizi.

Andranno versati eventuali adeguamenti o supplementi che i costi di gestione richiederanno.

Le rette applicate sono quelle allegate alla domanda di ammissione.

Le rette dovranno essere pagate entro cinque giorni dall'inizio del mese.

Per eventuali ritardi nel pagamento delle rette saranno applicati gli interessi legali di mora, a decorrere dal 30° giorno dalla data di scadenza. Gli interessi di mora sono stabiliti dalla legge vigente.

La prima retta viene calcolata per intero se l'entrata o la tenuta del posto letto è avvenuta entro la prima metà del mese, mentre verrà richiesta la metà retta per entrate o tenuta posto a partire dal giorno 16 del mese.

	ASSOCIAZIONE PRO CASI DI RIPOSO DI BRUSNENGO	Ed_00	
	CARTA DEI SERVIZI	10/03/2022	Pag. 19

Al momento della conferma di entrata, dovrà essere versato all'ufficio amministrativo un acconto della prima retta pari a € 500,00.

In caso di conferma di entrate o tenuta posto si dovrà versare l'acconto della prima retta pari a € 500,00.

La retta "tenuta posto" sarà pari alla retta concordata in base alla camera decisa, senza la quota assistenziale. La quota assistenziale verrà conteggiata dal giorno dell'effettiva entrata in struttura.

La degenza temporanea prevede una maggiorazione del 20% sulla retta concordata (sia sulla retta per autosufficienti che per non autosufficienti) e sarà rapportata al numero effettivo dei giorni di permanenza. (retta mensile + 20% divisa per 30 gg. e moltiplicata per i giorni di effettiva permanenza)

In caso di sopravvenuta non autosufficienza dell'Ospite, la retta sarà aumentata della quota sanitaria stabilita dalla Casa di Riposo.

I familiari devono provvedere all'assistenza in caso di ricoveri ospedalieri e accompagnare il proprio congiunto alle visite specialistiche o di routine. Il servizio ambulanza è a carico dell'ospite.

Le assenze degli ospiti non danno diritto a rimborso o diminuzioni delle rette; durante l'assenza temporanea degli ospiti viene garantita la conservazione del posto letto.

In caso di decesso dell'ospite entro i primi quindici giorni del mese, verrà rimborsata la mezza retta, mentre verrà trattenuto l'intero importo se il decesso è avvenuto dopo il giorno 16 del mese.

L'Ospite che intende lasciare volontariamente la Casa di Riposo, dovrà dare disdetta alla Direzione amministrativa con almeno trenta giorni di anticipo; in caso contrario PAGERA' una mensilità aggiuntiva.

In caso di decesso, sarà cura dei parenti dell'ospite la ricerca dell'impresa funebre ed il pagamento degli oneri connessi.

2.3.5 - PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA QUOTA SANITARIA PER OSPITI IN CONVENZIONE.

Per gli Ospiti inseriti in Convenzione con il SSN (Quota sanitaria a carico dell'ASL), rientrano tra le prestazioni comprese nella quota sanitaria le seguenti:

- **L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica** nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità definite nel PAI.
- **Farmaci:** vengo rendicontati mensilmente all'ospite i costi sostenuti per la fornitura dei farmaci non esenti fascia C e non forniti direttamente dal SSR, allegando ricetta medica nominativa e relativi scontrini fiscali originali. Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi nel Prontuario Terapeutico Aziendale e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime residenziale, sono erogati direttamente dall'ASL e non sono soggetti a rimborso a carico dell'utente.
- **Presidi per l'incontinenza:** rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di base: Si garantisce una corretta applicazione dei protocolli riguardanti l'incontinenza ed uno scrupoloso monitoraggio giornaliero.
- La fornitura di **protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario** è garantita dall'ASL secondo le necessità degli ospiti definite nel progetto individuale e dettagliate nel PAI
- **Trasporti:** i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche qualora non erogabili in struttura sono garantiti dall'Asl per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali e a carico dell'utente per gli ospiti in regime privato o con posto letto convenzionato con il S.S.R. ma senza integrazione da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali.; le altre spese per i trasporti da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie sociosanitarie (esclusi quelli garantiti dall'ASL e dall'emergenza 118) sono ricompresi nella tariffa giornaliera.

Non sono ricompresi nella quota sanitaria in capo all'ASL i seguenti servizi:

- Servizio parrucchiere e barbiere;

	ASSOCIAZIONE PRO CASI DI RIPOSO DI BRUSNENGO	Ed_00	
	CARTA DEI SERVIZI	10/03/2022	Pag. 20

- Servizio Estetista;
- Servizio BAR e Pranzo con i famigliari.

Per ospiti in convenzione, alloggiati in camera singola, viene applicato un supplemento di euro 6,50/giorno.

2.3.6 - SERVIZI NON INCLUSI NELLA TARIFFA (SIA PER OSPITI INERITI PRIVATAMENTE CHE IN CONVENZIONE) E PERTANTO A CARICO DELL'UTENTE

Rientrano tra le prestazioni a totale carico dell'Ospite le seguenti:

- Prestazioni espressamente richieste dall'Utente, senza alcun obbligo da parte della struttura.
- Fornitura di biancheria intima ed indumenti personali e tutto l'occorrente per la toilette giornaliera.
- Soggiorni, permanenze, viaggi e uscite esterni alla struttura.
- Farmaci e farmaci da banco non compresi nel prontuario.

2.4 - INFORMAZIONI AI PARENTI

2.4.1 - GLI ORARI DI ACCESSO DEI PARENTI IN STRUTTURA

VISITA AGLI OSPITI

L'orario di visita è dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 18,30 (in quanto tra le 12,30 e le 14,30 viene garantito prima il pasto e poi il riposo degli ospiti).

Sono consigliati orari che non creano disturbo o disagio durante le alzate o le ore di riposo.

L'accesso alla struttura al di fuori dell'orario previsto è consentito in caso di giustificazione od accordi con la direzione.

Eventuali avvalimenti di persone, estranee all'organizzazione della struttura, per compagnia dell'ospite (badante, amici di famigliari, professionisti esterni alla struttura, ecc...), vanno preventivamente concordati con la Direzione.

In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata a prestare compagnia all'ospite. L'ospite è rappresentato (salvo casi di completa autosufficienza) da una (massimo due) persone, il cui ruolo è denominato "figura di riferimento" segnalata dall'ospite alla struttura durante la compilazione della domanda di ammissione.

La consumazione dei pasti in struttura da parte di parenti/conoscenti degli ospiti è prevista previa comunicazione anticipata di un giorno.

L'orario di consumazione pasti è il seguente:

- COLAZIONE: dalle 8,00 alle 9,00
- PRANZO: dalle 12,00 alle 13,00
- CENA: dalle 18,00 alle 19,00

APERTURA UFFICI AMMINISTRATIVI

L'ufficio amministrativo è aperto al pubblico nei giorni feriali nei seguenti orari:

- Dalle ore 8,00 alle ore 12,00
- Dalle ore 14,00 alle ore 16,00

INCONTRO CON COORDINATORE SANITARIO DELLA STRUTTURA

La coordinatrice riceve i parenti degli ospiti nei giorni di martedì-mercoledì-venerdì

- Dalle ore 14,00 alle ore 15,30

	ASSOCIAZIONE PRO CASI DI RIPOSO DI BRUSNENGO	Ed_00	
	CARTA DEI SERVIZI	10/03/2022	Pag. 21

AMBULATORIO INFERMIERISTICO

- Dalle ore 7,30 alle ore 20,30 dal lunedì al venerdì
- Dalle ore 8,00 alle ore 12,00 e dalle ore 17,00 alle ore 20,30 giorni festivi

INCONTRO CON DIREZIONE SANITARIA

- Martedì dalle 14.00 alle 16.00, previa appuntamento.

INCONTRO CON DIRETTORE STRUTTURA

- Dalle 14,30 alle 17,30 il lunedì e giovedì (previo appuntamento)
- Dalle 9,30 alle 12,00 il mercoledì e venerdì (previo appuntamento)

FOCUS- Contesto Emergenziale Covid-19

A seguito delle disposizioni nazionali e regionali in materia di prevenzione contagio Covid-19, si è reso necessario apportare modifiche agli orari ed alle modalità di conduzione degli incontri.

Le visite, slot di 30 minuti cadauna, sono programmate mediante appuntamento stabilito con la segreteria della struttura; viene garantita una visita alla settimana.

Tenuto conto delle variazioni delle disposizioni nazionali e regionali, ed al fine di mantenere la struttura in sicurezza, le modalità di visita dei parenti potranno subire ulteriori modifiche.

Presso la Direzione struttura è a disposizione dei visitatori il "Protocollo Contenimento Contagio Coronavirus", procedura aziendale che contiene il dettaglio delle modalità di accesso alla struttura, redatta recependo le indicazioni contenute nelle Linee Guida Regione Piemonte per l'accesso alle strutture socio-sanitarie da parte di visitatori.

2.4.2 - ATTIVITA' QUOTIDIANE E ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Di seguito si riporta, a titolo esemplificativo, come si svolge una giornata degli Ospiti in Struttura.

GIORNATA TIPO: La giornata tipo si svolge adattandosi ai ritmi e alle abitudini delle persone, alle esigenze della collettività, lasciando agli Ospiti tempi liberi a secondo dei propri desideri.

- **Ore 6,30 - 9,00:** risveglio e igiene personale, con l'assistenza degli operatori.
- **Ore 8,00 - 9,15:** viene distribuita la colazione e consumata nei refettori comuni o nelle stanze in taluni casi.
- **Ore 9,30 - 11,30:** durante la mattinata vengono svolte le attività di assistenza sanitaria, gli interventi infermieristici, di fisioterapia individuale e di gruppo, di animazione, nonché di soddisfacimento dei bisogni primari e la distribuzione ed assunzione di bevande calde e fredde (idratazione intorno alle 10,30).
- **Ore 11,30-12,00:** gli ospiti si trasferiscono nelle sale dove avviene la distribuzione del pranzo.
- **Ore 12,00 -13,00:** somministrazione del pranzo e somministrazione della terapia.
- **Ore 12,30 - 15,00:** finito di pranzare, gli ospiti che lo desiderano vengono accompagnati nelle proprie camere per il riposo pomeridiano oppure sostano nei locali comuni a secondo delle loro volontà.
- **Ore 15,00 - 18,00:** gli operatori si occupano di aiutare e assistere gli ospiti accompagnandoli alle attività programmate dalla fisioterapista o animatrice.



- **Ore 16,00- 16,30:** viene distribuita la merenda composta da bevande calde o fredde e frutti di stagione e/o dolci.
- **Ore 17,30 - 18,00:** gli ospiti si trasferiscono nelle sale dove avviene la distribuzione della cena.
- **Ore 18,00 - 19,00:** somministrazione cena e somministrazione della terapia.
- **Ore 19,00 - 20,00:** dopo la cena alcuni ospiti si fermano nel salone a guardare la televisione, altri si recano in camera per il riposo notturno. Per la sistemazione al riposo notturno tutti gli ospiti vengono assistiti per l'igiene personale e la messa a letto.
- **Ore 21,30:** di norma tutti gli ospiti sono nelle proprie camere per il riposo notturno.



SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

3.1 - REQUISITI NORMATIVI PER L'AUTORIZZAZIONE E L'ACCREDITAMENTO

La Casa di Riposo eroga attività di carattere socio sanitario ed assistenziale, nel rispetto dei requisiti normativi vigenti, di carattere organizzativo e tecnico, definiti dalle vigenti normative regionali in materia di RSA:

- Deliberazione della Giunta Regionale 30 luglio 2012, n. 45-4248 e s.m.i. (requisiti per l'autorizzazione al funzionamento);
- Deliberazione della Giunta Regionale 014 settembre 2009, n. 25-12129 (ulteriori requisiti per l'accreditamento istituzionale con il SSN).

Il rispetto dei requisiti contenuti nelle sopra citate DD.GG.RR. vengono verificati costantemente dalla competente Commissione di Vigilanza dell'ASL BI, mediante non solo verifiche ispettive in loco, ma anche tramite un costante flusso informativo tra le parti.

3.2 - STANDARD TECNOLOGICI IN DOTAZIONE ALLA STRUTTURA

Il principale aspetto che ha mosso l'Associazione nella progettazione e definizione del layout della struttura è l'integrazione delle esigenze della gestione e degli ospiti, per garantire da un lato alti livelli di comfort e dall'altro la sicurezza per Ospiti, Familiari ed Operatori.

Un aspetto importante su cui la Casa di Riposo ha sempre voluto puntare è quello dell'innovazione tecnologica. Nel corso degli anni, di fatti, la Casa ha saputo innovarsi, adottando sistemi tecnologici all'avanguardia, con l'intento primario di garantire il miglior servizio possibile all'utenza (in termini di qualità e sicurezza delle cure e degli ambienti di vita quotidiana), favorendo e migliorando, contestualmente, il lavoro degli operatori.

Si citano, tra le tecnologie in dotazione alla Struttura, le seguenti:

- **Lavagna Interattiva:** la lavagna digitale utilizzata per poter effettuare attività di animazione, garantendo una grande interattività tra ospite e operatore.
Oltre all'utilizzo della stessa per le attività di formazione nei confronti dei dipendenti, viene anche utilizzata per la proiezione di programmi e documentari interattivi rivolti agli ospiti della "Casa".
La lavagna interattiva multimediale stimola l'apprendimento perchè integra e arricchisce la classica modalità della didattica frontale con l'impiego di immagini, foto e filmati che possono aiutare ad approfondire e spiegare nozioni e concetti.
- **Sanificatore per ambienti STR Solution:** presso la "Casa" sono in uso n. 2 apparecchiature che operano h 24 effettuando una volatilizzazione di radicali in seguito a fotocatalisi di 5 metalli in contemporanea.
Tali sanificatori sono uno strumento utile a garantire la massima sicurezza degli ospiti e sono in aggiunta alle ordinarie attività di sanificazione svolte dal personale della struttura.
- **Sollevatore a Soffitto:** il sollevatore in dotazione presso le stanze della struttura garantisce massima sicurezza nel trattamento dell'ospite, garantendo di prevenire contestualmente infortuni ad operatori e ospiti, riducendo al minimo le cadute e la gravità delle lesioni da pressione.
Una soluzione testata secondo i più stringenti standard internazionali che, con l'ampio set di sistemi di sicurezza integrati, fornisce sicurezza al paziente e al caregiver in ogni momento.

	ASSOCIAZIONE PRO CASI DI RIPOSO DI BRUSNENGO	Ed_00	
	CARTA DEI SERVIZI	10/03/2022	Pag. 24

- **Impianto di Condizionamento:** tutti gli ambienti comuni della Residenza godono di un sistema di condizionamento dell'aria.
- **Sistema di Wi-Fi:** è attivo un sistema di Wi-Fi su tutta la Residenza, accessibile dagli ospiti e dai famigliari.

3.3 - ATTIVITA' RICREATIVE, LUDICHE E MOTORIE

Nell'ambito della vita quotidiana degli Ospiti presso la struttura, hanno una grande importanza le attività ludico-motorie organizzate nell'arco della settimana.

E' risaputo che l'allenamento fisico aiuta a mantenere un buon equilibrio di salute del corpo e di tutti i suoi sistemi, a rallentare il processo fisiologico di invecchiamento, nonché a migliorare il sistema vascolare e respiratorio.

Non meno importante è lo svolgimento di attività ricreative che oltre ad intrattenere gli ospiti sono studiate per stimolare, attraverso esercizi ludico-cognitivi, la memoria e le funzioni mentali.

Tutte le attività organizzate presso la struttura si pongono dunque i seguenti molteplici obiettivi:

- promuovere eventi che favoriscano l'incontro con altre persone, per condividere esperienze comuni;
- migliorare il livello di autostima;
- implementare esercizi specifici per mantenere attiva la memoria e le abilità cognitive;
- svolgere training quotidiano che si opponga al normale decadimento dovuto all'età.

Letture giornaliere e riviste: proposta almeno una volta a settimana e della durata di un'ora circa, l'attività ha l'obiettivo, mediante l'utilizzo di articoli tratti dai quotidiani locali, riviste e libri sono molti, di mantenere e in alcuni casi migliorare l'orientamento spazio temporale, la stimolazione dell'attenzione e la comprensione del testo favorendo il dibattito e lo scambio di idee.

La collaborazione futura con la biblioteca del paese sarà di incentivo all'autonomia personale nella scelta di testi da leggere. Dal dibattito gli ospiti potranno esprimere emozioni, sentimenti e ricordi...

Laboratorio di cucina: proposto 1 volta al mese: si cucineranno biscotti, pizzette, e piatti tipici legati alla tradizione.

Gli ospiti con l'aiuto di una volontaria e un Operatore OSS o dell'animatrice, prepareranno vari impasti e si cimenteranno nella produzione di pietanze legate ai ricordi ... tutto ciò aiuta a stimolare l'autostima dell'anziano, mantenendo le capacità manuali, sviluppando nuove abilità e nuovi interessi, stimolando la memoria e aumentando la socializzazione e la collaborazione tra gli ospiti.

Giornata della bellezza: una volta al mese verranno proposte a tutti gli ospiti dei trattamenti di bellezza, dalla manicure alla pulizia viso al massaggio delle mani con creme o olii profumati.

Le signore ma anche i signori verranno accolti in un salone trasformato in beauty farm!

Lo scopo dell'attività è quello di far sentire gli ospiti protagonisti della loro vita, coccolati e al centro dell'attenzione. Il clima sereno e accogliente permette all'ospite di rilassarsi e sovente queste belle sensazioni gli permettono di raccontarsi e di condividere vissuti personali con molta più facilità, l'operatore raccoglie questi racconti con entusiasmo come piccole perle da condividere con l'equipe durante il PAI (piano assistenziale individualizzato).

Laboratori manuali: si svolgeranno laboratori di maglia, cucito o ricamo, laboratori grafico pittorici in base alle varie ricorrenze durante l'anno. (addobbi per le festività e ricorrenze, centri tavola per la festa di San Pietro, compleanni).

L'attività si svolge in gruppo con l'obiettivo di favorire e stimolare le capacità cognitive, la fantasia e la creatività.



Lo stare in gruppo e condividere attività legate al proprio passato che si era abituati a fare anche a casa, tipo il lavorare a maglia o all'uncinetto favorisce l'aggregazione proprio perché si ha la possibilità di condividere ricordi e sentimenti.

La produzione di manufatti artigianali fa sì che aumenti l'autostima e il protagonismo dell'ospite.

Giochi di Società: i giochi di società hanno come obiettivo quello di facilitare la socializzazione, la collaborazione e di mantenere la concentrazione.

Il clima sereno e giocoso deve essere alla base per la riuscita di questi obiettivi.

I giochi scelti sono calibrati sulle abilità fisiche e psicologiche degli ospiti, evitando quelli che potrebbero affaticarli o demotivarli.

Inoltre si cerca di diversificare le attività ricreative per anziani in modo tale che ognuno possa avere la possibilità di cimentarsi in qualcosa di nuovo.

Attività Motorie: le attività motorie svolte nella sala sia all'interno che all'esterno della Residenza permettono di migliorare anche il tono dell'umore.

Cimentarsi questi sport, anche se mai praticati e magari a 90 anni, in permette agli anziani di sperimentare, imparare e appassionarsi a qualcosa di nuovo, allontanando la tristezza, e sentendosi ancora vivi.

L'attività fisica è un elemento chiave nel raggiungimento degli obiettivi della strategia di invecchiamento sano e attivo per la sua capacità di preservare l'indipendenza funzionale in età avanzata e di mantenere una buona qualità di vita.

Ginnastica di Gruppo: la ginnastica di gruppo si svolge 2 volte a settimana con lo scopo di migliorare la mobilità articolare, la coordinazione e aumentare la produzione di serotonina ormone che regola l'umore...

In oltre la ginnastica svolta in compagnia favorisce la socializzazione e aumenta la collaborazione tra i partecipanti, tutti benefici che si protraggono anche nella vita quotidiana all'interno della struttura.

Gli esercizi svolti hanno come obiettivo la mobilitazione delle articolazioni dei vari segmenti del corpo.

3.4 - CRITERI PER L'ORGANIZZAZIONE ED IL FUNZIONAMENTO

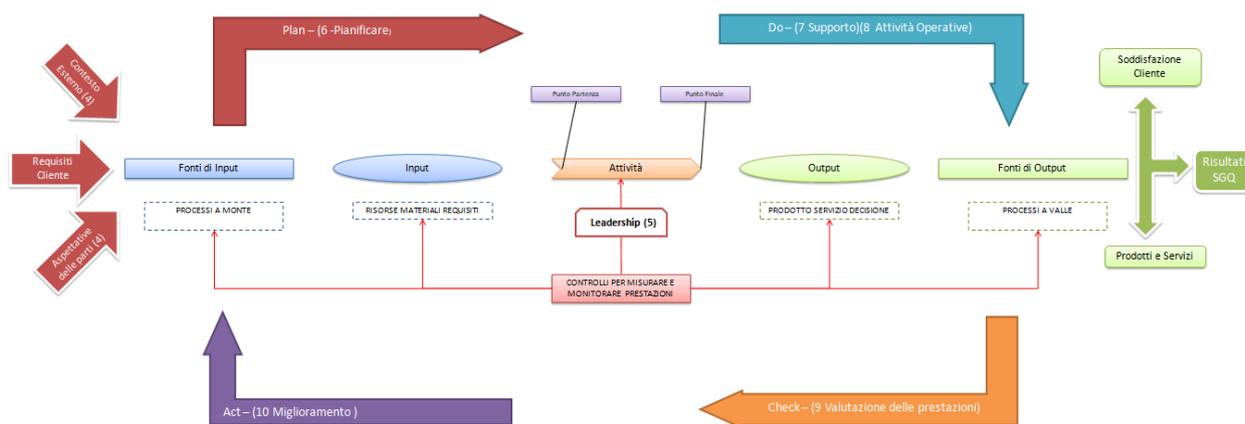
L'organizzazione e le attività aziendali sono improntate a criteri di efficacia ed economicità e sono rivolte ad assicurare, nel rispetto degli obiettivi posti dagli atti di pianificazione nazionale e regionale, la ottimizzazione ed integrazione delle risorse e delle risposte assistenziali.

Nell'ambito dell'attività socio sanitaria erogata, al fine sia di migliorare costantemente la qualità del servizio reso sia di rispettare le vigenti normative nazionali applicabili per l'attività erogata, ha deciso di adottare un sistema di gestione integrato denominato di Compliance Aziendale.

3.4.1 - APPROCCIO SISTEMICO PROATTIVO

L'approccio per processi adottato dalla Struttura implica la definizione sistemica e la gestione dei processi e delle loro interazioni, in modo da conseguire i risultati attesi in conformità con la politica per la qualità e agli indirizzi strategici dell'organizzazione.

La gestione dei processi e del Sistema nel suo insieme viene realizzata mediante l'utilizzo del ciclo P.D.C.A., con un orientamento generale al risk based thinking, per cogliere le opportunità e prevenire risultati indesiderati.



Al fine di poter attuare, mantenere e migliorare in modo continuo il proprio sistema gestionale interno la Casa di Riposo ha strutturato alla base un processo di analisi che permette di comprendere:

- L'organizzazione ed il contesto in cui opera (fattori interni ed esterni all'organizzazione);
- Le aspettative e le esigenze delle parti interessate (in termini di requisiti in ingresso e rilevanza delle parti interessate).

Quanto sopra, si pone l'obiettivo di erogare attività sanitaria nel rispetto dei seguenti punti cardine individuati:

- dignità alla persona, secondo cui tutti hanno gli stessi diritti, indipendentemente dalle caratteristiche personali;
- bisogno di salute;
- equità all'assistenza;
- qualità delle cure e della loro appropriatezza riguardo alle specifiche esigenze;
- economicità nell'impiego delle risorse.

3.4.2 - SISTEMA ORGANIZZATIVO "AMBIENTE E SICUREZZA" D.LGS 81/08 e s.m.i.

La Casa di Riposo gestisce le sue attività perseguendo l'eccellenza nel campo della tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza del proprio personale medico e dipendente, degli Ospiti e dei terzi tutti, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle proprie prestazioni in materia e a tal fine:

- si impegna a rispettare le disposizioni vigenti in materia di sicurezza e ambiente;
- elabora e comunica le linee guida della tutela dell'ambiente e della sicurezza che devono essere seguite;
- promuove la partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

Le persone della Casa di Riposo, nell'ambito delle proprie mansioni, partecipano attivamente al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e dell'incolumità pubblica e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

La Struttura, anche attraverso il proprio sistema di prevenzione e protezione provvede all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi ed all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente, nonché ad assumere tutte le misure per la gestione della sicurezza.

La Casa di Riposo, inoltre, è tenuta altresì a mantenere il rispetto degli standard tecnico-strumentali di legge relativi alle attrezzature, apparecchiature, impianti, luoghi di lavoro, agenti chimici, fisici e biologici.

	ASSOCIAZIONE PRO CASI DI RIPOSO DI BRUSNENGO	Ed_00	
	CARTA DEI SERVIZI	10/03/2022	Pag. 27

3.4.3 - MODELLO ORGANIZZATIVO DATA PROTECTION

La Casa di Riposo, consapevole della portata innovativa del Regolamento (UE) 2016/679, al fine di rafforzare ulteriormente le misure tecniche ed organizzative adottate a protezione dei dati personali trattati nell'ambito dell'attività d'impresa, all'indomani dell'entrata in vigore del Regolamento si è attivato per adeguarsi al cambiamento in corso, avviando un percorso di compliance normativa al nuovo quadro normativo in materia di data protection ed adottando un modello organizzativo, che permette il rispetto della normativa e la protezione dei dati trattati degli ospiti.

Il principio cardine su cui si base il suddetto modello organizzativo è quello di "data protection by default and by design" e cioè la necessità di configurare i trattamenti di dati prevedendo fin dall'inizio le garanzie indispensabili "al fine di soddisfare i requisiti" del regolamento e tutelare i diritti degli interessati – tenendo conto del contesto e dei rischi per i diritti e le libertà degli interessati. A seguito di specifica valutazione del Rischio concernente le attività di trattamento dati svolto mediante RISK ASSESSMENT, la struttura ha posto in essere misure tecniche ed organizzative volte a garantire la sicurezza dei dati trattati, rispettare i diritti, le disposizioni e i principi sanciti dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

Le misure poste in essere sono inquadrabili nelle seguenti Macro Aree d'azione:



	ASSOCIAZIONE PRO CASI DI RIPOSO DI BRUSNENGO	Ed_00	
	CARTA DEI SERVIZI	10/03/2022	Pag. 28

SEZIONE 4 - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Gli strumenti di tutela sono individuati indipendentemente da quelli che verranno attivati con il concorso o per disposizione dell'Autorità Sanitaria Regionale o dell'Azienda Sanitaria cui competono le attività di vigilanza.

Allo stesso modo gli strumenti in oggetto vengono attivati dalla struttura indipendentemente da quelli attuabili con il concorso di organismi di volontariato o di tutela dei diritti.

Ciò premesso, la Casa di Riposo garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite e del Cittadino anche attraverso la possibilità, per questo ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato, o limitato, la fruibilità delle prestazioni.

La tutela viene assicurata con la messa a disposizione dell'utente di idonei strumenti di segnalazione.

4.1 - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Al fine di facilitare le osservazioni e i reclami degli utenti, presso la Casa di Riposo è adottato specifico Regolamento, così articolato:

Presso la Struttura è istituito un U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è preposto a:
 - Ricevere le informazioni, opposizioni, denunce o reclami, per la tutela del cittadino attraverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendono scadente la qualità;
 - Predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione;
 - Fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti a esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
 - Predisporre la lettera di risposta all'utente;
 - Rielaborare ed analizzare, al fine di comprendere il grado di soddisfazione dell'utenza e degli operatori, i risultati dei questionari somministrati a questi ultimi, aventi ad oggetto la qualità percepita dei servizi erogati in struttura.
2. Gli utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale o ne rendano scadente la qualità.
3. Gli utenti e gli altri soggetti esercitano il proprio diritto con:
 - Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
 - Utilizzo del modulo caricato su apposita sezione del sito internet o fornita su richiesta dalla segreteria della struttura all'interessato;
 - Segnalazione telefonica o a mezzo fax.
 - Colloquio con il Coordinatore dei Servizi o con la Direzione della Struttura.
 - Segnalazione su questionario di rilevamento qualità percepita.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui verrà fatta apposita scheda (reperibile anche sul sito internet istituzionale – sezione “documentazione”), annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le successive comunicazioni di merito.

4. Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, preferibilmente entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.
5. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei quattro giorni comunicerà ai Responsabili dei servizi interessati notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclami affinché questi adottino tutte le misure necessarie

	ASSOCIAZIONE PRO CASI DI RIPOSO DI BRUSNENGO	Ed_00	
	CARTA DEI SERVIZI	10/03/2022	Pag. 29

ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano alla Commissione, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata all'utente.

4.2 - STRUMENTI DI VERIFICA

L'Associazione si impegna a riunirsi almeno annualmente (Assemblea dei Soci) con il compito specifico di:

- riesaminare e verificare l'andamento dell'attività annuale della Casa di Riposo;
- riesaminare e verificare l'aggiornamento della Carta dei Servizi e del Regolamento;
- prendere in esame i risultati delle analisi svolte dal servizio URP (con contestuali eventuali segnalazioni).