COMUNE di PEVERAGNO

Carta dei servizi

Casa di Riposo Comunale "D. G. Peirone"

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

SINCERT

Edizione 0.7 – gennaio 2013

INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

2. MISSION

3. CHI SIAMO

3.1 Cenni storici
3.2 Caratteristiche gestionali
3.3 La struttura
3.4 Orario di apertura
3.5 Orario delle visite

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

5.. I DIRITTI FONDAMENTALI GARANTITI

6. I SERVIZI OFFERTI

6.1 Servizi specifici
6.2 Servizi generali
6.3 Servizi di supporto

7. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 Come accedere al servizio
7.2 Informazioni varie

8. LE MODALITA' DI MISURAZIONE DELLA QUALITA'

8.1 Gli standard di qualità

9. PRIVACY

10. COME RECLAMARE

11. RISARCIMENTI

12. VALIDITA' E VERIFICA DELLA CARTA

1. Che cos'è 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 (8 novembre 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 dei 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 sul piano della quantità sia sulla qualità.

Rappresenta, pertanto, un vero e proprio patto scritto che impegna l'Ente ad un costante miglioramento organizzativo e funzionale per tenere in massima considerazione le esigenze del cittadino al fine di garantire il diritto al miglior servizio ottenibile.

2. Mission

Garantire spazi e tempi comuni di partecipazione affinché la persona ospite sia protagonista.

Approccio globale alla persona, tramite progetti assistenziali individuali, per il mantenimento e/o lo sviluppo delle capacità psico-fisiche della persona anziana.

Garantire un'alta qualità di vita attraverso la ricerca del "Ben-essere" della persona.

Garantire il rispetto ed il soddisfacimento dei bisogni relazionali, di salute, di sicurezza della persona ospite.

Garantire la qualità dell'assistenza prestata tramite la formazione permanente del personale, al fine di sviluppare le capacità di intervento assistenziale, di lavoro in équipe e di relazione con l'Ospite.

Impegno affinché la struttura resti aperta al territorio.

3. Chi siamo

3.1 Cenni storici

La Casa di Riposo "Don Giacomo Peirone" rappresenta il patrimonio comunale ereditato dall'encomiabile opera di assistenza ai poveri, svolta dalla Congregazione di Carità, ora scomparsa, che vantava una storia assai lunga ed interessante.

In breve si può affermare che a Peveragno esistevano, fin quasi dalla sua fondazione, le *"confratrie"* o *"confrerie"*, società laiche di mutuo soccorso, anche se dedicate allo Spirito Santo, di cui celebravano la festa a Pentecoste. Esse possedevano dei beni e la "Casa della Confratria" che - durante i festeggiamenti - diventava il centro di una intensa attività tesa a rinsaldare i vincoli di coesione tra i soci.
Secondo il Vescovo Scarampi, il 19 febbraio 1583 esistevano nelle due Parrocchie sette confratrie: quattro nella Parrocchia di Santa Maria e cioè del Paschero, della Paschetta, del Bial, di San Domenico e tre nella Parrocchia di San Giovanni e cioè del Ricetto, di Barac, di Ancisa.
Sia Monsignor Scarampi, sia i suoi successori Castrucci, Ripa, Beggiamo, Trucchi .... cercarono di porle sotto il controllo ecclesiastico, senza riuscirvi perché le confratrie rivendicarono sempre la loro indipendenza attraverso un atteggiamento passivo o di vero e proprio sabotaggio degli inviti ed ordini vescovili.

Chi modificò completamente la situazione fu Vittorio Amedeo II, il quale emanò nel 1717 e, precisamente il 19 Maggio, un editto che soppresse tutte le confratrie e fece confluire i loro beni nelle "Congregazioni di Carità".
Nel nostro Comune il nuovo Ente entrò in funzione nel 1721, anche se alcuni documenti lo anticipano di due anni.
Un fascicolo della cartella "Culto", conservato nell'archivio comunale e datato Marzo 1722, riporta i beni che furono ceduti alla Congregazione Peveragnese in seguito all'ordine di Sua Maestà.
Se la Congregazione era già ricca e potente nel Settecento, fu nel secolo seguente che aumentò il suo peso nella vita peveragnese, in seguito a numerose donazioni che le permisero di diversificare la sua attività.
Successivamente, per disposizione testamentaria del 19/10/1831 del Conte Francesco Giordana di Clans fu costruita in forza alle Regie Patenti del 28/10/1934 come Ospedale di Carità.

L'Ospedale fu fondato come Istituto di beneficenza il cui scopo era dar ricovero, assistenza e mantenimento ai poveri infermi, originari ed abitanti con domicilio legale nel Comune, i quali fossero affetti da malattie croniche ed incurabili (posti letto 14).

Il 18/10/1888 fu fondato, all'interno dell'Ospedale, l'Ospizio Peirone che traeva origine dalla carità e beneficenza del fu reverendo Don Giacomo Peirone, priore e parroco a Valle Pesio, riconosciuto come Istituto di Assistenza e Beneficenza, con Regie Patenti in data 18/10/1889.
Scopo dell'Ente era il ricovero e mantenimento dei poveri, vecchi cronici di ambo i sessi ed inabili al lavoro in Peveragno (posti letto 33).
In seguito alla soppressione delle congregazioni di carità, tali istituti divennero enti comunali di assistenza.

Negli anni tra il 1977 e il 1981, la Regione individuò le IPAB che sono da porre in liquidazione ed estinzione, tra queste furono compresi l'Ospizio Don Peirone e l'Ospedale di Carità.
Il trasferimento al Comune dei due Enti fu assai laborioso. Il 23/04/1982 la Giunta Comunale confermò la volontà politica di esprimere parere favorevole all'estinzione delle IPAB di Peveragno e di accettare il trasferimento al Comune di tutti i beni, del personale, ecc.
Solo nel 1985 si ebbe il trasferimento definitivo al Comune

3.2 Caratteristiche gestionali

La casa di riposo Comunale "D. G. Peirone" è un servizio di proprietà del Comune di Peveragno che la gestisce direttamente. Il legale rappresentante dell'Ente è il Sindaco pro-tempore; le decisioni politico – amministrative relative alla struttura, pertanto, vengono deliberate dai competenti organi comunali: Giunta e Consiglio.
Per la gestione della Casa di Riposo il Sindaco nomina il Funzionario Responsabile del Servizio, con funzioni di responsabilità e coordinamento.
Il funzionario responsabile del servizio si avvale a livello tecnico operativo di un'équipe multidisciplinare.

Il personale operante all'interno della residenza, in base alle direttive regionali, è costituito:

- n. 1 Responsabile del Servizio
- n. 1 Direttore
- n. 1 responsabile Servizio Contabilità (svolto da personale degli uffici comunali)
- n. 2 Infermieri Professionali
- n. 1 Fisioterapista
- n. 1 Educatore
- n. 1 Psicologo
- n. 17 Operatori Socio Sanitari
- n. 2 cuochi
- n. 5 addetti al servizio pulizia

Nell'atrio della struttura è esposto uno schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nei vari turni giornalieri all'interno della struttura.

3.3 La struttura

La Casa di Riposo comunale "D. G. Peirone", è in possesso dell'autorizzazione al funzionamento per ospitare permanentemente:

- 20 posti letto per anziani non autosufficienti in un nucleo di residenza assistenziale flessibile, autorizzato in regime definitivo (R.A.S.), caratterizzato da un buon livello di assistenza infermieristica e riabilitativa e da un qualificato livello di assistenza tutelare ed alberghiera per interventi socio sanitari integrati di media intensità (legge regionale n. 17 del 30/03/05);
- 13 posti letto in residenza assistenziale (R.A.) per adulti o anziani parzialmente autosufficienti;
- 8 posti letto in residenza alberghiera assistenziale (R.A.A.) per adulti o anziani autosufficienti

La Casa di Riposo Comunale "D. G. Peirone" è in possesso della certificazione di Qualità ISO 9001-2008.
Il sistema di gestione per la Qualità, ha il fine di tenere sotto controllo i processi coinvolti direttamente ed indirettamente nella: "Progettazione ed erogazione di servizi socio - sanitari ed assistenziali rivolti ad anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti in regime residenziale".

La Casa di Riposo Comunale "D. G. Peirone", è ubicata (Via Bartolomeo Prieri, 27 - 12016 - Peveragno) al centro del paese, nei pressi della Parrocchia di S. Maria.
I recapiti sono: tel. 0171/383016, fax 0171/383550, indirizzo e-mail: casa.peirone@alice.it.

Come raggiungerla: mezzi propri – pullman di linea Cuneo – Peveragno – Chiusa Pesio.
È ubicata al centro del paese nei pressi della Parrocchia di S. Maria
Parcheggi: NON riservati: P.zza S. Maria, Via Angelo Campana, Via Bartolomeo Prieri.

LEGENDA MAPPA:

A. Casa di Riposo "D. G. Comunale"

B. Piazza S. Maria

C e **D**: Via Angelo Campana

E. Via Bartolomeo Prieri

3.4 Orario di apertura

La casa di riposo è aperta dalle ore 09.00 alle ore 20.30 nei limiti dell'orario di funzionamento della casa di riposo, L'allontanamento volontario e temporaneo e, in genere, le assenze dei sig. Ospiti, devono essere opportunamente segnalate al personale della casa di riposo in servizio. L'uscita volontaria dell'ospite dalla struttura non comporta alcuna responsabilità a carico del personale.

3.5 Orario delle visite

Le visite dei familiari non devono assolutamente disturbare la quiete, il riposo degli altri ospiti ed il lavoro degli operatori.
Le visite devono essere effettuate durante l'orario di apertura della casa di riposo ad eccezione dei casi di assistenza obbligatoria.
Non sono ammesse visite di parenti ed amici nelle sale da pranzo.

4. Principi Fondamentali

Eguaglianza ed imparzialità:

Il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza ed imparzialità, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato per ogni singola persona.

Continuità:

L'assistenza sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno.
Data la natura del servizio, qualora dovesse verificarsi la sospensione di una delle attività prevista dalla Carta dei servizi, l'Amministrazione si impegna a limitare al minimo il tempo di chiusura o di disservizio al fine di limitare al massimo i disagi per gli ospiti e le loro famiglie.

Partecipazione:

La persona anziana è protagonista del servizio ed è a lui che bisogna offrire gli strumenti per favorire, per quanto possibile, una partecipazione attiva all'interno della struttura residenziale.

Efficacia ed efficienza:

L'erogazione del servizio è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e efficienza attraverso il monitoraggio continuo degli obiettivi.
A tale scopo si garantisce l'aggiornamento e la formazione permanente di quanti operano nelle strutture.

5. I diritti fondamentali garantiti

1. **Diritto all'informazione e alla chiarezza:**

   la Struttura assistenziale assicura la piena informazione agli ospiti circa le modalità di prestazione dei servizi.
   Gli ospiti hanno diritto ad ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le modalità di epletamento dei servizi e ad accedere a tutte le informazioni nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore.

2. **Diritto alla sicurezza:**

   gli ospiti hanno diritto di vivere in un ambiente sicuro dal punto di vista strutturale e di poter contare sul personale anche per quanto riguarda la vita di relazione e per la tutela globale della persona. Ogni ospite deve avere la certezza di poter ricevere tutti i servizi che gli sono stati proposti al momento dell'ingresso nella Struttura.

3. **Diritto alla qualità:**

   il Personale è tenuto a trattare gli Ospiti con professionalità, rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri.
   Ogni Ospite ha il diritto di trovare, in ogni momento, un servizio adeguato ed affidabile e la disponibilità corretta e sollecita da parte di tutti gli operatori in modo da realizzare concretamente l'obiettivo del miglior stato di salute psico-fisico della persona.

4. **Diritto alla parità di trattamento:**

   ogni Ospite ha diritto di ottenere il medesimo trattamento assicurato a tutti gli Ospiti della struttura. Ogni forma di privilegio o di favoritismo crea irregolarità nel servizio, disfunzione nel trattamento e squilibri nei rapporti e, perciò, compromette la serietà e la qualità dei servizi della struttura.

   Partendo dal principio che ogni persona è diversa e racchiude in sé una parte di unicità, essa ha diritto di essere trattata in modo adeguato in base alle sue

specifiche esigenze, compatibilmente con il miglior trattamento che deve essere erogato, comunque, a tutti gli ospiti.
Da quanto sopra deriva che il servizio erogato nella Struttura socio-assistenziale deve essere imparziale, obiettivo ed equilibrato per tutti gli Ospiti, in base a quanto previsto nelle finalità della struttura e in base a quanto l'organizzazione del servizio può assicurare.

5. **Diritto alla normalità e continuità**

   il servizio che viene erogato nella struttura deve rispondere il più possibile ai canoni della normale conduzione della vita del domicilio assicurando anche il pieno rispetto della riservatezza personale cercando di conservare le abitudini di vita della persona.

6. **Diritto alla famiglia:**

   ogni persona ospite della struttura residenziale ha diritto a mantenere la relazione con i propri congiunti, anzi si auspica e si privilegia lo sviluppo del legame affettivo della persona con i propri familiari ritenendolo essenziale riferimento e risorsa irrinunciabile anche per l'espletamento di un servizio migliore.

7. **Diritto alla scelta:**

   ogni persona ospite ha diritto di poter scegliere la disposizione della suppellettili nella propria camera, di decidere quali oggetti personali portare e tenere con sé in stanza, compatibilmente con gli spazi e le caratteristiche della camera stessa e in accordo con le esigenze organizzative del servizio.

8. **Diritto alla partecipazione:**

   ogni ospite ha pieno diritto di esprimersi, nell'ambito di una dignitosa e rispettosa convivenza nella comunità delle persone presenti nella Struttura e di partecipare ad ogni iniziativa proposta all'interno della Residenza.

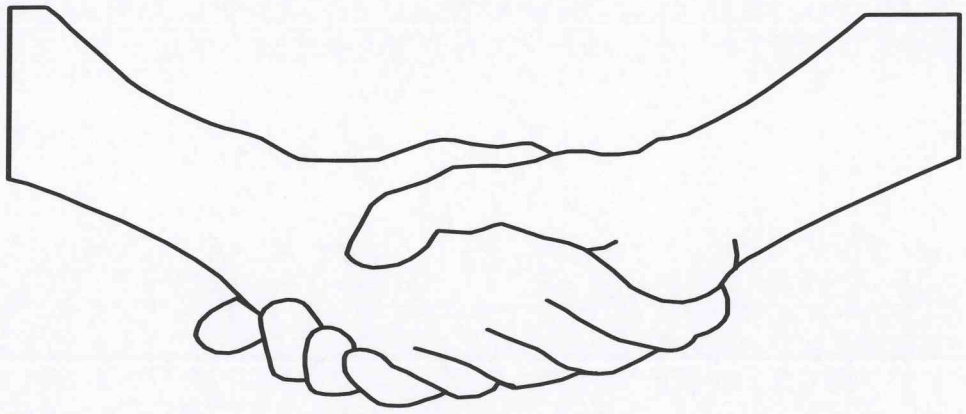
9. **Diritto all'efficienza ed efficacia:**
   ogni persona ha diritto di veder assicurate prestazioni di servizi professionali e qualificate.

10. **Diritto al volontariato:**

il servizio favorisce e sviluppa varie forme di volontariato all'interno della struttura ritenendolo valida risorsa e arricchente stimolo nel rapporto tra le persone.
Ogni persona ha diritto di svolgere attività di volontariato all'interno della struttura in accordo con il personale e i dirigenti del servizio.

11. **Diritto al futuro:**

ogni ospite, in qualsiasi situazione di salute, ha diritto a trascorrere la propria vita conservando la sua dignità di persona, ricevendo tutta l'attenzione e l'assistenza necessaria.



6. I Servizi Offerti

6.1 Servizi/attività specifici

NUCLEO R.S.A. (ex R.A.F.) (non autosufficienti)

I servizi offerti sono quelli previsti dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 17 del 30 marzo 2005 e dalla DGR n. 45/2012

Assistenza medica	L'assistenza sanitaria viene erogata tramite il proprio medico di base, al quale competono la responsabilità terapeutica e diagnostica di ciascun assistito. Le prestazioni specialistiche, vengono effettuate, su richiesta del medico di base, tramite specialisti dell'A.S.L. nei normali ambulatori ripartiti sul territorio.
Assistenza Infermieristica	L'assistenza infermieristica è garantita, tutti i giorni con il seguente orario: mattino 8 - 12; pomeriggio: 17 - 20. **Il personale infermieristico ha l'obbligo di attenersi alla prescrizione terapeutica del medico di base** (NON possono essere somministrati farmaci prescritti da medici specialistici senza validazione da parte del medico di medicina di base)
Riabilitazione psico-motoria	Viene garantita mediante 14 ore settimana di fisioterapista e 4 ore di psicologo. Ha come obiettivo il recupero, il mantenimento e la riduzione della perdita delle capacità funzionali residue.

Attività animative ed occupazionali	Le attività di animazione ed occupazionali, vengono garantite dall'Educatore Professionale in collaborazione al personale O.S.S., ai volontari. secondo il progetto, interno, "Vivere insieme" e mediante interventi individuali.
Igiene e cura della Persona	E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati (PAI), rispettando specifiche procedure ed istruzioni, in coerenza con le consegne medico - infermieristiche.
Progetti individuali	L'équipe multidisciplinare* si riunisce, di norma, il primo e il terzo lunedì del mese. Predispone collegialmente i singoli progetti individuali in base ai problemi e ai bisogni emergenti; programma gli obiettivi e gli interventi specifici. Provvede inoltre alla verifica periodica dei progetti e all'aggiornamento degli stessi. *(IP - Psicologo - Educatore - Fisioterapista - OSS - Responsabile della ditta esterna - Direttore)
Assistenza ai pasti	Viene garantito l'aiuto nell'assunzione dei pasti, agli Ospiti che ne necessitano, da parte del personale di assistenza e/o dai volontari dell'"Associazione Madonna del Borgato."
Parrucchiere e barbiere	Il servizio di parrucchiere (taglio e piega) è stato affidato, mediante trattativa privata, a ditta esterna. Qualora i famigliari intendano usufruire di un altro parrucchiere di loro fiducia, le spese sono a loro totale carico.
Trasporti in autoambulanza	L'Amministrazione comunale ha stipulato una convenzione con la CRI sede di Peveragno per il trasporto degli Ospiti da e per ricoveri, visite specialistiche. Non sono previsti trasporti per prestazioni NON sanitarie (es. visite d'invalidità).

NUCLEO R.A. (parzialmente autosufficienti) – R.A.A. (autosufficienti)

I servizi offerti sono quelli previsti dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 38 del 29 giugno 1992. Il servizio infermieristico, le l'attività di animazione ed occupazionali, la stesura di progetti assistenziali, i servizi di supporto vengono erogati per scelta dell'Amministrazione Comunale

Assistenza medica	L'assistenza sanitaria viene erogata tramite il proprio medico di base, al quale competono la responsabilità terapeutica e diagnostica di ciascun assistito. Le prestazioni specialistiche, vengono effettuate, su richiesta del medico di base, tramite specialisti dell'A.S.L. dei normali ambulatori ripartiti sul territorio.
Assistenza Infermieristica	L'assistenza infermieristica è garantita, con il seguente orario: mattino 8 – 12; pomeriggio: 17 – 20. **Il personale infermieristico ha l'obbligo di attenersi alla prescrizione terapeutica del medico di base** (NON possono essere somministrati farmaci prescritti da medici specialistici senza validazione da parte del medico di medicina di base)
Attività animative ed occupazionali	Le attività di animazione ed occupazionali, vengono garantite dal personale O.S.S. della struttura, dai volontari. con la supervisione della Referente OSS, secondo il progetto, interno, "Vivere insieme".
Igiene e cura della Persona	E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali, rispettando specifici procedure ed istruzioni, in coerenza con le consegne medico – infermieristiche, per gli Ospiti del nucleo R.A.. Si precisa che vista la tipologia d'utenza l'intervento è solo di supporto all'autonomia della persona.

Progetti individuali	L'équipe di lavoro (OSS, IP, Referente OSS e Responsabile di struttura), di norma, il secondo e quarto lunedì del mese. Predispone collegialmente i singoli progetti individuali in base ai problemi e ai bisogni emergenti; programma gli obiettivi e gli interventi specifici. Provvede inoltre alla verifica periodica dei progetti e all'aggiornamento degli stessi.

6.2 Servizi generali

Alloggio	*2° piano (20 posti R.S.A. ex R.A.F.)* n. 1 camera singola con servizi; n. 1 camera a due letti con servizi; n. 1 camera a due letti; n. 5 camere a tre letti; bagno protetto; cucina di nucleo; sala soggiorno/TV; sala pranzo locale per il culto; ambulatorio medico/infermieristico; 4 servizi igienici. *1° piano (8 posti R.A.A., 13 posti R.A.):* n. 3 camere singole con servizi; n. 1 camera singola; n. 1 camera a due letti con servizi; n. 3 camere a due letti; n. 3 camere a tre letti; 1 bagno protetto; 1 sala soggiorno/TV; palestra. Tutte le camere sono dotate di TELEVISIONE *Piano terra:* ufficio amministrativo sala da pranzo cucina servizi personale lavanderia

Servizio di sanificazione e disinfezione	Il servizio è appaltato alla Cooperativa Dolmen di Saluzzo; il personale preposto è preparato ad eseguire i lavori secondo istruzioni relative alle norme di igiene-ambientale.

Vitto	La Casa di Riposo Comunale "D. G. Peirone", ha affidato il servizio ristorazione alla Cooperativa affidataria, la quale per la produzione dei pasti, utilizza la cucina presente nella struttura. Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti, una a piano terra, l'altra al 2° piano, con il seguente orario: ▪ Colazione dalle ore 8,15 fino alle ore 9,30 circa; ▪ Pranzo alle ore 12 ▪ Cena alla 18,30 Il menù è articolato su quattro settimane, per ognuno dei quali sono stati previsti piatti diversi; sono previste variazioni stagionali. Sono previsti menù personalizzati a seconda delle necessità. La distribuzione dei pasti è fornita dal personale di assistenza. **Il menù è validato dall'A.S.L. CN1**

Guardaroba, lavanderia e stireria	Il servizio di lavanderia è interno alla struttura. A richiesta viene effettuato il lavaggio della biancheria personale degli Ospiti, senza alcun onere aggiuntivo. Qualora i familiari decidano di affidare alla struttura il lavaggio della biancheria personale sono tenuti a : numerare gli indumenti, provvedere alla fornitura di capi di vestiario che possono essere lavati ad acqua, in lavatrice ed esonerare gli operatori da eventuali responsabilità per danni provocati involontariamente agli indumenti.

Assistenza religiosa	Ogni sabato pomeriggio viene celebrato il Santo Rito da parte di un Ministro Straordinario della Comunione; una volta al mese la messa. Più volte alla settimana viene effettuata la recita del rosario a cura di volontari dell'Associazione di Volontariato "Madonna del Borgato"

Gite esterne	Sono organizzate dalla struttura, fanno parte di specifici progetti di gruppo, nel periodo estivo.

6.3 Servizi di supporto

Associazione **di Volontariato**	Nella struttura opera l'associazione di volontariato "Madonna del Borgato", le attività svolte sono: stireria, aiuto nella somministrazione della cena, assistenza spirituale. L'Amministrazione Comunale e i sig.ri volontari regolamentano le forme di volontariato con apposita convenzione.

Casa di Riposo APERTA:	L'Amministrazione Comunale si è impegnata con la Comunità Montana Alpi del Mare (Valle Gesso Vermenagna, Pesio e Bisalta) per assicurare il servizio di fornitura di pasti a domicilio per un numero di utenti stabilito dalla stessa Comunità. Vengono, inoltre, forniti presso la stessa struttura n. 3 pasti (il numero è stabilito per ragioni logistiche). La Comunità Montana Alpi del Mare (Valle Gesso e Vermenagna, Pesio e Bisalta) può inoltre usufruire dei bagni della struttura per esigenze di territorio. Gli aventi diritto vengono individuati, in seguito a presentazione della domanda, direttamente dal servizio sociale della Comunità Montana.

Servizio ritiro medicinali	Viene fornito per quegli ospiti che decidono di servirsi dell'unica farmacia presente nel Comune. Gli approvvigionamenti presso altre farmacie o durante periodi di chiusura della farmacia, devono essere procurati dai parenti. Per quanto riguarda i farmaci mutuabili degli Ospiti del nucleo RSA, vengono ritirati direttamente presso l'ASL CN1, come da normativa vigente.

Servizio di assistenza per adempimenti burocratici	Il personale dell'Ufficio Amministrativo della Casa di Riposo Don Peirone è a disposizione degli Ospiti e dei loro parenti come appoggio e consulenza per le varie necessità di tipo burocratico quali domande di invalidità e accompagnamento, richieste di convenzionamento, richieste esenzione ticket, ecc., servizio per la concessione, ritiro, restituzione ausili e protesi.

7. Modalità di erogazione del servizio

7.1 Come accedere al servizio:

PER ACCEDERE ALLA STRUTTURA: deve essere redatta una domanda, indirizzata al Sindaco, sull'apposito modulo da ritirarsi presso la segreteria della struttura.

Il possesso attuale della residenza nel Comune di Peveragno e l'aver posseduto in passato per un periodo non inferiore a 10 anni il predetto requisito costituiscono titolo preferenziale per essere accolti nella struttura.

L'assegnazione dei posti viene disposta in base all'ordine di presentazione delle domande, alla disponibilità dei posti letto nei vari nuclei.

La Casa di Riposo Comunale "D. G. Peirone", per quanto concerne i posti **R.S.A.** (ospiti non autosufficienti), è fornitore dell'A.S.L. CN1, per l'erogazione di prestazioni residenziali socio - sanitarie, per cui i sig.ri Clienti possono essere inseriti anche tramite l'Unità Valutativa Geriatria della stessa A.S.L.

Alla luce di quanto esposto i Clienti possono fare, contemporaneamente, domanda all'Unità Valutativa Geriatria competente per territorio, al fine di poter essere valutati e poter essere inseriti ed usufruire dell'integrazione da parte dell'A.S.L. pari del 50% della retta.

7.2 Informazioni varie

➢ Rette:

- Le rette variano a seconda della tipologia d'utenza e del tipo di camera, gli importi sono riportati sul regolamento interno (allegato); Il pagamento della retta dovrà avvenire a rate mensili posticipate entro i primi dieci giorni d'ogni mese.

- La retta a carico dell'utente viene ridotta del 20% a partire dal primo giorno di assenza dovuta per ricoveri sanitari; durante l'assenza temporanea degli Ospiti viene garantita la conservazione del posto letto.

- La retta va corrisposta nella misura del 80% dal giorno in cui si dà la disponibilità all'ingresso

- Il ritardato pagamento della retta comporta una penale di € 3,00 per ogni giorno di ritardo, detta penale dovrà essere versata contestualmente alla retta, a cura dell'ospite o di chi è obbligato. La penale sul ritardato pagamento si applica dal mese successivo all'entrata in vigore della presente Carta dei Servizi.

- Decorso un mese dalla data di scadenza di ogni singolo pagamento, il Responsabile del servizio, avvierà la procedura prevista dalle normativa vigente per il recupero dei crediti: in questo caso fanno carico all'utente o chi obbligato anche gli interessi maturati e le spese del procedimento.

- La modalità di rientro in struttura dell'ospite, dopo un periodo di assenza per ricovero ospedaliero, dovranno essere definite con il Direttore della struttura o suo sostituto affinché si possa verificare la sussistenza delle condizioni di assistenza nel nucleo di appartenenza prima del ricovero. Qualora detto rientro avvenga in giornate festive o prefestive, il Direttore o chi per esso deve essere tempestivamente preavvisato affinché possa disporre quanto necessita a tal fine.

Le rette comprendono:

Nucleo R.S.A. ex R.A.F.: - assistenza diretta ed indiretta alla persona;
- servizio ristorazione con assistenza ed aiuto ai pasti;
- servizio pulizia degli ambienti;
- assistenza infermieristica;
- assistenza riabilitativa;
- attività di animazione e socializzazione;
- servizio lavanderia;
- parrucchiere;
- trasporti in ambulanza

Nucleo R.A..: - supporto nell'igiene personale e nella vestizione;
- servizio ristorazione;
- servizio pulizia degli ambienti;
- assistenza infermieristica;
- attività di animazione e socializzazione;
- servizio lavanderia

Nucleo R.A.A.: - servizio ristorazione;
- servizio pulizia degli ambienti;
- assistenza infermieristica;
- attività di animazione e socializzazione;
- servizio lavanderia

➢ Mutamento delle condizioni di autosufficienza dell'ospite:

Qualora le condizioni di autosufficienza degli ospiti inseriti nei nuclei R.A. e R.A.A. si aggravino, durante il soggiorno, gli stessi possono rimanere nella struttura in attesa di un posto nel nucleo **idoneo a condizione che i familiari si facciano carico dei costi aggiuntivi per l'assistenza, che variano a seconda delle prestazioni erogate.**

Qualora i congiunti di 1° grado decidano di delegare l'assistenza ad altre persone devono dichiarare per iscritto (sotto la propria responsabilità) che la persona da loro delegata sia in regola dal punto di vista fiscale e sanitario (se devono somministrare pasti) e/o eventuale rapporto di parentela e che sollevano l'Ente da ogni responsabilità sull'attività svolta dalla persona incaricata.

Si fa, inoltre, presente che in caso di sopravvenuta non autosufficienza, certificata, in presenza di un posto libero nel nucleo RSA o appena questo si liberi, l'Ente ha l'obbligo di trasferire l'utente nel suddetto nucleo anche in assenza di convenzione A.S.L. CN1.

➢ Denaro e oggetti preziosi:

Si consiglia di non trattenere con sé denaro in quantità elevata e di prestare la massima cura e diligenza nella custodia degli oggetti preziosi.
L'amministrazione e la Direzione non si assumono nessuna responsabilità per smarrimento o furti di oggetti di valore.
Per la responsabilità della residenza assistita in ordine all'eventuale deterioramento, distruzione o sottrazione delle cose portate dall'ospite nella stessa residenza assistita varrà la disciplina contenuta nell'art.1783 c.c. a cui si fa espresso riferimento.

➢ Obbligo dei familiari:

Ai familiari si chiede la necessaria, indispensabile collaborazione per assicurare sempre il collegamento e i contatti con le famiglie di provenienza degli ospiti. In particolare i familiari devono:

1. provvedere alla dotazione della documentazione e del corredo necessario all'ingresso;
2. provvedere all'assistenza nei casi di ricoveri ospedalieri;
3. collaborare con gli uffici amministrativi per tutte le pratiche inerenti all'ospite;
4. provvedere al ritiro della pensione ed al pagamento della retta qualora l'ospite/parente non fosse più in grado di provvedere in proprio;
5. provvedere all'acquisto dei capi di vestiario personali dei quali l'ospite abbia bisogno;
6. provvedere ad accompagnare gli ospiti a visite specialistiche, d'invalidità, ecc.;
7. provvedere al lavaggio della biancheria personale degli utenti; qualora i familiari decidano di affidarla alla struttura devono numerare gli indumenti, acquistare capi di vestiario che possono essere lavati ad acqua, in lavatrice ed esonerare gli operatori da eventuali responsabilità per danni provocati involontariamente agli indumenti;
8. garantire l'assistenza necessaria in caso di mutamento delle condizioni di salute del proprio congiunto;
9. provvedere all'acquisto di ausili (es. pannoloni) qualora gli stessi non siano forniti dall'A.S.L.;
10. essere presenti quando l'assistenza richiesta deroga dalle normali attività (es. assistenza individualizzata continua, in fase terminale, per flebo, per agitazione psico-motoria)

➢ Dimissioni:

Gli ospiti possono decidere di lasciare la struttura spontaneamente; in tal caso deve essere presentata richiesta di disdetta scritta con preavviso di almeno 15 giorni, pena il pagamento di tutti i giorni di mancato preavviso.

L'amministrazione Comunale sentita la direzione della casa di riposo può disporre in merito alle dimissioni dell'ospite:

- in caso ci sia morosità nel pagamento delle rette o parte delle stesse per almeno 2 mesi e previa diffida ad adempiere;
- per accertato o comprovato comportamento scorretto nei confronti degli altri ospiti o del personale della casa di riposo.
- qualora vengano violati i più elementari e irrinunciabili principi che sono alla base della vita comunitaria e quelli del buon funzionamento delle struttura stessa.

8. Modalità di misurazione della qualità

In questa Carta dei servizi si è affrontata la questione della misurazione della qualità nell'ambito del proprio servizio prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come viene percepita dall'ospite e dalle famiglie.
2. la qualità così come viene prodotta (standard di qualità).

1 - Lo strumento che utilizziamo per rilevare la qualità percepita dal cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del cliente.

2 - Nelle pagine seguenti vengono illustrati gli standard di qualità intesi come livelli qualitativi medi nel raggiungimento degli obiettivi che il servizio s'è posto. A partire da questi sono stati individuati una serie di indicatori/indici.
Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso.

8.1 GLI STANDARD DI QUALITA'

FLESSIBILITA'		
ORARI DI VISITA LIBERI	SI	
USCITA DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA	SI	

INDIVIDUALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI		
PRESENZA DI PROGETTI INDIVIDUALIZZATI	SI	
TRATTAMENTO ALBERGHIERO PERSONALIZZATO	SI	
DIMISSIONI ACCOMPAGNATE DA RELAZIONI SOCIO-SANITARIE	SI	
POSSIBILITA' DI ASSENTARSI DALLA STRUTTURA	SI	
POSSIBILITA' DI PERSONALIZZARE IL PROPRIO AMBIENTE DI SOGGIORNO	SI	

APERTURA AL TERRITORIO		
UTILIZZO DEI SERVIZI INTERNI DELLA STRUTTURA DA PARTE DI ESTERNI	SI	
INCONTRI CON ASSOCIAZIONI	SI	

PROFESSIONALITÀ E GLOBALITÀ DELL'INTERVENTO		
PROTOCOLLI STANDARD PER LE PRINCIPALI PRATICHE ASSISTENZIALI	SI	
SERVIZIO INFERMIERISTICO	SI	
PARTECIPAZIONE DEL PERSONALE A CORSI DI FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO	SI	
PRESENZA DI UNA SUPERVISIONE AL LAVORO DEGLI OPERATORI	SI	

PRESENZA DI UN SERVIZIO DI : ANIMAZIONE FISIOTERAPIA	SI	
DISPONIBILITA' , CORTESIA E COINVOLGIMENTO DEGLI OPERATORI NEL TRATTAMENTO DELL'ANZIANO	SI	
RISPETTO DELLA PRIVACY	SI	

DIFFUSIONE DELL'INFORMAZIONE		
UFFICIO DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO	SI	
ACCESSIBILITA' DEL REGOLAMENTO	SI	

TRATTAMENTO ALBERGHIERO		
CAMERE SINGOLE con TV	5 %	
CAMERE A DUE LETTI con TV	21 %	
CAMERE A TRE LETTI con TV	42 %	
CAMERE SINGOLE CON BAGNO con TV	21 %	
CAMERE A DUE LETTI CON BAGNO con TV	11 %	
SALA TV	SI	
CUCINOTTA DI NUCLEO	SI *	
SERVIZI EXTRA (PARRUCCHIERE, PEDICURE, MASSAGGIATORI, ...)	SI**	

*** presente solo nel nucleo R.S.A.**

**** il servizio parrucchiere (taglio e piega) per il nucleo RSA è a carico dell'Ente mentre per gli altri Ospiti è a pagamento.**

9. Privacy

L'Amministrazione Comunale e il Responsabile del Servizio Casa di Riposo nel rispetto del D.Lgs. 30/06/2003 (e s.m.i.) assicurano che tutti i dati personali forniti dall'ospite al momento dell'ingresso in struttura e successivamente acquisiti a qualsiasi titolo, formano oggetto di trattamento riservato. Cartelle e documenti personali e documenti di lavoro (consegne, avvisi, ecc.) sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura nell'ambito del progetto assistenziale individuale di ogni ospite.
Quando entra in struttura l'ospite esprime il consenso al trattamento dei suoi dati e, in qualunque momento, ha diritto a conoscere come vengono utilizzati, di chiederne la correzione o l'integrazione e, ricorrendone gli estremi, la cancellazione o il blocco. Il personale è informato e costantemente richiamato al rigoroso rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio.

10. Reclami

La presente procedura è applicata ogni qualvolta pervenga un reclamo al Responsabile della struttura o in assenza al Referente O.S.S. del nucleo R.S.A.
In caso di reclami verbali che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale, nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.
Il reclamo scritto può essere consegnato:

- al responsabile o al referente;
- direttamente all'ufficio protocollo del Comune;
- depositati nella buca nell'atrio interno della struttura.

In qualsiasi modo vengano consegnati saranno protocollati presso l'ufficio protocollo del Comune.
Il Responsabile provvede ove necessario a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta alla persona che ha sporto il reclamo (se non anonimo); ciò entro un massimo di 15 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo stesso.

11. RISARCIMENTO

Tutti i dipendenti del Comune sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.

12. Validità e verifica della Carta

La presente Carta dei servizi è entrata in vigore nel gennaio 2010; è stata aggiornata nel mese di gennaio 2012, ed a gennaio 2013 con validità di anni due.

La presente Carta è oggetto di una attenta attività di verifica.

Tale verifica consiste:

⇒ nella raccolta degli eventuali reclami pervenuti cui verrà data adeguata tempestiva risposta;

⇒ nella somministrazione di questionari, ai sig. Parenti ed ai sig. Ospiti una volta all'anno, in periodo primaverile.

⇒ nel controllo dello stato di realizzazione degli impegni assunti.