

Carta dei Servizi

Caraglio, 23 gennaio 2014

INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Eguaglianza ed imparzialità:.....	10
Continuità:.....	10
Partecipazione:.....	10
Efficacia ed efficienza:.....	10
Diritto all'informazione e alla chiarezza:.....	12
Diritto alla sicurezza:.....	12
Diritto alla qualità:.....	12
Diritto alla parità di trattamento:.....	13
Diritto alla normalità e continuità.....	13
Diritto alla famiglia:.....	14
Diritto alla scelta:.....	14
Diritto alla partecipazione:.....	14
Diritto all'efficienza e d efficacia:.....	14
Diritto al volontariato:.....	14
Diritto al futuro:.....	14
Vitto:.....	16
Punto di ristoro:.....	16
.....	17
Alloggio:.....	17
Orari al pubblico:.....	17
Assistenza Infermieristica:.....	17
.....	18
Presenza del Direttore sanitario:.....	19
Il Direttore Sanitario, figura richiesta dalla DGR 17-15226 DEL 30.03.2005, ha funzioni igienico-organizzative e di vigilanza. E' responsabile degli aspetti igienico sanitari della struttura residenziale e assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, agevolandone funzioni ed integrazione. Figura di riferimento per medici di base, specialisti, fisioterapisti, ASL., U.V.G;.....	19
Accoglie l'Ospite con valutazione delle condizioni psico-fisiche all'ingresso nella Struttura.....	19
Garantisce l'erogazione degli interventi ritenuti inderogabili per l'interesse del paziente.....	19
COORDINATRICE DEI REPARTI:	19
Figura di riferimento per tutte le problematiche dei Reparti:.....	19
coordinatore delle attività infermieristiche ed assistenziali – Responsabile del servizio di animazione.	19
Figura di riferimento per la visita a domicilio pre-ingresso, in collaborazione con l'OSS (che ricoprirà il ruolo di tutor) e il direttore sanitario, così come previsto dalla DGR 25-12129 del 14.09.2009.....	19
Sostituisce, in caso di assenza, il Direttore Sanitario nei rapporti con i medici di base, gli specialisti e i fisioterapisti.....	19
Assistenza medica:.....	19
Servizio di fisioterapia:.....	19
Igiene e cura alla persona:.....	19
.....	20
La Struttura è dotata di una palestra attrezzata per il servizio di fisioterapia.....	20
Servizio di lavanderia e di pulizia:.....	21
Parrucchiere e barbiere:.....	21
.....	21

Attività di animazione:.....	21
Laboratori:.....	22
.....	22
Assistenza religiosa:.....	22
L'Ente è dotato di una Cappella interna dove, tutte le domeniche, viene celebrata la S. Messa.	23
La S. Messa viene celebrata dal Cappellano dell'Ente anche in occasione del primo venerdì del mese;	23
Ufficio Relazioni con il Pubblico:	23
.....	23
Retta:	24
I Reparti sono dotati singolarmente di:	24
Chiesa:.....	24
Giardino interno e esterno:	24
Terrazzi:	24
Aree aperte:	24
L'ACCOGLIENZA DELL'OSPITE	28



CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento che fissa principi e regole nei rapporti tra Amministrazioni Pubbliche che erogano servizi e cittadini che ne usufruiscono.

Costituisce una concreta manifestazione del cambiamento della cultura nei rapporti tra istituzione e cittadino, nell'ottica del miglioramento della qualità dei servizi erogati.

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

La prima parte della carta dei servizi dei Presidi residenziali per anziani è stata elaborata congiuntamente di alcune strutture assistenziali che da oltre un anno e mezzo hanno dato origine ad un gruppo di auto-mutuo-aiuto, il cui obiettivo è l'aiuto reciproco, la condivisione di proposte e progetti comuni per "crescere" e formarsi insieme al fine di offrire un servizio migliore agli ospiti delle residenze assistenziali.

BREVE STORIA **DELL'ENTE**

BREVE STORIA **DELL'ENTE**

L'Ospedale "S. Antonio" di Caraglio sito in Via Valgrana n. 8 a Caraglio, si trova al fondo della Valle Grana e concentrico delle località viciniori quali Vignolo, Cervasca, Bernezzo.

Ha le sue origini all'inizio del 1800 quando l'Abate Cometti, lascia l'intera eredità alla Congregazione di Carità, già esistente a Caraglio dal 1721, per la rinascita dell'antico Ospedale a favore e beneficio dei poveri. L'Ospedale, nominato "S. Antonio" oltre a provvedere al ricovero ed alla cura degli infermi poveri, va costantemente in soccorso dei bisognosi concittadini.

Nel 1832 S.M. Carlo Alberto, nomina una Commissione straordinaria con l'incarico di esaminare lo stato e le condizioni di tutti i Pii Istituti esistenti allora in Caraglio. Si vede la necessità di riunire la Congregazione di Carità all'Ospedale compilando un progetto di regolamento delle due Opere Pie riunite, firmato da S.M. Carlo Alberto nel 1833.

L'Ospedale "S. Antonio" si dimostra indispensabile quando nel 1835, dopo soli due anni di vita, scoppia l'epidemia del colera in Caraglio. Muore di colera anche il Sig. Stefano Ottavio Arnaud, membro della Congregazione che, nel 1827 lascia alla Congregazione di Carità ed Ospedale di Caraglio tutti i suoi averi. Per sua volontà viene costruito un nuovo fabbricato più ampio e capace di ospitare venti letti a lato del preesistente Ospedale. La nuova Struttura viene aperta nel febbraio 1845.

L'Istituzione continua come vero e proprio Ospedale fino verso agli anni 1965-70. E' fornita di camera operatoria, reparto di medicina generale, radiologia, pronto soccorso e maternità. In seguito, causa la

vicinanza di Strutture più moderne in centri più importanti che possono garantire cure più adeguate (Ospedale di Cuneo, Fossano ecc..) diventa ricovero per lungo degenti (convenzione con l'Amministrazione Provinciale di Cuneo per malati di mente tranquilli ex ospiti dell'Ospedale Neuro Psichiatrico di Racconigi) e in seguito, con convenzioni con l'ASL della zona, per ospiti non autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti, trasformandosi definitivamente in R.S.A con riconoscimento Regionale;

Il fabbricato è stato interamente ristrutturato e ampliato degli anni 1996 - 2000, grazie al contributo della Regione e della "Banca di Caraglio, del Cuneese e della Riviera dei Fiori – Credito Cooperativo".

Dal 1 marzo 1980 funziona il servizio di Guardia Medica notturna, pre-festiva e festiva nei locali messi a disposizione dall'Ente stesso, gestito da medici dell'A.S.L. CN1 di Cuneo.

L'Ente R.S.A. divide la Struttura con il Poliambulatorio di Caraglio, con il quale opera in collaborazione per la cura medica-specialistica dei vari ospiti.

Nella R.S.A. trovano accoglienza gli Ospiti parzialmente autosufficienti e non, per n. 40 p.l. convenzionati con l'ASL CN1 di Cuneo e 10 p.l. non convenzionati per Ospiti autosufficienti.

La Struttura ha conseguito in data 06.04.2009 la certificazione del proprio Sistema di Gestione della qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001 con certificato n. IT09/0248.

In data 28.12.2010 la Struttura è stata accreditata presso la Regione Piemonte.

LA STRUTTURA:

Sede: L'Ente "S. Antonio" di Caraglio è ubicato a pochi passi dal Centro in
Via Valgrana n. 8 – 12023 Caraglio

Telefono: 0171/619555

FAX : 0171/618538

E-MAIL: info@ospedalecaraglio.it

Codice fiscale e partita IVA: 00399880046

Servizio di tesoreria:

Banca di Caraglio, del Cuneese e della Riviera dei Fiori e del Cuneese – Credito Cooperativo
Via Roma 130
12023 Caraglio (CN)

ABI 08439 – CAB 46070 c/c n. 139

IBAN: IT76 B084 3946 0700 0001 0801 398



AMMINISTRAZIONE ED ORGANICO:

L'Ospedale "S. Antonio" di Caraglio è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza – Ente morale di diritto pubblico.

E' retto dal Collegio Commissariale composto da 5 membri nominati dal Consiglio Comunale e dal Parroco di Caraglio quale membro di diritto. Il Collegio sceglie al suo interno, nella prima seduta, il Presidente.

La conduzione diretta dell'Ente è affidata all'Ufficio Amministrativo composto dal Responsabile di Struttura e dal Responsabile della gestione degli ospiti e del personale.

L'autorizzazione al funzionamento è stata rilasciata dall'A.S.L. n. 15 di Cuneo (determina del Commissario A.S.L. n. 15 n. 130/98 del 05.03.1998).

Oggi si presenta come Residenza Sanitaria Assistenziale con una disponibilità di:

- 40 p.l. R.S.A. in Convenzione con l'A.S.L. CN1 di Cuneo per una tipologia di utenza compresa tra la bassa intensità (punteggio 5) e l'alto livello incrementato (punteggio 12)
- 10 p.l. R.A. non in Convenzione – Ala Nuova 1° Piano

Il servizio di animazione è svolto da un personale in possesso di titolo formativo per un totale di circa **18 ore** settimanali.

Il coordinamento dei Reparti è affidato alla Coordinatrice dei reparti, in ruolo a part-time **25 ore** settimanali.

Il servizio di fisioterapia è svolto da 2 persone per un totale di **26 ore** settimanali.

L'organico inoltre è composto da:

- n. 1 Responsabile di Struttura
- n. 1 Medico Direttore sanitario
- n. 1 Coordinatore di Reparto
- n. 4 Infermiere professionali (contratto di libera professione)
- n. 2 fisioterapisti (contratto di libera professione)
- n. 18 OSS
- n. 1 animatore
- n. 2 personale generico per la pulizia dei locali (in appalto con contratto esterno).
- n. 2 personale generico per la distribuzione pasti e il riordino locali refettorio e cucinetta Reparti (in appalto con contratto esterno)
- n. 3 personale amministrativo
- n. **4** personale di cucina (servizio interno con personale dipendente)

Il servizio di ministro del culto è svolto dal Cappellano dell'Ente o da sacerdoti e religiosi da questi delegati.

E' presente un gruppo di volontariato locale in convenzione con l'AVO;

PRINCIPI FONDAMENTALI:

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'Ente si impegna a limitare al massimo il tempo di chiusura o di disservizio al fine di limitare al massimo i disagi per gli ospiti e le loro famiglie, anche avvalendosi del collegamento di rete tra le strutture firmatarie della presente Carta.

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:

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.



OBIETTIVI GENERALI

Diversamente dal passato, quando le case protette erano ospizi nei quali le persone erano accolte secondo una logica sociale ed assistenziale di tipo custodenziale, ora l'orientamento generale è fortemente ispirato al proseguimento della buona qualità della vita, del benessere, della salvaguardia della salute degli anziani fruitori.

L'Ospedale "S. Antonio" di Caraglio punta sulla salute degli ospiti, sul raggiungimento e svolgimento delle attività primarie (mangiare, bere, riposare ecc.) nel modo più giusto ed autonomo possibile; sull'aiuto ed accompagnamento necessario affinché la parentela, l'amicizia, la religione, il tempo libero, lo sport, la natura ecc., siano valori e realtà costanti ed alla portata di tutti.

GLI OBIETTIVI PRINCIPALI

-
-
-
- garantire spazi e tempi di partecipazione affinché la persona ospite sia protagonista;
- approccio globale alla persona, tramite progetti 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 benessere della persona;
- garantire il rispetto e 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 equipè e di relazione con l'ospite;
- impegno delle Amministrazioni delle Strutture affinché le stesse si "aprano" al territorio diventando erogatori di servizi per l'intera comunità.



I DIRITTI FONDAMENTALI GARANTITI

Diritto all'informazione e alla chiarezza:

Le Strutture assistenziali assicurano la piena informazione degli ospiti circa le modalità di prestazione dei servizi.

Gli ospiti hanno diritto ad ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le modalità di espletamento dei servizi e ad accedere a tutte le informazioni nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore.

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:

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 psicofisico della persona.

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 stessa della struttura.

Pertanto del principio che ogni persona è diversa e racchiude in sé una parte di unicità, ha diritto di essere trattato in modo adeguato in base alle esigenze specifiche che manifesta, compatibilmente con il trattamento che deve essere erogato a tutti gli ospiti.

Da quanto sopra ne 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.

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 quella sfera di "privacy" personale cercando di conservare le abitudini di vita della persona.



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 famigliari ritenendolo essenziale riferimento e risorsa irrinunciabile anche per il servizio.

Diritto alla scelta:

Ogni persona ospite ha diritto di poter scegliere la disposizione dei 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 stesse del servizio.

Diritto alla partecipazione:

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

Diritto all'efficienza e d efficacia:

Ogni persona ha diritto di veder assicurate prestazioni di servizi professionali e qualificate.

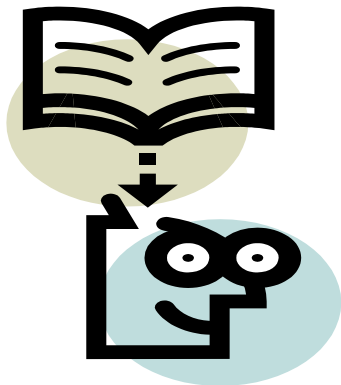
Diritto al volontariato:

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.

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.



I DOVERI RICHIESTI **ALL'OSPITE:**

- Rispetto al divieto di fumare all'interno della Struttura;
- Comportamenti igienici corretti, nel rispetto della propria e della altrui persona;
- Non abusare dei campanelli di chiamata;
- Rispettare l'integrità degli ausili assegnati (sedie a rotelle, stampelle ecc.);
- Rispettare la dignità ed il pudore degli altri pazienti;
- Comportarsi cortesemente con le altre persone;
- Non tenere oggetti di valore e/o ingenti somme di denaro, in quanto l'Amministrazione non assume responsabilità in caso di furto;
- Utilizzi apparecchi televisivi e radiofonici a volumi contenuti ed in orari limitati nel rispetto delle esigenze degli altri pazienti;
- Chiarire serenamente con il personale, reali o presunte situazioni di disagio o disservizio, collaborando in tal modo al loro superamento;

I SERVIZI SPECIFICI OFFERTI:

Vitto:

Il servizio di cucina (dotato di n. 4 dipendenti qualificati) per maggiore funzionalità è uniformato in una unica base: cucina, dispensa, reparto frigoriferi: ma in ogni reparto sono funzionanti locali con lavastoviglie, forni a microonde, frigoriferi ed accessori vari, onde permettere una buona autosufficienza sia nella distribuzione del cibo e delle bevande che nella pulizia e nell'igiene delle vettovaglie.

Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti nei nuclei di reparto con il seguente orario:

- colazione dalle 7,45 alle ore 8,15
- spuntino e bevande ore 10/10,30
- pranzo dalle ore 11,45 alle ore 12,30
- spuntino ore 16,00
- cena dalle ore 18,15 alle ore 19,00

pasti e al rigoverno locali refettorio e cucinetta, compreso il lavaggio dei piatti e dei carrelli;

Punto di ristoro:

Al piano terra, lato destro, è stato realizzato un ampio salone molto luminoso con sedie, tavolini e poltrone, dove sono stati collocati distributori automatici di bevande calde e fredde in funzione 24 ore su 24;

Distribuzione pasti e rigoverno locali

Per una distribuzione pasti più consona ai bisogni dell'Utenza, l'Ente Ospedale offre un servizio di distribuzione pasti e rigoverno locali, svolto in parte da azienda esterna e in parte da personale dipendente. Il servizio garantisce la presenza di due persone (una per piano) per due ore durante il pranzo e due persone per due ore durante la cena che dovranno provvedere, in collaborazione al personale presente in servizio, alla preparazione dei tavoli, distribuzione dei



Reparto media e bassa intensità.:
(Piano terra - lato sinistro inizio scala –
n. 10 camere)

Reparto R.A (autosufficienti o
parzialmente autosufficienti: (1° Piano
lato sinistro in cima alla scala - n. 5
camere):

L'Ente dispone di n. 25 camere
doppie. Tutte le camere sono dotate di
bagno privato e dispositivo di chiamata.
Ogni letto è dotato di armadio individuale
e di comodino. In ogni camera è presente
un tavolino con due poltroncine E' inoltre
possibile installare un apparecchio
radiotelevisivo.

Alloggio:

Reparto alta intensità.: (1° Piano
lato destro in cima alla scala – n. 10
camere)

Orari al pubblico:

L'orario di accesso è prefissato dalle ore 8,00 alle ore 21,00 tutti i giorni della settimana.
Sono consigliate uscite presso le famiglie qualora le condizioni dell'Ospite lo consentano.

Assistenza Infermieristica:

Gli Ospiti
Usufruiscono dell'assistenza
infermieristica per un totale
giornaliero di almeno ore 11,50.



Presenza del Direttore sanitario:

Il Direttore Sanitario, figura richiesta dalla DGR 45 - 4248 DEL 30.07.2012, ha funzioni igienico-organizzative e di vigilanza. E' responsabile degli aspetti igienico sanitari della struttura residenziale e assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, agevolandone funzioni ed integrazione. Figura di riferimento per medici di base, specialisti, fisioterapisti, ASL., U.V.G;

Accoglie l'Ospite con valutazione delle condizioni psico-fisiche all'ingresso nella Struttura.

Garantisce l'erogazione degli interventi ritenuti inderogabili per l'interesse del paziente.

COORDINATRICE DEI REPARTI:

Figura di riferimento per tutte le problematiche dei Reparti:

coordinatore delle attività infermieristiche ed assistenziali – Responsabile del servizio di animazione.

Figura di riferimento per la visita a domicilio pre-ingresso quando necessario, in collaborazione con l'OSS (che ricoprirà il ruolo di tutor) e il direttore sanitario, così come previsto dalla DGR 25-12129 del 14.09.2009

Sostituisce, in caso di assenza, il Direttore Sanitario nei rapporti con i medici di base, gli specialisti e i fisioterapisti.

Assistenza medica:

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

L'assistenza medica specialistica è garantita dal poliambulatorio ASL CN1 adiacente all'Edificio Ospedaliero.

Servizio di fisioterapia:

La riabilitazione fisioterapica mira al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tale risultato di salute.

Gli ospiti usufruiscono di un servizio di fisioterapia svolto da personale qualificato presente in Struttura per **26** ore alla settimana.



Igiene e cura alla persona:

E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.



La Struttura è dotata di una palestra attrezzata per il servizio di fisioterapia.

Servizio di lavanderia e di pulizia:

Il servizio di lavanderia piana è appaltato all'esterno: vengono forniti agli Ospiti biancheria letto, biancheria bagno e tovaglie.

Per gli Ospiti RSA la biancheria individuale viene lavata internamente, mentre per gli Ospiti RA viene lavata da parenti, esterni oppure, su richiesta dell'Ospite stesso o della famiglia, può essere effettuato il servizio internamente, con una spesa complessiva mensile di €. 55,00 in aggiunta alla retta assistenziale, stabilita dal Collegio Commissariale con apposita delibera; Il servizio della pulizia è affidato all'esterno sia per le camere di degenza che per i locali comuni.

Parrucchiere e barbiere:

Il servizio viene svolto in appalto da personale esterno che garantisce, per ogni Ospite, almeno otto interventi all'anno. Tale servizio è compreso nella retta di degenza per gli Ospiti RSA.



Attività di animazione:

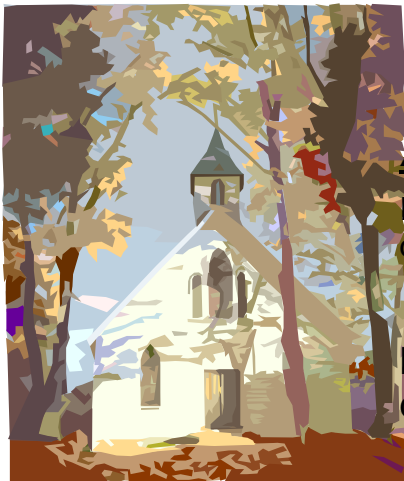
Attività di animazione:

Sono organizzate, in quanto parte di specifici progetti di gruppo o individuali, ovvero in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio;

E' prevista una figura, appositamente formata, che garantisce un servizio di animazione di circa 18 ore settimanali in collaborazione con le figure di servizio civile, fornite dall'Amministrazione Provinciale di Cuneo;

Laboratori:

Di disegno, pittura e piccoli
lavoretti manuali.



Assistenza religiosa:

Il servizio di ministro del culto è svolto dal Cappellano dell'Ente;

L'Ente è dotato di una Cappella interna dove, tutte le domeniche, viene celebrata la S. Messa.

La S. Messa viene celebrata dal Cappellano dell'Ente anche in occasione del primo venerdì del mese;

Ufficio Relazioni con il Pubblico:

L'URP, presso l'Ufficio dell'Ente (scalone lato sinistro dell'ingresso principale) ha il compito di fornire informazioni a chi accede o contatta telefonicamente la Struttura. L'URP è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle ore 13,00;

Retta:

L'Ospite è tenuto al pagamento della retta mensile stabilita periodicamente con propria deliberazione dal Collegio Commissariale dell'ospedale "s. Antonio" di Caraglio.

Sono praticate differenti categorie di rette a seconda della tipologia dell'Ospite.

La retta deve essere pagata in via anticipata, entro il dieci di ogni mese, esclusivamente con bonifico bancario indirizzato alla Tesoreria dell'Istituto sul conto corrente bancario intestato all'Ente.

Qualora l'Ospite lasci l'Ente deve dare un preavviso di 30 giorni con regolare pagamento della retta.

Nel caso di decesso, la retta verrà invece conteggiata fino al giorno del decesso con il rimborso della cauzione agli Eredi .

In ogni caso, per tutti gli Ospiti e per qualsiasi calcolo, la retta mensile viene rapportata ai giorni effettivi del mese di riferimento e la deliberazione assunta dal Collegio Commissariale per la quantificazione della retta, a prescindere dalla data in cui è stata assunta, ha efficacia dal 1 gennaio dell'anno in corso con effetto retroattivo e conferisce pertanto all'Ente il diritto di pretendere eventuali arretrati, così come previsto dall'Art. 20 - Art. 24 del Regolamento interno di gestione approvato dal Collegio Commissariale.

Camera Mortuaria

Sul lato destro della Cappella, a pian terreno, si trova la camera mortuaria, dove vengono composte le salme, a cura del servizio onoranze funebri.

SERVIZI GENERALI:

I Reparti sono dotati singolarmente di:

Sala da pranzo

Sala TV

Sala Polivalente per attività di animazione

Chiesa:

Nella Struttura è presente al Piano terreno la Cappella per le funzioni religiose ed un servizio di filodiffusione per gli utenti che desiderano rimanere nelle camere durante la funzione religiosa. L'orario della S. Messa è alle ore 8,00 delle festività.

Giardino interno e esterno:

Nella Struttura è presente un giardino interno protetto, a disposizione per i clienti che abbisognano di spazi protetti per garantirne l'incolumità, fornito di panchine e ombrelloni.

L'Ente è fornito di un giardino esterno verde con alberi e fiori, dove gli Ospiti possono, nel periodo estivo, trascorrere alcune ore della giornata in uno spazio aperto. Il giardino confina con il viale che fiancheggia la strada principale di Caraglio concedendo una visuale curiosa e stimolante.

Terrazzi:

Sono a disposizione degli Ospiti due terrazzi al primo piano fornite di ombrelloni e sedie.

Aree aperte:

Nel periodo estivo le aree aperte sono attrezzate con ombrelloni e panchine.

LE MODALITA' DI MISURAZIONE DELLA QUALITA'

In questa Carta dei servizi si è affrontato 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:

- la qualità così come viene percepita dall'ospite, dall'operatore e dalle famiglie.
- la qualità così come viene prodotta (standards di qualità).

Lo strumento che utilizziamo per rilevare la qualità percepita dal cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del cliente. Contemporaneamente, anche agli operatori della struttura viene somministrato un questionario per comprendere il punto di vista interno del servizio. Il confronto tra i questionari consente di rilevare in modo articolato le diverse percezioni della qualità del servizio, sia da parte dei diretti beneficiari (anziano e/o famiglia) che da parte degli operatori, andando ad incidere proprio sulle aree di crescita e di sviluppo possibile, quindi in direzione di un miglioramento del servizio erogato.

Nelle pagine seguenti vengono illustrati gli standards 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.

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	
INCONTRI CON ASSOCIAZIONI E SCUOLE	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 A DUE LETTI CON BAGNO	25
SALA TV	SI
CUCINETTA DI NUCLEO	SI
SERVIZIO DI PARRUCCHIERE INTERNO A TOTALE CARICO DELL'ENTE	SI

Di seguito, si riportano gli “indicatori chiave di prestazione” adottati dalla Struttura al fine di monitorare costantemente la qualità erogata da ciascuna attività.

OBIETTIVI DI QUALITA' DI SISTEMA				
ATTIVITA'		OBIETTIVO DI QUALITA'	METODO DI MISURAZIONE	RESPONSABILITA'
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE		AVERE CLIENTI SODDISFATTI	QUESTIONARIO VALUTAZIONE SODDISFAZIONE	DIR
CONFORMITA' DEI SERVIZI		SERVIZI CONFORMI AI REQUISITI RICHIESTI	RECLAMI CLIENTI	DIR
OBIETTIVI DI QUALITA' DEI PROCESSI				
COD.	PROCESSO	OBIETTIVO DI QUALITA'	METODO DI MISURAZIONE	RESPONSABILITA'
SP 01	INSERIMENTO OSPITI RESIDENTI	AVERE PRESENZE ADEGUATE ALLA DISPONIBILITA' DELLA STRUTTURA	N° GIORNATE POSTI LETTO OCCUPATI X TIPOLOGIA ----- X 100 N° POSTI LETTO X REPARTO X 365	DIR – AMM
SP 02	PROGETTAZIONE PAI	AVERE PROGETTI CONTROLLATI E CONFORMI	% PAI NON VALIDATI	DSA
SP 03	LAVANDERIA	CONSEGNARE AI REPARTI CAPI PULITI E NON AVERE RECLAMI PER PERDITE E AVARIE	N° N.C. SEGNALATE DAI REPARTI N° RECLAMI PER PERDITE / AVARIE	LAV – OSS
SP 04	ASSISTENZA TUTELARE	FORNIRE UN ADEGUATO SERVIZIO DI ASSISTENZA	NON CONFORMITA' RILEVATE NEL SERVIZIO	CSS – OSS
SP 05	PREPARAZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI	AVERE PASTI CONFORMI ALLE SPECIFICHE ED APPREZZATI DAGLI OSPITI	N° NON CONFORMITA' RILEVATE E N° RECLAMI RELATIVI	CUC
SP 06	TERAPIA RIABILITATIVA	MANTENIMENTO E/O MIGLIORAMENTO DELLE CAPACITA' MOTORIE E AUTONOMIA	SCALA DI VALUTAZIONE	DSA – CSS – FKT
SP 07	TERAPIA OCCUPAZIONALE	MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO DELLA SOCIALIZZAZIONE E MOBILITA' RESIDUA	GRADO DI PARTECIPAZIONE ALL'ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	ANI
SP 08	ASSISTENZA INFERMIERISTICA	ASSICURARE CURE ADEGUATE ALLE PRESCRIZIONI MEDICHE	NON CONFORMITA' RILEVATE NELL'ESECUZIONE DELL'ASSISTENZA	DSA – CSS – I.P.
SP 09	APPROVVIGIONAMENTI	AVERE PRODOTTI CONFORMI AI REQUISITI	NON CONFORMITA' AL CONTROLLO ACCETTAZIONE IN RELAZIONE AGLI ORDINI EMESSI	AMM
SP 10	PULIZIE LOCALI	AVERE LOCALI PULITI E SANIFICATI SECONDO I LIVELLI PREVISTI	N° NON CONFORMITA' RILEVATE NEL PERIODO	PUL
SP 11	ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE	AVERE PERSONALE COMPETENTE	N° ORE DI ADDESTRAMENTO	DIR – AMM
SP 12	GESTIONE SISTEMA QUALITA'	AVERE UN SISTEMA QUALITA' EFFICACE	NON CONFORMITA' RILEVATE NELLE VERIFICHE INTERNE	RGQ

PROGETTAZIONE E PERSONALIZZAZIONE

DELL'INTERVENTO ASSISTENZIALE

L'ACCOGLIENZA DELL'OSPITE

Figure professionali coinvolte:

- Coordinatore dei Reparti o responsabile di Struttura
- O.S.S.
- Fisioterapista/animatore.

Ingresso in Struttura:

Il momento dell'inserimento in Struttura è fondamentale per il buon esito della permanenza. E' indispensabile da parte del personale far sentire a proprio agio il nuovo ospite, creando nel limite del possibile, un ambiente familiare. A tale scopo, è preferibile che l'ingresso avvenga al mattino invitando i parenti a consumare il pranzo con il proprio caro.

Al momento dell'inserimento, l'O.S.S. incaricata dalla Coordinatrice all'accoglienza dell'ospite:

- ✓ spiega in modo semplice come funziona la Struttura: i vari orari dei pasti, l'alzata del mattino ecc.;
- ✓ chiede all'ospite come vuole essere chiamato ed in quale persona;
- ✓ presenta l'eventuale vicino di letto sottolineando le sue abitudini più evidenti;
- ✓ indica la posizione del bagno;
- ✓ spiega a chi rivolgersi ed in quale modo (campanelli, telefono) in caso di bisogno;
- ✓ personalizza l'accoglienza con piccoli segni di omaggio (es. fiori sul comodino), accompagnati da un biglietto di benvenuto;
- ✓ sistema eventuali oggetti personali particolarmente cari all'ospite: fotografie, ritratti, quadri, soprammobili ecc. scelti con il parente;
- ✓ studia idonea collocazione a tavola;
- ✓ motiva sufficientemente i familiari evidenziando l'importanza della loro presenza sia nei primi giorni che in quelli successivi;
- ✓ raccoglie le prime impressioni e le prime sensazioni del nuovo ospite e le trasmette alla Coordinatrice e alle colleghe, per facilitare l'accoglienza;
- ✓ Il Responsabile (o in sua assenza l'O.S.S. più anziana di servizio) compila la scheda con i dati personali e con la storia dell'anziano.
- ✓ Annota su una scheda le consegne per il personale con le esigenze dell'ospite (si veste, si lava, mangia da solo, va ai servizi da solo o necessita di pannolone, passaggi posturali) e consegna all'Infermiera Professionale la scheda della terapia che deve seguire nei primi giorni dell'inserimento;

ATTENZIONI PARTICOLARI:

- dare senso di sicurezza
- dare informazioni chiare e precise
- dare importanza alle cose personali dell'Ospite
- dare all'utente il tempo di ambientarsi
- cercare di soddisfare al massimo le abitudini dell'Ospite
- i lavori che dovrebbero essere fatti dall'O.SS. che partecipa all'inserimento verranno eseguiti in altro momento o turno.

Data revisione: 30 Dicembre 2017

Per riesame: IL PRESIDENTE

IL DIRETTORE DI STRUTTURA