



Fondazione
CASA DI RIPOSO S. LUIGI GONZAGA ETS
-Villafalletto -

Via Roma n. 9 – 12020- Villafalletto (CN)

Tel. 0171/938179 – Fax 0171/94738

www.casariposovillafalletto.it e-mail: info@casariposovillafalletto.it

pec: casariposo.villafalletto@ubcert.it

C.F. e P. Iva 00463350041

LA CARTA DEI SERVIZI



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Gentilissimo/a Signor/a,

la salutiamo calorosamente e ci auguriamo che il Suo arrivo in questa Residenza avvenga nel migliore dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; Le assicuriamo tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la “Carta dei servizi” con la quale avrà in mano un valido strumento a tutela dei suoi diritti e per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità delle prestazioni che Le vengono offerte.

La preghiamo di leggere con attenzione, le informazioni che troverà poiché Le saranno utili per conoscere meglio la nostra residenza, per meglio soggiornarvi e per comprendere, come anche Lei, possa contribuire a renderci migliori.

Attraverso la “Carta dei Servizi” la Casa di riposo rende noti gli impegni che si assume nei Suoi confronti e si augura di rispondere al meglio ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

La ringraziamo per aver scelto la nostra struttura, siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione e rimaniamo a disposizione Sua e della Sua famiglia per ogni chiarimento.

*Cordialmente.
La Direzione*



L'obiettivo primario del nostro "Gruppo di lavoro" si riconosce nell'impegno costante a porre il benessere della persona anziana al centro dell'azione organizzativa che si basa su regole, criteri, contegni, comportamenti di tutto l'agire organizzativo, per offrire un servizio efficiente ed efficace, cogliendo ogni opportunità di intervento mirato.

La Carta dei servizi è un documento nel quale trova:

- *presentazione della struttura;*
- *i principi fondamentali ai quali l'ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;*
- *le procedure di accesso;*
- *tutela della privacy;*
- *dove siamo e come raggiungerci;*
- *caratteristiche e tipologie delle camere;*
- *staff dirigenziale ed operativo;*
- *attività assistenziale tutelare e sanitaria;*
- *modalità organizzative;*
- *servizi alberghieri;*
- *servizio parrucchiere;*
- *servizio di assistenza religiosa;*
- *rette;*
- *norme di vita quotidiana;*
- *apertura - visite - uscite;*
- *formazione del personale;*
- *sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare (H.A.C.C.P.);*
- *attuazione D. Lgs 81 del 2008;*
- *modalità di raggiungimento dell'obiettivo;*



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Fondazione Casa di Riposo S. Luigi Gonzaga di Villafalletto già Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza (I.P.A.B.), trae le sue origini il 19 Aprile 1785 per lascito del Conte Ludovico Falletti che, con atto datato 06 Dicembre 1714 e registrato a Busca l' 11 Dicembre 1714, lasciò tutti i suoi beni disponibili a sollievo dei poveri e specialmente degli infermi.

*Collaborarono alla realizzazione dell'Opera anche la Confraternita della Misericordia e la Confraternita del Gonfalone e il Concerto di San Filippo Neri con sede in Villafalletto
Le cure erano rivolte soprattutto ai cittadini bisognosi .*

L'allora Ospedale svolse un ottimo servizio nel 1835 quando la peste colpì duramente i Villafallettesi.

Caduto il Piemonte sotto la dominazione francese, nel 1802, l'Ospedale cambiò provvisoriamente denominazione e fu chiamato "Ospedale Civile ".

Nel 1860 la direzione dell'Ospedale venne affidata ad una comunità religiosa e, precisamente, alle Suore di Carità di S. Giovanna Antida che presero possesso del loro ufficio il 1° maggio 1861 in numero di quattro.

Il 10 gennaio 1904, il Conte Carlo Falletti istituì quale unico erede universale la "Congregazione di Carità ed Ospedale unito di Villafalletto".

Successivamente la Congregazione e l'Ospedale furono due realtà indipendenti .

Il 29 ottobre 1912 venne stilato un progetto definitivo per la realizzazione del nuovo Ospedale .

La struttura era dotata di un reparto di medicina generale, reparto di chirurgia generale ed un reparto di ostetricia con annessi i servizi di camere operatorie, radiologia e poliambulatori . Il tutto rimase in funzione fino al 1968, quando, con la legge 132 per il riordino degli ospedali, la struttura non riuscì più a far fronte alle nuove esigenze .

Fu allora che venne modificato lo Statuto, stabilendo :

" ... di accogliere nel reparto in allestimento denominato Casa di riposo per persone anziane, gli ammalati cronici, gli invalidi ed i pensionati di ambo i sessi dietro pagamento di una retta, se con possibilità economiche, gratuitamente, se nell'indigenza".

Dal 1966 ad oggi, l'Ente è stato completamente ristrutturato in base alle esigenze della popolazione rendendolo conforme a tutte le normative vigenti.

La Regione Piemonte ha disciplinato il riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza con la L.R. n. 12 del 2 agosto 2017, per cui, concluso l'iter di trasformazione, dal 2 aprile 2019 la Fondazione "CASA DI RIPOSO S. LUIGI GONZAGA" ex I.P.A.B. Ospedale di Carità, è stata iscritta nel Registro delle Persone giuridiche di diritto privato della Regione Piemonte.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

La struttura si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica, ec.)

Il personale prende in considerazione l'individuo come "persona", cui prodigare l'assistenza socio assistenziale di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

Imparzialità

Tutti gli operatori della struttura sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

Continuità

Tutte le prestazioni svolte dal personale vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

Umanità

L'attenzione centrale degli operatori è posta alla persona nel pieno rispetto delle sue dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

Partecipazione

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dalla struttura è garantita all'utente (ospite o suo familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso l'Associazione di volontariato V.I.V.A. presente in Villafalletto.

La struttura si impegna a dare riscontro all'Ospite circa le segnalazioni e le proposte formulate.

Efficienza ed Efficacia

Presso la struttura le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termini di soddisfazione degli Ospiti, sia di gratificazione personale.

L'Ente si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento degli obiettivi.

La struttura tramite l'Ufficio Segreteria garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

- *Informazione*
- *Accoglienza*
- *Tutela*
- *Partecipazione*

Tali funzioni sono assicurate dall'Ufficio Segreteria la cui attività è rivolta all'esterno(fornendo informazioni all'utenza) e all'interno (per la valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi).

Informazione

La funzione relativa all'informazione è svolta dall'Ufficio Segreteria.

Questa funzione assicura all'Ospite ed ai familiari la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi erogati dalla struttura.

Accoglienza

L'Ospite viene accolto dal personale infermieristico e dagli operatori socio sanitari che da subito instaurando una relazione tale da limitare eventuali disagi, mettendolo in grado di esprimere i propri bisogni e di descrivere le proprie aspettative.

Tutela

La funzione relativa alla tutela dell'Ospite è assolta attraverso l'Ufficio Segreteria che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione per il provvedimento che sarà assunto in merito.

Partecipazione

La struttura intende attivare un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra l'ente e l'utenza; favorisce inoltre all'interno della propria struttura la presenza e l'attività dell'associazione di volontaria V.I.V.A. di Villafalletto.

La funzione di partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- *messa a disposizione di spazi adeguati per il volontariato*
- *rilevazione periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente*
- *esame congiunto delle segnalazioni e dei reclami proposti dall'utente*

PROCEDURE DI ACCESSO (modalità ed informazioni generali)

Sono ammesse nella struttura tutte le persone anziane non autosufficienti e le persone adulte con diverso grado di autosufficienza che lo richiedano presentando la domanda presso l'Ufficio Segreteria della struttura.

L'ammissione alla struttura viene effettuata tramite la sottoscrizione dell'apposito modulo reperibile direttamente presso l'ufficio segreteria o sul sito istituzionale della Fondazione, alla quale dovranno essere allegati la scheda informativa sanitaria sottoscritta dal Medico di medicina generale, lo stato di famiglia ed il certificato di residenza.

L'ammissione è subordinata alla disponibilità di posti nei nuclei nei quali l'ospite deve essere inserito sulla base della dichiarazione del medico curante attestante l'autosufficienza, la parziale o la non autosufficienza. Non possono essere ricoverate persone afflitte da malattie contagiose. In caso vi siano domande giacenti, viene redatta una lista di attesa.

Ordine di precedenza nell'accoglimento della domanda:

la residenza e/o natività nel Comune di Villafalletto, a seguire, la residenza in uno dei Comuni del distretto A.S.L. di riferimento del Comune;di Villafalletto;

la data della presentazione della domanda;

la situazione familiare particolare (solitudine, degrado, familiari impossibilitati all'assistenza).

TUTELA DELLA PRIVACY

Per ogni ospite viene istituita una "cartella personale" - Trattamento dei dati personali (GDPR 679/2016) relativo alla tutela della privacy suddivisa in due parti:

a) amministrativa da conservare presso l'Ufficio Segreteria contenente i dati anagrafici, amministrativi, contabili e documenti valutativi dello stato di salute dell'interessato.

b) sanitaria, ovvero la cartella clinica comprensiva delle scale di valutazione e delle schede di monitoraggio da conservare nelle infermerie di nucleo

Tutti gli operatori che dovessero venire a conoscenza o dovessero gestire informazioni degli utenti tutelate dalla norme sulla privacy verranno formalmente incaricati per il trattamento di tali dati.

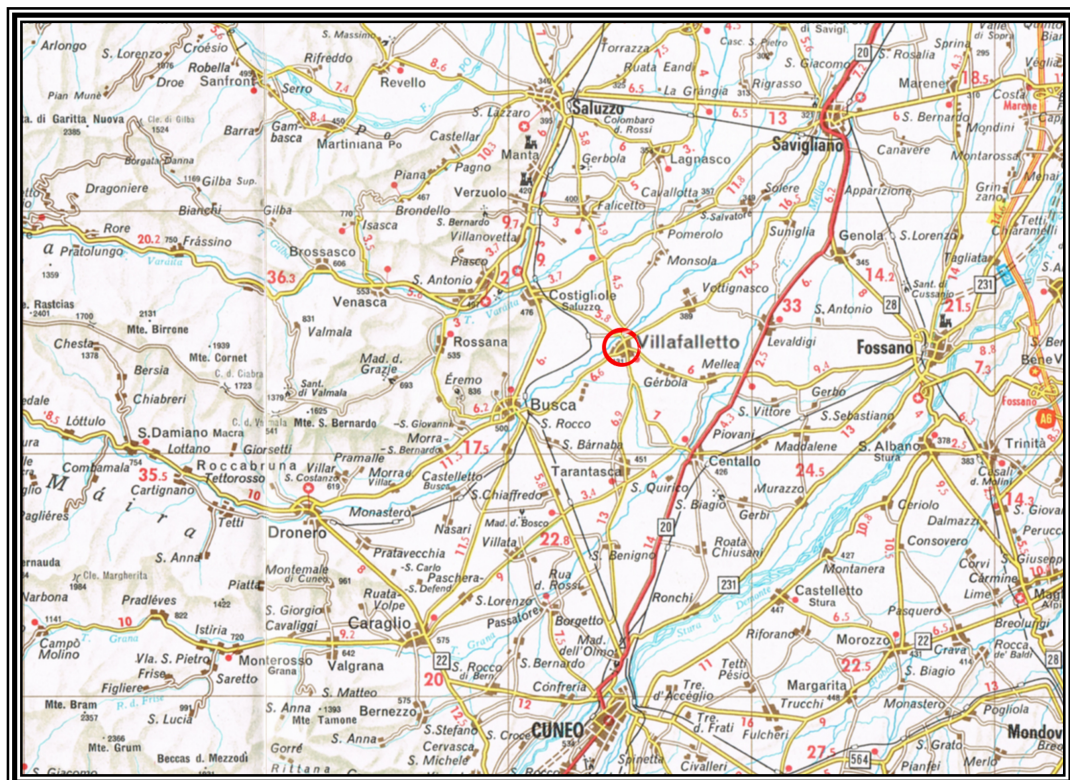
DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La Casa di Riposo S. Luigi Gonzaga si trova a Villafalletto (CN) - in Via Roma, 9.

L'edificio, circondato da un'ampia area verde opportunamente attrezzata per attività all'aperto di pertinenza della struttura, è localizzato in un contesto urbano edificato al fine di potere favorire azioni integrate fra la struttura stessa e la rete di servizi socio-sanitari esistenti sul territorio.

Inoltre è ben inserito nel contesto del paese dove potrà trovare qualsiasi tipo di servizio per quegli utenti che possono gestirsi autonomamente.

Per raggiungere il Comune di Villafalletto si fa riferimento alla cartina sotto riportata.



CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DELLE CAMERE

Oggi la Fondazione Casa di Riposo S. Luigi Gonzaga è comunemente denominato Casa di Riposo.

La Residenza è strutturata su tre piani e si presenta come

- *Residenza Assistenziale RA con una disponibilità di 13 posti letto al piano rialzato, destinata a ospiti parzialmente autosufficienti che necessitano preminentemente di prestazioni di tipo alberghiero e di servizi specifici di carattere assistenziale e in qualche caso possono necessitare di saltuarie cure e prestazioni sanitarie;*
- *Residenza Sanitaria Assistenziale con una disponibilità di 30 posti letto in regime privato al primo piano, destinata ad ospiti non autosufficienti*
- *Residenza Sanitaria Assistenziale con una disponibilità di 20 posti letto in regime di convenzione con il SSN al secondo piano, destinata ad ospiti non autosufficienti*

<i>Tipologia e piano</i>	<i>Camere singole</i>	<i>Camere doppie</i>	<i>Posti</i>
<i>RA piano rialzato</i>	<i>1</i>	<i>6</i>	<i>13</i>
<i>RSA 1° piano</i>	<i>6</i>	<i>12</i>	<i>30</i>
<i>RSA 2° piano</i>	<i>4</i>	<i>8</i>	<i>20</i>

- *Le camere sono singole o doppie dotate di bagno interno; ogni posto letto è dotato di impianto di chiamata e di accensione luce facilitata;*



STAFF DIRIGENZIALE ED OPERATIVO

Amministrazione e direzione

La Casa di Riposo S. Luigi Gonzaga di Villafalletto è una Fondazione- Persona Giuridica di diritto privato .

E' retto dal Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri di cui: due nominati dal Comune di Villafalletto, uno dall'Assemblea dei Sostenitori e da due membri di diritto: il Parroco pro-tempore e, alternandosi ogni anno, il rettore della Confraternita del Gonfalone (detta "Bianca") e il rettore della Confraternita della Misericordia (detta "Nera").

La conduzione diretta dell'Ente è affidata all'Ufficio Amministrativo nel quale opera una dipendente con funzioni di esecutore amministrativo facente capo ad un Segretario Direttore di struttura.

Nel rispetto delle normative vigenti, i servizi sono svolti in parte da personale della Casa di Riposo in parte da cooperative di servizi (servizi alberghieri, servizio alla persona, servizio infermieristico). Ai piani è esposto uno schema di presenza giornaliera e/o settimanale di ciascuna professionalità.

Servizi generali

1 capo cuoco ed 1 aiuto cuoco

4 addetti alle pulizie

2 addetti alla lavanderia e stireria alberghiero

Assistenza

1 infermiere professionale coordinatore

4 infermieri professionali

21 operatori socio sanitari

2 fisioterapisti

1 animatore

1 psicologo

1 direttore sanitario

Amministrazione

1 segretario direttore ed 1 impiegato amministrativo

Servizio ristorazione

1 capo cuoco e 2 aiuto cuoco

Servizio alberghiero

6 addetti alle pulizie, riordino sala pranzo, rifacimento letti, lavanderia e stireria indumenti personali

ATTIVITA' ASSISTENZIALE TUTELARE E SANITARIA

Direzione sanitaria

L'équipe multidisciplinare della struttura è guidata dal Direttore sanitario che cura l'andamento complessivo dell'assistenza sanitaria della struttura, affinché la medesima si espliciti in modo corretto ed adeguato alle necessità degli ospiti

Assistenza medica di base

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza di medici di medicina generale che svolgono le seguenti prestazioni:

- *visita e/o controllo di medicina generale*
- *prescrizione di farmaci, attività riabilitative, diete personalizzate*
- *richiesta di visite specialistiche*
- *proposte di ricovero ospedaliero*

L'attività medica viene prestata, sia presso l'ambulatorio, sia nelle camere di degenza.

L'assistenza medica è inoltre garantita durante le ore notturne, nei giorni festivi o per situazioni che rivestono carattere di urgenza attraverso il pronto intervento o la Guardia Medica territoriale.

I farmaci mutuabili e i presidi sanitari richiesti dai medici curanti quando esistono le condizioni sono forniti agli ospiti direttamente dalla Casa di Riposo tramite il S.S.N.

Assistenza infermieristica

Viene erogata a tutti gli Ospiti della residenza - nuclei R.S.A. ed R.A. Le prestazioni infermieristiche comprendono, oltre alla normale somministrazione della terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, etc, il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti.

Attività di riabilitazione fisica

Il servizio di fisioterapia è svolto a favore degli Ospiti della RSA. I fisioterapisti elaborano programmi individuali di riabilitazione e mantenimento oltre ad attività integrate per gruppi di Ospiti, in collaborazione con le altre figure professionali dell'équipe, considerando di primaria importanza la rieducazione dell'Ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane.

La struttura è dotata di una palestra attrezzata a disposizione degli Ospiti auto e non auto-sufficienti.



Attività di rieducazione psico-sociale

Effettuata attraverso il supporto psicologico esteso a tutti gli assistiti della residenza ospitati nei nuclei RSA.

Attività di assistenza tutelare alla persona

E' garantita a tutti gli Ospiti della residenza – nuclei RSA ed RA. Il servizio comprende l'aiuto allo svolgimento delle funzioni quotidiane della vita: igiene personale, pulizia e riordino degli ambienti di vita privata dell'Ospite, l'imboccamento degli Ospiti non in grado di provvedervi autonomamente.

Il servizio di parrucchiere-barbiere include le attività connesse con l'igiene personale: lavaggio e asciugatura una volta ogni sette/dieci giorni.

Attività di animazione

E' assicurata a tutti gli Ospiti della residenza – nuclei RSA ed RA – Nell'animazione sono molteplici e diversificate le attività che concorrono al raggiungimento degli obiettivi prefissati nei Progetti assistenziali di ciascun assistito. Musicoterapia, pittura, ginnastica dolce, giochi di società ecc.

MODALITA' ORGANIZZATIVE

La Casa di Riposo S- Luigi Gonzaga è una struttura che offre servizi socio sanitari in regime residenziale per tutto l'anno solare.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato presso la struttura sono

- organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini famigliari e non a quelle ospedaliere*
- presenza per ciascun ospite di una cartella clinica compilata e costantemente aggiornata dal medico curante*
- presenza di un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) per ciascun ospite*
- modalità di lavoro in équipe*
- presenza di procedure per il passaggio delle consegne tra gli operatori*
- presenza di protocolli operativi*
- presenza di una carta dei servizi periodicamente aggiornata*

I SERVIZI ALBERGHIERI

Reception

La Segreteria è il punto di riferimento fisso per tutta la struttura e il servizio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì mattina dalle ore 09 alle ore 11 e dal lunedì al giovedì pomeriggio dalle 14 alle 16.

Vitto

Il menù a carattere familiare viene preparato nella cucina della struttura.

Sono previsti due menù approvati dal Servizio Igiene degli Alimenti e Nutrizioni (S.I.A.N.) dell'ASL: uno invernale e uno estivo che ruotano ogni quattro settimane.

Il menù del giorno viene reso noto anticipatamente agli ospiti mediante affissione nella sala pranzo. Sono ammesse diete particolari su indicazione del medico curante o su richiesta dettata da particolari tradizioni da parte di ospiti di altra nazionalità o altro credo religioso.

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo secondo gli orari previsti dal Regolamento di Struttura:

<i>Colazione: ore 08,30</i>	<i>Pranzo: ore 12,00</i>	<i>Cena: ore 18,30</i>
-----------------------------	--------------------------	------------------------



Servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia e riassetto delle camere viene effettuato con cadenza giornaliera tra le ore 9 e le ore 12.

Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato di norma con cadenza minima settimanale.

Servizio di lavanderia / stireria

Il servizio è affidato in appalto per quanto riguarda la lavanderia piana mentre il lavaggio della biancheria personale è demandato al personale addetto al servizio alberghiero ed è compreso nella retta per gli ospiti di tipologia R.S.A. mentre è un servizio su richiesta e quindi a pagamento per gli ospiti di tipologia R.A.

SERVIZIO PARRUCCHIERE

Lavaggio, asciugatura e acconciatura dei capelli e/o taglio barba sono effettuati dal personale O.S.S. per Ospiti dei nuclei RSA-RA.

Nei nuclei RSA viene garantito mensilmente il taglio dei capelli.

Esiste un servizio esterno di parrucchiere per gli ospiti che intendono avere trattamenti diversi da quelli garantiti dal personale della struttura.

ASSISTENZA INTEGRATIVA DA PARTE DI ESTERNI

La struttura garantisce totalmente l'assistenza alla persona, secondo il nucleo di inserimento, pertanto non vengono richiesti interventi integrativi di assistenza.

L'Ospite che necessiti o desideri particolare assistenza, qualora le sue condizioni di salute lo richiedano, può farsi assistere da persone esterne all'Istituto, previo parere favorevole dell'Amministrazione.

Detta assistenza può essere fornita da appartenenti al servizio di volontariato, oppure da personale assunto direttamente dall'interessato. In quest'ultimo caso l'Ospite e/o i suoi familiari saranno direttamente responsabili del rapporto di lavoro instaurato dal quale l'Ente rimarrà completamente estraneo dal punto di vista giuridico, previdenziale e fiscale.

Tale assistenza si intende complementare ed aggiuntiva rispetto a quella fornita dal personale dell'Ente.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della struttura si trova una cappella dove vengono celebrate le funzioni in collaborazione con la Parrocchia di Villafalletto.

Ogni ospite può ricevere assistenza dai ministri del culto cui appartiene.

RETTE

La retta giornaliera per gli Ospiti nei nuclei RSA ed RA in regime privato è stabilita periodicamente con Deliberazione dell'Organo Amministrativo dell'Ente.

La retta per gli Ospiti del nucleo RSA in regime di convenzione con l'ASL, viene stabilita dalla TABELLA 1 dalla DGR 85-6287 del 02 agosto 2013, in base ai costi determinati sulla base dei criteri previsti con la D.G.R. n. 45-4248 del 30 luglio 2012.

Maggiorazioni sulle rette giornaliere

maggiorazione per camera singola (nel caso di Ospiti in regime di convenzione il supplemento per la camera singola è applicato alla quota sociale).

maggiorazione per servizio lavanderia indumenti personali e riabilitazione psico-fisica per gli Ospiti del nucleo RA che ne fanno richiesta.

Riduzione delle rette giornaliere

la riduzione è riservata agli Ospiti nativi di Villafalletto o che, al momento dell'ingresso nella struttura, risultino essere residenti in Villafalletto da almeno cinque anni.

La retta deve essere pagata esclusivamente alla Tesoreria dell'Istituto mediante accredito sul conto corrente bancario intestato alla Fondazione Casa di Riposo S. Luigi Gonzaga di Villafalletto, non oltre il sesto giorno del mese di riferimento per gli Ospiti dei nuclei RA ed RSA in regime privato, ed entro il sesto giorno del mese successivo a quello di riferimento, per gli Ospiti del nucleo RSA in regime di convenzione.

La retta è comprensiva dei servizi alberghieri quali vitto, alloggio, riscaldamento, lavanderia, servizi comuni e dei servizi sanitari quali assistenza infermieristica e riabilitazione psicofisica in base al grado di non autosufficienza, e viene applicata sulla base di parametri oggettivi che tengono conto delle effettive condizioni dell'ospite. La Direzione convocherà i familiari per comunicare la necessità di spostamento dell'Ospite nel caso in cui le mutate condizioni di salute ne dettassero la necessità. In tal caso la retta potrà subire delle variazioni.

La retta di degenza non comprende le seguenti voci di spesa:

- 1) costo dei medicinali per uso personale prescritti dal medico curante e non a carico del S.S.N.;*
- 2) visite specialistiche a pagamento, ticket su esami di diagnostica strumentale e di laboratorio;*
- 3) trasporto in ambulanza, in ospedale o ambulatori per visite o esami;*
- 4) parrucchiere e podologo;*
- 5) servizio pasti per i parenti;*

NORME DI VITA QUOTIDIANA

Ai familiari si chiede la necessaria, indispensabile collaborazione per assicurare sempre il collegamento ed i contatti con le famiglie di provenienza degli Ospiti.

Al momento dell'inserimento in struttura l'ospite o i suoi familiari devono indicare il nominativo della persona disposta ad intervenire in caso di urgenza.

La Direzione riconosce ai familiari degli ospiti un ruolo importante per una migliore qualità del servizio erogato: i pareri ed i consigli sono tenuti in debito conto al fine di garantire sempre maggior benessere psico-fisico agli ospiti e favorire la loro autonomia.

L'Ospite gode della massima libertà: le eventuali limitazioni sono esclusivamente imposte dallo stato di salute.

L'Ospite è invitato a tenere un comportamento idoneo alla vita comunitaria: seguire gli orari dei pasti, non arrecare disturbo agli altri Ospiti, portare rispetto al personale preposto ai vari servizi e permettere allo stesso di accedere alle camere per lo svolgimento del proprio lavoro, avere cura degli arredi e dell'attrezzatura messa a disposizione.

È altresì invitato a:

non stendere capi di biancheria sui davanzali delle finestre o lasciarvi depositati lattine, bottiglie o generi alimentari;

non gettare eventuali rifiuti di vario genere dalle finestre;

non tenere in camera animali di qualsiasi specie, materiale deperibile o infiammabile, stufe, fornellini a gas o elettrodomestici di qualsiasi genere, ad eccezione di asciugacapelli e/o rasoi elettrici;

non alloggiare nella propria camera, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia; eventuali eccezioni debbono essere autorizzate dalla Direzione della struttura;

osservare il silenzio nei seguenti orari:

nei locali comuni dalle ore 20,00 alle ore 07,00;

nella propria camera dalle ore 13,00 alle ore 15,00 e dalle ore 21,00 fino alle ore 06,00.

APERTURA - VISITE - USCITE

Ogni ospite può ricevere visite da parenti e amici a partire dalle ore 8,00 fino alle ore 20,00. Gli Ospiti se non impediti da motivi di salute previo avviso ed eventualmente opportunamente accompagnati, possono uscire dalla struttura per motivi personali.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

L'Ente promuove la frequenza ai corsi di formazione del personale qualificato che presta servizio in struttura.

SISTEMA DI ANALISI DEI RISCHI E CONTROLLO DEI PUNTI CRITICI SULLA PRODUZIONE ALIMENTARE (H.A.C.C.P.)

La cucina centralizzata è dotata di un piano di autocontrollo il cui scopo è quello di definire tutte le misure utilizzate per garantire la sicurezza e salubrità dei prodotti alimentari.

L'autocontrollo consiste nell'individuare nel processo produttivo degli alimenti, ogni fase che potrebbe rivelarsi critica per la sicurezza igienica. Gli addetti applicano le adeguate procedure di sicurezza documentate e mantenute aggiornate avvalendosi dei principi su cui è basato il sistema H.A.C.C.P.

ATTUAZIONE D. Lgs 81 del 2008

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura con la redazione di specifica analisi e valutazione dei rischi, avvalendosi della consulenza di uno studio specializzato nel settore.

MODALITA' DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO

L'obiettivo è di avere clienti soddisfatti e un servizio erogato in conformità ai requisiti richiesti. I processi finalizzati al raggiungimento di tale scopo sono:

- *considerare l'anziano come cittadino titolare di diritti, verso il quale tende porsi in modo professionale e tutelare, garantendo ascolto e soddisfazione dei bisogni e delle aspettative;*
- *perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue degli utenti;*
- *garantire interventi personalizzati, coinvolgendo l'ospite, per quanto possibile, nella definizione del Progetto Assistenziale Individualizzato;*
- *garantire interventi con personale qualificato, capace di lavorare in modo integrato e con formazione continua;*
- *evitare lo sradicamento dell'ospite dal proprio territorio, garantendogli rapporti con il contesto da cui proviene;*
- *promuovere interventi di supporto nell'accettazione della propria istituzionalizzazione ed aiutarlo a riformulare il proprio progetto di vita;*
- *diversificare, per quanto possibile, l'offerta assistenziale in rapporto al variare delle condizioni di autonomia con moduli gestionali progettati in riferimento a diverse tipologie di non autosufficienza;*
- *collaborare per una maggiore apertura al territorio nella prospettiva di costruire, a livello locale, una rete efficace di erogazione di servizi nella consapevolezza che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della comunità;*
- *razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio;*