



## Casa di Riposo **GIUSEPPE VADA**



PUNTO SERVICE  
Cooperativa Sociale a r.l

## CARTA DEI SERVIZI

**CASA DI RIPOSO "G. VADA"**  
**Via G. Marconi, 11**  
**12039 Verzuolo (CN)**  
**Tel. 0175.85444 – Fax. 0175.750958**  
**giuseppegvada@puntoservice.org**



## INDICE

<b>PREMESSA</b> .....	<b>4</b>
<b>PRESENTAZIONE</b> .....	<b>5</b>
<b>LINEE GUIDA</b> .....	<b>6</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA</b> .....	<b>7</b>
<i>Caratteristiche generali</i> .....	7
<i>Ammissione ed ingresso degli Ospiti</i> .....	7
<i>Inserimento nella Residenza</i> .....	8
<i>Giornata tipo</i> .....	9
<i>L'Equipe assistenziale</i> .....	9
<i>Assistenza alla persona</i> .....	10
<i>Assistenza infermieristica</i> .....	10
<i>Assistenza medica</i> .....	10
<i>Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico</i> .....	11
<i>Animazione</i> .....	11
<i>La Direzione</i> .....	11
<i>Assistenza religiosa</i> .....	11
<i>Servizio bar e giornali</i> .....	11
<i>Servizio parrucchiere/barbiere</i> .....	12
<i>Ristorazione</i> .....	12
<i>Pulizia</i> .....	12
<i>Lavanderia, stireria e guardaroba</i> .....	12
<i>Televisione</i> .....	13
<i>Assistenza specialistica, diagnostica e ausili</i> .....	13
<i>Farmaci</i> .....	13
<i>Pannoloni</i> .....	13
<i>Servizio trasporti</i> .....	13
<i>Servizio mortuario</i> .....	13
<i>Servizi a pagamento</i> .....	14
<i>Volontari</i> .....	14
<i>Introduzione degli standard e modalità di verifica</i> .....	15
<i>Decalogo dei diritti degli Ospiti</i> .....	15
<i>Il trattamento dei dati personali</i> .....	16
<i>Norme per il ritiro della documentazione sanitaria</i> .....	16
<i>Presenza dei familiari</i> .....	17
<i>Pratiche Amministrative</i> .....	17
<i>Permessi uscite e libertà personali</i> .....	17
<i>Meccanismi di tutela e verifica</i> .....	18
<i>Modello Reclami</i> .....	19
<i>Come raggiungere la Residenza</i> .....	20
<i>Orari</i> .....	20
<i>Staff dirigenziale ed operativo</i> .....	21
<i>Rette</i> .....	21

## PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

### **"Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell'Anziano"**

recita, nella raccomandazione n° 34:

*"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.*

*Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."*

## PRESENTAZIONE

La carta dei servizi rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli Utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della carta dei servizi sono quindi gli Utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La carta dei servizi della Casa di Riposo "G. Vada" di Verzuolo non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Struttura, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli Utenti e dai loro familiari.

Caresanablot, lì 20.02.2018

PUNTO SERVICE

Cooperativa Sociale a.r.l.

Il Direttore Generale

Ing. Pastori Mauro

## LINEE GUIDA

La normativa regionale definisce la **Residenza Assistenziale (R.A.)** come una struttura che può accogliere anziani in condizioni psico-fisiche di parziale autosufficienza, in condizioni cioè di compiere con aiuto le funzioni primarie, mentre la **Residenza Assistenziale Alberghiera (R.A.A.)** come una struttura che può accogliere Ospiti in condizione di autosufficienza psicofisica, che, pur non necessitando di particolare protezione sociale e sanitaria, sono interessati a soluzioni alloggiative in ambienti che consentano di soddisfare esigenze di socializzazione.

I servizi erogati nella Struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai **bisogni sociali, relazionali e culturali** dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. [Operare all'interno della sfera di autonomia residue dell'Anziano:](#) l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.
2. [Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe,](#) evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.
3. [Considerare la struttura come un sistema aperto,](#) mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.
4. [Operare attraverso un lavoro d'équipe:](#) una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

## PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

### *Caratteristiche generali*

La Casa di Riposo "G. Vada" è autorizzata al funzionamento con delibera del Direttore Generale dell'ASL CN 1 n. .... del .....\* .Nella Residenza vengono garantiti i seguenti servizi:

- *alberghieri*: ristorazione, pulizia e lavanderia.
- *assistenziali*: assistenza tutelare, attività ricreative, culturali e di animazione, sostegno psicologico.
- *sanitari*: assistenza infermieristica, riabilitativa, farmaceutica e medicina generale.
- *amministrativi*: segretariato sociale, URP.

La struttura è organizzata su tre piani ed è dotata di camere singole, doppie.

Se lo gradisce, previo consenso della Direzione, l'Ospite potrà inserire suppellettili, quadri ed altro a Lui particolarmente graditi, in modo da personalizzare la propria camera, compatibilmente con le esigenze dell'eventuale compagno di stanza.

### *Ammissione ed ingresso degli Ospiti*

L'Ospite deve presentare domanda di ricovero sull'apposito modulo, presentando la documentazione richiesta.

La valutazione dell'autosufficienza dell'Ospite per l'inserimento è affidata al giudizio insindacabile dell'Unità di Valutazione Interna, costituita dal Direttore della Residenza e da un Infermiere Professionale, la quale provvederà a valutare anche le condizioni di permanenza e le esigenze specifiche di assistenza.

Si ricorda che, secondo le normative della legge in vigore, per gli Ospiti l'assistenza medica dovrà essere garantita dal proprio medico di base.

**Le rette** vengono pagate dall'Ospite o dai suoi familiari a mensilità anticipate, entro il giorno 5 del mese in corso, tramite bonifico bancario.

Al momento della prenotazione del posto letto, che ricorre dall'evasione di tutte le pratiche amministrative e dal visto dell'Unità di Valutazione Interna di accettazione dell'Ospite, lo stesso è tenuto a pagare la retta per il minimo di un mese, anche in caso di disdetta della prenotazione. Trascorso detto termine si applicano le condizioni previste dal punto successivo "in caso di volontaria cessazione".

\* in attesa di delibera

All'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Parente Delegato, il Regolamento di gestione della Residenza del quale viene consegnata copia.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- certificato di residenza o autocertificazione;
- documento di identità valido;
- copia del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato di esenzione ticket e/o invalidità;
- prescrizione della terapia in atto;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;
- certificato del medico curante, circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);
- eventuale elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
- eventuali dimissioni ospedaliere;
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e pannoloni.

Si richiede inoltre di:

- fornire i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- fornire eventuali presidi in uso (Presidi per l'incontinenza e deambulazione.);
- depositare i recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente;
- contrassegnare tutti gli indumenti con il numero assegnato.

### ***Inserimento nella Residenza***

Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Ospite viene accolto dal Direttore e dall'infermiere professionale, i quali provvederanno all'assegnazione della camera e del numero di riconoscimento col quale personalizzare gli abiti e la biancheria. In questa fase vengono compilate la Scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie.

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti ed evitare l'isolamento.

Il personale infermieristico prende contatto con il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare. In questa fase vengono compilate la Scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie.



### **Giornata tipo**

- La sveglia è programmata dalle ore 07.00 alle ore 08.30; gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre;
- Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti;
- Dalle ore 08.00 alle 08.45 viene distribuita la colazione, che di norma è servita nella sala comune del piano, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto;
- Dalle ore 09.30 circa saranno praticate: l'esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, gli interventi programmati nei piani di lavoro; gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo;
- Dalle ore 11.30 preparazione per il pranzo;
- Dalle ore 11.45 pranzo;
- Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 circa, gli Ospiti che lo desiderano possono riposare, a letto o in poltrona;
- Dalle ore 15.00 alle 18.00 gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative;
- La merenda viene distribuita alle 16.00 circa;
- Dalle ore 18.30: preparazione e distribuzione della cena;
- Dalle ore 19.30 in poi gli Ospiti possono intrattenersi nei soggiorni per momenti di svago - TV, conversazioni varie mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte;
- Dalle ore 20.30: preparazione per la notte per gli Ospiti che desiderano andare a letto.

### **L'Équipe Assistenziale**

All'interno della Residenza è presente una Équipe assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore della Residenza
- Infermiere professionale
- Fisioterapista
- O.S.S.
- Animatore
- Medico di medicina generale

L'Équipe Assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Anziano sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore.

### **Assistenza alla persona**

I servizi di assistenza alla persona, sono erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24. Tali servizi sono svolti da Operatori Socio Sanitari e consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- supervisione dell'igiene personale;
- assistenza motoria;
- interventi igienico-sanitari;
- nutrizione;
- supporto al servizio di animazione;
- attività di governo dell'ambiente di vita dell'Ospite.

Tutte le informazioni inerenti l'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla Scheda osservazione individuale dell'Ospite.

### **Assistenza Infermieristica**

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al medico sullo stato di salute degli anziani.

Per ogni Ospite sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono la Cartella sanitaria:

- *Diario infermieristico*
- *Diario clinico*
- *Scheda terapia*
- *Scheda medicazione*
- *Scheda rilevamento parametri*

### **Assistenza Medica**

L'Assistenza Medica è garantita all'Ospite tramite il medico di base scelto autonomamente, come se l'Utente si trovasse presso il proprio domicilio.

Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica).

### ***Assistenza Riabilitativa***

Le prestazioni riabilitative comprendono il mantenimento dell'autonomia principalmente tramite interventi di gruppo.

Eventuali prestazioni individualizzate possono essere richieste e fatturate come extra concordandolo con la Direzione.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale.

### ***Animazione***

L'animazione è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento inattività di gruppo.

Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali e per rallentare il processo di decadimento.

Alcune attività ed eventi sono consultabili sul sito internet della Cooperativa.

### ***La Direzione***

La Direzione risponde dell'organizzazione generale del presidio, seguendo direttamente lo svolgimento dei programmi di lavoro delle diverse attività assistenziali coinvolte, offrendo anche una funzione di segretariato sociale a favore dell'Utenza.

### ***Assistenza Religiosa***

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

### ***Servizio Bar e Giornali***

Nella Struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde, fredde e snack.

Presso l'ufficio è possibile richiedere la chiavetta ricaricabile per l'acquisto dei suddetti prodotti.

Inoltre, è possibile acquistare quotidiani e riviste richiedendoli con un giorno di anticipo.

### **Servizio Parrucchiere**

Presso la Residenza è attivo il servizio di parrucchiere, gli orari e le tariffe sono esposti in bacheca, il servizio è a carico dell'Ospite.

### **Ristorazione**

La gestione del servizio di ristorazione, che prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena è affidata al servizio di cucina interna.

I menù sono validati da un dietologo dell'ASL nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'Utenza, e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico.

I menù sono esposti nelle apposite bacheche in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme a loro.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

### **Pulizia**

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda delle aree di degenza, viene svolta cercando di creare il minimo disagio agli Ospiti;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale).

### **Lavanderia, Stireria e Guardaroba**

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali degli Ospiti, elencato nell'Allegato A del *Regolamento di gestione*, dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico-sanitarie.

Tutta la biancheria personale è personalizzata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

Non è compreso il lavaggio di capi delicati che necessitino di trattamento professionale o a secco.

### **Televisione**

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori, a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE. Il pagamento dei canoni degli apparecchi audiovisivi situati nelle camere sono ad esclusivo carico dell'Ospite.

### **Assistenza specialistica, diagnostica e ausili**

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità degli Ospiti.

### **Farmaci**

I farmaci esenti di fascia A sono forniti direttamente dal SSR o dalla farmacia territoriale su prescrizione del Medico di Medicina Generale.

La somministrazione dei farmaci non esenti - fascia C - e non forniti direttamente dal SSR, vengono forniti dietro presentazione di ricetta medica nominativa dalla farmacia territoriale.

### **Pannoloni**

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'Utente.

### **Servizio trasporti**

Per quanto concerne il trasporto degli Ospiti si applicano le seguenti modalità:

- per il ricovero ospedaliero d'emergenza/urgenza, 118 gratuito;
- per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche e altresì per il ritorno da ricovero ospedaliero, è a carico dell'Ospite.

### **Servizio mortuario**

In caso di decesso vengono subito informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.

Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari.

### **Servizi a pagamento**

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- le spese telefoniche;
- gli oneri per eventuali servizi aggiuntivi concordati con la Direzione;
- le bevande e gli alimenti non previsti nel vitto;
- i pasti consumati dai visitatori;
- i canoni di locazione di apparecchiature varie di Suo uso esclusivo;
- le spese mediche, farmaceutiche, tickets, ausili per incontinenza non forniti dall'ASL;
- gli ausili per la mobilizzazione (carrozine, deambulatori, bastoni, calzature ortopediche, etc.) se non forniti dall'ASL;
- ogni specifico e personale adattamento della camera, od accessorio, richiesto dall'Ospite e/o a questi necessario;
- i trasporti per le visite mediche e ricoveri ospedalieri e le visite specialistiche;
- Le visite specialistiche, cure mediche, etc. se non erogate dall'ASL;
- Le prestazioni fisioterapiche individualizzate;
- I materiali vari di uso personale come a titolo esemplificativo ma non esaustivo, dentifricio, spazzolino, pastiglie per protesi, etc.;
- il servizio parrucchiere;
- il servizio pedicure;
- l'abbigliamento dell'Ospite;
- le spese per medicinali non convenzionati con il S.S.N.;
- accompagnamento dell'Ospite, con o senza autovettura;
- spese per pratiche amministrative (richiesta carta d'identità, pratica richiesta ausili, etc.).

Le spese non comprese nella retta devono essere regolate direttamente dall'Ospite o dal garante, presso l'ufficio della Struttura, richiedendo in infermeria o in Direzione i giustificativi di dette spese, almeno una volta al mese.

La tipologia dei servizi extra retta e relative tariffe sono esposti in bacheca.

### **Volontari**

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione le associazioni di volontariato legalmente riconosciute ed iscritte nell'apposito albo regionale.

### **Introduzione agli standard e modalità di verifica**

Il sistema di qualità aziendale ha individuato degli indicatori mensili che permettono la verifica qualitativa delle prestazioni erogate a favore dell'Utente:

<p style="text-align: center;">% <b>CADUTE</b> - Standard max: <math>\leq 0,5\%</math></p> <p style="text-align: center;">% <b>INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI</b> - Standard max: <math>\leq 0,5\%</math></p> <p style="text-align: center;">% <b>INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO</b> - Standard max: <math>\leq 0,1\%</math></p> <p style="text-align: center;">% <b>GUARIGIONE LESIONI DA DECUBITO</b> - Standard minimo : <math>\geq 95\%</math></p> <p style="text-align: center;">% <b>EVENTI AVVERSI</b> - Standard max: (<math>\leq 1</math> al mese)</p> <p style="text-align: center;"><b>CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO</b> - Standard minimo: <math>\geq 3</math> al mese</p> <p style="text-align: center;"><b>AUDIT SU LINEE GUIDA</b> - Standard minimo a: (<math>\geq 1</math> al mese)</p>
--

Per la valutazione della qualità erogata, la Residenza distribuisce i **Questionari di soddisfazione**.

### **Decalogo dei diritti degli Ospiti**

- **Diritto alla vita** – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- **Diritto di cura ed assistenza** – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- **Diritto di prevenzione** – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- **Diritto di protezione** – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- **Diritto di parola e di ascolto** – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- **Diritto di informazione** – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;

- **Diritto di partecipazione** – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- **Diritto di espressione** – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- **Diritto di critica** – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- **Diritto al rispetto ed al pudore** – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- **Diritto di riservatezza** – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l’assistenza;
- **Diritto di pensiero e di religione** – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

### ***Il trattamento dei dati personali***

I dati sono conservati presso gli archivi e gli uffici della palazzina in via Vercelli 23/a 13030 Caresanablot (VC) e per quel che riguarda la gestione dei singoli servizi presso la sede di ciascuno di questi; in entrambi i casi sono conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico.

Si precisa che i dati sensibili degli Ospiti sono trattati dal Direttore sanitario, dal personale infermieristico e in taluni casi dal personale incaricato all’assistenza; in questo caso il trattamento è esclusivamente finalizzato al perseguimento di finalità di tutela dell’incolumità fisica e della salute dell’interessato.

Le cartelle sanitarie degli Ospiti sono tenute “sotto chiave” presso il relativo servizio a copertura del segreto professionale ai sensi dell’art. 622 del Codice Penale.

### ***Norme per il ritiro della documentazione sanitaria***

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d’ufficio (art. 326 e 622 del codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/2003).

Pertanto le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.



Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso la esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione Sanitaria della Residenza, ovvero possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria o fax, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento d'identità.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta, presso la Direzione Sanitaria della Residenza, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 10,00.

### ***Presenza dei familiari***

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

I parenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.

I familiari che lo desiderano, possono individuare un'assistente privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza.

In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata ad assistere.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

### ***Pratiche amministrative***

La Direzione si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore degli Ospiti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

### ***Permessi uscite e libertà personali***

Gli Ospiti autosufficienti possono uscire liberamente dalla Residenza dalle ore 09.00 alle ore 18.00, avvisando l'operatore addetto all'assistenza in turno

### *Meccanismi di tutela e verifica*

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

**Modalità di presentazione del reclamo** - L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione
- tramite lettera scritta alla Direzione o con modello reclami

Qualora la risposta fornita durante il colloquio con la Direzione non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto presso l'URP.

Entro quindici giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta, di concerto fra URP e Direzione della Residenza.

Modello lettera scritta alla Direzione:

### *Modello Reclami*

# PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale

SPETTABILE DIREZIONE

---

---

---

\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_

## Oggetto: Reclamo

Il/La sottoscritt\_ \_\_\_\_\_, in qualità di  
parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig. \_\_\_\_\_ con la  
presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento \_\_\_\_\_
- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento) \_\_\_\_\_
- Descrizione dell'evento: -

---

---

---

---

---

---

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma \_\_\_\_\_

*La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 30 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 30 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.*

### *Come raggiungere la Residenza*



#### In auto

**Dall'autostrada** E717 Torino /Savona prendere l'Uscita Marene e successivamente le SP662, SP156 e SP137 in direzione Verzuolo.

Da Cuneo prendere la SP 589 oppure imboccare dopo la SP 589 la SP25 e successivamente la SP 161.

#### Con i mezzi pubblici

La struttura dista a pochi metri dalla fermata del bus 91 delle autolinee Bus Company S.r.l.

#### **Orari**

La Struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 9.00 alle 20.00.

Tel. 0175.85444 – Fax. 0175.750958- E-mail: [giuseppevada@puntoservice.org](mailto:giuseppevada@puntoservice.org)

#### Visite parenti/conoscenti

L'orario di accesso dei parenti e visitatori ai reparti di ricovero è affisso in bacheca.

### Staff dirigenziale ed operativo

Il personale impiegato nella residenza è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alle direttive di cui alla Delibera della Regione Piemonte n°45-4248 del 30.07.2012 e n° 85- 6287 del 2.08.2013.

Il turno settimanale ed il numero degli operatori presenti nell'arco della giornata sono esposti in bacheca.

#### Responsabile di Struttura

Servizio Ristorazione

Animatori

Infermieri

Assistenti

Manutentore

Fisioterapisti

### Rette

La retta di degenza per l'Ospite è comprensiva dei servizi alberghieri (ristorazione, pulizia, lavanderia, utenze) e dei servizi socio-sanitari (assistenza infermieristica, tutelare, riabilitativa ed animazione).

La retta minima mensile, esclusi eventuali servizi aggiuntivi è:

INTENSITA' ASSISTENZIALE	RETTA MENSILE A CUI AGGIUNGERE IVA 5%	RETTA MENSILE COMPRENSIVA DI IVA
Camera a due letti senza servizi	€ 1.216,00	€ 1.276,80
Camera a due letti con servizi	€ 1.521,00	€ 1.597,05
Camera a un letto senza servizi	€ 1.521,00	€ 1.597,05
Camera a un letto con servizi	€ 1.825,00	€ 1.916,25

L'Ospite della struttura è tenuto al pagamento della retta mensile e di eventuali aggiornamenti della medesima direttamente alla Direzione della Residenza, entro il 5 di ogni mese, ricevendone idonea quietanza.

La retta viene sottoscritta al momento della firma del Regolamento di gestione, eventuali variazioni sulla retta verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

La struttura fornirà su richiesta dell'Ospite/Delegato dichiarazione annuale per la detraibilità fiscale.

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione della Residenza di una cauzione fruttifera pari a € 1.000,00.

## Casa di Riposo G. Vada

Via G. Marconi, 11

12039 Verzuolo (CN)

Tel. 0175.85444 – Fax. 0175.750958

[giuseppegvada@puntoservice.org](mailto:giuseppegvada@puntoservice.org)

