

FONDAZIONE
“RESIDENZA DEL BOSCO”
COMUNE DI SOMMARIVA DEL
BOSCO
PROVINCIA DI CUNEO

PIAZZA UMBERTO I n. 1 - 12048 SOMMARIVA DEL BOSCO
Telefax : 0172 – 54062
P. I.V.A. 01769610047 - C.F. 82000910040
ospedalericovero@multipecc.it
segreteria@rsasommarivabosco.it

CARTA DEI
SERVIZI

(LUGLIO 2022)

Indice

- 1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI - PRECISAZIONE**
 - 2. PRESENTAZIONE**
 - 3. MISSION**
 - 4. DOMANDA DI ACCESSO**
 - 5. PROCEDURE DI AMMISSIONE – DIMISSIONE**
 - 6. GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY**
 - 7. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI (ORIENTEERING)**
 - 8. STRUTTURA E TIPOLOGIA DELLE CAMERE**
 - 9. STAFF DIRIGENZIALI ED OPERATIVI**
 - 10. ORGANICO E PRESENZA GIORNALIERA**
 - 11. SERVIZI EROGATI**
 - 12. SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA E A PAGAMENTO**
 - 13. CONTROLLO DELLA QUALITA'**
 - 14. DOCUMENTO SUI DIRITTI DEGLI OSPITI – CRITERI DI TUTELA–**
 - 15. RECLAMI – SEGNALAZIONI - PROCEDURE**
 - 16. COMPORTAMENTI DA TENERE**
 - 17. ATTIVITA' RICREATIVE**
 - 18. VOLONTARI**
 - 19. ASSISTENTI FAMILIARI**
 - 20. NATURA GIURIDICA - DIVERSI**
 - 21. DATI COMMERCIALI**
 - 22. COSTI - MODALITA' PAGAMENTO - RIDUZIONI RETTA-
CONSERVAZIONE DEL POSTO - DIVERSI**
- ALLEGATO 1 - RECAPITI TELEFONICI UTILI**
- ALLEGATO 2 - DIRITTI DEGLI OSPITI E CRITERI DI TUTELA**
- ALLEGATO 3 - TARIFFE**
- ALLEGATO 4 - MODULO PER LAMEN TELE, APPREZZAMENTI E
SUGGERIMENTI**
- ALLEGATO 5 - QUESTIONARIO DI GRADIMENTO OSPITI E PARENTI**

1 - CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI – PRECISAZIONI.

La legge quadro n. 328 del 8 novembre 2000 stabilisce che la Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e dialogo tra l'Ente e gli Utenti, di tutela dei diritti di questi e di partecipazione attiva al fine di migliorare la qualità delle prestazioni.

Si precisa che alcune disposizioni qui contenute possono trovare deroga a seguito dello stato emergenziale e di quanto precisato nel PIANO GESTIONE CASI COVID 19.

2 - PRESENTAZIONE

La Fondazione “Residenza del Bosco” - già Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, trae le sue origini dalla Congregazione di Carità del Comune di Sommariva Bosco in virtù del R. Decreto del 22 giugno 1722. Con decreto di Vittorio Emanuele III Re d'Italia in data 3 agosto 1909 è stato approvato lo Statuto organico della Congregazione di Carità di Sommariva del Bosco datato 25 ottobre 1908 sottoponendola alla disciplina delle leggi 17 luglio 1890 n. 6972 Serie 3° e 18 luglio 1904 n. 390 sulle Istituzioni Pubbliche di Beneficenza e dei relativi Regolamenti. Con Regio Decreto 10.06.1939 la Congregazione di Carità di Sommariva del Bosco venne amministrata dall'E.C.A. ai sensi della Legge 3 giugno 1937 n. 847. Con atto deliberativo n. 67, adottato dal Collegio Commissariale in data 15.09.1995, esecutivo e approvato con D.G.R. n. 105-9181 del 27.05.1996, l'”Ospedale Ricovero per inabili al lavoro - Ospizio per ragazze povere, orfane od abbandonate - Laboratorio femminile - Ospedale Civile - Ospizio Poveri Vecchi Inabili - Orfanotrofio Femminile” ha assunto la denominazione “CASA DI RIPOSO - OSPEDALE RICOVERO” e ne è stato approvato lo Statuto, successivamente modificato con deliberazione n. 61 adottata dal Collegio Commissariale in data 04.06.1999 e approvato con D.G.R. n. 37-28456 del 25.10.1999. Ai sensi della Legge Regionale 2 agosto 2017 n. 12 in data 21.08.2019 la Fondazione, già I.P.A.B., è stata iscritta al n. 1409 del Registro delle Persone Giuridiche della Regione Piemonte come Fondazione a seguito completamento del percorso di trasformazione delle IPAB di cui, per l'Ente, alla Determina Dirigenziale n. 973 del 09.07.2019.

La Fondazione “Residenza del Bosco” ha sede in Piazza Umberto I° n. 1 del Comune di Sommariva del Bosco C.A.P. 12048 - Provincia di Cuneo.

L'Ente è amministrato, secondo quanto indicato dalla vigente normativa regionale in materia e dallo Statuto, da un Consiglio di Amministrazione costituito da n. 5 (cinque) componenti e, precisamente, Parroco pro-tempore della Parrocchia di Sommariva del Bosco o suo delegato stabile, uno nominato dal Parroco pro-tempore della Parrocchia di Sommariva del Bosco, due nominati dal Comune di Sommariva del Bosco, uno nominato dall'”Associazione Amici degli Anziani” con sede nel Comune di Sommariva del Bosco e dura in carica cinque anni.

La Casa di Riposo, composta da due corpi di fabbricato distanti circa 50 metri l'uno dall'altro - ma collegati da tunnel seminterrato - e denominati l'uno Reparto Piazza Umberto o Casa Serena di recente costruzione (anni 1970) e l'altro a corte quadrata (del 1600 circa), già sede di Convento dei Padri Serviti, denominato Reparto Largo Vanni, con Deliberazione n. 160 in data 13.03.2020 del Direttore Generale dell'A.S.L. CN 2 Alba - Bra è stata autorizzata al funzionamento (Autorizzazione n.5/2020) sia per 3 nuclei R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale per adulti ed anziani totalmente o parzialmente non autosufficienti) da 56 posti letto sia per 24 posti letto R.A. (Residenza Assistenziale per adulti ed anziani autosufficienti) per complessivi 80 posti letto, mantenendo invariato l'accreditamento di 56 posti letto R.S.A. disposto con Determinazione Direttoriale n. 1055/000/DIG/13/0064 in data 30.09.2013 del Direttore Generale dell'A.S.L. CN 2 Alba - Bra (accreditamento n. 047/2013).

3 - MISSION

Gli obiettivi principali della Casa di Riposo possono riassumersi nell'erogare prestazioni assistenziali e socio-sanitarie personalizzate tese al mantenimento e/o sviluppo della capacità funzionale residua della persona e nel mantenere ed estendere i rapporti umani con i familiari, gli amici, parenti, favorendo occasioni e momenti di incontro e socializzazione, promuovendo infine l'integrazione col territorio e l'esterno.

La Casa di Riposo si impegna a migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati al fine di soddisfare nel migliore dei modi le diverse esigenze degli Ospiti.

Gli obiettivi principali della Casa di Riposo possono essere così riassunti:

- tramite un approccio globale alla persona e con interventi mirati, erogare prestazioni alberghiere, assistenziali, infermieristiche, riabilitative, psicologiche e ricreative qualificate e in continuo miglioramento, personalizzate in modo da tener conto dei bisogni specifici ed "unici" di ogni singolo Ospite, dove all'aspetto tecnico si affianca un livello di umanità, per garantire una sempre più ampia soddisfazione dei bisogni, nel rispetto della privacy e dignità della persona;
- operare in modo da far percepire la Struttura come famiglia e non come istituzione, mediante la personalizzazione e flessibilità dei servizi offerti;
- promuovere la formazione permanente del personale diffondendo la cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza quali garanzia di un buon servizio;
- pareggio di bilancio e razionalizzazione delle spese.

4 - DOMANDA DI ACCESSO

L'accoglimento di nuovi Ospiti in struttura avviene dopo un colloquio informativo (pre-accoglienza) ed eventuale visita a domicilio (pre-ingresso) con l'interessato/persona di riferimento il quale deve presentare apposita domanda (denominata domanda di accoglimento/ingresso/accettazione) il cui modulo va richiesto all'Ufficio Amministrativo e consegnato allo stesso debitamente compilato da parte del diretto interessato o familiare/persona di riferimento o altri soggetti giuridicamente competenti. Il modulo di domanda va sempre compilato fatta eccezione per l'inserimento tramite il convenzionamento da parte dell'A.S.L. di appartenenza o modalità similari. La domanda di ingresso dovrà sempre essere sottoscritta dall'interessato/persona di riferimento mentre l'avallante dovrà sottoscrivere la parte relativa all'onere della retta, in tal modo assumendosi la responsabilità, per ogni effetto di legge, delle dichiarazioni e degli impegni contenuti nella presente Carta. Il nominativo dell'avallante, corredato di numero telefonico ed indirizzo, è il riferimento della Struttura per ogni comunicazione, anche urgente.

La domanda e la stessa presentazione della domanda non sono vincolanti per l'interessato.

La domanda di ingresso dovrà essere corredata dell'apposita scheda sanitaria compilata dal medico (allegata alla domanda) e dalla documentazione richiesta.

Unitamente alla domanda di ingresso verrà consegnata un'informativa ai sensi del Regolamento Europeo Privacy UE/2016/679 o GDPR (General Data Protection Regulation) e dovrà essere sottoscritto il consenso al trattamento, comunicazione e diffusione dei dati personali e sensibili.

Chi intende essere ammesso in uno dei Nuclei R.S.A. convenzionati con l'A.S.L. di appartenenza deve rivolgersi alle assistenti sociali del Comune o Consorzio Socio Assistenziale di riferimento, per richiedere apposita visita a seguito della quale e, sulla base del punteggio socio-sanitario ottenuto, verrà inserito in apposita graduatoria degli aventi

diritto. L'ammissione nei Nuclei R.S.A. convenzionati con l'A.S.L. di riferimento viene disciplinata secondo modalità previste da apposita convenzione/contratto tra A.S.L. e Struttura.

A disponibilità di posto letto, la precedenza nell'ingresso spetta comunque alle persone residenti e/o nate nel Comune ove ha sede l'Ente in base alla data di presentazione della domanda (ordine cronologico) unitamente alla compatibilità dei servizi erogati rispetto alle esigenze dell'Ospite, mentre negli altri casi vale solo quest'ultimo criterio. Potrà determinare criterio di priorità l'eventuale legame di parentela e/o affinità con persone già Ospiti della struttura per eventuale ricongiungimento familiare. Qualora, in sede di comunicazione della disponibilità del posto letto, lo stesso non sia accettato e, comunque, dopo tre mesi dalla presentazione della domanda senza che la stessa sia confermata, anche solo telefonicamente, la stessa sarà archiviata definitivamente. La lista di attesa e l'archiviazione della domanda sono valide solo per gli inserimenti paganti in proprio; per gli ospiti convenzionati con l'A.S.L. si fa riferimento alle specifiche liste di attesa di ogni A.S.L.

E' possibile usufruire della struttura per ricoveri temporanei a beneficio dell'interessato e/o dei suoi familiari. Di norma i ricoveri definitivi hanno precedenza su quelli temporanei, per i quali ultimi la retta sarà proporzionale al periodo di effettiva permanenza in struttura. Casi particolari, saranno valutati dall'Amministrazione.

Quando l'accoglienza riguarda persona non in possesso della capacità civile, ovvero questa venga meno durante il ricovero, ogni obbligo ed onere dell'Ospite fanno capo, o, rispettivamente, passano in capo a colui che lo rappresenta.

5 - PROCEDURE DI AMMISSIONE - DIMISSIONE

Fatta eccezione per l'inserimento tramite il convenzionamento da parte dell'A.S.L. di appartenenza e modalità simili, l'ammissione in Struttura, fatta comunque salva la compatibilità dei servizi erogati rispetto alle esigenze del richiedente e quanto richiesto dalla normativa vigente in materia, è subordinata a:

- colloquio pre-accoglienza, preferibilmente direttamente da parte del richiedente, per prendere visione della Struttura e per definire un primo quadro delle condizioni psico-fisiche e sociali dell'Ospite, ed inoltre per informare l'Ospite sui servizi di cui usufruirà e della camera tipo che sarà messa a disposizione con l'ingresso in Struttura ed eventuale visita domiciliare pre-ingresso ove possibile;
- consegna della domanda di ingresso debitamente compilata con accettazione delle norme contenute nella presente Carta e sottoscrizione dell'impegnativa al pagamento della retta;
- presentazione dei documenti richiesti;
- accettazione della domanda da parte della Struttura;

L'entrata dell'Ospite viene concordata con la famiglia, sia per quanto riguarda il giorno e l'ora (preferibilmente il mattino dal lunedì al venerdì dopo le 09,00) sia per le modalità. La collaborazione dei parenti/persone di riferimento è momento fondamentale: pertanto sarà richiesto ai familiari di essere presenti nella prima giornata ed effettuare nei giorni successivi visite regolari. Compatibilmente con le esigenze dell'Ente, nelle stanze multiple viene data importanza alla ricerca del/la giusto/a compagno/a di stanza, ricerca che non viene abbandonata per tutto il periodo di permanenza.

L'Ospite viene accolto per un periodo di prova di tre mesi, durante il quale, a giudizio dell'Ente, l'Ospite potrà essere dimesso.

E' possibile, a richiesta dell'Ospite, effettuare un periodo di prova prima di confermare definitivamente la sua permanenza.

All'ingresso nella Struttura l'Ospite deve disporre di farmaci sufficienti per la terapia e di un corredo personale opportunamente identificabile tramite un numero indicato dall'Ente al momento dell'accettazione.

Quanto alle dimissioni l'Ente può dimettere l'Ospite:

- con preavviso di 15 giorni, qualora ci sia morosità nel pagamento della retta per due mesi e previo invito ad adempiere;
- anche senza preavviso, qualora il comportamento dell'Ospite pregiudichi gravemente il buon andamento del servizio e l'armonia con gli altri utenti o qualora anche una sola delle clausole della presente Carta o del Regolamento non venga rispettata;
- anche senza preavviso, qualora emerga una incompatibilità tra le necessità della persona ed il servizio erogato o venga meno il rapporto fiduciario tra le parti.

L'Ospite, in ogni momento, può far richiesta di dimissioni da presentarsi per iscritto e con indicazione della data all'Amministrazione, con un preavviso minimo di 15 giorni liberi.

Per tutti i casi di dimissione di Ospite in convenzione l'Ente interpellerà l'A.S.L. di riferimento e l'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali per concordare le dimissioni stesse.

Al momento della dimissione vengono consegnate copia della documentazione sanitaria e della terapia farmacologica in atto e fornite indicazioni sulle necessità assistenziali individuali.

Le dimissioni dalla Struttura avvengono preferibilmente dal lunedì al venerdì entro le ore 16,00

Le dimissioni spontanee dell'Ospite non comportano alcuna responsabilità dell'Ente essendo l'ammissione volontaria.

6 - GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY

I dati verranno trattati nel rispetto delle normative vigenti; pertanto il personale garantisce il rispetto della privacy degli Ospiti non divulgando informazioni che li riguardino. L'Ente fornisce le informazioni di cui alla vigente normativa, in particolare, la natura obbligatoria dei dati ai fini della ricevibilità della domanda, la titolarità in capo al Legale Rappresentante dell'Ente e l'utilizzo dei dati per la gestione del ricovero presso la Casa di Riposo; inoltre è riconosciuto il diritto di conoscere, cancellare, rettificare, aggiornare, integrare ed opporsi al trattamento dei dati stessi nonché gli altri diritti riconosciuti dalla vigente normativa. Per far valere i diritti l'interessato potrà rivolgersi all'Ufficio di Segreteria dell'Ente. E' prevista apposita autorizzazione per il titolare, il responsabile e gli incaricati al trattamento della Casa di Riposo citata ad effettuare il trattamento dei dati personali ed alla comunicazione dei medesimi, ai fini istituzionali dell'Ente, ad altri Enti Pubblici, medici, organismi assistenziali, sociali e sanitari, con particolare riferimento a quelli riguardanti lo stato di salute, necessari per la gestione del ricovero e la tutela sanitaria. Infine si richiede il consenso allo scatto di immagini e fotografie dell'interessato relative all'attività svolta dall'Ente e connesse alla divulgazione interna e/o tramite pubblicazioni esterne su giornali, via etere e/o sul sito dell'Ente.

Le riprese ed eventuali immagini relative alla Casa di Riposo ed agli ospiti, presenti nei diversi ambienti, sono limitate ai casi di comprovata indispensabilità, giustificata da specifiche esigenze di cura e tutela della salute degli interessati. Sono inoltre adottati accorgimenti necessari per garantire un elevato livello di tutela della riservatezza e della dignità degli ospiti della Casa di Riposo "Residenza del Bosco. In particolare, il titolare del trattamento garantirà che tali immagini possano essere utilizzate solo dai soggetti specificamente autorizzati (es. personale medico e paramedico, parenti degli Ospiti, ecc.).

Particolare attenzione sarà riservata alle modalità di riprese video da parte di terzi legittimati (familiari, parenti, conoscenti) ai quali potrà essere consentito, con gli adeguati accorgimenti tecnici, l'utilizzo delle sole immagini relative al proprio congiunto o conoscente.

Si fa divieto assoluto di effettuare riprese video o di realizzare fotografie/catturare immagini degli ambienti, degli ospiti e del personale delle ditte esterne che accedono alla Casa di Riposo da parte di soggetti esterni in visita.

7 - DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI (ORIENTEERING)

La Struttura con ingresso da Via/Piazza Umberto è situata nel centro storico del Comune di Sommariva del Bosco (Provincia di Cuneo), facilmente raggiungibile con l'uso di mezzi pubblici, in quanto posta a circa 100 metri dalla Stazione ferroviaria sulla linea Torino-Bra . E' raggiungibile da Torino cui dista circa 40 Km., da Cuneo circa 55 Km, da Bra e Carmagnola circa 10 Km.



Indirizzo: FONDAZIONE "RESIDENZA DEL BOSCO" PIAZZA UMBERTO I n.1 C.A.P. 12048 SOMMARIVA DEL BOSCO (CN) P. I.V.A. : 01769610047 C.F. : 82000910040
Telefax 0172 - 54062 e-mail: segreteria@rsasommarivabosco.it - p.e.c. ospedalericovero@multipece.it

8 - STRUTTURA E TIPOLOGIA DELLE CAMERE

La Struttura si compone di due fabbricati tra loro collegati con la presenza di 3 nuclei R.S.A. da 56 posti letto complessivi ed un nucleo RA per 24 posti letto, oltre locali di servizio. La maggioranza delle camere è a due posti letto e tutte sono munite di servizi igienici. Ove possibile, al fine di ricreare un ambiente familiare e rendere più accogliente la permanenza in struttura, previo consenso della direzione e compatibilmente con le esigenze dell'eventuale compagno di stanza, all'Ospite viene data la possibilità di portare nella propria camera piccoli suppellettili, oggetti personali, fotografie o altro. Tutte le camere e bagni sono munite di dispositivo di chiamata di emergenza. La camera non va considerata di proprietà e pertanto sulla base di obiettive e/o temporanee esigenze organizzative oppure sulla base di sviluppi della condizione psicofisica e personale dell'Ospite e/o a causa di incompatibilità/difficoltà di convivenza tra gli Ospiti, è facoltà della Struttura effettuare

spostamenti di camera degli Ospiti, possibilmente previo accordo con l'Ospite, parente e/o persona di riferimento, fatta comunque salva, e limitatamente agli Ospiti non in convenzione, l'eventuale ridefinizione della retta. Non sono presenti barriere architettoniche mentre notevoli sono gli spazi ed aree verdi per la presenza di due giardini interni e quello adiacente la Stazione ferroviaria. L'esistenza di ampi parcheggi esterni, vicini alla Struttura (piazzali della Stazione ferroviaria, Via Alasia) e gratuiti, permettono una facile accessibilità all'Ente. Infine al piano terra del fabbricato denominato Largo Vanni hanno sede locali ed ambulatori del Distretto dell'A.S.L. CN 2 ALBA-BRA con la quale l'Ente ha stipulato convenzione di locazione: detta vicinanza col Distretto Sanitario è particolarmente utile ed agevola tutte le operazioni (pratiche burocratiche, prelievi, ecc) che si rendono necessarie per la gestione quotidiana dell'Ospite.

Segnaletica: all'interno della Struttura vi sono indicazioni chiare sulla distribuzione dei locali, percorsi e punti di orientamento per gli Ospiti e loro familiari.

La struttura declina ogni responsabilità e non risponde per la perdita, smarrimento o furto di denaro, valori, preziosi o beni personali (es. protesi dentarie, apparecchi elettromedicali, capi di abbigliamento, suppellettili ecc.) conservati nelle stanze, portati addosso o lasciati in luoghi comuni del Presidio: si consiglia, pertanto, di non tenere con sé molto denaro, gioielli o altri valori.

9 - STAFF DIRIGENZIALI ED OPERATIVI

Sono organi della Fondazione:

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di direzione ed indirizzo generale, definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite; a titolo esemplificativo il Consiglio delibera relativamente a statuti e regolamenti, ammontare annuo delle rette e contrazione di mutui.

Il Presidente ha la rappresentanza legale della Fondazione e cura i rapporti esterni, convoca il Consiglio, presiede e dirige le adunanze, determina l'ordine del giorno delle sedute, assume sotto la propria responsabilità i provvedimenti di competenza propri del Consiglio quando l'urgenza sia tale da non permetterne la tempestiva convocazione (in questo caso dovrà riferire al Consiglio in adunanza da convocarsi entro breve tempo).

Il Segretario-Direttore/Responsabile di Struttura: è responsabile del personale, della gestione amministrativa, finanziaria e tecnica dell'Ente e, come tale, adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno, e finalizzati al raggiungimento degli obiettivi e dei programmi stabiliti dal Consiglio; partecipa alle riunioni del Consiglio; quale Responsabile di struttura provvede all'organizzazione, direzione e coordinamento generale delle attività, alla verifica del raggiungimento degli obiettivi, alla vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi erogati ed è responsabile dell'equipe multidisciplinare

Personale Operante

All'interno della struttura operano le seguenti figure professionali:

- Operatori dipendenti direttamente dall'Ente:

n. 1 Segretario Direttore - Responsabile di Struttura

n. 1 Impiegata amministrativa

n. 2 OSS (Operatore Socio Sanitario)

- Operatori dipendenti da ditte esterne/liberi professionisti cui l'Ente ha appaltato i servizi mediamente:

- n. 19 OSS/operatori, muniti dei titoli - requisiti previsti dalla vigente normativa
- n. 2 Infermieri Professionali di cui una con funzioni di Coordinatore dei servizi sanitari e assistenziali
- n. 1 Fisioterapista
- n. 1 Educatore professionale
- n. 2 Psicologi
- n. 3 Addetti al Servizio Cucina
- n. 6 Addette alle pulizie
- n. 1 Direttore Sanitario

10 - ORGANICO E PRESENZA GIORNALIERA

La Struttura rispetta gli standard gestionali previsti dalla D.G.R. n. 45-4248 del 30.07.2012 e s.m.i. sui requisiti organizzativi e gestionali garantendo la dotazione di personale prevista; tutto il personale ed i professionisti esterni che collaborano con la struttura sono in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale o dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

Nell'arco della giornata normalmente sono presenti:

- nr. 2 Unità amministrative (escluso sabato pomeriggio e domenica)
- nr. 1 Infermiere professionale eventualmente con funzioni di Coordinatore dei servizi sanitari e assistenziali
- nr. 1 Fisioterapista (nei giorni di presenza)
- nr. 1 Educatore (nei giorni di presenza)
- nr. 1 Psicologo (nei giorni di presenza)
- nr. 13 OSS giornaliere distribuite nei turni di servizio
- nr. 1 Cuoco
- nr. 3 Addette al servizio pulizia (in mattinata)
- nr. 1 Direttore Sanitario (nei giorni di presenza e ove richiesto dalla vigente normativa regionale).

La consistenza numerica, anche giornaliera, sopra indicata, l'articolazione ed organizzazione dei turni, lo sviluppo del servizio sulla base dei piani di lavoro e la presenza degli operatori per turno e per reparto potranno subire variazioni anche per motivi gestionali-organizzativi (es. diversa organizzazione nell'erogazione del servizio da parte dei singoli affidatari, part-time, ecc) e comunque nel rispetto degli standard previsti dalla normativa, specie regionale, in materia. A tal fine all'interno della Struttura sono pubblicati gli orari giornalieri di presenza delle singole professionalità.

Nella Struttura tutte le prestazioni mediche vengono garantite dal Medico di Medicina Generale (MMG-Medico di Base).

11 - SERVIZI EROGATI

Le prestazioni alberghiere, socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative rispondono ai bisogni non solo sanitari-assistenziali ma anche sociali e relazionali dell'anziano, garantendo l'autonomia residua e stimolando l'anziano ad aiutarsi in modo da evitare di sostituirsi a Lui.

SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio di pulizia e sanificazione: Il servizio di pulizia e riassetto delle camere, affidato a ditta esterna, viene effettuato con cadenza giornaliera, festivi compresi, indicativamente tra le ore 07,00 e le ore 13,00 (a seconda del Reparto e salvo eventuali variazioni dei predetti orari per esigenze organizzative) da 3 unità per un totale di circa 15 ore giornaliere complessive. In caso di necessità sono previsti interventi durante la giornata ad opera del personale assistenziale.

Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Servizio mensa: Il vitto consiste in colazione, pranzo, merenda e cena. Il servizio confezionamento pasti è affidato a ditta esterna qualificata la quale provvede alla predisposizione dei pasti utilizzando la cucina interna.

La prima colazione consiste in: caffè, caffè d'orzo, latte, the, biscotti secchi e/o fette biscottate, pane e/o grissini, confettura e/o miele monorazione;

Il pranzo in: primo, secondo, contorno, frutta o yogurt o dessert, caffè; ¼ di vino da tavola, pane e grissini;

La merenda in: thè/caffè con biscotti/frollini monorazione e/o yogurt e/o succo di frutta/bibita;

La cena in: primo, secondo, contorno, frutta o yogurt o dessert; ¼ di vino da tavola, pane e grissini.

Sono previsti due menù: uno invernale ed uno estivo con rotazione quadrisettimanale. L'Ospite può consultare il menù settimanale e quello giornaliero esposti nelle bacheche di ciascun Reparto. I menu giornalieri, con disponibilità di alternativa al menù principale, sono predisposti secondo le tabelle approvate dal Servizio Igiene degli Alimenti e Nutrizione dell'A.S.L. CN 2.

Sono possibili diete particolari su prescrizione medica. Quotidianamente vengono preparati alimenti frullati per ospiti con problemi di masticazione e/o di deglutizione.

I pasti vengono serviti e consumati nelle sale ristorante ai seguenti orari indicativi:

- colazione: dalle ore 8.00 circa
- pranzo: 1° servizio con inizio alle ore 11,30 - 2° servizio con inizio alle ore 12,00
- merenda: dalle ore 16,00
- cena: 1° servizio con inizio alle ore 18,30 - 2° servizio con inizio alle ore 19.00

Per gli Ospiti non autosufficienti, in caso di impossibilità, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera con eventuale assistenza, mentre gli Ospiti autosufficienti temporaneamente impossibilitati a frequentare i refettori per motivi sanitari potranno consumare il pasto in camera, senza oneri aggiuntivi. Qualora gli Ospiti autosufficienti ne facciano richiesta può essere previsto il servizio dei pasti in camera, con oneri aggiuntivi determinati dal Consiglio di Amministrazione.

Per chi lo desidera (familiari, amici, ecc) vi è la possibilità di consumare con l'Ospite il pasto, prenotandolo, al costo determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Nelle camere viene quotidianamente distribuita acqua senza onere aggiuntivo sulla retta.

Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Servizio guardaroba, lavanderia e stireria: La biancheria letto e bagno, di norma, deve essere fornita dall'Ospite; la sostituzione delle lenzuola avviene normalmente ogni settimana e, ovviamente, a necessità per garantire l'aspetto igienico-sanitario. Fatta eccezione dei capi pregiati e di quelli che richiedono il lavaggio a secco o manuale (es. giacche, cappotti, ecc.), il servizio di lavaggio e stiratura degli indumenti personali degli Ospiti - per i quali la qualità dell'abbigliamento dovrà essere buona ma soprattutto privilegiare la praticità -, è svolto dalla Casa di Riposo senza oneri aggiuntivi. La riconsegna degli indumenti lavati e stirati avviene di norma entro una settimana. L'ente può provvedere ad eventuali piccoli rammendi o riparazioni dei capi di vestiario. La struttura declina ogni responsabilità e non risponde per la perdita, danni, rottura, smarrimento/furto dei capi di vestiario. E' facoltà dei parenti provvedere direttamente al lavaggio della biancheria personale degli Ospiti, previo accordo con l'Ente e senza riduzioni dell'importo della retta.

Cure estetiche: tale servizio viene garantito dal personale assistenziale anche se l'Ente potrà affidare all'esterno l'esecuzione del servizio.

Parrucchiere: secondo la normativa vigente e nei casi da questa previsti il servizio viene garantito dal personale assistenziale anche se l'Ente potrà affidare all'esterno l'esecuzione del servizio; le prestazioni particolari (tintura, permanenti, e similari) sono a carico dell'Ospite cui spetta individuare la professionalità. Per gli Ospiti di sesso maschile il taglio della barba è garantito dal servizio tutelare.

Servizio manutenzione e Riscaldamento: La manutenzione ordinaria dei locali, degli impianti, delle attrezzature e la gestione del calore sono effettuate da ditte esterne specializzate per settore affidatarie dei singoli servizi.

Posta: Il personale della Struttura provvede al ritiro giornaliero ed alla consegna della posta avente carattere di urgenza; per tutti gli Ospiti, ma in particolare per quelli non autosufficienti, i familiari o persone di riferimento a cadenza regolare devono interpellare l'Ufficio Amministrativo per l'eventuale ritiro di corrispondenza indirizzato all'Ospite.

Telefoni: Nella Struttura è installato un apparecchio telefonico pubblico funzionante a moneta/scheda, con onere a carico dell'Utente.

Telefono "a letto": Tutti gli Ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno durante l'arco della giornata, tramite i telefoni portatili in dotazione al personale dipendente.

Distributori di bevande: In entrambi i fabbricati sono installati distributori automatici di bevande calde e fredde ed alimenti monorazione, funzionanti a moneta 24 ore su 24, con onere a carico dell'Utente.

Televisore: gli Ospiti che lo desiderano possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella camera purché di piccole dimensioni e conformi alla vigente normativa.

SERVIZI SOCIO SANITARI

I servizi socio sanitari vengono erogati in base a quanto previsto nel "Piano Assistenziale Individualizzato" (P.A.I.), elaborato in sede di riunione periodica di tutte le professionalità

che hanno provveduto ad una osservazione e raccolta di dati sanitari, socio-assistenziali, relazionali, psicologici e colloqui con familiari o persone di riferimento. Il PAI evidenzia i principali bisogni dell'Ospite e propone gli interventi ritenuti più opportuni con verifiche periodiche del raggiungimento degli obiettivi. Copia del PAI e suo aggiornamento potranno essere richiesti alla Coordinatrice dei servizi sanitari e assistenziali.

Assistenza tutelare: il compito è di soddisfare i bisogni primari degli Ospiti quali interventi di assistenza tutelare, diurna e notturna, diretta della persona (aiuto durante l'igiene personale ed i pasti, pulizia straordinaria degli ambienti di vita ed arredi ed ordinaria per ausili dell'Ospite, ecc), interventi di protezione della persona (controllo e sorveglianza), interventi generali di natura assistenziale (prestazioni volte a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'Ospite, rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc.) e di aiuto psicologico. Gli interventi assistenziali sono personalizzati, specifici e continuativi sulle 24 ore. Nell'erogazione del servizio assistenziale/tutelare l'Ente potrà avvalersi di ditte esterne. La Struttura è dotata di un sistema di segnalazione delle chiamate di emergenza tramite apposito "cicalino/cercapersone" in dotazione agli operatori in modo da garantire un rapido intervento in caso di chiamata.

Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Direttore Sanitario: la figura del Direttore Sanitario con incarico libero professionale è garantita ai sensi della Dgr 45-4248 del 30.07.2012 e s.m.i..

Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari di presenza.

Coordinamento dei servizi socio sanitari: l'Infermiere Professionale Coordinatore dei servizi sanitari e socio assistenziali, presente normalmente per un numero minimo di 3 ore circa giornaliere, cura i rapporti con Ospiti, parenti, A.S.L, Medici di base ed Ente gestore del servizio socio-assistenziale e svolge attività di coordinamento, vigilando sul buon andamento dei servizi.

Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari di presenza.

Assistenza infermieristica: l'attività consiste nella prevenzione e cura delle malattie sotto la direzione del Medico di base che ha in carico l'Ospite, in particolare somministrazione dei medicinali prescritti ed esecuzione dei trattamenti speciali curativi ordinati dal medico, completa gestione dei farmaci e medicinali, assistenza al medico nelle varie attività di Reparto, opera di orientamento e di istruzione nei confronti degli operatori. Si precisa che la gestione dei medicinali avviene preferibilmente da parte dell'Ente.

Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Farmaci: attualmente, a tutti gli Ospiti residenti nell'ambito della Regione Piemonte il servizio farmaceutico ospedaliero dell'A.S.L. CN2 garantisce la fornitura gratuita dei farmaci in fascia "A" compresi nel PTA secondo apposito disciplinare. In tutti gli altri casi, compresi i farmaci non esenti - fascia C - e non forniti direttamente dal SSR con relativo costo sostenuto dall'Ospite, al fine di garantire la maggior trasparenza, a seguito di accordi tra la Struttura e le locali Farmacie, l'approvvigionamento dei farmaci avviene tramite la prescrizione del medico curante che, raccolta dall'I.P., viene trasmessa alla Farmacia locale scelta all'atto della presentazione della domanda di ingresso per l'acquisto dei medicinali, successivamente consegnati all'I.P. il quale si accerterà della corretta fornitura. I parenti sono

invitati a provvedere, mensilmente, al pagamento dei farmaci direttamente in Farmacia la quale provvederà al rilascio della fattura - previa comunicazione del codice fiscale dell'Ospite - o scontrino fiscale.

Protesi ed ausili (carrozzine, tripodi, deambulatori, sacchetti per stomia, cateteri vescicali, pannoloni, ecc.): la fornitura avviene direttamente ai singoli Ospiti dal Servizio protesico dell'A.S.L. di appartenenza, dopo una procedura che comporta, previo inizio della pratica di invalidità civile da parte del medico di base, eventuale prescrizione di apposita visita specialistica, la scelta dell'ausilio da parte dello Specialista e l'assegnazione da parte dell'ufficio competente della predetta A.S.L. In caso di guasto o malfunzionamento di quanto sopra spetta all'Ospite o familiare di riferimento provvedere all'invio e successivo ritiro presso il magazzino/officina dell'A.S.L. di appartenenza.

Al Coordinatore dei Servizi si potrà fare riferimento per aver il supporto necessario all'espletamento delle sopra citate pratiche burocratiche.

Assistenza medica: gli Ospiti si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche fornite dal Servizio Sanitario Nazionale, tramite il Medico di Base (MMG - Medico di Medicina generale) - scelto autonomamente, come se l'Utente si trovasse a casa propria - il quale può garantire o una presenza con cadenza settimanale o interventi in base al bisogno. L'Utente può mantenere il proprio medico purché vengano garantiti un tempestivo intervento e prestazioni senza oneri per la Struttura oppure scegliere un medico della locale A.S.L., precisando che, in quest'ultimo caso, la predetta scelta, se non definitiva, ha durata massima annuale, eventualmente rinnovabile.

In caso di ricovero di emergenza l'Ospedale di riferimento è quello di Verduno - in tal caso, se possibile, si avviserà il familiare, parente o persona di riferimento - mentre per i ricoveri programmati l'Ospite è libero di scegliere la Struttura cui fare riferimento.

L'eventuale opposizione dei parenti o dell'Ospite alle indicazioni di ricovero e/o terapeutiche del Medico deve essere espressamente manifestata per iscritto. Infine i percorsi diagnostici e terapeutici relativi a situazioni sanitarie di rilevante complessità vanno discussi e concordati tra Ospite e/o persona di riferimento, Medico di base e Struttura.

Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico - Supporto psicologico: tale servizio è volto alla rieducazione funzionale delle disabilità mediante terapie manuali e occupazionali con l'uso di una palestra attrezzata per l'attività specifica. Il servizio è svolto da fisioterapista e da psicologo. L'intervento dello psicologo, con eventuali momenti di confronto coi familiari, mira a promuovere il benessere psicologico per contenere il decadimento mentale, i disturbi comportamentali ed il disagio legato all'invecchiamento, a migliorare l'autostima e il tono dell'umore. Inoltre i professionisti sopra indicati possono svolgere corsi di formazione agli operatori per migliorare il servizio erogato.

Il servizio è compreso nel costo della retta per gli Ospiti non autosufficienti, mentre per gli altri Ospiti spetta a questi individuare la professionalità.

Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari degli operatori, generalmente presenti negli stessi giorni e negli stessi orari per garantire una sicurezza mnemonica.

Servizio animazione e terapia occupazionale: l'attività di animazione prevista per gli Ospiti non autosufficienti coinvolge tutti gli Ospiti ed è principalmente finalizzata a favorire la socializzazione e relazione mediante attività strutturate basate su progetti che, dai bisogni del singolo Ospite, mirano al benessere relazionale anche tramite l'interazione con il

territorio e la proposta di attività di stimolazione percettivo/motoria adeguate alle capacità di ogni singolo, con il coinvolgimento da un lato di tutte le figure professionali e dall'altro di volontari e familiari la cui partecipazione è molto gradita. Inoltre si stimolano, a livello individuale, sia le persone che tendono ad isolarsi in stanza o a stare in piccoli gruppi rifiutandosi di partecipare alle attività di gruppo o partecipandovi solo sporadicamente sia le persone che, pur partecipando alle attività, hanno particolare difficoltà a socializzare. Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari degli operatori, generalmente presenti negli stessi giorni e negli stessi orari per garantire una sicurezza mnemonica.

Ufficio Amministrativo: gli uffici amministrativi dell'Ente sono aperti indicativamente dalle ore 8,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00 dal lunedì al venerdì, mentre al sabato l'orario di apertura potrà essere discrezionale ed indicativamente dalle ore 8,30 alle ore 12,00.

Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Assistenza religiosa: le pratiche religiose per gli ospiti sono facoltative. Ogni Utente può farsi assistere dal ministro di culto cui appartiene. Per gli Utenti di religione cattolica viene celebrata una volta la settimana la Santa Messa e, a richiesta degli Ospiti, un sacerdote è a disposizione per tutte le pratiche religiose.

Camera ardente: in caso di decesso dell'Utente la Struttura mette a disposizione la camera ardente. Compete esclusivamente ai familiari la scelta dell'impresa di onoranze funebri cui affidare le varie incombenze anche di carattere amministrativo. Il personale è diffidato dal fornire consigli o suggerimenti in proposito e non può telefonare all'impresa mentre, solo se interpellato in merito, può indicare entrambe le Ditte con sede in Sommariva del Bosco, spettando sempre ai familiari effettuare la scelta: solo in caso di mancanza di familiari il personale potrà provvedere interpellando in modo alternato l'una ditta e successivamente l'altra, garantendo la parità di trattamento.

12 - SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA E A PAGAMENTO

Rinviamo a quanto più diffusamente indicato al seguente punto 22 per quanto riguarda costi e tariffe, modalità e termini per il pagamento della retta, eventuali riduzioni dell'importo della retta e conservazione del posto in caso di assenza, si precisa che il costo dei singoli servizi sopra elencati, se non diversamente indicato, è compreso nella retta. Sono esclusi dalla retta e dovranno essere sostenuti direttamente dall'Ospite: le spese telefoniche, i farmaci in fascia C (non mutuabili) non forniti dal S.S.N. ed eventuali quote di partecipazione previste dalla normativa vigente, protesi, visite specialistiche non a carico del S.S.N.; pasti e bevande consumate dai visitatori, i trasporti nei termini indicati dalla vigente normativa, tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno come l'accompagnamento a visite specialistiche ed accertamenti diagnostici, l'assistenza dell'Ospite in caso di degenza ospedaliera, le prestazioni assistenziali aggiuntive rispetto a quanto indicato dalla normativa regionale di riferimento, eventuali alimenti dietetici non compresi nel menù, cure estetiche, spese per il consumo di bevande erogate dai distributori automatici.

13 - CONTROLLO DELLA QUALITA'

Il controllo della qualità avviene tramite un sistema di monitoraggio continuo circa la qualità dei servizi offerti attuato da un lato mediante l'analisi dei dati risultanti sia da specifico questionario di soddisfazione degli Utenti, consegnato ogni anno all'Ospite/familiare di riferimento sia da apposito modulo per la raccolta delle lamentele, apprezzamenti e suggerimenti, entrambi allegati alla presente e comunque reperibili presso l'Ufficio Amministrativo, e, dall'altro, con l'effettuazione, da parte dei Responsabili dei Servizi, di verifiche periodiche su aspetti particolari del servizio erogato. La Struttura provvederà all'analisi e valutazione dei dati raccolti con momenti di discussione col personale, con l'equipe e, infine, se necessario, col Consiglio di Amministrazione per individuare le attività di correzione/miglioramento del servizio erogato.

Altro strumento di lavoro usato è il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) discusso dall'equipe multiprofessionale durante le riunioni che hanno cadenza indicativa mensile. Si utilizzano inoltre protocolli di lavoro condivisi da tutti.

14 - DOCUMENTO SUI DIRITTI DEGLI OSPITI - CRITERI DI TUTELA-

Alla presente Carta è allegato il documento contenente i diritti degli Ospiti e la procedura per la loro tutela.

15 - RECLAMI - SEGNALAZIONI - PROCEDURE

Quanto ai reclami, a seguito di disservizio, atto o comportamento non conforme a criteri di correttezza cortesia e qualità del servizio, l'Ospite o suo familiare può presentare reclamo verbalmente o per iscritto - eventualmente utilizzando l'apposito modulo - al Consiglio di Amministrazione o suoi Componenti, alla Direzione ed ai Responsabili dei Servizi. Il modulo per la presentazione dei reclami, contenente anche la procedura per la loro valutazione, allegato alla presente, è comunque sempre reperibile presso l'Ufficio Amministrativo.

16 - COMPORAMENTI DA TENERE

Imparare a vivere in comunità ad una certa età non è cosa facile e scontata: spesso i livelli di conflittualità con gli altri utenti, con il servizio e, a volte, con gli stessi familiari, sono evidenti e non sempre riconducibili a standard accettabili. La Struttura, al fine di tutelare i propri utenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, intende stabilire alcune basilari regole di convivenza.

All'Ospite è richiesto spirito di adattamento e, a titolo esemplificativo, di rispettare le esigenze degli altri, tener conto degli orari stabiliti dall'Ente, curare la propria immagine personale anche con un abbigliamento decoroso, usare moderazione nell'uso delle bevande alcoliche, rispettare l'ambiente e gli arredi, astenersi da ogni atto che possa ledere l'altrui libertà, dignità e salute, osservare le norme di igiene comune e personale e di sicurezza, impegnandosi a non detenere in camera, nel proprio armadio o comodino o sui davanzali generi alimentari facilmente deperibili e/o pericolosi. L'Ospite o suo familiare non può chiedere al personale nessuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressioni per ottenere trattamenti di favore, mentre deve chiarire con gli operatori eventuali incomprensioni, rivolgendosi all'ufficio amministrativo sia per segnalare inadempienze nel servizio sia per avanzare richieste per prestazioni particolari.

A titolo esemplificativo l'Ospite e suoi familiari si impegnano pertanto

da un lato a collaborare con gli operatori per il mantenimento dell'igiene, della pulizia e del decoro della camera e degli ambienti comuni, dei mobili ed attrezzature; ad utilizzare appropriatamente i servizi igienici, a risarcire eventuali danni arrecati; salvo impedimento per ragioni di salute, a lasciare libera la camera negli orari stabiliti per l'effettuazione delle operazioni di pulizia; a non provvedere direttamente alla manutenzione e/o riparazione delle apparecchiature o degli impianti; ad evitare il sovraffollamento delle camere soprattutto in presenza di Ospiti in gravi condizioni di salute; a mettere la Struttura nelle condizioni di poter consegnare al più presto agli aventi diritto gli effetti personali e quant'altro di proprietà dell'Ospite dimesso definitivamente o deceduto; a consegnare i farmaci forniti direttamente e volontariamente e/o concordare la fornitura con il personale infermieristico; a informare il personale infermieristico su eventuali interventi sanitari esterni richiesti volontariamente;

e, dall'altro, a riconoscere che nella Struttura è vietato frequentare locali comuni con vestiti non decorosi; introdurre animali e/o dar loro da mangiare; installare davanti o sopra le finestre tende di qualsiasi modello; stendere capi di biancheria sui davanzali, balconi o termosifoni; utilizzare apparecchi rumorosi che possano recare disturbo, in particolare durante le ore di riposo; tenere in camera stufe elettriche, ferri da stiro, fornelli elettrici o a gas e ogni altra apparecchiatura che possa produrre incendi, scoppi, o altrimenti pericolosa; tenere in camera cibi scaduti, deteriorati od olezzanti; tenere sulle finestre od armadi vasi o altri oggetti che, cadendo, possano procurare danni; gettare acqua, immondizia od altro al di fuori degli appositi siti o recipienti; gettare negli apparecchi sanitari materiali che possano otturarli o recare danno alle condutture; fumare nei locali interni; asportare dai locali oggetti che ne costituiscono l'arredo o dotazione; entrare nei locali di servizio (es. cucina, lavanderia, ecc.); compiere atti che possano nuocere agli altri Ospiti o persone a qualunque titolo presenti in Struttura; ospitare nella camera, nelle ore notturne, persone esterne, qualunque sia il legame di parentela e/o di amicizia con l'Ospite.

L'Ente si riserva la facoltà di addebitare eventuali danni arrecati alla struttura ed impianti.

In particolare, quanto ai familiari: nella consapevolezza che nessuna amicizia può sostituire la vicinanza dei familiari, è opportuno che questi siano presenti il più a lungo possibile vicino agli Ospiti. Per evitare disagi agli Ospiti è indispensabile che i familiari si attengano in modo scrupoloso a quanto prescritto dal medico curante in rapporto alla terapia ed alla dieta: a tal fine è assolutamente vietato consegnare farmaci direttamente agli Ospiti: in caso di necessità gli stessi devono essere consegnati all'infermiere o in sua assenza al personale di servizio. Analogamente, sia per garantire diete alimentari adeguate ai bisogni individuali degli Ospiti in relazione a terapie in atto ed alle condizioni di salute, sia per tutelare la comunità degli Ospiti, è vietato per chiunque portare, senza autorizzazione, cibi esterni e/o cucinati a casa: i familiari devono consultare i responsabili dell'Ente per portare cibi e bevande (in modo particolare dolci ed alcoolici). I familiari/persone incaricate, inoltre, non sono autorizzati ad effettuare interventi di qualsiasi tipo nei confronti degli Ospiti, ad assumere in proprio delle iniziative ed a sostituirsi al personale di servizio nelle mansioni di loro competenza, mentre dovranno prestare la propria opera verso l'Ospite seguendo le indicazioni degli operatori socio-sanitari, rispettare la privacy degli Ospiti, uscire dalla stanza durante le cure igieniche, le visite mediche o altre situazioni che richiedono riservatezza per l'Ospite e/o compagno di stanza, riferire al personale eventuali problematiche rilevate (tosse, deglutizione, ecc.) ed informare il personale in caso di

accompagnamento dell'Ospite fuori dalla struttura eventualmente compilando l'apposita scheda per assenze.

In particolare: le uscite di breve durata (orarie), purché sia avvisato il personale operante nella Struttura, sono libere sia per gli Ospiti autosufficienti così come per i non autosufficienti per i quali ultimi è necessario l'accompagnamento di parente o persona di riferimento, mentre per le assenze pari o superiori alla mezza giornata e/o comunque per il periodo notturno l'Ospite o persona di riferimento, dovrà compilare apposita scheda, facendosi carico di informarsi sulle condizioni sanitarie e su eventuali terapie ed assumendosi ogni responsabilità in merito.

17 - ATTIVITA' RICREATIVE

L'attività di animazione è principalmente finalizzata a favorire la socializzazione e relazione degli Ospiti mediante le sotto indicate attività ricreative, culturali, occupazionali e sociali:

Attività ludica: si prefigge come obbiettivi il mantenimento delle abilità cognitive, motorie, socio-relazionali e favorire il divertimento e la cooperazione; vengono proposti giochi quali la tombola, le carte, il gioco dell'oca, memory, la palla nel cerchio, ecc... e, risultando ancora presente negli ospiti un elevato grado di competitività, è gratificante per gli stessi ricevere piccoli premi.

Attività creativa: si lavora in piccolo gruppo per permettere ad ognuno di esprimere le proprie potenzialità e per garantire ai meno abili l'adeguato supporto e tranquillità: si preparano gli addobbi per le feste e piccoli oggetti che gli ospiti potranno regalare o utilizzare per abbellire i propri spazi.

Attività di stimolazione sensoriale: viene creato un ambiente tranquillo in cui viene proposto l'ascolto di musica che varia in base all'utenza (canti popolari o musica rilassante).

Attività occupazionale: è pensata per stimolare le abilità residue nell'anziano. L'obbiettivo è quello di mantenere le capacità residue con particolare attenzione alla motricità fine favorendo l'interazione e la socializzazione tra gli ospiti.

Attività di stimolazione cognitiva: ROT (terapia dell'orientamento nella realtà) è finalizzata ad orientare l'ospite rispetto a sé, alla propria storia e all'ambiente circostante, vengono proposti quesiti di vario genere a cui loro devono rispondere singolarmente o confrontandosi in gruppo. Viene anche proposta la lettura del giornale. Si prefigge di rafforzare le informazioni di base dell'ospite rispetto alle coordinate spazio-temporali e alla storia personale.

Attività di socializzazione esterna e collegamento con il territorio: Festa degli anziani ed altre feste in occasione delle principali ricorrenze; inoltre vengono organizzate feste con cadenza mensile per festeggiare gli Ospiti che compiono gli anni in quel periodo con la eventuale presenza di orchestra che propone canzoni popolari e dando la possibilità agli Ospiti di essere protagonisti nel cantare; uscite sul territorio compatibilmente con il clima (settimanalmente al mercato, ai giardini; una volta all'anno con la partecipazione alla processione per la festa patronale); ritrovo con i familiari, scambio generazionale su cucina, giochi, storia, usi e costumi con coinvolgimento di associazioni locali; giornalino (due volte all'anno si pubblica il giornale della struttura, dove vengono raccolte le testimonianze degli Ospiti e raccontate le feste e le attività svolte in quel periodo. Il giornalino è un mezzo per informare parenti e persone che frequentano la struttura di ciò che avviene e per far sentire gli Anziani protagonisti).

18 - VOLONTARI

L'Ente incoraggia tutte le iniziative di volontariato sia in forma singola che organizzata e potrà stipulare apposite convenzioni. Per ogni persona disponibile al servizio di volontariato si garantisce la copertura assicurativa con polizza di responsabilità civile. La presenza di volontari deve configurarsi come complementare e non sostitutiva del personale assistenziale-sanitario. Le prestazioni volontarie non obbligano la Casa di Riposo ad alcun impegno economico, fatti salvi eventuali rimborsi spese, preventivamente autorizzati. I volontari debbono agire nell'ambito di programmi concordati con i responsabili della Casa di Riposo e si devono astenere da ogni azione che possa recare pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento dell'Ente. Attualmente il gruppo di volontari provvede ad accompagnare ed assistere gli Ospiti che lo desiderano alla celebrazione delle funzioni religiose (in particolare la Messa e le uscite esterne) ed in occasione di altre attività organizzate dall'Ente. Infine i Volontari provvedono ad effettuare attività di formazione interna mentre l'Ente, nell'ambito dell'attività di animazione, provvede all'attività di tutoraggio e formazione specifica sulla Utenza della Struttura, estendendo, inoltre, ai volontari la possibilità di partecipazione ai corsi di formazione organizzati per il personale dipendente ed organizzandone di specifici per i volontari. I volontari provvedono a firmare apposito registro dove indicano sia l'attività svolta sia eventuali esigenze/necessità/comunicazioni/osservazioni.

19 - ASSISTENTI FAMILIARI

Nel ricordare che l'attività svolta dai familiari è nel modo più ampio ben accetta, si precisa che tutti i servizi vengono erogati dalla Casa di Riposo; pertanto non è prevista la presenza di assistenze private. Qualora l'Ospite o familiare, oltre i servizi già erogati dall'Ente, desiderasse ulteriore intervento di assistenza, questo è da considerarsi un rapporto del tutto privato, precisando che l'eventuale spesa e tutti gli aspetti di tipo economico, previdenziale e assicurativo sono a carico dell'Ospite assistito o della famiglia senza alcun obbligo o responsabilità da parte dell'Ente che non si assume alcuna responsabilità per l'opera svolta. La volontà dell'Ospite o persona di riferimento circa la presenza di assistenti familiari/avvalimenti di persone - così come l'impegno a che le stesse siano informate sulle condizioni sanitarie e problematiche assistenziali connesse - verrà raccolta dall'Ente. L'Ente si riserva di allontanare dalla Casa di Riposo le assistenti che dovessero assumere comportamenti contrari al buon andamento della Casa o all'assistenza agli Ospiti ed interferissero nei servizi erogati dalla Struttura.

20 - NATURA GIURIDICA - DIVERSI

L'Istituzione trae le sue origini nel 1722 da un legato dell'Opera Pia Reineri fondata con Testamento del 02.05.1778 avente per scopo sussidi ai poveri. Successivamente, la Congregazione di Carità di Sommariva del Bosco fu riconosciuta I.P.A.B. - Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza - ai sensi della Legge 17 Luglio 1890 n. 6972 e, con Regio Decreto 10.06.1939, venne amministrata dall'E.C.A. ai sensi della Legge 3 Giugno 1937 n. 847. In data 14.09.1943 l'Ospedale venne classificato come Infermeria per malati acuti con Decreto del Prefetto di Cuneo e, con Dichiarazione del 21.10.1955, rilasciata dalla Prefettura di Cuneo, Ente Morale riconosciuto giuridicamente I.P.A.B. ai sensi della Legge n. 6972 del 17.07.1890. Con atto deliberativo n. 67, adottato dal Collegio Commissariale in data 15.09.1995, esecutivo e approvato con D.G.R. n. 105-9181 del 27.05.1996, l'Ospedale Ricovero ha assunto la denominazione "CASA DI RIPOSO - OSPEDALE RICOVERO" - Ente Pubblico locale non territoriale e non economico qualificato I.P.A.B. - con sede in

Largo Dr. R. Vanni n. 1 del Comune di Sommariva del Bosco – Provincia di Cuneo e ne è stato approvato lo Statuto, successivamente modificato con delibera del Collegio Commissariale n. 61 adottata in data 04.06.1999 e autorizzato/approvato dalla Regione Piemonte con D.G.R. n.37-28456 in data 25.10.1999.

Ai sensi della Legge Regionale 2 agosto 2017 n. 12 in data 21.08.2019 la Fondazione, già I.P.A.B., è stata iscritta al n. 1409 del Registro delle Persone Giuridiche della Regione Piemonte come Fondazione a seguito completamento del percorso di trasformazione delle I.P.A.B. di cui, per l'Ente, alla Determina Dirigenziale n. 973 del 09.07.2019

La Fondazione “Residenza del Bosco” ha sede in Piazza Umberto I° n. 1 del Comune di Sommariva del Bosco C.A.P. 12048 - Provincia di Cuneo.

L'art. 4 del vigente Statuto precisa che la Fondazione ha per scopo di prestare ospitalità e assistenza a persone di ambo i sessi autosufficienti, parzialmente autosufficienti e totalmente non autosufficienti che si trovano in condizioni di bisogno.

21 - DATI COMMERCIALI

Denominazione dell'Ente:

FONDAZIONE “RESIDENZA DEL BOSCO” PIAZZA UMBERTO I n.1 - C.A.P. 12048 SOMMARIVA DEL BOSCO (CN) P. I.V.A.: 01769610047 - C.F.: 82000910040 - Telefax: 0172 – 54062 e-mail: segreteria@rsasommarivabosco.it - pec: ospedalericovero@multipecc.it

Conto Corrente Bancario: Banca di Credito Cooperativo di Cherasco Agenzia di Sommariva del Bosco CAB 46870 - ABI 08487 - C/C 000090101821 intestato a Fondazione “Residenza del Bosco” - Codice IBAN IT21U0848746870000090101821.

22 - COSTI - MODALITA' PAGAMENTO - RIDUZIONI RETTA-CONSERVAZIONE DEL POSTO - DIVERSI

Per i posti letto convenzionati con l'A.S.L. di appartenenza la retta viene determinata annualmente secondo quanto disposto dalla vigente normativa regionale in materia ed è suddivisa in quota sanitaria (50%) a carico dell'A.S.L. di appartenenza e quota socio-assistenziale alberghiera (50%) a carico dell'Ospite. Entrambe le quote seguono la disciplina prevista dalla normativa in materia la quale, per aspetti particolari, rinvia al Regolamento della singola struttura per la quota a carico dell'Ospite.

Per gli altri posti letto la retta di degenza è stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione con decorrenza comunque retroattiva dal primo giorno di gennaio. La retta normalmente viene mantenuta inalterata per tutto l'anno; in casi di necessità può essere soggetta a motivata revisione in corso d'anno. La determinazione della retta mensile viene effettuata tenendo conto delle condizioni di salute della persona. La retta rimane invariata fino a quando non si verificano circostanze nuove che comportino la necessaria revisione di quanto stabilito. L'Ospite o suo familiare deve richiedere espressamente per iscritto l'emissione della fattura elettronica per la retta pagata.

In entrambi i casi sopraindicati l'importo della retta è comunicato in forma scritta dettagliata agli obbligati ed è comprensivo dei servizi alberghieri e dei servizi socio-sanitari. Gli importi risultano dall'allegato alla presente, mentre quanto alle prestazioni comprese ed escluse dalla retta si rinvia a quanto sopra indicato ai punti 11 e 12.

Qualora vi siano difficoltà economiche nel provvedere alla copertura della retta l'Ospite/persona di riferimento può rivolgersi all'Ente Gestore dei Servizi Sociali di residenza per l'integrazione della retta.

Agli effetti della retta si considerano giorni di presenza il giorno di entrata/rientro e quello di uscita/decesso; qualora l'inizio del soggiorno avvenga a mese iniziato la retta verrà conteggiata a partire dalla data di ingresso.

Per l'individuazione della retta giornaliera si divide l'importo complessivo della retta mensile per il numero dei giorni del mese di riferimento.

Al versamento della retta si dovrà provvedere entro il giorno 5 del mese di competenza (direttamente o mediante bonifico con valuta 5 del mese di riferimento) nei termini indicati al precedente punto 21, con l'indicazione del nominativo dell'Anziano ricoverato per cui si provvede al versamento. In caso di bonifico il costo dello stesso è a carico di chi lo effettua. In nessun caso si potrà provvedere al pagamento della retta direttamente all'Ufficio Amministrativo.

Per gli Ospiti privati, dal momento in cui l'Ente comunica la disponibilità del posto letto lo Stesso rimane vincolato alla conservazione del posto per 15 giorni mentre l'Ospite/persona di riferimento si impegna all'ingresso/inserimento nello stesso periodo senza alcun onere mentre l'eventuale ritardo nell'ingresso/inserimento (superiore a 15 giorni e fino al massimo di 30 giorni) comporterà (dal sedicesimo giorno in poi fino al trentesimo giorno) l'obbligo, sempre al fine della conservazione del posto, di versare all'Ente un importo pari a €. 15,00 giornalieri; decorsi trenta giorni il posto letto si intenderà libero e nessun obbligo, specie di conservazione del posto, graverà sull'Ente.

In caso di assenze superiori a sette giorni, con garanzia della conservazione del posto letto, l'Ente provvederà dall'ottavo giorno e per quelli successivi a detrarre dall'importo della retta onnicomprensiva o quota socio-assistenziale alberghiera quello relativo alla singola giornata alimentare.

Le variazioni dell'importo della retta sono sempre comunicate per iscritto. L'Ospite potrà recedere dal contratto di ospitalità nel termine di 30 giorni dalla data di ricezione della stessa, liberando nello stesso termine la stanza occupata e manifestando tale recesso per iscritto alla Struttura.

Dimissioni: L'Ospite può richiedere le dimissioni (dimissioni volontarie) in qualsiasi momento con un preavviso scritto di giorni 15; in caso di mancato preavviso, è dovuta una retta pari a 15 giorni e l'Ente potrà trattenere il corrispondente importo sulla retta versata. In caso di dimissioni da parte dell'Ente, per le quali si rinvia a quanto indicato al precedente punto 5, l'Ente non ha obbligo di restituzione della retta mensile.

Decesso: In caso di decesso dell'Ospite l'importo della retta verrà conteggiato sugli effettivi giorni di presenza e la Struttura provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta in camera e/o in un apposito locale; si precisa che nessun rimborso sarà dovuto dall'Ente qualora il decesso avvenga dopo il quindicesimo giorno compreso del mese.

Insolvenza: In caso di insolvenza dell'Ospite, la struttura solleciterà il pagamento per iscritto o verbalmente. Se l'insolvenza si protrae oltre i 60 giorni, la Struttura potrà dimettere l'Ospite.

Non vengono richieste cauzioni finanziarie all'accesso in struttura.

In ogni caso di rimborso, la Struttura, previo accordo con l'interessato provvederà, con comunicazione scritta, ad operare sull'importo della retta del mese successivo una detrazione

di pari importo del rimborso oppure a corrispondere l'importo del rimborso tramite bonifico bancario direttamente a favore dell'Ospite o persona di riferimento.

Salvo i casi sopra indicati, la mancata fruizione dei servizi, anche parziale, non dà origine a riduzioni o diminuzioni della retta.

Per ogni controversia che potesse derivare nel corso dell'ospitalità (ed in seguito alla medesima) il Foro Competente è quello di Asti.

La presente Carta dei Servizi è stata approvata con verbale n. 5 del Consiglio di Amministrazione in data 27 luglio 2022.

CARTA DEI SERVIZI



RECAPITI TELEONICI DEI SERVIZI PUBBLICI E PRIVATI

CASA DI RIPOSO di Sommariva del Bosco: Telefax 0172 – 54062

MUNICIPIO: Centralino: Tel. 0172 – 566200

UFFICIO POSTALE: Tel. 0172 – 54134

DISTRETTO A.S.L. - AMBULATORI: Tel. 0172 – 55702

FARMACIE DI SOMMARIVA DEL BOSCO:

Antica Farmacia del Bosco Tel. 0172 – 54127

Nuova Farmacia Santa Maria Tel. 0172-54095

STAZIONE FERROVIARIA: distribuzione automatica del biglietto

DIRITTI DEGLI OSPITI E CRITERI DI TUTELA

DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI (rif. DGR n.45-4248/2012 e s.m.i.)

- a. *Diritto alla vita* – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- b. *Diritto di cura ed assistenza* – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- c. *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;
- d. *Diritto di protezione* – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- e. *Diritto di parola e di ascolto* – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- f. *Diritto di informazione* – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- g. *Diritto di partecipazione* – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- h. *Diritto di espressione* – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- i. *Diritto di critica* – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- j. *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;
- k. *Diritto di riservatezza* – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- l. *Diritto di pensiero e di religione* – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa

La tutela dei diritti dell'utente si attua da un lato con l'esecuzione del PAI e l'osservanza della normativa in vigore per le strutture relativamente ai requisiti gestionali e strutturali, con la corretta applicazione dei singoli protocolli, e con un'accurata programmazione della formazione del personale e dall'altro con l'analisi del questionario di soddisfazione del cliente e l'attivazione di eventuali azioni correttive.

Inoltre, per garantire la tutela dei diritti dell'Ospite, la Struttura offre all'Utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni e/o l'esercizio dei citati diritti. I reclami, in forma dettagliata e su fatti specifici, potranno essere presentati sia dall'Ospite o persona di riferimento sia dalle Associazioni o Organismi che lo rappresentano tramite:

- Compilazione di apposito modulo sottoscritto dall'Ospite o persona di riferimento, allegato alla presente e reperibile presso l'Ufficio Amministrativo;
- Lettera in carta semplice, sottoscritta e indirizzata alla Direzione o al Consiglio di Amministrazione o suoi Rappresentanti;
- Segnalazione telefonica o mediante fax alla Direzione o Rappresentanti del Consiglio di Amministrazione;
- Colloquio con i Responsabili dei Servizi o Rappresentanti del Consiglio di Amministrazione.

Il Responsabile di Struttura entro 10 giorni successivi alla ricezione/interpello provvede ad assumere chiarimenti/informazioni dal Coordinatore Responsabile dei Servizio socio-sanitari e dagli operatori al fine di ottenere tutte le informazioni necessarie e, successivamente, ove possibile, a comunicare un'appropriata risposta all'Utente entro 30 gg. Per le segnalazioni di più agevole definizione provvede a dare tempestiva risposta all'Utente. Nei casi di maggior complessità si seguirà la predetta procedura ma la decisione spetterà ad apposita Commissione composta da un Rappresentante dell'Amministrazione e dai due Responsabili (Amministrativo-Sanitario) della Struttura, provvedendo

a dare risposta all'Utente entro 30 gg. Qualora siano coinvolti direttamente i citati Responsabili, la Commissione sarà composta da tre Rappresentanti dell'Amministrazione. In tutti i casi sopra indicati, sarà comunque sempre possibile, in seconda istanza, rivolgersi al Consiglio di Amministrazione o suoi rappresentanti che decideranno collegialmente entro 30 gg. Qualora la problematica o sua soluzione comporti implicazioni di indirizzo generale, il Consiglio di Amministrazione provvederà per quanto di competenza entro 30 gg.

La risposta di cui sopra potrà avere forma verbale (anche tramite colloquio con gli interessati) o scritta e potrà, previa informazione agli interessati, essere prorogata di ulteriori 30 gg.

In nessun caso si terrà conto di comunicazioni anonime.

CARTA DEI SERVIZI

1 – IMPORTO MENSILE RETTE DI DEGENZA PER L'ANNO 2022

	Retta 2022	
€	1.680,00	Ospite Autosufficiente
€	1.900,00	Ospite Autosufficiente con Prestazioni Aggiuntive socio-sanitarie
€	2.200,00	Ospite Parzialmente Autosufficiente
€	2.350,00	Ospite Totalmente non Autosufficiente

In caso di accettazione di convenzione con l'Ente da parte di Istituzioni/Associazioni/Fondazioni/Enti/Aziende ed altri soggetti similari, alle rette determinate per i nuovi ingressi dal 2019 potrà essere operata una riduzione fino al 5% quale condizione agevolata per i dipendenti, ex dipendenti, associati, soci, e figure analoghe facenti parte e/o riferimento ai soggetti sopra indicati.

2 - SERVIZI DIVERSI

Per l'anno 2022

- 1 - Servizio pasto in camera: si applica una maggiorazione di Euro 8,00 (I.V.A. esente) a pasto se si tratta di Ospiti Autosufficienti che ne fanno richiesta;
- 2 - Servizio Pasti: per gli Ospiti esterni che giornalmente e costantemente fruiscono del predetto servizio il costo è di Euro 11,00 (I.V.A. 10% inclusa) per il pranzo e Euro 9,00 (I.V.A. 10% inclusa) per la cena;
- 3 - Servizio Pasti: per le persone esterne che occasionalmente usufruiscono del predetto servizio il costo è di Euro 13,00 (I.V.A. 10% inclusa) a pasto;
- 4 - Servizio Pasti: per volontari della C.R.I. ed esterni saltuari per necessità socioassistenziali il costo del pasto è determinato in Euro 8,00 (I.V.A. 10% inclusa);
- 5 - Giornata alimentare in detrazione: costo ivato annualmente risultante dall'appalto del servizio

3 - RETTE DI DEGENZA PER L'ANNO 2022 - REPARTI R.S.A. CONVENZIONATI AA.SS.LL.

Le rette, indipendentemente dal posto letto, vengono determinate con apposita convenzione tra Ente ed A.S.L. di appartenenza secondo la Deliberazione della Giunta Regionale 6 agosto 2021, n. 24-3692 "L.R. n. 3 del 26.01.2021. Modifica della D.G.R. n. 13-2888 del 19.02.2021, relativa all'approvazione delle modalita' di erogazione delle integrazioni tariffarie ai sensi dell'art. 5 della L.R. 3/2021. Revisione delle tariffe per prestazioni di assistenza residenziale di cui alla D.G.R. n. 85-6287 del 2 agosto 2013."

Allegato A

Modello tariffario per strutture RSA e centri diurni per anziani – Incremento della retta relativamente alla quota a carico del SSR

Livello di intensità	Tariffa giornaliera	Di cui in carico al SSR in %	Di cui a carico dell'utente/comune in %	Quota attuale a carico del SSR	Quota incrementata (+ 1,3%) a carico del SSR	Quota incrementata (+1,3%) a carico dell'utente/comune*
NAT	€ 132,62	50,00%	50,00%	€ 66,31	€ 67,17	€ 67,17 (€ 66,31)*
)Alta Intensità Liv. Inc. (12)	€ 104,44	50,00%	50,00%	€ 52,22	€ 52,90	€ 52,90 (€ 52,22)*
Alta (10/11)	€ 95,73	50,00%	50,00%	€ 47,87	€ 48,49	€ 48,49 (€ 47,87)*
Media Alta (9)	€ 88,00	50,00%	50,00%	€ 44,00	€ 44,57	€ 44,57 (€ 44,00)*
Media (7/8)	€ 77,36	50,00%	50,00%	€ 38,68	€ 39,18	€ 39,18 (€ 38,68)*
Medio Bassa (6)	€ 73,00	50,00%	50,00%	€ 36,50	€ 36,97	€ 36,97 (€ 36,50)*
Bassa (5)	€ 71,56	50,00%	50,00%	€ 35,78	€ 36,25	€ 36,25 (€ 35,78)*
C.D.I. - C.D.I.A.	€ 46,00	50,00%	50,00%	€ 23,00	€ 23,30	€ 23,30 (€ 23,00)*
C.D.A.A. - C.D.A.I.	€ 70,00	50,00%	50,00%	€ 35,00	€ 35,46	€ 35,46 (€ 35,00)*

***le parti hanno rinunciato all'aumento, a seguito di accordo con le associazioni maggiormente rappresentative**

MODULO PER LAMENTI, APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta (**Cognome**) _____ (**Nome**) _____

Residente in via _____ n° _____, a _____

Tel. _____ In qualità di (indicare la **parentela**) _____

del Sig./della Sig.ra _____, ospite presso la CASA DI RIPOSO

DESIDERA EVIDENZIARE all'Ente che (esprimere l'oggetto della **lamentela**, precisando fatto, data e luogo, personale interessato individuato tramite tesserino di riconoscimento):

DESIDERA EVIDENZIARE all'Ente che (esprimere eventuali **apprezzamenti**):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre all'Ente che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

Ai sensi della vigente normativa autorizzo la Casa di Riposo al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____ Firma _____

Il presente modulo può essere ritirato presso l'Ufficio Amministrativo e va riconsegnato allo stesso o inserito nella apposita cassetta collocata all'ingresso.

In nessun caso si terrà conto di comunicazioni anonime.

Il Responsabile di Struttura entro 10 giorni successivi dalla ricezione provvede ad assumere chiarimenti/informazioni dal Coordinatore Responsabile dei Servizio socio-sanitari e dagli operatori al fine di ottenere tutte le informazioni necessarie e, successivamente, ove possibile, a comunicare un'appropriata risposta all'Utente entro 30 gg. Per le segnalazioni di più agevole definizione provvede a dare tempestiva risposta all'Utente. Nei casi di maggior complessità si seguirà la predetta procedura ma la decisione spetterà ad apposita Commissione composta da un Rappresentante dell'Amministrazione e dai due Responsabili (Amministrativo-Sanitario) della Struttura, provvedendo a dare risposta all'Utente entro 30 gg. Qualora il reclamo riguardi direttamente i citati Responsabili la Commissione sarà composta da tre Rappresentanti dell'Amministrazione. In tutti i casi sopra indicati, sarà comunque sempre possibile, in seconda istanza, rivolgersi al Consiglio di Amministrazione o suoi rappresentanti che decideranno collegialmente entro 30 gg. Qualora la problematica o sua soluzione comporti implicazioni di indirizzo generale, il Consiglio di Amministrazione provvederà per quanto di competenza entro 30 gg. La risposta potrà avere forma verbale (anche tramite colloquio con gli interessati) o scritta e potrà, previa informazione agli interessati, essere prorogata di ulteriori 30 gg.