



# OSPEDALE CIVILE DI BUSCA A.P.S.P.

Piazza Regina Margherita n° 10 - 12022 BUSCA CN

## CARTA DEI SERVIZI R.S.A. – R.A.A.



*Il documento che Le viene presentato costituisce la “Carta dei Servizi” dell’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Ospedale Civile” di Busca.*

*Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che l’Azienda persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alla Sue aspettative.*

*La Carta dei Servizi non è solo un documento informativo, ma uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto socio-sanitario e assistenziale.*

*A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all’interno della nostra A.P.S.P., La invitiamo, quindi, ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi.*

*La nostra struttura farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni socio-sanitarie e assistenziali adeguate, oltre ad un soggiorno confortevole.*

*Confidiamo nella Sua preziosa collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli Utenti della struttura e poiché crediamo fortemente in ideali di solidale convivenza e rispetto della identità e dignità dei nostri utenti vogliamo offrire loro un soggiorno sereno con l’aiuto di operatori attenti ad ogni necessità.*

*Il Presidente*

## SOMMARIO

1.	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	4
2.	COME ARRIVARE	5
3.	MISSION DELLA STRUTTURA - PRINCIPI FONDAMENTALI, FINALITÀ E VALORI	5
4.	PROCEDURE DI ACCESSO	6
	▪ 4.1 Documenti da consegnare al momento dell'ingresso in Struttura	6
	▪ 4.2 Ospiti in convenzione	7
	▪ 4.3 Dimissioni	7
5.	LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY	8
6.	TIPOLOGIA DELLE CAMERE	8
7.	ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA	8
8.	SERVIZI OFFERTI	9
8.1	SERVIZI SANITARI	9
	▪ 8.1.1 Assistenza medica	9
	▪ 8.1.2 Coordinamento sanitario	10
	▪ 8.1.3 Assistenza infermieristica	10
	▪ 8.1.4 Assistenza riabilitativa	10
	▪ 8.1.5 Assistenza farmaceutica	11
	▪ 8.1.6 Servizio assistenza tutelare	11
8.2	ALTRI SERVIZI GENERALI E DI SUPPORTO	11
8.3	REGIME TARIFFARIO E NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLA RETTA	13
9.	CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	15
	▪ 9.1 Indici ed indicatori per il monitoraggio periodico dei servizi offerti	15
10.	GESTIONE DEI RECLAMI	15
11.	ORARI DI VISITA	16
12.	VOLONTARIATO	16
13.	DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE	16

## 1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Ospedale Civile di Busca ha le sue origini nella 2<sup>a</sup> metà del 1600. Infatti, già nel 1680, cominciò a funzionare un Ospedale che, nel 1694, per opera della Confraternita della S.S Trinità ottenne con Bolla Pontificia il riconoscimento di Ente Religioso, prendendo il nome di "Ospedale dei Poveri Infermi" e operò sotto la direzione della stessa Confraternita.

La sede primitiva fu in alcuni locali di proprietà della stessa Confraternita attigui alla Chiesa della Rossa, ma già verso la metà del 1700, si prospettò la costruzione di una sede più grande, in grado di soddisfare le nuove e maggiori esigenze che si andavano creando nel paese.

Così fu redatto un progetto e fu individuata l'area per la costruzione del nuovo Ospedale in un prato di proprietà dei Camaldolesi dell'Eremo vicino all'attuale Villa Bafile, luogo in cui tutt'ora si trova l'edificio.

Così il piccolo Ospedale di Busca a fine secolo cominciò a funzionare e a svolgere la propria attività di cura dei malati, incurabili e degli abbandonati aggregandosi alla locale Congregazione di Carità.

Solo nel 1938 l'Ospedale assume un'autonomia propria diventando Ospedale Civile di Busca ed operando il decentramento dalla Congregazione di Carità.

Successivamente con R.D. 30/09/1938 n. 1631, l'Ospedale viene convertito in "Infermeria per malati acuti". L'Istituzione comincia a svolgere un ruolo più sanitario, viene infatti dotata di reparti per il ricovero e cura di pazienti con patologie diverse e nasce anche il reparto maternità attivo fino agli anni Settanta.

Agli inizi degli anni '80 con la riforma del Servizio Sanitario Nazionale e l'istituzione delle U.S.L. con il compito di gestire le funzioni socio-assistenziali, l'Ente è stato riconvertito in una struttura socio residenziale per pazienti non autosufficienti che non possono essere assistiti al proprio domicilio.

L'Ente è sopravvissuto anche grazie alle donazioni di benefattori privati che, con i loro patrimoni, hanno permesso di eseguire importanti lavori di sistemazione dell'edificio.

Fra questi ricordiamo le figure dell'Ing. FERRERO, della Sig.ra BARGIS, della Signora BERARDO e della Sig.ra AIMAR.

L'istituzione ha adeguato i locali e gli spazi comuni agli standard fissati dalla Regione Piemonte ed ha avuto accesso ai finanziamenti ex art. 20 legge 86/88 operando negli anni 1998 – 1999 la globale ristrutturazione dell'edificio ospedaliero.

La sede dell'Ente è situata in Piazza Regina Margherita 10, nel centro cittadino di Busca, a breve distanza dalla "Casa della Salute", inaugurata a fine 2017, sede distrettuale degli ambulatori A.S.L., e dalla "Casa di riposo SS. Annunziata", autorizzata ad accogliere 44 ospiti autosufficienti e classificata come Residenza alberghiera assistita.

La struttura "Ospedale Civile di Busca" è autorizzata al funzionamento in regime definitivo con Deliberazione del Direttore Generale n. 2670 del 31.12.2008 e convenzionata con l'A.S.L. CN1.

La struttura è parimenti accreditata in regime definitivo con Deliberazione del Direttore Generale n. 688 del 28.12.2010 ai sensi della D.G.R. 25-12129 del 14.09.2009, per un totale di 52 posti letto così suddivisi:

- ✓ n° 50 posti letto R.S.A.
- ✓ n° 2 posti letto R.A.A. non in convenzione per utenti parzialmente autosufficienti

Sede: Piazza Regina Margherita, 10 - 12022 BUSCA  
Telefono e Fax: 0171/945151  
Codice Fiscale: 80003930049  
Partita Iva: 00979120045  
Servizio di Tesoreria: CASSA DI RISPARMIO DI FOSSANO Agenzia di Tarantasca CN

Conto corrente intestato a Ospedale Civile di Busca IBAN IT87A 06170 46320 00000 16212 44

## 2. COME ARRIVARE

### In aereo

[Aeroporto Cuneo-Levaldigi](#) a 15 km  
oppure [Torino-Caselle](#) a 82 km

### In automobile

[Autostrada A6 Torino-Savona](#) - Uscite: Marene, Fossano, Mondovì

### In treno

stazione di Cuneo  
si proseguire in treno, linea Cuneo-Saluzzo oppure in autobus  
linea Cuneo-Saluzzo  
oppure  
Cuneo-Dronero / Dronero-Busca

## 3. MISSION DELLA STRUTTURA - PRINCIPI FONDAMENTALI, FINALITÀ E VALORI

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

**Eguaglianza:** i servizi sono erogati nel rispetto degli Ospiti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, orientamento sessuale, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e socio-sanitarie.

**Imparzialità:** nell'erogazione del servizio, verso gli Ospiti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale.

**Continuità:** l'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari, nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni erogate.

**Partecipazione:** agli Ospiti e ai loro famigliari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra i coordinatori dei reparti e i famigliari degli Ospiti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione.

Inoltre, il Piano di Assistenza Individualizzato, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, condiviso con i famigliari. La struttura ha impiantato un sistema di qualità interno conforme alla normativa ISO.

**Efficienza ed efficacia:** l'efficienza del servizio è garantita grazie alla presenza di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

Al fine di migliorare la qualità di vita degli Ospiti residenti, vengono perseguite le seguenti **finalità e valori fondamentali**:

- ◆ **Perseguire il benessere psico-fisico dell'anziano non autosufficiente**, grazie ad interventi che prevenivano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età;
- ◆ **Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni**, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale ed una organizzazione che garantisca l'uso ottimale delle risorse umane e tecniche a disposizione;
- ◆ **Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale locale**, se praticabile, e rafforzare la rete dei servizi socio-assistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio;
- ◆ **Assicurare interventi personalizzati e flessibili**, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'Ospite e del suo stato di salute, per rendere la vita all'interno della struttura più vicina possibile alla vita della propria residenza.
- ◆ **Garantire all'Ospite e ai suoi famigliari la partecipazione** all'organizzazione della vita comunitaria e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.

#### **4. PROCEDURE DI ACCESSO**

Per poter effettuare domanda di ingresso all'R.S.A. "Ospedale Civile" è necessario compilare, preliminarmente, una "scheda di prenotazione", ritirabile presso gli uffici amministrativi della struttura o scaricabile dal sito internet dell'Ente.

Quando viene riconsegnato il documento, debitamente compilato e firmato dalla persona interessata, si viene inseriti in lista d'attesa. Successivamente, il richiedente viene avvisato telefonicamente sull'esito della valutazione e, al momento in cui si libera un posto letto, vengono prese in esame le domande in ordine di data, a partire dalla più remota.

Nel caso di comprovata urgenza il Consiglio Amministrazione dell'Ente valuterà, a suo insindacabile giudizio, la possibilità di superare l'ordine di precedenza stabilito.

Le rette (rette di degenza ed eventuali servizi accessori) vengono stabilite ad inizio anno dal Consiglio di Amministrazione e comunicate, tempestivamente, agli ospiti o ai parenti degli stessi; l'importo delle rette è pubblicato sul sito internet dell'Ente ed è comunque disponibile presso gli uffici di segreteria, negli orari di apertura al pubblico.

Il richiedente, ricevuto l'avviso di ammissione, dovrà presentarsi per l'ingresso nei termini stabiliti, dotato del corredo prescritto e consegnando la documentazione richiesta.

Egli dovrà sottoscrivere il contratto di ospitalità e la presa visione del regolamento interno di gestione.

##### **4.1 DOCUMENTI DA CONSEGNARE AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN STRUTTURA**

La valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza sono affidate al giudizio dell'Unità di Valutazione interna, in base alla documentazione medica prodotta dal Medico curante e dal Medico di reparto (ove l'ospite risulti ricoverato presso qualche struttura ospedaliera).

Il Responsabile di struttura e il resto dell'equipe provvederà a valutare le condizioni di permanenza, le esigenze specifiche e dirette di assistenza dei futuri Ospiti.

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al parente che sottoscrive il contratto, la presente Carta dei servizi.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- Informativa per l'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali comuni e sensibili;
- Fotocopia della carta d'identità;
- Fotocopia del tesserino sanitario;
- Fotocopia di eventuali esenzioni ;
- Fotocopia dell'eventuale verbale di invalidità;
- Eventuale valutazione / attestazione convenzionamento UVG;
- prescrizione della terapia in atto;
- dichiarazione del proprio medico di base (M.M.G.), che certifichi l'insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;
- certificato del medico curante, aggiornato circa le condizioni di salute e le patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, radiografie, esami di laboratorio etc., che risalgano al massimo ai 12 mesi precedenti);
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono;
- modulo assegnazione pannoloni (o comunicazione di procedura avviata);
- recapiti telefonici e di abitazione di almeno due parenti
- contratto di Ospitalità.

Si richiede inoltre di:

- ✓ fornire i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- ✓ fornire eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatori etc.);
- ✓ contrassegnare tutti gli indumenti con il numero assegnato.

#### **4.2 OSPITI IN CONVENZIONE**

Per gli ospiti in convenzione la presa in carico avviene attraverso l'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) dell'ASL, che segnala la richiesta di un assistito non autosufficiente di essere ospitato presso la residenza sanitaria.

Verificata la disponibilità e la compatibilità del posto letto con le caratteristiche del richiedente (sesso, patologia) viene data conferma all'U.V.G. ad ospitare la persona.

#### **4.3 DIMISSIONI**

L'Ospite può lasciare volontariamente la residenza sanitaria in qualsiasi momento.

Al momento dell'uscita, all'Ospite verranno restituiti tutti gli effetti personali nonché i documenti eventualmente depositati in Segreteria.

L'Amministrazione, con motivato provvedimento, può disporre l'allontanamento dalla Struttura qualora l'Ospite:

- tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- commetta gravi e ripetute infrazioni al regolamento interno;
- sia moroso nel pagamento della retta per tre mensilità.

## **5. LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY**

I dati sono conservati presso gli archivi e gli uffici dell'R.S.A. "Ospedale Civile" di Busca.

Si precisa che i dati sensibili degli Ospiti sono trattati dal Direttore Sanitario, dal Responsabile di Struttura, dal personale infermieristico e, in taluni casi, dal personale incaricato all'assistenza; il trattamento è esclusivamente legato al perseguimento di finalità di tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'interessato.

Le cartelle sanitarie degli Ospiti sono tenute "sotto chiave" presso la sede sopra menzionata, a copertura del segreto professionale ai sensi dell'art. 622 del Codice Penale.

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

Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche o altra documentazione dell'Ospite possono essere consegnate soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.

## **6. TIPOLOGIA DELLE CAMERE**

Il nucleo R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale), dispone di

- n° 40 posti letto situati al 3° piano dell'edificio
- n°12 posti letto situati al 2° piano dell'edificio

La Residenza è dotata di camere dotate di bagno privato, con predisposizione per TV e dotate di pulsante di chiamata per emergenze.

Nella propria stanza ogni ospite può collocare piccoli arredi, mobili e altri oggetti personali, compatibilmente con gli spazi in uso (se in convivenza con altro ospite) e con l'ampiezza del vano in accordo con la Direzione, compatibilmente anche alle esigenze del servizio.

Oltre al nucleo abitativo sono presenti tre ampie sale soggiorno per il consumo dei pasti, un'area dedicata alle attività di gruppo, spazi destinati a sala lettura e TV.

Oltre agli spazi del nucleo abitativo e agli ambienti di vita collettiva che favoriscono la socializzazione, all'interno del complesso ospedaliero è presente una cappella e un ampio parco dove gli Ospiti e i loro familiari possono accedere durante la bella stagione.

Per informazioni e visite guidate, si consiglia di contattare il Direttore Responsabile che, previo appuntamento, provvederà a far visitare l' R.S.A., illustrandone il funzionamento.

## **7. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**

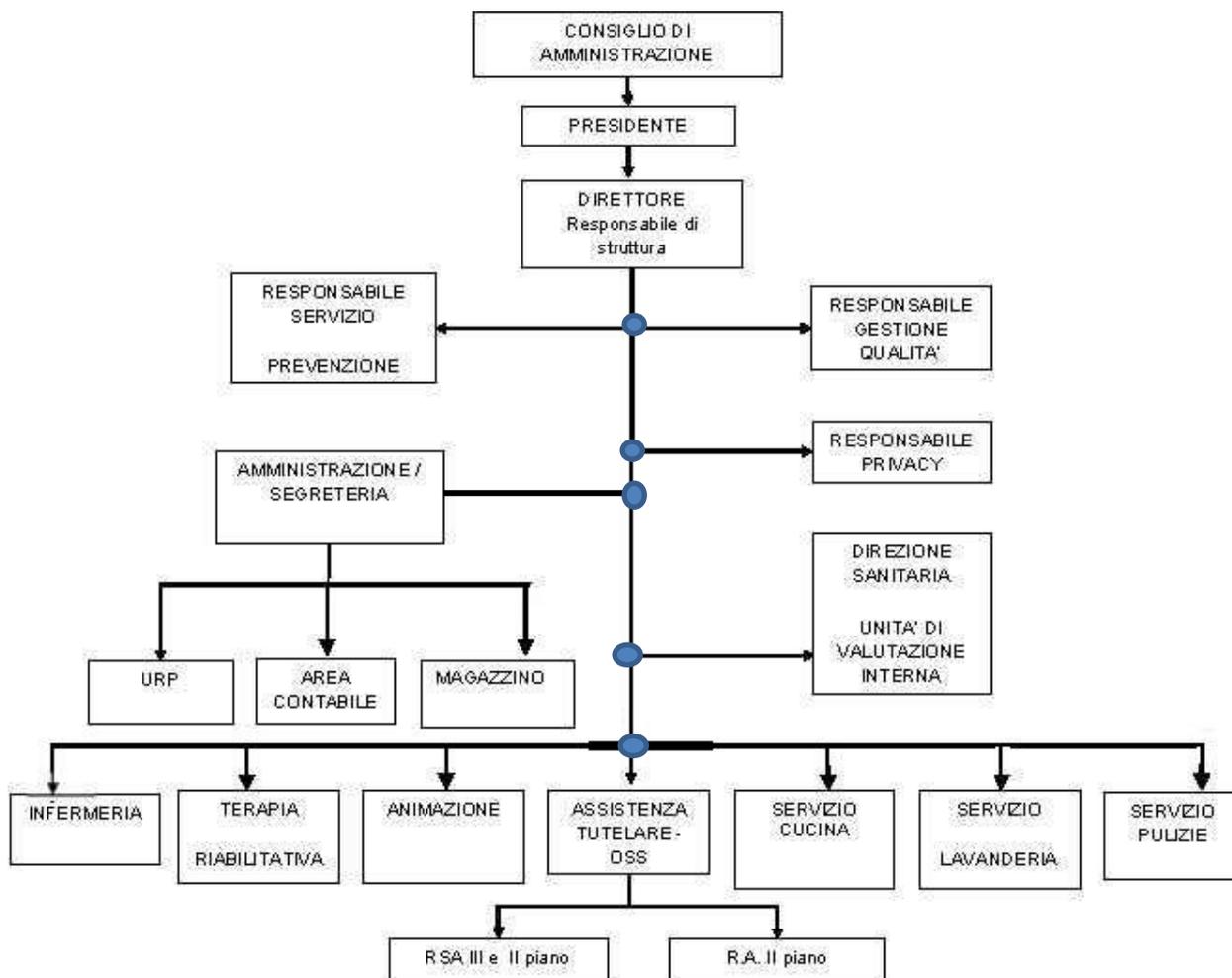
L' "Ospedale civile di Busca" è un Ente pubblico non economico, senza finalità di lucro, dotato di autonomia statutaria, patrimoniale, contabile e gestionale ed operante con criteri imprenditoriali e deriva dalla trasformazione dell'IPAB "Ospedale Civile", a seguito dell'applicazione della normativa di riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza (Legge regionale 02.08.2017, n°12)

Gli organi dell'Ente sono il Consiglio di amministrazione (composto di 5 membri, nominati dal Comune di Busca, compreso il Presidente) ed il Vice Presidente.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di direzione politica, definisce gli obiettivi e i programmi da attuare.

Al Presidente spetta la legale rappresentanza dell'Ente.

Il Direttore della struttura viene nominato dal Consiglio di Amministrazione ed è responsabile dell'organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili.



## 8. SERVIZI OFFERTI

Le caratteristiche e le finalità dei diversi servizi sono di seguito illustrate, unitamente alle modalità operative dell'équipe multi-professionale che opera nella Struttura.

### 8.1 SERVIZI SANITARI

#### 8.1.1 Assistenza medica

Sia all'ospite convenzionato che all'ospite in regime privato l'assistenza medica è garantita dalla ASL competente per territorio, attraverso il proprio medico di base (M.M.G.), al quale competono la responsabilità terapeutica e diagnostica di ciascun assistito.

L'assistenza medica in ogni reparto dell'R.S.A. è garantita nell'arco delle 24 ore nel seguente modo:

- dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dai medici di base che intervengono in struttura in caso di necessità e monitorano costantemente la situazione di salute degli ospiti, propri assistiti.
- dalle ore 20.00 alle ore 08.00 e nei giorni prefestivi dalle ore 10.00 fino alle ore 08.00 del primo giorno lavorativo successivo dal medico di guardia di turno.

Le prestazioni specialistiche vengono effettuate, su richiesta del medico di base (M.M.G.), tramite specialisti degli ambulatori del Presidio ospedaliero dell'ASO "Santa Croce" di Cuneo o dei Presidi Ospedalieri del Distretto di appartenenza.

Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica è garantita dal servizio di Guardia Medica.

### **8.1.2 Coordinamento sanitario**

La funzione di coordinamento sanitario ha come sua missione garantire il coordinamento interno ed il raccordo con l'esterno degli interventi sanitari, l'organizzazione delle attività sanitarie nel contesto della vita comunitaria ed il controllo della qualità della cura e dell'assistenza in generale.

La funzione di coordinamento sanitario è assicurata da personale medico.

Il monte ore minimo previsto per l'attività di coordinamento è pari a 12 ore settimanali.

Il nominativo del Coordinatore Sanitario e l'orario di presenza dello stesso sono indicati in idonei spazi all'interno dell'R.S.A. e comunque sempre disponibili presso l'Ufficio Amministrativo.

Spetta al Coordinatore Sanitario:

supervisionare l'inserimento dei nuovi utenti, la predisposizione del Piano di Assistenza Individualizzata, la predisposizione e l'aggiornamento della documentazione sanitaria, la supervisione delle attività del personale sanitario ed il rispetto dei protocolli operativi in materia di assistenza e cura, vigilare sul rispetto delle norme igienico sanitarie e sull'utilizzo dei farmaci, tenere i rapporti con i medici operanti all'interno della R.S.A., con i medici specialisti e con il Distretto Sanitario e l'Azienda Sanitaria, allo scopo di garantire il coordinamento di tutte le attività di prevenzione, diagnosi e cura e relazionare sull'andamento dell'assistenza agli utenti della R.S.A..

### **8.1.3 Assistenza infermieristica**

Il personale infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni in materia infermieristica ed assistenziale, mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte, l'effettuazione di medicazioni, prelievi, etc.

Inoltre:

- collabora con i Medici e con le altre figure dell'équipe alla stesura, alla revisione e al periodico aggiornamento del Piano di Assistenza Individuale e ne cura l'effettiva applicazione;
- controlla l'igiene personale degli Ospiti e la pulizia e l'igiene degli ambienti di vita nella residenza;
- mantiene relazioni e comunicazioni con l'Ospite ed i suoi familiari.

Il personale infermieristico cura il rapporto con i medici di base informandoli costantemente della situazione degli ospiti e vigilano sulla corretta terapia orale e iniettiva agli ospiti presenti.

Il personale infermieristico ha l'obbligo di attenersi alla prescrizione terapeutica del medico di base (NON possono essere somministrati farmaci prescritti da medici specialistici senza validazione da parte del M.M.G.)

### **8.1.4 Assistenza riabilitativa**

L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza del fisioterapista che svolge le seguenti prestazioni:

- Mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità;
- Ginnastica attiva (quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore) e passiva (quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore).

Il fisioterapista è presente in struttura tutti i giorni feriali: dal lunedì al giovedì dalle ore 08,00 alle ore 12,30.

Gli interventi riabilitativi sono, inoltre, decisi e programmati anche con interventi di gruppo, che si propongono di mantenere il più a lungo possibile nel tempo le capacità residue e di prevenire la sindrome da immobilizzazione, anche attraverso l'impiego di protesi ed ausili.

#### **8.1.5 Assistenza farmaceutica**

L'approvvigionamento dei farmaci, richiesto dal servizio infermieristico della struttura è assicurato dal medesimo servizio infermieristico, attraverso i farmaci forniti dalla farmacia ospedaliera e dalle farmacie private per i farmaci non dispensati dal SSN.

Gli ausili per l'incontinenza rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di base (M.M.G.) dell'utente e, anch'essi, vengono recapitati dai parenti dell'Ospite.

#### **8.1.6 Servizio assistenza tutelare**

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 sotto la responsabilità del Responsabile di Struttura e consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- igiene personale;
- assistenza motoria;
- interventi igienico-sanitari;
- nutrizione e imboccamento degli Ospiti non autonomi;
- attività di governo dell'ambiente di vita dell'Ospite.

L'assistenza tutelare è garantita dagli operatori che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati (PAI), rispettando specifiche procedure ed istruzioni, in coerenza con le consegne medico - infermieristiche.

Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale dell'Ospite ed ha la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni dello stesso.

Gli operatori socio-sanitari collaborano, per quanto di competenza, alla stesura, alla revisione ed al periodico aggiornamento del PAI.

### **8.2 ALTRI SERVIZI GENERALI E DI SUPPORTO**

La struttura assicura il funzionamento permanente dei suoi reparti anche attraverso l'erogazione dei seguenti servizi di natura prevalentemente alberghiera e sociale:

- servizio di educatore/animazione
- servizio psicologico
- servizio di ristorazione
- servizio di lavanderia e stireria
- servizio di manutenzione
- servizi amministrativi
- servizi accessori (pulizie, camera mortuaria, ecc.)
- servizio religioso

### **Servizio di educatore/animazione**

E' missione del servizio di animazione favorire la permanenza ed il recupero delle abilità cognitive e relazionali dell'utente ed il suo positivo inserimento nella vita di comunità, riducendo il più possibile i rischi dell'istituzionalizzazione.

Il servizio di animazione è assicurato da personale dipendente o convenzionato nella misura minima previste dalle direttive in vigore.

L'animatore/educatore coinvolge gli ospiti in attività individuali e/o collettive in base ai programmi stabiliti con il responsabile di struttura e le sue attività rientrano nelle seguenti categorie:

- ✓ attività ludiche;
- ✓ laboratori con attività manuali;
- ✓ rapporti individuali
- ✓ accompagnamento all'esterno.

### **Servizio psicologico**

E' previsto, in alcune ore della settimana, l'approccio personale con gli ospiti da parte dello psicologo per valutare le esigenze più o meno manifeste di ogni persona e, quando necessario, sono previsti progetti individualizzati.

### **Servizio di 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 visitatori.

Il servizio dei pasti viene svolto secondo i seguenti orari:

- colazione ore 8.00 – 8.30
- pranzo ore 12.00
- merenda ore 15.30
- cena ore 18.00 – 18,30

### **Servizio di lavanderia e stireria**

La biancheria da letto e per l'igiene personale viene lavata e stirata a cura da una ditta esterna scelta dall'Ente.

Il lavaggio e la stiratura della biancheria personale dell'ospite viene lavata presso la ditta esterna cui è affidato il servizio, con l'addebito di un importo mensile stabilito in € 40,00 o, in alternativa, dai parenti, qualora l'Ospite lo desideri.

### **Servizio di manutenzione**

Il servizio per le piccole manutenzioni è affidato a personale interno, mentre le restanti manutenzioni sugli impianti, elettrico, idraulico, di impianti elevatori etc. sono affidati ad aziende specializzate di settore.

### **Servizi amministrativi**

Gli uffici amministrativi garantiscono il normale lavoro d'ufficio ed hanno il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali, per assicurare un buon funzionamento delle attività dell'RSA.

### **Servizi accessori (pulizie, camera mortuaria, ecc.)**

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 e svolta cercando di creare il minimo disagio agli Ospiti;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale).

### Servizio religioso

Le pratiche religiose sono facoltative e di carattere personale; ogni ospite può farsi assistere dal ministro del culto al quale appartiene.

Le funzioni religiose potranno svolgersi nella cappella situata al piano terra o in ampia area all'interno del reparto, secondo orari e disponibilità del parroco della Chiesa parrocchiale del paese.

Gli avvisi e la comunicazione delle celebrazioni vengono comunicate durante le messe o tramite avviso in bacheca.

### 8.3 REGIME TARIFFARIO E NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLA RETTA

Agli ospiti non autosufficienti convenzionati con l'ASL compete il pagamento della sola retta alberghiera. La quota sanitaria viene corrisposta direttamente dall'ASL.

Per gli ospiti inseriti nei nuclei RSA e RAA non in convenzione la retta è a totale carico dell'ospite.

L'importo della retta da pagare per gli ospiti non in convenzione, suddivisa per tipologia di nucleo RSA, o RAA è determinata con apposito atto deliberativo ed esposta nella bacheca della struttura.

Le rette tengono conto sia dei servizi offerti sia della condizione abitativa.

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

La retta giornaliera comprensiva dei servizi sopra esposti è:

**Rette in regime di convenzione (tabella 1)**  
(Ospiti inseriti in regime di convenzione con l'ASL CN1)  
Tariffe giornaliere totali dal 01/01/2023

INTENSITÀ ASSISTENZIALE	RETTA GIORNALIERA	QUOTA SSR dal 01/01/2023	QUOTA UTENTE dal 01/01/2023
Alta intensità	€ 100,66	€ 50,33	€ 50,33
Medio-alta intensità	€ 92,54	€ 46,27	€ 46,27
Media intensità	€ 81,34	€ 40,67	€ 40,67
Medio-bassa intensità	€ 76,76	€ 38,38	€ 38,38
Bassa intensità	€ 75,24	€ 37,62	€ 37,62

**Retta NON in regime di convenzione (tabella 2)**  
(Ospiti non in regime di convenzionamento)  
Tariffe giornaliere totali dal 01/01/2023

INTENSITÀ ASSISTENZIALE	RETTA GIORNALIERA*
Alta intensità	90,00
Medio-alta intensità	83,00
Media e Medio Bassa intensità	73,00

- Importi esenti IVA art. 10 DPR 633/1972 e soggetti a bollo di legge

L'inserimento degli Ospiti non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, in regime di convenzionamento, viene predisposto in collaborazione con l'Unità di Valutazione Geriatrica dell'A.S.L. CN1, che periodicamente effettua le valutazioni volte a verificare le condizioni per l'accoglienza e la permanenza nella struttura.

La residenza recepisce la documentazione predisposta dall'Unità di Valutazione Geriatrica ed elabora il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), come da D.G.R. N°42-8390 del 10.03.2008, D.G.R. 69-481 del 02.08.2010 e s.m.i.

Per l'ammissione degli Ospiti ai posti-letto non convenzionati, la valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza sono affidate al giudizio dell'equipe di valutazione interna, in base alla documentazione medica prodotta dal Medico curante e dal Medico di reparto (ove l'ospite risulti ricoverato).

Il Responsabile di struttura e il resto dell'equipe provvederà a valutare le condizioni di permanenza, le esigenze specifiche e dirette di assistenza dei futuri Ospiti.

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

Per ragioni contabili, la retta va versata entro il 5 di ogni mese e, in un'ottica di semplificazione, potranno essere determinate rette mensili, comunque nella misura riconducibile alla tariffa giornaliera applicata.

Il pagamento della tariffa è dovuto dal giorno in cui ha inizio la degenza.

La retta dovrà essere versata per l'intero periodo, dal giorno dell'ingresso fino all'ultimo giorno del mese di ammissione.

Qualora l'ospite dovesse posticipare l'ingresso oltre il giorno concordato, è tenuto, a partire dal medesimo giorno, al pagamento della quota di mantenimento posto letto, nella misura di quanto dovuto, secondo il tariffario regionale, per i servizi alberghieri a carico dell'utente convenzionato (vedi tabella 1)

Il rapporto inizia con l'ammissione e termina nei seguenti casi:

- 1) per disdetta scritta dell'ospite, indirizzata al Direttore di Struttura, con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni. L'Ospite deve lasciare libera la sua camera tassativamente alla data indicata nella disdetta e, comunque, entro le ore 11.00, dal lunedì al venerdì
- 2) per decesso dell'Ospite. Il corrispettivo per la retta è dovuto fino alla data del decesso inclusa o fino alla data in cui la camera è stata resa effettivamente libera e sarà opportunamente conguagliata e rimborsata.

Il parente o il servizio di riferimento dell'Ospite deceduto deve provvedere al ritiro di tutti gli effetti personali.

- 3) per allontanamento dell'Ospite da parte dell'Ente a causa di gravi motivi. Il Direttore di Struttura, su segnalazione del Direttore Sanitario, può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che:
  - tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria
  - commetta ripetute infrazioni alle regole stabilite per la permanenza nel nucleo R.S.A.
  - sia moroso nel pagamento della retta per più di tre mesi.
- 4) per disdetta scritta da parte dell'Ospite durante il primo mese del suo soggiorno in un nucleo a bassa-media-alta intensità assistenziale. Il corrispettivo per la retta è dovuto per l'intero mese.
- 5) in ogni altro caso previsto dalla legge.

Agli Ospiti assenti per ricovero ospedaliero, per un periodo superiore ai 7 giorni, verrà praticato uno sconto del 10% sulla retta dovuta.

## 9. CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### 9.1 Indici ed indicatori per il monitoraggio periodico dei servizi offerti

Periodicamente la struttura attiva una raccolta di dati, indispensabili per attivare gli indici ed indicatori per il monitoraggio periodico dei servizi offerti.

S'intende, in questo modo, verificare l'efficacia, la funzionalità, l'efficienza, vale a dire i risultati dei servizi prestati.

Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità dei servizi la RSA si propone di:

- 1) Effettuare annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione degli Ospiti e dei loro famigliari
- 2) Analizzare le schede reclami
- 3) Verificare la soddisfazione dei propri operatori.

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

L'analisi condivisa di tali dati fra la Struttura, i suoi operatori, gli Ospiti e i loro Famigliari permetterà di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni.

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

**% CADUTE** - Standard max:  $\leq 0,5\%$

**% INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI** - Standard max:  $\leq 0,5\%$

**% INSORGENZA EX NOVO DI PIAGHE DA DECUBITO** - Standard max:  $\leq 0,1\%$

**CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO** - Standard minimo:  $\geq 3$  al mese

## 10. GESTIONE DEI RECLAMI

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.

Gli ospiti e i parenti che intendono segnalare dei disservizi hanno la possibilità di presentare un reclamo attraverso un'apposita modulistica disponibile presso la segreteria dell'Ente.

Il reclamo sarà analizzato dal Responsabile Qualità con la partecipazione dei responsabili dei servizi interessati. Entro quindici giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta dalla Direzione della Residenza.

Modalità di presentazione del reclamo

L'Ospite o i suoi famigliari possono presentare reclamo:

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

L'R.S.A. assicura che per ogni reclamo ne sarà ricercata la causa e saranno intraprese adeguate azioni correttive per evitare che la stessa si ripeta.

Tutti i reclami sono riportati in un apposito registro e costituiscono un importante indicatore del livello di qualità dei servizi erogati.

## 11. ORARI DI VISITA

In ottemperanza alle disposizioni di legge in merito e, compatibilmente alle esigenze di servizio, gli orari di visita saranno i più ampi possibili per consentire la miglior relazione con la rete familiare.

Per accedere alla struttura anche al di fuori di tali orari, occorre fare specifica richiesta al Direttore Responsabile della Struttura.

I visitatori non potranno soffermarsi nelle stanze e nelle sale durante le visite mediche e negli orari dedicati alla somministrazione del pasto agli Ospiti della struttura.

I famigliari 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.

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

I famigliari che lo desiderano possono individuare un'assistente privata, quando necessaria seguito valutazione dell'equipe assistenziale e dipenderà dagli stessi 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 che potrà segnalare eventuali comportamenti non idonei.

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

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

## 12. VOLONTARIATO

Riconoscendo la funzione di utilità sociale del volontariato reso da singoli cittadini o da associazioni, l'Ente favorisce e programma la presenza di volontari singoli o di associazioni di volontariato, anche mediante specifiche convenzioni.

I volontari devono comunque essere coordinati da personale dell'Ente ed integrarsi con le attività della struttura ma in nessun caso sostituirsi agli operatori ed alle specifiche competenze professionali.

## 13. DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

### 1. Diritti dell'Ospite

**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 o danni alla salute 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 nelle 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 devono essere rispettati 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.

## **2. Doveri dell'Ospite**

Gli Ospiti della Residenza devono rispettare le prescrizioni raccomandate dal medico curante.

Gli orari della Residenza devono essere rispettati per permettere il buon funzionamento della struttura.

Gli Ospiti devono mantenere un comportamento rispettoso delle esigenze degli altri degenti e degli operatori sanitari.

Durante la permanenza nella Residenza è severamente vietato fumare in ogni luogo (aree di degenza e spazi comuni)

Si raccomanda agli Ospiti di aver cura nell'utilizzo dei beni della Residenza e di rispettare gli oggetti di proprietà degli altri Ospiti.

L'uso di apparecchiature radiotelevisive deve avvenire nel rispetto degli altri Ospiti e degli orari di riposo.

Si raccomanda di non lasciare denaro e oggetti di valore incustoditi.

La Direzione declina ogni responsabilità per eventuali valori o preziosi conservati nelle stanze degli Ospiti.

Al momento dell'ingresso dell'Ospite, viene compilato un inventario di tutte le cose di sua proprietà, controfirmato e conservato nella cartella personale.

Gli Ospiti potranno richiedere alla Direzione di conservarle in cassaforte e ritirarle ogni qualvolta ne avessero necessità (per motivi affettivi, eventi particolari etc.), negli orari di apertura della Segreteria.

La Direzione non assume responsabilità per i valori non depositati secondo le procedure.

Il Direttore della struttura dell'Ospedale Civile di Busca A.P.S.P. è il punto di riferimento per qualsiasi informazione relativa ai servizi alberghieri e tutelari

*E' doveroso premettere e considerare che quanto previsto, elencato ed esposto nella presente Carta dei Servizi, sarà garantito agli ospiti e ai familiari compatibilmente con le disposizioni normative e con le misure di prevenzione e contenimento dell'emergenza pandemica Coronavirus.*