

CARTA DEI SERVIZI



RESIDENZA “L’USPIDALI”

Via Zuffi,12
15048 VALENZA

Gestione affidata all’Istituzione “L’Uspidali”
Organismo strumentale del Comune di Valenza



INDICE

1)	Che cos'è la Carta dei Servizi.....	2
2)	Tipologia del Presidio.....	3
3)	I diritti fondamentali garantiti.....	4
4)	Principi Fondamentali.....	6
5)	Ubicazione.....	6
6)	Servizi offerti.....	6
7)	Giornata tipo	8
8)	Attività di incontro e animazione.....	8
9)	Assistenza religiosa	9
10)	La struttura.....	9
11)	Orario di visita.....	10
12)	Modalità di accoglienza-dimissioni degli ospiti	10
13)	Visite alla struttura	12
14)	Ristorazione	12
15)	Rette e prestazioni.....	12
16)	Gli obiettivi principali.....	13
17)	Come reclamare e segnalare eventuali suggerimenti	14
18)	Progetto controllo qualità.....	14
19)	ALLEGATI.....	14



1) Che cos'è la Carta dei Servizi

La carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra la Residenza di Via Canonico Zuffi che eroga servizi socio-sanitari residenziali e cittadini che ne usufruiscono.

Rappresenta un vero e proprio patto scritto con i cittadini utenti: il patto, da rispettare da entrambe le parti, costituisce uno strumento a tutela dei cittadini finalizzato a fornire prestazioni e servizi di qualità agli ospiti. Impegna la Residenza ad un costante miglioramento organizzativo e funzionale per garantire all'ospite il diritto al miglior servizio ottenibile.

In particolare la Carta dei Servizi vuol far conoscere, in modo chiaro e puntuale, la Residenza di Via Canonico Zuffi le sue attività ed i servizi che offre, in tal senso intende:

- rispondere al diritto dei cittadini all'informazione ed alla trasparenza
- rendere noti gli obiettivi prefissati
- documentare il percorso di miglioramento continuo della qualità sul quale la Residenza ha deciso di impegnarsi.

Il documento interpreta in chiave dinamica alcuni aspetti quali:

- *l'informazione, la tutela e la partecipazione degli Ospiti;*
- *l'ingresso nella Struttura;*
- *l'accesso alle prestazioni;*
- *i rapporti rivolti all'utenza interna e esterna.*

Fornisce le modalità che devono essere rispettate nell'erogazione dei diversi tipi di intervento ed indica i livelli di qualità cui tendere individuando, con precisione, gli specifici fattori di qualità e gli standards che dovranno essere conseguiti e poi sottoposti ad una revisione continua attraverso un costante confronto con i bisogni e le necessità degli Ospiti.

La Carta dei Servizi si ispira ai Principi Fondamentali richiamati dai provvedimenti normativi riguardo alla modalità di erogazione delle prestazioni: Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Partecipazione, Efficienza ed Efficacia.

Le pagine che seguono descrivono l'organizzazione della Struttura, i servizi offerti e le modalità di accesso ai servizi medesimi.

	Carta dei Servizi	Istituzione "L'Uspidali" CS Rev. 16/09/2023 Pag. 3 di 14
---	--------------------------	---

2) Tipologia del Presidio

La Struttura residenziale è stata trasferita al Comune di Valenza con decreto del Presidente G.R. n° 6292 del 10/07/80 ed è attualmente gestita tramite Istituzione (sede legale: Via Zuffi, 12; P.IVA 00314770066; Tel. 0131.942065. Fax. 0131.950171; e-mail casadiriposo@comune.valenza.al.it).

La struttura è un presidio residenziale socio-sanitario destinato ad anziani, di ambo i sessi, autosufficienti e non autosufficienti di media intensità assistenziale, per i quali non è possibile attivare un programma di assistenza domiciliare integrata e che necessitano di cure e prestazioni che solo in ambito residenziale-tutelare è possibile erogare.

La struttura è autorizzata al funzionamento con deliberazioni del D.A. n° 116/96, del Commissario n° 2482/96 e del D.G. n° 913/99 dell'Asl di Casale Monferrato; ha ottenuto l'accreditamento istituzionale con delibera del D.G. n° 2010/1693 dell'ASL AL per n° 10 p.l. in regime definitivo e n°10 p.l. in regime transitorio; ha una ricettività complessiva di massimo 110 posti letto, così suddivisi:

- n.20 posti letto per anziani non autosufficienti di media intensità assistenziale, autorizzati in regime definitivo;
- n.10 posti letto destinati ad anziani non autosufficienti di media intensità assistenziale autorizzati in regime transitorio;
- n. 80 posti letto destinati ad anziani autosufficienti.

AL PIANO TERRENO sono disposti:

- Ampio ingresso. La zona ingresso è molto ampia, ben disposta e permette un facile accesso sia alle scale che agli ascensori, costituisce un vero e proprio ambiente ad uso collettivo, punto di riferimento centrale di informazioni per gli ospiti e per i visitatori. Direttamente collegato con la reception, la segreteria e la portineria.
- Portineria.
- Ampio soggiorno a disposizione degli ospiti ad uso collettivo, con sala televisione.
- Uffici e sala riunioni.
- Locale deposito biancheria pulita.
- Camere per ospiti.
- Punto ristoro attrezzato con distributori automatici di bevande calde, bevande fredde, snack.
- Nucleo autorizzato in regime definitivo per ospiti non autosufficienti di media intensità, dotato di cucinotta e sala pranzo, soggiorno, bagno assistito, ambulatorio infermieristico, locale personale tutelare. Le camere per gli ospiti, tutte dotate di bagno, sono doppie e singole.

AL PRIMO PIANO sono disposti:

- N° 2 sale da pranzo di cui una dotata di apparecchio TV.
- N° 2 bagni assistiti.
- N° 2 soggiorni comuni, predisposti per migliorare la vita relazionale degli ospiti, adibito allo svolgimento di attività di animazione collettiva, sala televisione e spazi per favorire l'incontro anche con persone esterne.
- Cappella.
- Ambulatorio per il periodico controllo medico degli ospiti.
- Servizi igienici collettivi.
- Nucleo autorizzato in regime transitorio, le camere di ospiti, tutte dotate di bagno, sono a due letti e singole.

	Carta dei Servizi	Istituzione “L’Uspidali” CS Rev. 16/09/2023 Pag. 4 di 14
---	--------------------------	---

- Camere per ospiti tutte dotate di bagno, a 1 o 2 letti.
- N° 2 cucine di reparto.

AL SECONDO PIANO sono disposti:

- Soggiorno comune, predisposto per migliorare la vita relazionale degli ospiti, adibito allo svolgimento di attività di animazione collettiva, sala televisione e spazi per favorire l’incontro anche con le persone esterne.
- Sala TV.
- Cucina di reparto.
- Bagno assistito.
- Camere per ospiti, tutte dotate di bagno, a 1 o 2 o 3 letti.
- Ampio terrazzo.

AL TERZO PIANO sono disposti:

- Locale palestra per attività riabilitative.
- L’archivio della Residenza.
- Spogliatoi personale.
- Magazzini.
- Servizi igienici.
- Foresteria.

Il servizio di preparazione dei pasti viene svolto con un sistema centralizzato in appositi locali della struttura Residenza Valenza Anziani in via Circonvallazione 98/100 a Valenza ed i pasti confezionati per utenti esterni.

Il servizio di lavanderia viene effettuato da una ditta esterna alla Casa di Riposo. I capi vengono etichettati al momento dell’inserimento dell’ospite nella struttura.

3) I diritti fondamentali garantiti

Diritto all’informazione e alla chiarezza

Le Strutture assistenziali assicurano la piena informazione degli ospiti circa le modalità di prestazione dei servizi. Gli ospiti hanno diritto ad ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le modalità di espletamento dei servizi e ad accedere a tutte le informazioni nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore.

Diritto alla sicurezza

Gli ospiti hanno diritto di vivere in un ambiente sicuro dal punto di vista strutturale e di poter contare sul personale anche per quanto riguarda la vita di relazione e per la tutela della persona. Ogni ospite deve avere la certezza di poter ricevere tutti i servizi che gli sono stati proposti al momento dell’ingresso nella Struttura.

Diritto alla qualità

Il Personale è tenuto a trattare gli Ospiti con professionalità, rispetto e cortesia e ad agevolarli nell’esercizio dei diritti e nell’adempimento dei doveri. Ogni Ospite ha il diritto di trovare, in ogni momento, un servizio adeguato ed affidabile e la disponibilità corretta e sollecita da parte di tutti gli operatori in modo da realizzare concretamente l’obiettivo del miglior stato di salute psico-fisico della persona.

	Carta dei Servizi	Istituzione “L’Uspidali” CS Rev. 16/09/2023 Pag. 5 di 14
---	--------------------------	---

Diritto alla parità di trattamento

Ogni Ospite ha diritto di ottenere il medesimo trattamento assicurato a tutti gli Ospiti della struttura. Ogni forma di privilegio o di favoritismo crea irregolarità nel servizio, disfunzione nel trattamento e squilibri nei rapporti e, perciò, compromette la serietà e la qualità stessa della struttura. Pertanto, partendo dal principio che ogni persona è diversa e racchiude in sé una parte di unicità, l’Ospite ha diritto di essere trattato in modo adeguato in base alle esigenze specifiche che manifesta, compatibilmente con il trattamento che deve essere erogato a tutti gli ospiti. Da quando sopra ne deriva che il servizio erogato nella Struttura socio-assistenziale deve essere imparziale, obiettivo ed equilibrato per tutti gli Ospiti, in base a quanto previsto nelle finalità della struttura e in base a quanto l’organizzazione del servizio può assicurare.

Diritto alla normalità e continuità

Il servizio che viene erogato nella struttura deve rispondere il più possibile ai canoni della normale conduzione della vita del domicilio assicurando anche quella sfera di “privacy” personale e cercando di conservare le abitudini di vita della persona. La gestione dei dati personali e la tutela della privacy avvengono osservando le norme di legge vigenti in materia.

Diritto alla famiglia

Ogni persona ospite della struttura residenziale ha diritto a mantenere la relazione con i propri congiunti, si auspica e si privilegia lo sviluppo del legame affettivo della persona con i propri familiari ritenendolo essenziale riferimento e risorsa irrinunciabile anche per il servizio.

Diritto alla scelta

Ogni persona ospite ha diritto di poter scegliere la disposizione delle suppellettili nella propria camera, di decidere quali oggetti personali portare e tenere con sé in stanza, compatibilmente con gli spazi e le caratteristiche della camera stessa e in accordo con le esigenze stesse del servizio, nonché nel rispetto delle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza.

Diritto alla partecipazione

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

Diritto all’efficienza ed efficacia

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

Diritto al volontariato

Il servizio favorisce e sviluppa varie forme di volontariato all’interno della struttura ritenendolo valida risorsa e arricchente stimolo nel rapporto tra le persone. Ogni persona, aderente ad Associazione, ha diritto di svolgere attività di volontariato all’interno della struttura in accordo con il personale e i dirigenti del servizio.

Diritto al futuro

Ogni ospite, in qualsiasi situazione di salute, ha diritto a trascorrere la propria vita conservando la sua dignità di persona, ricevendo tutta l’attenzione e l’assistenza necessaria.



4) Principi Fondamentali

Eguaglianza ed imparzialità

Il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza ed imparzialità, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato per ogni singola persona.

Continuità

L’assistenza sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni durante l’intero arco dell’anno. Data la natura del servizio la Residenza, qualora dovesse verificarsi la sospensione di una delle attività prevista dalla Carta dei Servizi, si impegna a limitare al massimo il tempo di chiusura e di disservizio al fine di limitare al massimo i disagi per gli ospiti e le loro famiglie.

Partecipazione

La persona anziana è protagonista del servizio ed è a lei che bisogna offrire gli strumenti per favorire, per quanto possibile, una partecipazione attiva all’interno della struttura residenziale.

Efficacia ed efficienza

L’erogazione del servizio è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza attraverso il monitoraggio continuo degli obiettivi. A tale scopo si garantisce l’aggiornamento e la formazione permanente di quanti operano nelle strutture.

5) Ubicazione

È posta nel centro della città, in adiacenza ad un verde parco e comoda a tutti i servizi infrastrutturali, commerciali e sociali che un grande centro come la città di Valenza rappresenta. La struttura può essere raggiunta in autovettura o in autobus, così come con altri mezzi di trasporto privati o addirittura a piedi.

6) Servizi offerti

La Residenza è organizzata con tutti i servizi per gli ospiti al proprio interno:

- ***Direzione***

Direttore dell’Istituzione “L’Uspidali”.

- ***Reception e segreteria***

A disposizione una segretaria dalle ore 8,00 alle ore 14,00 dal Lunedì al Venerdì e dalle 14,30 alle 17,30 il Lunedì e Mercoledì, in grado di dare qualsiasi informazione sui servizi.

- ***Responsabile di struttura***

Il Responsabile della Struttura è a disposizione, sia degli ospiti che dei parenti stessi e su appuntamento per tutti gli esterni, tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 14,00 dal Lunedì al Venerdì e dalle ore 14,30 alle ore 17,30 il Martedì e Giovedì; supervisiona la gestione dei servizi di assistenza agli ospiti, l’organizzazione dei piani di lavoro del personale O.S.S. e di tutta la modulistica sia assistenziale che sanitaria degli ospiti. È a disposizione degli ospiti e soprattutto dei familiari per dare tutte le informazioni sulle condizioni dei parenti.

- ***Servizio medico e Direttore Sanitario***

- ***Servizio medico specialista su chiamata***

- ***Servizio di assistenza psicologica***



Carta dei Servizi

Istituzione "L'Uspidali"

CS Rev. 16/09/2023

Pag. 7 di 14

- **Servizio infermieristico**
- **Servizio di assistenza tutelare**
- **Servizio di Riabilitazione**
- **Servizio di Animazione**
- **Servizio di parrucchiere –barbiere su chiamata**
- **Servizio di podologia su chiamata**
- **Servizio pulizie**
- **Servizio Lavanderia-Stireria**
- **Servizio Mensa**

La struttura fornisce ai propri Ospiti:

- **Assistenza Medica** garantita dai medici di base.
- **Assistenza specialista** con medico specialista una volta alla settimana o su chiamata.
- **Assistenza tutelare** con personale qualificato presente 24 ore su 24 per un aiuto all'ospite in tutte le attività della vita quotidiana che non riesce più a svolgere autonomamente (igiene personale, vestizione, deambulazione, nutrizione e imboccamento per ospiti non autonomi).
- **Assistenza infermieristica** con personale qualificato che segue tutta la parte inerente l'assistenza sanitaria, ogni giorno dalle ore 7,00 alle ore 22,00 e reperibilità notturna.
- **Assistenza Riabilitativa** con personale qualificato e comprende sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.
- **Animazione** che prevede l'organizzazione di attività ricreative, culturali e di intrattenimento degli ospiti al fine di stimolare le residue capacità della persona.
- **Assistenza psicologia** che prevede colloqui individuali e di gruppo per socializzazione ed evitare l'insorgere di stati depressivi.
- **Ristorazione** che prevede la colazione, il pranzo, la merenda e la cena. I pasti sono confezionati con un sistema centralizzato da ditta specializzata in appositi locali della struttura Residenza Valenza Anziani in via Circonvallazione 98/100 a Valenza, e trasportati con mezzi idonei alla Residenza di Via Zuffi.
- **Lavanderia e stireria** il servizio effettuato all'esterno dalla struttura da ditta specializzata.
- **Podologo e Parrucchiere/Barbiere** presenti su chiamata (a carico dell'ospite).
- **Servizio trasporto ospiti** con ambulanza per ricoveri ospedalieri e visite mediche a carico della struttura per ospiti in convenzione, mentre a carico dell'utente per gli ospiti in regime privato.
- **Servizio pulizie** per la pulizia e la sanificazione dei locali della struttura.



7) Giornata tipo

Ore 6,30 – 8,00 Alzata, igiene personale e somministrazione terapie agli Ospiti.

Dalle 8,30 alle 9,00 – Colazione degli Ospiti nelle sale pranzo ai piani o a scelta nelle camere. Verranno serviti: caffè, latte, caffelatte, the, fette biscottate e biscotti.

Dalle 8,00 alle 11,30 – Mentre gli operatori procedono alla pulizia ed al riassetto delle camere gli Ospiti si dedicano alle attività programmate (Riabilitazione, Animazione, Terapia occupazionale) e ricreative.

Dalle 11,35 alle 12,00 gli Ospiti verranno accompagnati alle sale pranzo per il pasto di mezzogiorno.

Dalle 13,00 alle 15,00 gli Ospiti che desidereranno riposare verranno accompagnati nelle rispettive camere ed aiutati, se necessario, nella messa a letto; coloro che non vorranno raggiungere le camere potranno restare nelle ampie sale comuni o all'esterno ed anche partecipare all'attività di animazione.

Dalle 15,00 alle 17,30 attività programmate.

Dalle 17,30 alle 18,00 gli Ospiti verranno accompagnati alle sale pranzo per il pasto serale.

Dalle 19,00 alle 20,30 gli Ospiti che lo desidereranno verranno accompagnati nelle loro camere mentre gli altri potranno soggiornare nelle sale comuni.

Alle 20,00 inizia progressivamente la preparazione al riposo notturno.

Durante la notte, il personale qualificato sarà disponibile per qualsivoglia evenienza e per soddisfare le richieste degli Ospiti.

8) Attività di incontro e animazione

Come obiettivi generali l'attività di animazione si prefigge il miglioramento della qualità complessiva della vita e il permanere delle capacità residue, stimolando la comunicazione, l'incontro, il rapporto interpersonale e socializzazione, incentivando gli interessi e le inclinazioni individuali. La risposta ai vari bisogni implica interventi differenziati: le attività di animazione offrono pertanto stimolo differenti con un'attenzione rivolta sia alla dimensione di gruppo sia alla dimensione individuale.

LINEE PROGETTUALI

Attività psicomotoria

Obiettivi:

- espressione libera;
- presa di coscienza e ricomposizione della propria identità corporea;
- realizzata attraverso la mobilitazione segmentaria delle varie parti del corpo, la comunicazione non verbale e l'espressione corporea mediante stimoli verbali, sensoriali-immaginativi, oggetti mediatori e ascolto musicale.



Gruppo storie di vita

Obiettivi:

- uso/recupero della memoria individuale;
- sviluppo di relazioni interpersonali;
- raccolta di conoscenze ricavabili dalla propria storia ed esperienza.

Il percorso offre l'occasione di riflettere sulla propria storia di vita, di esprimersi e comunicare con gli altri sulla base della propria esperienza personale.

Laboratorio espressivo

Obiettivi:

- favorire l'espressione di sé
- incentivare l'autostima
- stimolare la socializzazione attraverso "il fare"

Attraverso realizzazioni individuali e lavori collettivi o di gruppo tramite l'utilizzo di tecniche e materiali di vario tipo.

Momenti ludico - ricreativi

In riferimento agli obiettivi e alle finalità citate, questi momenti privilegiano l'aspetto ludico e mirano al recupero e al mantenimento di abilità di tipo cognitivo, come stimolo all'attenzione e alla memoria, e di tipo relazionale, come momenti di incontro con il mondo esterno.

- Il cruciverba stimola la memoria e l'interesse verso cose, avvenimenti, personaggi, parole presenti nei ricordi di ciascun anziano e che affiorano nel bagaglio culturale di ogni ospite arricchendo sia l'anziano che l'operatore.
- La tombola aiuta alla socializzazione e fa rinascere il piacere di un gioco popolare che evoca la famiglia nei suoi momenti più spensierati.
- Visione di video-film, documentari... scelti assieme, secondo i vari interessi.
- Feste organizzate in occasione di compleanno, ricorrenze, festività.

9) Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa è garantita da un sacerdote che si reca presso la struttura ogni settimana per celebrare la S.Messa. È inoltre disponibile per visite su richiesta degli Ospiti.

10) La struttura

La struttura è articolata su tre piani, progettata senza barriere architettoniche, dispone di spazi privati e personalizzati e di ampi spazi comuni. Le camere, singole, doppie e a tre, sono tutte dotate di servizi igienici, impianto di chiamata del personale di assistenza, predisposizione TV e Telefono.

Sono presenti presso la struttura tutti gli ausili necessari agli ospiti durante le loro giornate, sollevatori attivi e passivi, carrozzine, deambulatori, vasche attrezzate per l'igiene personale, materassi antidecubito, ecc.

La residenza, proprio per i grandi spazi di cui dispone è in grado di offrire agli ospiti, oltre a piccoli spazi riservati sparsi ai diversi piani, anche aree di vita collettiva diversificate; sale da pranzo ai piani, sale attività occupazionali, area ristoro con distributori automatici di bibite/snack e bevande calde, palestra.

All'esterno la residenza offre spazi verdi con parcheggi, giardini, possibilità di passeggiare, gazebo per feste e manifestazioni all'aperto.

	Carta dei Servizi	Istituzione “L’Uspidali” CS Rev. 16/09/2023 Pag. 10 di 14
---	--------------------------	--

All'interno, oltre alla segnaletica che indirizza ai vari servizi sia gli esterni che gli ospiti della residenza, realizzata con cartelli colorati ben visibili e di facile lettura.

11) Orario di visita

La Residenza è una struttura aperta pertanto i parenti degli ospiti, possono far visita ai propri cari tutti i giorni su appuntamento con i seguenti orari:

- **MATTINO: 10:00 – 11:30**
- **POMERIGGIO: 15:00 – 17:30**

L'unica limitazione è durante la consumazione dei pasti ed il riposo degli ospiti, occorre infatti prestare attenzione a quei momenti di accesso in cui si potrebbe disturbare la tranquillità ed il riposo degli ospiti stessi.

Le visite al di fuori della fascia di orario sopra indicata vanno concordate con la Direzione e comunque devono essere motivate e richieste per iscritto. L'ospite ha la più ampia libertà di assentarsi temporaneamente dalla Residenza comunicando l'uscita, in questo caso il parente avrà cura di compilare l'apposita documentazione, che esonererà la struttura dalla responsabilità del suddetto. Nei casi in cui l'ospite è prossimo al decesso, su richiesta del familiare, è possibile per quest'ultimo stare con il proprio caro anche durante la notte. In questo caso la struttura provvederà ad offrire al familiare una poltroncina per riposarsi in camera.

Le visite effettuate dai medici o da altri professionisti sono eseguite generalmente con orario flessibile a seconda della necessità e della disponibilità dei medici.

12) Modalità di accoglienza-dimissioni degli ospiti

Agli ospiti è offerta, dietro pagamento della retta di degenza, l'accoglienza residenziale, in regime di assistenza tutelare, così come previsto dalla normativa regionale in materia, siano essi a carico totale o parziale di amministrazioni pubbliche, di familiari e/o solventi in proprio. Gli ospiti sono accolti ed inseriti nel percorso assistenziale e sanitario sulla base del progetto individualizzato elaborato dalla competente Unità di Valutazione Geriatrica, qualora l'inserimento sia disposto dalle ASL e dagli Enti Gestori delle Funzioni Sociali convenzionati, oppure, qualora l'inserimento sia disposto privatamente, sulla base di idonea valutazione dell'equipe socio-sanitaria per la successiva elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato.

Documentazione per l'ammissione

- Le domande di ammissione **in convenzione con l'ASL**, devono essere presentate alla segreteria della Unità di Valutazione Geriatrica dell'ASL di residenza del richiedente e gli ingressi avvengono, a seguito di valutazione da parte della precitata Unità di Valutazione Geriatrica, secondo l'ordine di graduatoria predisposto dall'ASL.
- Le domande di ingresso **non in convenzione con l'ASL**, redatte su apposito modulo predisposto, devono essere indirizzate all'Amministrazione della Residenza e costituiscono formale impegno per l'osservanza del regolamento interno e delle condizioni economiche in esso contenute con particolare riferimento alla retta di degenza ed alle modalità di corresponsione. La richiesta di ammissione sarà sottoscritta anche, o soltanto, da persona di fiducia dell'ospite, che firmando tale richiesta si impegna a funzionare da tramite tra la Direzione della Residenza e l'Ospite ogni qualvolta se ne presenti la necessità, nonché alla corresponsione della retta di degenza.



In ogni caso la documentazione, da presentare al momento dell'ingresso, è la seguente:

- 1) Documento personale di riconoscimento munito di fotografia;
- 2) Codice fiscale/Tessera sanitaria;
- 3) Documento di esenzione ticket della spesa sanitaria se in possesso;
- 4) Certificato medico specificante la patologia del ricoverando e l'assenza di malattia tubercolare attiva o pregressa;
- 5) Cartelle cliniche relative a precedenti ricoveri in strutture sanitarie ed ogni altra documentazione medica disponibile. Detti documenti devono rimanere presso la Residenza per tutta la durata del ricovero e sono sempre a disposizione dell'Ospite;
- 6) Verbale di invalidità rilasciato dalla competente Commissione Sanitaria per l'accertamento dell'invalidità civile.

Ammissione

- Le ammissioni degli Ospiti che **privatamente** richiedono l'inserimento, sono disposte dalla Direzione della Residenza secondo le seguenti priorità:
 - 1) residenza nel Comune di Valenza
 - 2) urgenza documentata ed effettivamente accertabile
 - 3) cronologicità della presentazione della domanda
 - 4) residenza in altri Comuni
- L'ammissione di Ospiti **in regime di convenzione con l'ASL** è disposta dall'ASL medesima per il tramite dell'apposita Unità Valutativa Geriatrica.

Ingresso in Struttura

Prima dell'ingresso l'Ospite, o il delegato, è tenuto a prendere visione del Presidio e della sistemazione abitativa e ad accettare formalmente le norme di vita comunitaria che la permanenza presso la struttura comporta e precisamente:

- osservare le regole di igiene personale, dell'ambiente e della pulizia delle proprie cose;
- mantenere in buono stato il locale abitativo, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate ed adeguarsi alle richieste della Residenza al fine di garantire la perfetta utilizzazione;
- segnalare alla Residenza l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche; è vietata la riparazione da parte di persone non autorizzate dalla Direzione;
- consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Residenza di entrare nella camera per provvedere a controlli e riparazioni;

In mancanza dell'autorizzazione della Direzione è vietato avvalersi di **assistenze private**.

È prevista la **presenza di volontari** negli orari e per le attività concordate con il Responsabile della Struttura.

L'accoglienza in Struttura avviene in presenza della Responsabile di Struttura e dell'Oss di turno e dell'infermiera professionale. L'Ospite viene accompagnato in camera e con Lui vengono sistemati gli indumenti e gli oggetti personali. Successivamente, se l'ospite se la sente, accompagnato dall'Oss, inizia a fare una prima conoscenza della struttura e degli ospiti presenti.

Mentre il Responsabile di Struttura accompagna i familiari in ufficio. Questi ultimi quindi sottoscrivono la scheda amministrativa che comprende **l'accordo con l'impegno di spesa**.



Successivamente viene impostata una cartella/fascicolo dell'ospite che da quel momento conterrà tutti i dati relativi allo stato di salute dell'anziano e alla evoluzione delle sue condizioni durante la permanenza in struttura. La cartella/fascicolo si comporrà di una parte clinica la cui compilazione è di pertinenza dell'infermiere e del medico e che contiene gli aggiornamenti a livello sanitario, e di una parte carattere socio-assistenziale di competenza dell'équipe multidisciplinare.

Questa équipe, composta da Infermiere, Operatore Socio Sanitario, Fisioterapista, Psicologo e, ove, possibile, familiare dell'ospite, predispone il P.A.I. cioè il progetto di intervento che l'équipe elabora sull'ospite tenendo conto dei dati presenti nella scheda di valutazione sociale e quelli raccolti dagli operatori nella fase di osservazione dei primi giorni di ricovero.

Dimissioni

L'ospite potrà lasciare la Residenza per brevi periodi a sua discrezione avvisando la Direzione con preavviso.

In caso di dimissioni per trasferimento, il Responsabile di Struttura si preoccupa di far pervenire ai famigliari gli effetti personali e gli indumenti dell'ospite nonché la documentazione completa.

Inoltre, all'atto della dimissione viene consegnata una scheda di aggiornamento delle condizioni di salute dell'ospite.

13) Visite alla struttura

Le visite alla struttura sono possibili tutti i giorni, previo appuntamento, dalle ore 10,00 alle ore 11,30 e dalle 15,00 alle 17,30.

È a disposizione dei parenti e degli eventuali ospiti il responsabile della struttura per dare tutte le informazioni inerenti l'assistenza, l'organizzazione, i servizi, le modalità di ammissione, i costi della residenza ed accompagnare gli ospiti in una visita delle camere e di tutta la struttura.

14) Ristorazione

I pasti sono confezionati con un sistema centralizzato da ditta specializzata in appositi locali della struttura Residenza Valenza Anziani in via Circonvallazione 98/100 a Valenza, e trasportati con mezzi idonei alla Residenza di Via Zuffi.

È presente un menù estivo ed uno invernale (consultabile in bacheca), preparato su grammature indicate da un dietologo ed è vistato e controllato dall'ASL di competenza. L'articolazione del menù è settimanale con variazioni giornaliere e diete personalizzate su richiesta del medico curante.

15) Rette e prestazioni

La retta mensile, in osservanza delle disposizioni regionali vigenti, viene proposta annualmente dal Consiglio di Amministrazione Comunale che la determina tenendo conto dei costi di gestione (personale, vitto, riscaldamento, ecc) sostenuti nel corso dell'anno precedente e delle spese che si dovranno fronteggiare durante l'anno. La stessa dovrà essere corrisposta mensilmente, secondo le indicazioni fornite dalla Direzione della Residenza.

Le assenze dalla Struttura, da notificarsi tempestivamente alla Segreteria, non pregiudicano il diritto alla conservazione del posto letto se la retta mensile è stata regolarmente soddisfatta. Tale diritto, comunque, se diverso da ricovero ospedaliero, è riconosciuto per un periodo massimo di due mesi.

	Carta dei Servizi	Istituzione “L’Uspidali” CS Rev. 16/09/2023 Pag. 13 di 14
---	--------------------------	--

Le assenze danno diritto, a decorrere dal 16° giorno, alla detrazione del costo della giornata alimentare. Sulla retta del mese successivo verrà operato il relativo conguaglio.

I farmaci non mutuabili, i relativi ticket e/o ticket su analisi di laboratorio o esami diagnostici sono a carico degli ospiti così come gli ausili e presidi (carrozzine, deambulatori, materassini antidecubito, ecc...) non forniti dal sistema sanitario.

Nel computo della retta mensile non sono previste e pertanto non sono erogabili le seguenti prestazioni a favore degli ospiti:

- assistenza in caso di ricovero ospedaliero, ove questa si rendesse necessaria;
- prestazioni assistenziali aggiuntive rispetto al normale carico così identificato dalle normative regionali di riferimento;
- assistenza continuativa notturna;
- accompagnamento a visite mediche da parte di personale Oss;
- assistenza in caso di terapia endovenosa;

In questi casi, pertanto i parenti e/o i soggetti di riferimento identificati per il singolo ospite dovranno organizzarsi in modo autonomo per la risposta al bisogno, e nessun onere potrà derivare a carico della Residenza.

I servizi compresi nella retta indicata sono i seguenti:

- Assistenza tutelare 24 ore al giorno con personale O.S.S. qualificato;
- Assistenza infermieristica garantita con infermieri professionali;
- Presenza medica, garantita dal medico di base;
- Presenza settimanale del medico specialista;
- Occupazione del tempo e animazione, svolta da personale di animazione qualificato;
- Il servizio di psicologo.

Servizio alberghiero:

- Vitto ed ogni altra esigenza dell’ospite al di fuori degli orari dei pasti, bibite, caffè, merende, ecc.
- Servizio di lavanderia e stireria della biancheria personale dell’ospite della biancheria piana, (fornitura delle lenzuola e degli asciugamani) ;
- Servizio di pulizia e rigoverno degli ambienti della Struttura.

16) Gli obiettivi principali

- garantire spazi e tempi di partecipazione affinché la persona ospite sia protagonista;
- approccio globale alla persona, tramite progetti individuali, per il mantenimento/o lo sviluppo delle capacità psico-fisiche della persona anziana;
- garantire un’alta qualità di vita attraverso la ricerca del Benessere della persona;
- garantire il rispetto e il soddisfacimento dei bisogni relazionali, di salute, di sicurezza della persona ospite;
- garantire la qualità dell’assistenza prestata tramite la formazione permanente del personale, al fine di sviluppare le capacità di intervento assistenziale, di lavoro in équipe e di relazione con l’ospite;
- impegno della Residenza affinché la stessa si “apra” al territorio diventando erogatrice di servizi per l’intera comunità.



17) Come reclamare e segnalare eventuali suggerimenti

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, o di segnalare eventuali suggerimenti.

Modalità di presentazione del reclamo

L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione
- tramite lettera scritta alla Direzione.

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

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

18) Progetto controllo qualità

Al momento non sono attivati.

19) ALLEGATI

- Organico professionale presente in turni (come definiti dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura).
- Contratto di ospitalità

In struttura sono esposti

- orario di visita;
- orario settimanale di effettiva presenza medica;
- turni delle professionalità impegnate.