

# Carta dei Servizi 2023

RSA VERNETTI  
Comune di Locana

<b>1. Presentazione e missione della Struttura .....</b>	
1.1 Storia, caratteristiche e destinatari.....	
1.2. Mission e principi .....	
1.3. Collocazione della Struttura e come raggiungerla .....	
1.4. L'organizzazione degli spazi e la tipologia delle camere.....	
<b>2. La domanda di accesso e le procedure .....</b>	
2.1. Il primo contatto .....	
2.2. La domanda di ammissione.....	
2.3. Accoglienza .....	
2.4. La presa in carico dell'Ospite.....	
2.5. Assegnazione della camera e ambientamento.....	
2.6. Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) .....	
2.7. Modalità di visita e contatti con i familiari.....	
2.8. Rientri a casa e uscite .....	
2.9. Ricoveri ospedalieri e visite ambulatoriali .....	
2.10. Dimissioni.....	
2.11. Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria .....	
<b>3. Gli staff e i servizi.....</b>	
3.1. Lo staff dirigenziale e lo staff operativo.....	
3.2. I servizi e le attività.....	
3.3. La giornata tipo dell'Ospite .....	
<b>4. Informazioni relative alla retta .....</b>	
4.2. Mancato pagamento della retta .....	
4.3. Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali.....	
<b>5. Sistema di qualità .....</b>	
5.1. Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica .....	
5.2. Strumenti di verifica e di informazione .....	
<b>6. Diritti e doveri degli Ospiti, criteri di tutela .....</b>	
6.1. Diritti degli Ospiti .....	
6.2. Doveri degli Ospiti e comportamenti richiesti .....	
6.3. La gestione dei dati e tutela della Privacy.....	
6.4. Segnalazioni e Reclami .....	

6.5. Attività rivolta alla popolazione esterna alla Struttura.....

## Carta dei Servizi

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo felici di darLe il **benvenuto** nella nostra Struttura: avremo il piacere di disegnare insieme a Lei e di offrirLe i servizi e l'assistenza ottimali per il Suo **benessere psico- fisico**, rispondendo ai Suoi **bisogni**, accogliendo i Suoi **desideri** e le Sue **abitudini di vita**.

Per questo, siamo **orgogliosi** di ospitarLa per il suo soggiorno presso la **RSA VERNETTI - Comune di Locana (TO)** e sarà nostro compito far sì che questa esperienza avvenga **nel migliore dei modi**.

Il documento che si accinge a leggere rappresenta la "**Carta dei Servizi**" della Struttura.

La "Carta dei Servizi" è un importante strumento di **informazione e conoscenza**.

In essa sono definite:

- ▶ le modalità per il concreto esercizio dei **diritti** dei cittadini;
- ▶ criteri per l'**accesso** alle prestazioni e le **modalità di erogazione** delle stesse;
- ▶ le **tipologie di rette** applicate e il dettaglio degli **eventuali costi aggiuntivi** per prestazioni specifiche.

È un documento in cui si trovano, inoltre:

- ▶ i fini e i principi ai quali ci atteniamo nell'erogazione dei servizi;
- ▶ le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni;
- ▶ la presentazione degli standard di qualità, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione;
- ▶ le modalità di verifica degli impegni assunti;
- ▶ le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi.

La "Carta dei Servizi" è una **dichiarazione d'impegno** che RSA esprime nei confronti degli Ospiti inseriti presso la Struttura Verneti.

I **destinatari** di questa "Carta dei Servizi" sono gli Ospiti, i loro familiari, gli Enti e tutti coloro che desiderano conoscere la RSA Verneti di Locana.

## **1. Presentazione e mission della Struttura**

### **1.1. Storia**

Il 30 novembre 1885 è una data particolare per la Vita della Valle Orco e Soana ed in particolare per comunità cittadina di Locana. In quella data infatti, con testamento olografo, il Cav. Giacomo Vincenzo Verneti istituisce l'omonimo Ospedale che, con ulteriori lasciti del Comm. Francesco Allaria e del Comm. Giuseppe Chiesa può istituire anche un reparto per "poveri vecchi".

Il 25 agosto 1893 l'Ospedale Verneti viene eretto ad Ente morale e con il 01 gennaio 1894 inizia il suo lungo cammino che lo porta ad avere nel 1934 un patrimonio immobiliare stimato in Lire 150.000 oltre a Lire 309.466 di certificazioni nominativi del Debito Pubblico che garantiscono alla struttura una rendita annua di Lire 10.831.

Come si evince da questi dati, desunti da indagini condotte negli archivi dell'Ospedale, la struttura è stata fortemente voluta dalla popolazione della vallata, per far sì che i meno fortunati di loro potessero avere una degenza serena ed un vecchiaia decorosa.

Tra questi il Sig. Net Calvi, originario di Locana emigrò negli Stati Uniti in gioventù. Alla sua morte dispose un lascito per erigere un padiglione che ospita attualmente il reparto per autosufficienti. La struttura ospedaliera "Verneti" di Locana ha svolto nel tempo una fondamentale opera di presidio socio-assistenziale e sanitario della Valle Orco e Soana.

Gli uomini e le Istituzioni che l'hanno voluta, e sostenuta, intendevano il territorio degno di essere dotato di tutte quelle strutture che consentono l'esercitarsi del vivere civile lungo tutto l'arco della vita umana agevolando la permanenza del presidio

umano in zone in cui il territorio ha particolare necessità di una costante opera e presenza dell'uomo per contrastare il deterioramento causato dal succedersi degli eventi naturali.

### Caratteristiche e destinatari

La struttura è autorizzata per 50 posti letto RSA, 3 posti letto di pronta accoglienza e 22 posti letto di RA.

Offre ospitalità di tipo residenziale ad anziani autosufficienti e non autosufficienti e che necessitano di un livello d'intensità assistenziale non più sostenibile a domicilio; sono inoltre possibili ricoveri temporanei di sollievo.

Con la D.G.R. n. 18 -4868, del 08.04.2022 della Giunta Regionale del Piemonte si è sancita l'estinzione, ai sensi dell'art 7 della L.R. n. 12/2017, dell'IPAB Casa di Riposo "Ospedale Vernetti" con subentro del Comune di Locana nella titolarità di tutti i rapporti giuridici attivi e passivi facenti capo all'IPAB estinta.

La successiva determina del Dirigente S.C. Medicina Legale dell'ASL TO4 – D. n. 519 del 22/06/2022 ha conferito al Sindaco pro tempore del Comune di Locana la legale rappresentanza della struttura e ne ha accreditato il funzionamento.

La gestione dei servizi è affidata alla Società CM SERVICE S.r.l.

Una residenza accogliente e un luogo ideale anche per soggiorni temporanei di sollievo in sicurezza, semplicità e comfort.

### 1.2. Mission e principi

La Mission della **RSA VERNETTI** è quella di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

- ▶ **eguaglianza:** rispetto di regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali, grado di istruzione, opinione politica;
- ▶ **imparzialità:** tutti gli Operatori sono impegnati a svolgere le loro mansioni in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli Ospiti;

- ▶ **continuità:** tutte le prestazioni sono erogate con continuità e regolarità, senza interruzione;
- ▶ **rispetto della dignità della persona:** gli Operatori si rivolgono agli Ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità;
- ▶ **partecipazione:** la partecipazione è garantita all'Ospite e ai suoi familiari grazie alla possibilità di formulare proposte o suggerimenti per migliorare il servizio. La Direzione s'impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni ricevute e anno per anno prende in esame le valutazioni dell'Ospite e dei suoi familiari circa la qualità del servizio reso.
- ▶ **efficacia ed efficienza:** la Direzione s'impegna a raggiungere obiettivi di efficacia e di efficienza garantendo agli Ospiti le seguenti funzioni: Informazione, Tutela, Partecipazione.
- ▶ **trasparenza:** assicura all'Ospite e ai suoi familiari la piena conoscenza delle prestazioni, delle attività e dei servizi offerti;
- ▶ **tutela:** viene realizzata sia attraverso le iniziative poste in essere dal Direttore, che riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione, sia attraverso il Regolamento, che definisce le procedure di accoglienza e le procedure da seguire per le segnalazioni e i reclami.

### 1.3. Collocazione della Struttura e come raggiungerla

La RSA Verneti è sita in Piazza Roma n. 2, a Locana

FOTO GOOGLE MAPS

### 1.4. L'organizzazione degli spazi e la tipologia delle camere

La RSA occupa un edificio a tre piani fuori terra, servito da ascensori e da scale che permettono di rendere sufficientemente indipendenti le varie tipologie di nuclei/ospiti e questo non

costituisce barriera architettonica per il passaggio tra un nucleo e l'altro e per lo spostamento interno degli Ospiti nei casi di sopravvenuta parziale od elevata non autosufficienza. I dati relativi agli indici di superficie per ospite, sono compatibili con quanto previsto dalle norme vigenti nazionali e regionali. Nel suo complesso ogni nucleo (piano) è dotato di autonoma Sala da pranzo, cucinotta di piano, sala ricevimento, bagno assistito, locale per il personale, locali deposito e magazzino. L'intera struttura è priva di barriere architettoniche, risultando, come previsto dalla normativa in vigore, totalmente accessibile.

## 2. La domanda di accesso e le procedure

### 2.1. Il primo contatto

Il primo contatto può avvenire su **iniziativa** dell'Ospite o di un suo familiare, mediante telefonata oppure attraverso il Servizio sociale o altri Enti. Il familiare può presentare domanda di accesso rivolgendosi all'Assistente Sociale del territorio di appartenenza o direttamente in Struttura.

È nostra cura garantire la possibilità di effettuare una **visita della Struttura** con il Direttore o un suo delegato.

In caso di situazioni di **emergenza sanitaria** o di eventuali altre situazioni critiche in termini di sicurezza, l'accesso alla Struttura sarà limitato; saranno comunque sempre possibili sia un colloquio telefonico approfondito con il Direttore sia la visione di materiale video e fotografico per raccogliere tutte le informazioni necessarie.

### 2.2. La domanda di ammissione

L'ingresso viene concordato tra il Direttore, l'ospite e i suoi familiari.

L'ospite, un suo familiare **ovvero il tutore, il curatore o l'amministratore di sostegno** sottoscrivono ufficialmente il contratto con il Direttore di struttura e consegnano i documenti necessari all'inserimento.

Al momento dell'ingresso l'ospite viene accolto da un delegato della struttura, da un'infermiera e da un *tutor* di riferimento individuato tra il personale addetto all'assistenza. All'ospite e ai suoi familiari si forniscono informazioni utili e necessarie per il periodo di degenza, si presenta all'ospite il/la compagno/a di camera e si illustrano gli arredi e le attrezzature in dotazione, sistema il corredo e gli effetti personali.

### 442.3. Accoglienza

I nuovi Ospiti verranno accolti in Struttura preferibilmente dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.30. Dovranno avere con sé la documentazione necessaria per l'ammissione in Struttura ovvero:

- ▶ documento di identità;
- ▶ fotocopia del codice fiscale;
- ▶ certificato di residenza o autocertificazione;
- ▶ cartella clinica più recente;
- ▶ prescrizione dei farmaci in uso;
- ▶ consenso al trattamento dei dati personali;
- ▶ corredo indicativo della biancheria e assegnazione di un numero identificativo (la cui applicazione sugli indumenti è a carico dei familiari);

## 2.4. La presa in carico dell'Ospite

Il Direttore Sanitario, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari e, ove possibile, dall'Ospite stesso, l'**anamnesi** e **informazioni relative alle abitudini** dell'anziano.

Tali informazioni verranno inserite nel **Fascicolo Personale** dell'Ospite, destinato a documentare e a riprodurre una

"fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'Ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RSA.

## 2.5. Assegnazione della camera e ambientamento

L'assegnazione della camera viene effettuata dalle Direzioni della Struttura sulla base di vari **fattori**: le preferenze dell'Ospite, gli elementi emersi dalla valutazione complessiva di ingresso, eventuali affinità o, al contrario, possibili criticità nella condivisione degli spazi personali con altri Ospiti, esigenze di servizio ad esempio legate alla sicurezza, disponibilità di camere e posti letto.

Come nuovo Ospite, l'anziano viene accompagnato per una prima conoscenza della Struttura e degli altri Ospiti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli relazioni interpersonali. Viene quindi accompagnato nella sua camera; insieme al personale a sua disposizione, riporrà e sistemerà i suoi oggetti, gli indumenti e la biancheria personale negli appositi spazi. Gli Operatori seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento, cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della Struttura, di comprenderne i bisogni e le preferenze e di risolvere eventuali criticità.

Con l'ingresso nella residenza inizia, infatti, un **periodo di ambientamento/di prova**, finalizzato a valutare l'adattabilità dell'Ospite alla vita comunitaria e il suo positivo inserimento. In casi di effettiva necessità potranno avvenire eventuali trasferimenti in un'altra stanza, su disposizione della Direzione, di norma sentiti l'Ospite e/o i suoi familiari.

Il modulo "Corredo indicativo di biancheria" riporterà la **dotazione personale di biancheria e di vestiario** che l'Ospite porterà con sé in Struttura. Ogni capo di vestiario personale dovrà essere contrassegnato con un numero indicato dalla Residenza. Tutta la biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, tovagliato) viene fornita direttamente dalla Struttura.

## 2.6. Piani Assistenziali Individualizzati (PAI)

L'équipe multidisciplinare si riunisce periodicamente e per ogni ospite definisce un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che ne rileva i bisogni stabilendo un progetto di mantenimento e/o di recupero delle capacità cognitive funzionali e motorie.

Con questo si realizza l'effettiva presa in carico della persona anziana, nella totalità e complessità dei suoi bisogni di salute e di assistenza. Il PAI viene controllato e verificato periodicamente tenendo conto dell'evoluzione delle esigenze personali e dei problemi eventualmente insorti. Viene modificato dall'équipe multi-disciplinare ogni qualvolta la situazione lo renda necessario.

Una volta elaborato, il PAI una volta elaborato può venir illustrato all'ospite e/o ai suoi familiari, che vengono così coinvolti in prima persona nella definizione degli obiettivi assistenziali.

## 2.7. Modalità di visita e contatti con i familiari

È nostro dovere prioritario **tutelare la salute** degli Ospiti della Residenza, applicando con la massima diligenza la **normative** vigenti in materia di sicurezza della Salute.

In situazioni di emergenza sanitaria o di eventuali altre situazioni critiche in termini di sicurezza, l'accesso alla Struttura risulta limitato, garantendo altre forme di colloquio con i propri familiari.

La Struttura residenziale "Vernetti" è una struttura aperta e, avuto riguardo dell'organizzazione delle attività interne, la visita dei familiari e conoscenti è consentita dalle ore 9.00 alle ore 11.30 e dalle 14.30 alle 17.30.

Al di fuori dell'orario indicato l'Ospite potrà ricevere visite previa comunicazione alla segreteria dell'Ente e avuto riguardo della non interferenza con le attività assistenziali degli altri Ospiti.

I visitatori sono tenuti a mantenere un comportamento tale da non arrecare disturbo agli Ospiti o ostacolo alle attività assistenziali e, comunque, rispettare le indicazioni che saranno loro fornite dal personale.

L'Ospite e/o il familiare o il visitatore che per propria incuria o disattenzione provocano danni alla Struttura o alle cose e beni saranno tenuti al pagamento dei danni arrecati.

## 2.8 Rientri a casa e uscite

L'Ospite può uscire e rientrare dalla Struttura in qualsiasi orario della giornata previa comunicazione al personale di segreteria, o comunque, al personale di assistenza compilando l'apposito modulo dove dovrà essere registrata riportando gli estremi dell'accompagnatore.

L' Ospite nelle uscite dovrà essere sempre accompagnato da un familiare o da un delegato, salvo richieste specifiche da inoltrare alle direzioni.

## 2.9. Ricoveri ospedalieri e visite ambulatoriali

In caso di **ricovero ospedaliero**, in assenza di familiari o tutori/curatori, la Struttura garantisce:

- ▶ il collegamento con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni di tipo clinico.

Per la tutela della salute di tutti gli Ospiti, al termine del ricovero ci atterremo ad una serie di procedure di verifica.

La nostra Struttura in ogni caso fa ricorso all' uso di test antigenici rapidi per degenti fragili o con accessi ospedalieri frequenti, per escludere possibili fattori di rischio nei confronti degli altri Ospiti e degli Operatori.

## 2.10. Dimissioni

L'ospite che desidera lasciare la RSA deve darne formale comunicazione alla Direzione della Struttura con preavviso di almeno 15 giorni. Il mancato rispetto del periodo di preavviso comporta il pagamento delle relative giornate anche se non godute. L'Ospite può venire inoltre dimesso, con disposizioni da parte della Direzione per mancato rispetto delle regole di convivenza, impossibilità della struttura a rispondere alle mutate condizioni

psicofisiche dell'Ospite e mancato pagamento della retta protratta per più di 60 giorni.

Al momento della dimissione, verrà consegnata ai famigliari la "Scheda di Dimissione", un documento che contiene una valutazione complessiva sullo stato di salute della persona, distinta in aspetti sanitari, assistenziali, riabilitativi e psicologici.

### 2.11. Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria

Tutta la documentazione sociosanitaria viene rilasciata all'Ospite o ai familiari al momento della dimissione.

Il Direttore Sanitario e l'infermiere predispongono una relazione clinica-sanitaria di dimissione a cui vengono allegati:

- ▶ cartella multidimensionale dell'Ospite,
- ▶ modulo "Scheda Dimissione";
- ▶ modulo "Cartellino terapia" (contenente la terapia in atto);
- ▶ esami clinici più recenti e significativi;
- ▶ copia dell'ultimo PAI;
- ▶ originali dei documenti in possesso della RSA (carta identità, codice fiscale, tessera sanitaria).

Nel caso in cui familiari, o aventi diritto richiedano l'accesso alla documentazione sociosanitaria, durante la permanenza in RSA, la Direzione organizza un colloquio con il Direttore Sanitario, per la consultazione della documentazione.

Qualora sia richiesta tutta la documentazione sanitaria o una parte di essa, l'Equipe Infermieristica, su indicazione della Direzione Sanitaria, ne fornisce copia.

## 3. Gli staff e i servizi

### 3.1. Lo staff dirigenziale e lo staff operativo

Lo **staff direzionale e amministrativo** opera nella RSA, nella propria specializzazione, sia rispetto ad attività ordinarie sia in

caso di attivazione di progetti speciali, di interventi o attività particolari, di azioni di comunicazione e promozione.

L'azione dell'intero staff è a supporto del Direttore di Struttura per garantire la massima funzionalità del servizio.

Per quanto concerne lo staff operativo, l'Ente "Verneti" dispone di personale specializzato e qualificato che lavora in équipe con l'obiettivo di garantire agli Ospiti la continuità assistenziale e la qualità del servizio.

Nel rispetto delle dotazioni minime di organico previste dalle vigenti normative, le varie professionalità che operano all'interno della Struttura sono:

- ▶ **Direttore di Struttura:** si occupa dell'organizzazione del personale e dei servizi, del monitoraggio delle prestazioni rese e delle relazioni con l'Amministrazione Comunale, con i familiari e con i soggetti del territorio, mirando a mantenere la Struttura in costante e attiva relazione con la comunità locale;
- ▶ **Direttore Sanitario:** svolge compiti organizzativi e di controllo per quanto attiene alle attività sanitarie; è responsabile dell'assistenza medica degli Ospiti, referente ICA e del Team Covid-19, per la vigilanza delle misure di tutela della salute degli Ospiti;
- ▶ **Psicologo:** offre assistenza e supporto psicologico agli Ospiti e anche ai familiari;
- ▶ **Infermieri:** garantiscono il controllo dei parametri vitali, il raccordo con il Direttore Sanitario e con i Medici di Medicina Generale e la gestione della terapia farmacologica;
- ▶ **Operatori Socio Sanitari:** offrono l'assistenza tutelare (igiene e cura, mobilizzazione e posture, alimentazione, vigilanza sul sonno e riposo, vigilanza sullo stato di benessere psico-fisico), anche di notte, e supportano le altre figure dell'equipe per favorire per gli Ospiti relazioni serene e costruttive;
- ▶ **Fisioterapista:** offre prestazioni riabilitative e rieducative volte principalmente a mantenere le capacità residue della persona;

► **Animatore:** garantisce attività relazionali e ricreative, programmandole e organizzandole sulla base delle capacità e delle preferenze degli Ospiti;

Inoltre, la Struttura Residenziale valorizza l'apporto delle associazioni di volontariato singolo o associati. I **Volontari** rappresentano un'importante risorsa per la Residenza, in quanto supportano le attività di animazione e nutrono le relazioni attraverso azioni coordinate e concordate con la Direzione e gli Operatori favorendo la continuità dei rapporti e la costruzione, in sinergia con l'Amministrazione locale, di reti territoriali a sostegno dei soggetti fragili che trovino proprio nei volontari i loro elementi propulsivi e realizzativi. Le attività di volontariato rivestono carattere occasionale e complementare secondo quanto previsto dalla D.G.R. n. 45-4248/12.

Segnaliamo, inoltre, la possibilità che scuole e istituti di formazione per corsi regionali di OSS, inviano i loro allievi per **tirocini formativi** presso la Residenza.

Le ore erogate per ciascuna figura professionale all'interno della Struttura rispettano la normativa vigente.

## 3.2. I servizi e le attività

### 3.2.1. Informazioni generali

RSA Verneti di Locana, offre servizi socio- sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Le caratteristiche del modello organizzativo attuato presso la Struttura sono:

► **organizzazione della giornata** secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle abitudini familiari degli Ospiti;

- ▶ elaborazione e revisione periodica e al bisogno del citato Piano assistenziale (**PAI**) per ciascun Ospite, compilato dall'équipe multidisciplinare che lavora in Struttura;
- ▶ modalità di **lavoro in équipe**;
- ▶ applicazione di **procedure per il passaggio consegne** tra gli Operatori, in funzione della continuità della cura;
- ▶ presenza di **protocolli operativi**.

### 3.2.2. Informazioni specifiche

Di seguito, una sintesi dei servizi offerti presso la RSA Verneti.

I servizi garantiti dal personale dello staff operativo sopra descritto (paragrafo 3.2.) sono:

- ▶ Assistenza medica e infermieristica;
- ▶ Assistenza socio-sanitaria e tutelare;
- ▶ Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico;
- ▶ Assistenza psicologica;
- ▶ Animazione;
- ▶ Ristorazione;
- ▶ Pulizie;
- ▶ Servizio Amministrativo.

Per quanto attiene al **Servizio di lavanderia**, il lavaggio della biancheria piana viene effettuato da una ditta esterna specializzata mentre il lavaggio della biancheria degli Ospiti è effettuato da personale della cooperativa che ha in gestione il servizio.

Il **Servizio di Parrucchiera e Pedicure** è a pagamento e viene effettuato al bisogno.

Il Servizio di **Assistenza Religiosa**, viene garantita almeno un mercoledì al mese dal Parroco del Comune di Locana con la celebrazione della S. Messa. E' prevista inoltre la possibilità di celebrare la liturgia del parola, almeno una volta al mese, in accordo con i diaconi presenti e disponibili della vicaria.

Gli Ospiti che lo desiderano possono fruire di un **servizio di custodia**, depositando piccole somme di denaro presso il Servizio Amministrativo, da utilizzare per le spese personali. Tali spese saranno rendicontate in riepiloghi mensili e consegnate al familiare di riferimento. Qualora l'ospite ritenesse di disporre di valori o somme di denaro eccedenti le piccole necessità giornaliere la RSA non si ritiene responsabile della custodia e non risponde dell'eventuale smarrimento.

### 3.3. La giornata tipo dell'Ospite

Si riporta di seguito un quadro sintetico della scansione della giornata all'interno della Struttura.

6.00- 8.00	alzata degli Ospiti, igiene della persona; aiuto nella vestizione preparazione Ospiti per colazione
8.00 - 9.00	colazione

9.15 –11.45	attività di animazione secondo programma settimanale trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico controllo e visite del Medico di Medicina Generale idratazione gestione guardaroba; uscite programmate distribuzione pasti Ospiti allettati accompagnamento Ospiti nella sala da pranzo
12.00	pranzo
13.00-14.30	riposo pomeridiano per gli Ospiti che lo desiderano
14.30.00-16.00	uscite programmate controlli sanitari programmati; bagni programmati
15.30-16.30	merenda
16.30-17.30	attività di animazione secondo programma settimanale trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale trattamenti sanitari di carattere infermieristico
18.00-19.00	distribuzione pasti Ospiti allettati accompagnamento Ospiti nella sala da pranzo e cena
19.00-22.00	Trasferimento degli Ospiti nelle sale comuni, o in camera. Possibilità di utilizzo di apparecchi televisivi o radiofonici comuni o personali. Accompagnamento Ospiti stanze per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario

2.00-6.00

durante il riposo l'OSS provvede al cambio dei dispositivi per l'incontinenza e il cambio posture

#### **4. Informazioni relative alla retta**

La retta è comprensiva di:

- ▶ servizi di assistenza medica, infermieristica, socio- sanitaria e tutelare;
- ▶ servizi di riabilitazione psico-fisica, animazione e assistenza psicologica;

- ▶ servizi generali (ristorazione, pulizie), amministrativi e complementari (così come sopra descritti);
- ▶ farmaci e ausili per incontinenza;
- ▶ ausili e presidi sanitari.

Non sono compresi nella retta i seguenti costi:

- ▶ servizio pedicure/cure estetiche (€ 15);
- ▶ servizio parrucchiere: i prezzi applicati dalla professionista che offre il servizio sono i seguenti: taglio donna €8, piega €10, taglio uomo €5;
- ▶ spese alimentari per menù speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- ▶ spese voluttuarie e telefoniche;
- ▶ trasporti da e verso l'esterno, in ambulanza o con altri mezzi.

Gli importi relativi a tali prestazioni dovranno essere saldati direttamente dall'Ospite o da un suo delegato responsabile, secondo consumo.

## 4.2. Mancato pagamento della retta

In caso di insolvenza dell'importo della retta, dopo due mensilità la Direzione, previa valutazione delle singole situazioni, ha facoltà di avviare le procedure di dimissione.

## 4.3. Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali

Annualmente, ai sensi del D.P.R. 917 del 22/12/1986 - art. 10 comma 1 lett. B e comma 2, art. 13 bis comma 1 lett C – e della Legge 104/92 artt 3 e 4, viene rilasciata, agli utenti o ai congiunti legalmente obbligati, una dichiarazione, firmata dal Direttore di Struttura, attestante gli importi versati nell'anno precedente.

## 5. Sistema di qualità

## 5.1. Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica

La Casa di Riposo "Ospedale Vernetti" si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti anche attraverso opportuni questionari da sottoporre agli Ospiti e attraverso la gestione dei reclami.

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- ▶ standard assistenziali garantiti nella Struttura rispetto ai minutaggi minimi di legge stabiliti dalla Regione Piemonte;
- ▶ rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- ▶ rispetto dei termini in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- ▶ rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- ▶ grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

## 5.2. Strumenti di verifica e di informazione

È prevista la possibilità di somministrare di **questionari di gradimento e soddisfazione** rivolti a Ospiti e Familiari.

## 6. Diritti e doveri degli Ospiti, criteri di tutela

### 6.1. Diritti degli Ospiti

La Casa di Riposo di Locana, oltre a garantire il rispetto dei diritti e dei doveri elencati nella Carta dei servizi della persona anziana, tutela i diritti dell'ospite previsti dal DGR

45-4248 del 2012:

- ▶ Diritto alla vita: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- ▶ Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- ▶ Diritto di prevenzione: ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- ▶ Diritto di protezione: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- ▶ Diritto di parola e di ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- ▶ Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- ▶ Diritto di partecipazione: ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- ▶ Diritto di espressione: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- ▶ Diritto di critica: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- ▶ Diritto al rispetto e al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- ▶ Diritto di riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- ▶ Diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche e religiose.

## 6.2. Doveri degli Ospiti e comportamenti richiesti

Alla luce dei principi su cui si fonda l'erogazione dei servizi offerti e dei diritti degli ospiti previsti dal DGR 45-4248 del 2012, enunciamo alcune regole di comportamento che sono alla base di qualsiasi rapporto di civile convivenza e che ciascun ospite deve dunque rispettare. Per motivi di sicurezza e rispetto della normativa vigente in ordine alla tutela della privacy è opportuno che i visitatori siano riconosciuti all'accettazione.

L'Ospite:

- ▶ dovrà tenere un **comportamento** corretto, dignitoso e rispettoso della propria persona e dei diritti degli altri Ospiti presenti, osservando regole di buona educazione e di civiltà sociale;
- ▶ dovrà avere cura dei propri **oggetti**, conservandoli in buono stato, nonché avere rispetto degli **arredi** e delle **attrezzature** messe a disposizione sia nelle singole camere sia negli altri luoghi di vita comune;
- ▶ potrà contribuire all'**arredamento** della propria stanza con oggetti di sua proprietà compatibilmente con le esigenze funzionali e di sicurezza della Casa di Riposo;
- ▶ è tenuto al rispetto degli **orari di servizio** adottati presso la Struttura, in particolare per le prestazioni relative al servizio alberghiero;
- ▶ è tenuto al rispetto delle **prescrizioni sanitarie** del Medico di Medicina Generale o del personale medico di Struttura, relative sia alle terapie farmacologiche sia al regime alimentare;
- ▶ deve permettere al personale l'**accesso alla camera** per tutte le operazioni che si rendano necessarie (es.: pulizia e sanificazione);
- ▶ non può affidare al personale in servizio presso la struttura qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio (procure, deleghe di tipo economico, tutele, curatele, gestioni patrimoniali).

Ulteriori indicazioni provengono dal **Regolamento di Struttura**, del quale riportiamo un estratto:

- ▶ non sono permessi l'abuso di bevande alcoliche;
- ▶ è permesso fumare solamente all'esterno;
- ▶ è vietato tenere armi proprie o improprie;
- ▶ è vietato tenere in Struttura animali o oggetti che possano contrastare con le norme igieniche e di pulizia adottate a tutela della salute di tutti;
- ▶ non è consentito l'uso di apparecchi personali per il riscaldamento, di fornelli o di altre suppellettili vietate dalle leggi e/o dai regolamenti;
- ▶ non possono in alcun caso essere introdotte in Struttura bevande o alimenti integrativi senza specifica autorizzazione della Direzione.
- ▶ eventuali apparecchi radiofonici e/o televisivi personali devono essere tenuti a basso volume nelle ore di riposo ed essere in regola con le vigenti norme di sicurezza.

Per motivi di sicurezza e rispetto della normativa vigente in ordine alla tutela della privacy, è opportuno che i **visitatori** siano riconosciuti all'accettazione.

### 6.3. La gestione dei dati e tutela della Privacy

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli Ospiti abbiamo previsto:

- ▶ un'informazione completa e l'accordo dell'Ospite e/o del familiare rispetto alle cure prestate e alle attività svolte;
- ▶ la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016) come ampiamente descritto all'Art 15 del Regolamento della RSA.

I dati forniti dall'Ospite o acquisiti nell'ambito della sua permanenza presso la Struttura sono trattati secondo le seguenti finalità:

- ▶ svolgimento dell'attività sanitaria e socio assistenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzata alla gestione del

PAI, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'Ospite, al recapito in farmacia delle ricette mediche per il prelievo di farmaci;

▶ elaborazione dei dati per le scritture contabili obbligatorie, redazione di documenti fiscali e amministrativi, prestazioni di servizi o simili, inserimento e aggiornamento della nostra anagrafe dei clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge;

▶ eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

#### 6.4. Segnalazioni e Reclami

La Casa di Riposo garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

##### Segnalazione alla struttura:

▶ di persona o telefonicamente al Direttore di Struttura;

▶ mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi;

▶ mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della Struttura che provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile.

#### 6.5. Attività rivolte alla popolazione

La RSA si occupa inoltre di fornire un servizio di prelievo esami ematici in collaborazione con i laboratori analisi dell'ASL TO4. Possibilità di prenotazioni esami presso gli sportelli della Struttura, esecuzione dei prelievi programmati da infermieri e ritiro referti. La RSA si rende inoltre disponibile ad effettuare iniezioni o piccole medicazioni alla popolazione che ne necessita.

INSERIREI ANCHE EVENTUALMENTE DELLE FOTO DELLA STRUTTURA

## **RSA VERNETTI- LOCANA**

Piazza Roma, 2

10080 LOCANA (TO) Tel. 0124.83108

e-mail: [infocasariposo@comune.locana.to.it](mailto:infocasariposo@comune.locana.to.it);

[direzionecasariposo@comune.locana.to.it](mailto:direzionecasariposo@comune.locana.to.it)

Le indicazioni esposte in questa carta dei servizi sono suscettibili di modifiche in base alle normative vigenti ed i relativi aggiornamenti.

