



I.P.A.B.

OSPEDALE RICOVERO "PASQUALE TOSO"

CARTA DEI SERVIZI



VIA SAN MARTINO 3/C 12043 CANALE (CN)

INDICE CARTA DEI SERVIZI

ARGOMENTI	PAGINA
1. Lettera ai Clienti	3
2. Presentazione	4
3. Finalità	6
4. Diritti degli Ospiti	6
5. Servizi	8
6. Modalità di accesso	10
7. Rette	11
8. Rilevazione grado di soddisfazione	11

LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti, le modalità di accesso agli stessi, le regole di vita comunitaria e di rappresentanza degli Ospiti, gli standard di qualità, i nostri impegni, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l’impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l’augurio che possano essere graditi i nostri servizi, porgiamo rispettosi saluti.

Il Presidente

OSPEDALE RICOVERO “P.TOSO” – CANALE – CARTA DEI SERVIZI

Le prime notizie relative all'esistenza di una struttura dedicata alla cura di persone povere ed al recupero di fanciulle con problemi, gestita da una congregazione religiosa, sono presenti in documenti che risalgono all'inizio del 1700; ma è nel 1818 che, per opera dell'Arciprete Francesco Brignolo e di pie persone con proprie sostanze/mezzi, ed eretto in corpo morale il 28.04.1818 dal Re Vittorio Emanuele, con Regie Patenti registro 16 – c. 177, con la seguente denominazione: “Regio Ospizio di Carità”, ha inizio la storia dell'attuale Casa di Riposo.

Negli anni 30, a seguito del generoso lascito del Generale Pasquale Toso, venne ampliato l'edificio esistente con una nuova ala e cambiata la denominazione sociale in: “OSPEDALE CIVILE PASQUALE TOSO” fino all'anno 1986, quando l'attività sanitaria passò in gestione all'USSL e all'IPAB restò unicamente l'attività assistenziale verso gli anziani. La residenza fu denominata OSPEDALE RICOVERO PASQUALE TOSO.

Nonostante nel corso degli anni si sia provveduto a migliorare i locali ed adeguarli alle nuove esigenze residenziali per anziani, nel 2008 il Consiglio di Amministrazione decide di alienare l'immobile per trasferirsi in locali di nuova costruzione e più vicini all'ottemperanza delle varie D.G.R. in tema di servizio socio assistenziale.

Dal 2010 la nuova struttura opera all'interno della Cittadella della Salute, a cui fanno capo anche il Distretto Sanitario dell'ASL CN2 e le residenze per anziani ultrasessantacinquenni gestite dal Comune di Canale. Questa sinergia ha permesso di creare un polo che ha per finalità quella di dare un servizio di continuità assistenziale, ad una fascia di popolazione sempre più emergente, erogando prestazioni di solidarietà sociale e socio sanitarie volti ad assicurare agli stessi migliori condizioni di vivibilità.

AMMINISTRAZIONE

L'Ospedale Ricovero P. Toso è un Istituto di Pubblica Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.). E' un Ente di diritto pubblico, amministrato da un Consiglio di Amministrazione composto da 1 Presidente, 4 Consiglieri nominati dalla Giunta Comunale, che durano in carica cinque anni, il Parroco pro tempore di Canale membro nato quindi di diritto, 1 Segretario Amministrativo. Questi forniscono, sulla base di deliberazioni assunte durante le riunioni, gli indirizzi delle attività e gli obiettivi da perseguire. Segue un Responsabile di Struttura denominato “Direttore di Comunità Socio – sanitaria” a cui è affidato il compito di organizzazione, verifica e vigilanza sul raggiungimento degli indirizzi stessi.

OSPEDALE RICOVERO “P.TOSO” – CANALE – CARTA DEI SERVIZI

LA STRUTTURA RESIDENZIALE

La struttura sita in Canale , via San Martino 3/c ha una capacità ricettiva di 60 posti letto organizzati in nuclei in base al profilo di autonomia degli Ospiti.

Il numero di telefono è: 0173 – 95690

Il numero di fax è: 0173 – 970763

e-mail: ricovero.ptoso@tiscali.it

P.E.C.: info@pec.casadiriposopasqualetoso.it

PERSONALE

La dotazione complessiva del Personale dipendente dell’Ente è composta da:

- n. 1 Direttore
- n. 1 Responsabile dei Servizi Amministrativi
- n. 6 Operatori Socio Sanitari

inoltre attraverso l’istituto dell’appalto e di specifiche convenzioni si avvale del seguente personale esternalizzato per assicurare i requisiti organizzativi fissati dalla D.G.R. regionale:

- n. 01 Direttore Sanitario
- n. 04 Infermieri
- n. 14 Operatori Socio Sanitari
- n. 01 Fisioterapista
- n. 01 Psicologo
- n. 01 Educatore Professionale

FINI ISTITUZIONALI

OSPEDALE RICOVERO “P.TOSO” – CANALE – CARTA DEI SERVIZI

L’I.P.A.B. P.Toso ospita nella propria struttura, costituita da 1 nucleo R.A. e 2 nuclei R.S.A. , anziani auto – semi e non autosufficienti, alle quali sono offerti:

- una sistemazione residenziale di tipo alberghiero, organizzata nel rispetto dei bisogni di ciascuno, con lo scopo di stimolare la socializzazione e la conduzione di una vita attiva, valorizzando e sostenendo il rapporto con la famiglia;
- tutti gli interventi medici, infermieristici e riabilitativi necessari a prevenire e curare le malattie croniche ed il loro riacutizzarsi, offrendo assistenza qualificata 24 ore su 24;
- un’assistenza individualizzata, orientata al mantenimento ed al recupero delle residue capacità d’autonomia della persona, alla promozione del benessere e degli interessi personali, attraverso quotidiane proposte di stimolazione e riattivazione, sollecitando a compiere con indipendenza le normali azioni della vita quotidiana, in un ambiente sereno dove la prima regola è il rispetto della dignità umana;
- libertà di uscita degli ospiti, con autorizzazione.

Ai fini della erogazione del contributo regionale per l’assistenza di rilievo sanitario prestata agli Ospiti in R.S.A. in convenzione con l’ASL CN2 di Alba o altre, la valutazione della parziale o totale non autosufficienza viene eseguita dall’Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) della predetta ASL.

DIRITTI DEGLI OSPITI

L’Ente intende dare concreta applicazione ai seguenti diritti e principi fondamentali nella erogazione del servizio:

- **DIRITTO ALLA VITA:** ogni Ospite deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- **DIRITTO AL DECORO:** La casa di Riposo considera fattore prioritario per il decoro dell’individuo:
 - *L’igiene personale e la cura dell’aspetto della persona* – con l’impiego di risorse umane e degli ausili necessari, devono essere assicurate nelle forme e nei modi adeguate per mantenere un costante benessere dell’Anziano Fragile. Particolare rilievo viene dato ai servizi di manicure, pedicure e parrucchiere. Tutte le varie fasi attuative non possono prescindere dal totale rispetto della dignità della persona.
 - *L’abbigliamento* – i capi indossati devono essere adeguati per una decorosa presentazione dell’Ospite ed adeguati alla patologia e alla stagione.
 - *L’igiene degli ambienti* – tutti gli ambienti di comunità devono essere puliti ed igienizzati mediante l’impiego di apparecchiature, detersivi e disinfettanti adeguati e necessari.
- **DIRITTO DI PROTEZIONE, DI PAROLA E DI ASCOLTO:** ogni persona in condizioni di fragilità deve essere difesa da speculazioni e raggiri, deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.

OSPEDALE RICOVERO “P.TOSO” – CANALE – CARTA DEI SERVIZI

- DIRITTO AD UNA ADEGUATA ALIMENTAZIONE: è importante che ogni Ospite fruisca dei pasti adeguati dal punto di vista:
 - Quantitativo e qualitativo
 - Dietetico
 - Calorico – proteico
 - Della temperatura
 - Dell’orario
- DIRITTO ALL’INDIVIDUALITA’: ogni Ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad un’assistenza personalizzata (P.A.I.) che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata.
- DIRITTO AD UNA STRUTTURA CHE OPERI IN SINERGIA: l’assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative ed operative della Casa di Riposo sono improntate ad una integrazione fra tutte le attività di cui l’Anziano fragile è destinatario: sanitarie, assistenziali, igieniche, riabilitative, di animazione ed alberghiere.
- DIRITTO DI PREVENZIONE E DI SICUREZZA: ad ogni Ospite deve essere assicurato lo strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e in caso di emergenza, di qualsiasi natura, l’Ospite ha diritto di ricevere prioritariamente tutte le forme di intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo.
- DIRITTO AL CORRETTO CONTATTO CON LA FAMIGLIA: in nessun caso è possibile ipotizzare che la Casa di Riposo possa sostituire i legami affettivi e personali dell’Ospite. Deve, invece considerare la famiglia come una risorsa, sollecitando i familiari a visite frequenti, in modo da non interrompere la normale continuità affettiva, facendosi promotrice di appropriate iniziative (ad es. il pranzo di Natale all’interno della struttura con i propri cari). L’Ospite, attraverso il Responsabile di Struttura, ha diritto che la sua famiglia sia correttamente informata riguardo le proprie condizioni socio-sanitarie.
- DIRITTO DI INFORMAZIONE E DI PARTECIPAZIONE: ogni Ospite deve essere informato sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposto e **deve** essere coinvolto sulle decisioni che lo riguardano.
- DIRITTO DI ESPRESSIONE E DI CRITICA: ogni Ospite deve essere considerato come individuo portatore di idee e valori ed al diritto di esprimere le proprie opinioni, dichiarare liberamente il proprio pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che lo riguardano.
- DIRITTO ALLA RISERVATEZZA: ogni Ospite ha diritto al rispetto delle notizie che lo riguardano.
- DIRITTO DI PENSIERO POLITICO E DI RELIGIONE: ogni Ospite deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali, politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

DOVERI RICHIESTI ALL’OSPITE

OSPEDALE RICOVERO “P.TOSO” – CANALE – CARTA DEI SERVIZI

- Rispetto del **divieto di fumare** all'interno della struttura;
- Rispettare il divieto di tenere fornelli elettrici e/o qualunque apparecchiatura a rischio di incendio;
- Rispettare l'integrità degli ausili ricevuti in dotazione (sedie a rotelle, girelli etc);
- Rispettare la dignità ed il pudore degli altri Ospiti;
- Rispettare il divieto di tenere oggetti di valore o ingenti somme di denaro in quanto l'Amministrazione non si assume la responsabilità in caso di smarrimento o furto;
- Comunicare al Direttore della Struttura o chi per esso, eventuali situazioni di disagio, reali o presunte, al fine di collaborare per il superamento delle stesse.

SERVIZI OFFERTI

I servizi residenziali sono rivolti ad anziani autonomi e non autonomi. Il cliente viene accolto in uno dei nuclei funzionali ed omogenei in base alle esigenze sanitarie riscontrate e prevede la fruizione dei seguenti servizi:

VITTO	Il servizio di ristorazione è affidato a ditta esterna specializzata che si avvale per la preparazione dei pasti della cucina dell'Ente ubicata all'interno della struttura. Il menù è articolato in sette giorni a rotazione mensile, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi e prevede variazioni stagionali. I menù comuni e quelli personalizzati sono redatti in collaborazione con l'ASL CN2 e vidimati dalla stessa.
REFEZIONE	Il servizio di refezione è così articolato: colazione: ore 08.00 in camera pranzo: ore 12.00 sala da pranzo cena: ore 18.30 sala da pranzo Per gli Ospiti allettati è prevista la somministrazione del pasto in camera con appositi vassoi termici.
ALLOGGIO	La struttura dispone di 30 camere doppie con bagno. A richiesta può essere richiesto l'utilizzo di una camera doppia ad uso singola con relativo supplemento. Tutte le camere dispongono di apparecchio TV.
PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE	Per ogni Ospite viene definito il Piano assistenziale individuale
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	Viene garantita attraverso nr.4 Infermieri, con il seguente orario: dalle ore 06,00 alle ore 21,00, sette giorni su sette. Per le restanti ore il servizio è garantito attraverso l'istituto della reperibilità
ASSISTENZA MEDICA	Un medico di medicina generale, convenzionato con l'A.S.L., è presente tutti i martedì nella struttura per una valutazione e controllo geriatrico degli Ospiti. Inoltre è presente ogni volta che vi è la necessità su richiesta del personale Infermieristico.
ASSISTENZA	Viene garantita da figure dell'area professionale secondo il fabbisogno di

OSPEDALE RICOVERO “P.TOSO” – CANALE – CARTA DEI SERVIZI

PSICOLOGICA	ogni Ospite e/o dei familiari.
IGIENE E CURA DELLA PERSONA	E' garantita dagli operatori dell'assistenza tutelare che agiscono sulla base dei P.A.I. e delle indicazioni del personale sanitario.
ANIMAZIONE	Viene garantita attraverso la figura professionale di un animatore secondo un progetto generale concordato con l'A.S.L.
RIABILITAZIONE	Viene garantita da figure dell'area professionale secondo il fabbisogno di ogni Ospite.
PALESTRA	La struttura è dotata di una sala per le terapie di riabilitazione adeguatamente attrezzata.
PODOLOGO	E' presente una volta al mese per la cura dei piedi.
PARRUCCHIERA	E' presente una volta alla settimana generalmente il giovedì.
LAVANDERIA	Il servizio di lavanderia è limitato ai soli capi personali degli Ospiti . Il servizio di noleggio giornaliero di tutta la biancheria necessaria alla corretta gestione della Casa di Riposo (lenzuola, tovaglie, asciugamani, coperte etc....) è affidato ad una ditta esterna in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001-2000.
ASSISTENZA RELIGIOSA	La struttura è dotata di Cappella Religiosa, dove viene assicurato lo svolgimento delle funzioni religiose di culto cattolico, con i seguenti orari: mercoledì e sabato ore 16.00.
UFFICI	L'Ente garantisce l'apertura degli Uffici Amministrativi al pubblico dalle ore 09,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00 dal lunedì al venerdì. Il sabato dalle ore 09,00 alle ore 12,00. La domenica è garantita la presenza di un Responsabile all'interno della struttura.
ORARI VISITE ESTERNE	Ogni Ospite può ricevere visite dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00
ALTRI SERVIZI GENERALI	La struttura inoltre è dotata di: BIBLIOTECA SALA TV SALA POLIVALENTE PER LE TERAPIE OCCUPAZIONALI AMPIO GIARDINO PARCHEGGIO INTERNO

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Le procedure di ammissione nei diversi nuclei dell’Ente sono disciplinate come segue:

- Le domande di ammissione in R.S.A., per le persone aventi diritto a beneficiare del pagamento della quota sanitaria con il contributo regionale devono essere presentate all’assistente Sociale del Comune di residenza e gli ingressi avvengono a seguito di valutazione da parte dell’U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica) secondo l’ordine di graduatoria predisposto dalla stessa;
- Le domande di ingresso in R.A. e in R.S.A. non in convenzione devono essere redatte in carta libera su apposito modulo predisposto, devono essere indirizzate all’Amministrazione della Casa di Riposo e con esso si intendono anche sottoscritti gli impegni in relazione al regolamento interno e alle condizioni economiche richieste.

In ogni caso la documentazione richiesta all’ingresso è la seguente:

1. Un documento personale di riconoscimento in corso di validità;
2. Certificato di residenza in carta semplice ovvero autocertificazione;
3. Codice fiscale;
4. Tessera sanitaria;
5. Documento di esenzione ticket della spesa sanitaria se in possesso;
6. Certificato medico in cui si attesti la mancanza di patologie contagiose in atto e la possibilità di vivere in comunità;
7. Documentazione sanitaria relativa a ricoveri precedenti e/o altra documentazione medica disponibile;
8. Verbale di invalidità (se aventi diritto)
9. Consenso al trattamento dei dati personali (D.Lgs. 30/06/2003 196 “tutela della privacy”)

Le nuove ammissioni nella Casa di Riposo per i posti ad accesso privato sono accordate secondo un elenco di priorità:

1. Residenza nel comune di Canale;
2. Urgenza effettivamente accertabile;
3. Crono logicità della presentazione della domanda;
4. Residenza nei comuni limitrofi.

MODALITA’ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

OSPEDALE RICOVERO “P.TOSO” – CANALE – CARTA DEI SERVIZI

L’Ospite appena giunto in struttura, viene accolto dal personale di riferimento. Segue una visita della struttura, grazie alla quale l’Ospite ed i suoi familiari ricevono informazioni utili che facilitano l’inserimento ed il processo di orientamento nel nuovo ambiente. Nei primi giorni i familiari vengono invitati a rimanere più tempo in struttura nelle ore diurne per favorire l’ambientamento dell’Ospite.

Entro e non oltre un mese l’Unità operativa interna provvede a redigere il piano di assistenza individuale qualora questo non sia già stato redatto dall’U.V.G. di appartenenza.

RETTE

Le rette, per gli Ospiti non in convenzione, vengono deliberate annualmente dal Consiglio di Amministrazione, suddividendole tra ospiti residenti e non residenti. Esse devono essere corrisposte anticipatamente nei primi cinque giorni del mese e comprendono una quota alberghiera per la tipologia della camera in cui viene ospitato l’anziano:

- CAMERA DOPPIA CON BAGNO
- CAMERA DOPPIA CON BAGNO AD USO SINGOLA
- CAMERA SINGOLA CON BAGNO

ed una quota quantificata in base ai servizi di assistenza aggiuntiva riportati nella scheda di valutazione personale (**scala Barthel Index**).

L’ammontare della retta per gli Ospiti in convenzione viene determinata sulla base della tariffa giornaliera di riferimento regionale per i servizi residenziali per anziani.

Oltre alla retta l’Ospite deve pagare le spese accessorie che sono:

- Il rimborso dei farmaci non concessi dal S.S.N.
- Il rimborso delle quote di partecipazione al S.S.N. (qualora previste)
- Il rimborso di eventuali somme anticipate dall’Ente per conto dell’Ospite
- Il rimborso dei trasporti ambulanza se non prevista l’esenzione

RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE

Obiettivo dell’Ente è quello di rendere la permanenza del cliente nella struttura residenziale la più serena e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere il grado di soddisfazione dei clienti in relazione al servizio erogato. A tale scopo una volta all’anno l’Ente effettua un’indagine sulla soddisfazione degli Ospiti e familiari mediante la somministrazione di un questionario.