

# INDICE

1. CHI SIAMO
2. AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE
3. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI
4. MISSION DELLA STRUTTURA
5. I PRINCIPI FONDAMENTALI
6. GLI OBIETTIVI PRINCIPALI
7. I DIRITTI FONDAMENTALI GARANTITI
8. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA
9. SERVIZI EROGATI
10. SERVIZI GENERALI
11. PERSONALE PREVISTO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA
12. PAGAMENTO DELLA RETTA
13. REGOLE DI COMPORTAMENTO
14. ORARI DELLA STRUTTURA
15. VOLONTARIATO
16. RAPPORTI CON LA RETE DEI SERVIZI ESTERNI
17. SISTEMA DI GESTIONE
18. MODALITA' DI MISURAZIONE DELLA QUALITA'
19. COME SPORGERE SEGNALAZIONI O RECLAMI

## 1) CHI SIAMO

La Casa di Riposo “Sacro Cuore” di Robilante, sita in piazza Olivero 6, era sorta, grazie alla lodevole iniziativa del Pievano don Giovenale Riba, nell’anno 1960 ed inaugurata soltanto il 13 ottobre 1963, a causa della mancanza di fondi per portarla a termine.

Era dotata di 15 posti letto. Direttrice ed infermiera della Casa di Riposo era una Suora Giuseppina. Nel 1986, la struttura venne ampliata nei locali dell’ex Asilo “Luigi Emina”.

Negli anni 90, per adeguarsi alle nuove normative igieniche e di sicurezza, si rendeva necessario un intervento di ristrutturazione ed ampliamento portato a compimento dal Parroco Don Giuseppe Parola, grazie anche alle erogazioni della Cementeria Presacamenti, nelle persone dei fratelli Buzzi, al contributo della locale Banca di credito Cooperativo e alle generose offerte dei Robilantesi. L’intervento si concluse nell’autunno del 1998.

Nel corso degli anni il Parroco Don Giuseppe Parola, Don Gi per i suoi parrocchiani, dedicò anima e corpo alla Struttura ed ai suoi ospiti.

All’inizio del 2005 lasciavano il servizio, dopo 40 anni di lodevole impegno, le Suore Giuseppine di Cuneo, a cui subentrarono le Suore Indiane.

Negli ultimi anni, con l’aggravarsi delle condizioni di salute degli ospiti, si è resa necessaria una ulteriore revisione della Casa con la creazione di 2 reparti RSA da 20 posti letto ciascuno (per persone non autosufficienti). Dopo 4 anni di lavori, a seguito di sopralluogo da parte della Commissione di Vigilanza, con determina n. 128 del 29/01/2019, **la Struttura è stata autorizzata in via definitiva per n. 48 posti letto** di cui 40 RSA (non autosufficienti) e 8 RAA (autosufficienti).

In questa fase di riorganizzazione si è scelto di intitolare la Casa di Riposo al Parroco da poco scomparso e che tanto aveva fatto per la Struttura. Con una grande celebrazione di intitolazione nel mese di luglio 2015, la Struttura è diventata quindi **Casa di Riposo “Don Giuseppe Parola”**.

Oggi come allora, la Casa di Riposo di Robilante, nata all’insegna della carità cristiana e della fede nella Divina Provvidenza, continua la sua missione con lo stesso spirito.

**CASA DI RIPOSO “DON GIUSEPPE PAROLA”  
PIAZZA M. OLIVERO, 6 - 12017 ROBILANTE (CN)**

TEL. 0171 78659 - [email: direzione@casadonparola.it](mailto:direzione@casadonparola.it)



**Arrivando da Cuneo**, capoluogo di Provincia, si segue la S.S. 20 per il Colle di Tenda (Francia). Superato l’abitato di Borgo S.D., si lascia la Statale per prendere la vecchia strada per il colle di Tenda che attraversa l’abitato di Roccavione e prosegue verso Robilante.

Entrando in paese si arriva di fronte alla Chiesa dove da poco è presente una rotonda. Si prosegue dritto e si svolta alla prima strada a sinistra e, a 20 m., nuovamente a sinistra, entrando nella Piazza M.Olivero.

La Casa di Riposo “Don Giuseppe Parola” è sul fondo della Piazza dal lato destro, subito dopo il Bar “Ka d’or”.

**Arrivando da Limone P.te** (e dalla Francia), a monte del paese si lascia la S.S.20, seguendo l’indicazione di Robilante. All’ingresso del paese si giunge ad una piccola rotonda e si prosegue dritto. Successivamente si svolta alla prima strada a destra (a circa 300 m.) e poi a 20 m. a sinistra, entrando in Piazza M. Olivero.

## 2) AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE

La Casa di Riposo è di proprietà della Parrocchia San Donato di Robilante.

A partire dal 01 maggio 2010, la Parrocchia ha dato in gestione il Presidio Socio-assistenziale nella sua totalità alla **Cooperativa SACRO CUORE**, con sede presso la stessa Casa di Riposo.

La Cooperativa è responsabile del Servizio offerto, provvede al regolare funzionamento della Struttura ed alla gestione del Personale della stessa (sia per quanto riguarda l'assistenza, sia per il servizio di cucina e di pulizia).

La Cooperativa, in quanto Ente gestore, è anche titolare delle autorizzazioni al funzionamento della Struttura.

Inoltre, a seguito dell'ultima modifica della Concessione dell'autunno 2019, la Cooperativa in cambio del comodato d'uso della Struttura si occupa delle manutenzioni straordinarie degli impianti ed in parte dell'immobile stesso (fino all'importo pattuito nel contratto decennale).

La Parrocchia mantiene la possibilità di dare il proprio **parere preventivo** rispetto ad alcuni aspetti fondamentali come previsto dalla Concessione del Servizio. Si ribadisce che la proprietà della Casa di Riposo rimane comunque della Parrocchia che, in caso valutasse non più valido il servizio offerto dalla Cooperativa, può rescindere il contratto di Concessione in essere.

### Organigramma Cooperativa

#### **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

- Presidente: Avonto Gianluigi;
- Vicepresidente: Bertaina Mirella;
- Consiglieri:
  - Burzi Massimo Edoardo;
  - Girello Enrico;
  - Manassero Enrico;
  - Marchisio Nadia;
  - Rava Luciano;

Direttore Responsabile della Struttura:	<b>Dott. Manassero Enrico</b>
Direttore Sanitario	<b>Dott. Milano Giovanni</b>
Coordinatrice di struttura	<b>Ed. Prof. Mambrin Doriana</b>
Responsabile Infermeria	<b>I.P. Bottero Monica (Studio Infermieri Insieme)</b>
Responsabile Cucina	<b>Cuoco Rava Luciano</b>
Fisioterapisti	<b>Ft. Castellino Fulvio, Ft. Isaia Fabrizio</b>
Psicologa	<b>Dott.ssa Morelli Alessia</b>
Educatrice professionale	<b>Ed. Prof. Cipolletta Alessia</b>
O.S.S. itinerante – responsabile progetto “Re-stare a casa”	<b>Marchisio Nadia</b>

## **Autorizzazione e Accredimento**

A seguito degli ultimi lavori di ristrutturazione, con la **Determinazione n.128 del 29/01/2019**, la Commissione di Vigilanza sulle Strutture Sanitarie e Socio Assistenziali dell'ASL CN1 ha rilasciato l'Autorizzazione definitiva al funzionamento della Struttura denominata Casa di Riposo "Don Giuseppe Parola" per **n. 40 posti letto RSA suddivisi su 2 piani e 8 posti letto RAA al terzo piano**.

Tale autorizzazione è stata rilasciata alla **Sacro Cuore Società Cooperativa Sociale**, attuale Ente gestore della Casa di Riposo e titolare delle autorizzazioni al funzionamento.

La Struttura è **Accreditata** con il Servizio Sanitario Regionale dal 2009,

I posti letto accreditati e quindi convenzionabili sono al momento **12**, come definito dalla **determina n. 826 del 23/07/2013**.

### **3) CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi si propone di far conoscere ai cittadini i servizi socio-assistenziali erogati dalla Casa di Riposo "Don Giuseppe Parola".

La carta dei servizi è uno strumento che fissa principi e regole nei rapporti tra la Casa di Riposo che eroga i servizi e i Cittadini che ne usufruiscono.

Costituisce una concreta manifestazione del cambiamento della cultura nei rapporti tra Ente e Cittadino, nell'ottica del miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Rappresenta, pertanto, un vero e proprio patto scritto che impegna l'Amministrazione ad un costante miglioramento organizzativo e funzionale per tenere in massima considerazione le esigenze del Cittadino, al fine di garantire il diritto al miglior servizio ottenibile. Obiettivo primario dell'Amministrazione è il far sentire la persona ospite accolta in una struttura affidabile dove tutto il personale persegue il ben-essere fisico e relazionale dei residenti.

L'attuale Carta dei Servizi è stata elaborata attenendosi ai criteri richiesti dall'A.S.L. per le Strutture accreditate.

Le pagine che seguono descrivono in primo luogo l'organizzazione, i Servizi offerti dalla Casa di Riposo e le modalità di accesso a tali Servizi.

Il lettore troverà successivamente gli obiettivi di miglioramento della qualità e gli strumenti di tutela degli anziani (con utili indicazioni per sapere come presentare suggerimenti e reclami).

#### 4) MISSION DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo “Don Giuseppe Parola” trova il suo fondamento nei valori cristiani di solidarietà, sostegno a chi ha bisogno, dignità e servizio. Questi sono i principi fondanti su cui si poggia la Residenza e che indicano in modo marcato e netto la direzione della Struttura. Essa vuole essere in primo luogo un Servizio concreto ai cittadini di Robilante, in un’ottica di comunità che si prende cura dei suoi membri.

Scopo della Casa di Riposo è concretamente quello di ospitare, mantenere ed assistere persone anziane, di ambo i sessi, autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, in idonei spazi dell’Ente, nel rispetto della normativa vigente.

La mission della Struttura è di **“fornire un servizio competente e qualificato nel rispetto della dignità degli ospiti e del personale finalizzato ad alimentare un circuito virtuoso di benessere tra ospiti, famigliari ed operatori”**.

La Casa di Riposo Don Giuseppe Parola eroga servizi socio-assistenziali senza scopo di lucro, provvede inoltre al supporto di tipo relazionale e psicologico, al mantenimento ed ove possibile al recupero delle funzioni compromesse delle persone anziane che volontariamente hanno scelto di soggiornarvi.

Nell’erogazione del servizio assistenziale, l’Ente privilegia il rapporto personalizzato, quale strumento insostituibile di tutela della dignità umana, di preservazione dell’integrità psicofisica, di recupero dell’autonomia individuale.

La Struttura concorre alla programmazione e organizzazione dei servizi sociali rivolti alla popolazione anziana, in collaborazione con gli Enti istituzionalmente preposti. In particolare a partire dall’anno 2013 ha progettato e realizzato un servizio di SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITA’ che ha permesso l’apertura della struttura al territorio ed il rafforzamento del legame con la popolazione favorendo l’identificazione della Casa di Riposo come luogo di erogazione di una molteplicità di servizi e non come struttura chiusa e sconosciuta.

In tale ottica, vengono anche organizzate iniziative in ogni campo (ricreativo, culturale, ecc..) perché i pazienti possano conservare i vecchi rapporti con l’ambiente di origine o costituirne di nuovi.

## 5) I PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1. Eguaglianza ed imparzialità:

il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza ed imparzialità, garantendo a tutti gli ospiti pari opportunità di accesso ai vari servizi e valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.).

### 2. Continuità:

L'assistenza sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno.

Data la natura del servizio della Casa di Riposo, qualora dovesse verificarsi la sospensione di una delle attività prevista dalla Carta dei servizi, si impegnano a limitare al massimo il tempo di chiusura o di disservizio al fine di ridurre i disagi per gli ospiti e le loro famiglie, anche avvalendosi del supporto del gruppo di volontari già attivo nella struttura.

### 3. 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 della Casa di Riposo.

Viene inoltre favorita la partecipazione dei familiari e del volontariato organizzato in collaborazione con l'Associazione "Monsignor Peano".

### 4. Efficacia ed efficienza:

L'erogazione del servizio è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e efficienza attraverso il monitoraggio continuo degli obiettivi.

A tale scopo si garantisce:

- l'elaborazione di piani di miglioramenti della qualità del servizio fornito,
- l'aggiornamento e la formazione permanente del personale,
- l'elaborazione di piani e progetti individuali di assistenza,
- di rendere comprensibili gli obiettivi di ogni progetto,
- di verificare l'efficacia dei risultati raggiunti.

## 6) 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 e/o lo sviluppo delle capacità psico-fisiche della persona anziana;
- ❑ garantire un'alta qualità di vita attraverso la ricerca del Ben-essere della persona;
- ❑ garantire il rispetto ed 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 dell'Amministrazione della Casa di Riposo, affinché la stessa si "apra" al territorio diventando erogatore di servizi per l'intera comunità.

## **7) I DIRITTI FONDAMENTALI GARANTITI**

### **1. Diritto alla vita**

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.

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.

### **2. Diritto di cura ed assistenza**

Ogni persona deve esser curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

### **3. Diritto all'informazione e alla chiarezza:**

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.

### **4. 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 globale 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.

### **5. Diritto di protezione**

Ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.

### **6. 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.

### **7. Diritto alla parità di trattamento:**

Ogni Ospite ha diritto di ottenere il medesimo trattamento assicurato a tutti gli Ospiti della struttura. 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.

### **8. Diritto di parola, di ascolto e di espressione:**

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile. Ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e di valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.

Ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

### **9. Diritto di critica**

Ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.

### **10. 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.

### **12. Diritto di riservatezza**

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.

### **13. Diritto alla famiglia:**

Ogni persona ospite della Casa di Riposo ha diritto a mantenere la relazione con i propri congiunti, anzi 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.

### **14. Diritto alla scelta:**

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

### **15. Diritto alla partecipazione:**

Ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.

Ogni ospite ha inoltre diritto di esprimersi e di partecipare ad ogni iniziativa proposta all'interno della Casa di Riposo, seppur nel rispetto delle altre persone presenti.



## 8) ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

### 1. Assistenza residenziale

La Casa di Riposo è disposta su tre piani fuori terra ed uno interrato.

Dispone di un'area esterna attrezzata, sia soleggiata che ombreggiata, con sedie e panchine.

Possono essere ospitate persone ultra sessantacinquenni e anche persone più giovani che si trovino nell'incapacità di condurre una dignitosa vita autonoma

La struttura è autorizzata al funzionamento per 48 posti letto distribuiti in tre piani:

1° piano	RSA	20 posti letto
2° piano	RSA	20 posti letto
3° piano	RAA	8 posti letto

### **RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale**

La Residenza Sanitaria Assistenziale è ubicata al primo piano (reparto "Agostina") ed al secondo piano (reparto "SECONDINA") ed organizzata in 2 reparti da 20 posti letto per piano.

Il reparto al primo piano ha 20 posti letto suddivisi in 7 stanze a due letti, 3 camere singole e 1 camera tripla.

Il reparto al secondo piano analogamente ha 20 posti letto suddivisi in 8 camere doppie, 1 camera singola ed 1 camera tripla.

**Di questi posti 12 sono accreditati e, a partire dal mese di luglio 2013 è attivo un contratto di convenzione con l'ASL-CN1.**

Tutte le camere sono dotate di servizi attrezzati per la non autosufficienza.

L'ospite non avente diritto alla Convenzione potrà comunque soggiornare presso il nucleo RSA della Struttura pagando la retta completa.

Il Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo potrà valutare la possibilità di una riduzione della tariffa completa per gli ospiti in regime privato.

Nel nucleo viene fornita:

- assistenza infermieristica con personale qualificato;
- assistenza tutelare globale diurna e notturna, nell'arco delle 24 ore;
- servizio di riabilitazione funzionale da parte di fisioterapista;
- servizio di supporto psicologico da parte di psicologa;
- attività di animazione;
- servizio alberghiero (vitto, alloggio)
- servizio lavanderia relativo a tutta la biancheria piana (traverse e lenzuola) ed anche agli indumenti personali dell'ospite;
- servizio di pettinatrice e callista (taglio e piega o trattamenti di riduzione di calli o altre problematiche simili. Sono escluse tinte, mèches, permanenti, smalti alle unghie o altri trattamenti di bellezza);
- trasporti in ambulanza da e per l'ospedale, garantiti tramite il servizio di emergenza del 112 o tramite prenotazione dei mezzi della CRI (i trasporti per visite specialistiche sono a carico dell'ospite come previsto dalla DGR 45-4248/2012);
- assistenza religiosa su richiesta dell'ospite.

Il nucleo è coordinato per la parte sanitaria dal Direttore Sanitario che, in collaborazione con le infermiere, è responsabile delle procedure igieniche all'interno della Struttura e tiene i contatti con i Medici di Medicina Generale ed eventualmente gli ospedali.

### Servizi non compresi nella retta

- acquisto medicinali non esenti;
- acquisto di indumenti personali;
- eventuali trattamenti specifici che vanno oltre a quanto previsto dalla convenzione (es. tinta ai capelli, trattamenti estetici non previsti nel P.A.I. e non finalizzati alla salute della persona, ma ad esigenze estetiche ed aggiuntive da parte dell'ospite o dei famigliari);
- visite specialistiche;
- supplemento per camera singola;
- accompagnamento in D.E.A. (pronto soccorso) in caso di emergenza (in caso di invio in D.E.A. e di eventuale successivo ricovero, la Struttura non può distaccare persone all'esterno ed è la famiglia a farsi carico dell'eventuale assistenza in ospedale).  
La Struttura mantiene un continuo collegamento con i famigliari e con l'ospedale per avere informazioni aggiornate rispetto alle condizioni di salute del paziente.

**Il nucleo ospita persone anziane non autosufficienti con una valutazione geriatrica (effettuata dall'U.V.G. del Distretto ASL di Borgo-Cuneo) di Bassa, Medio-Bassa, Media, Medio-Alta.**

**Inoltre la Struttura è in grado di mantenere presso di sé pazienti che, essendosi aggravati, rientrano in una valutazione di Alta Intensità e per i quali è in grado di fornire assistenza adeguata secondo quanto previsto dalla normativa vigente.**

L'assistenza verrà fornita in funzione del livello di non autosufficienza di ogni singolo ospite come previsto dalla normativa vigente (DGR 45-4248 / 2012 e DGR 85-6287 / 2013) che prevede gli attuali parametri:

Livello di Non autosufficienza	Assistenza tutelare	Assistenza infermieristica e servizio di riabilitazione psicofisica
Alta Intensità	120 min/die	30 min/die
Medio-Alta Intensità	105 min/die	25 min/die
Media Intensità	87 min/die	18 min/die
Medio-Bassa Intensità	82 min/die	13 min/die
Bassa Intensità	72 min/die	8 min/die

Farà fede la valutazione fornita dall'Unità di Valutazione Geriatria dell'ASL come riferimento per il conteggio dell'assistenza dovuta per ogni singolo ospite.

In ultimo, come previsto dalla DGR 45-4248 del 30 luglio 2012, il nucleo RSA, per quanto concerne gli aspetti igienico-sanitari, è coordinato dal Direttore Sanitario, che si interfaccia con il Direttore della Struttura e con il personale infermieristico al fine di dare la migliore assistenza sanitaria possibile per gli ospiti del nucleo.

## **RAA – Residenza Assistenziale Alberghiera**

La Residenza Assistenziale Alberghiera occupa il terzo piano della struttura con sei camere da un posto letto e una a due posti per un totale di 8 ospiti.

È una residenza destinata ad adulti e anziani in condizioni psicofisiche di autosufficienza che non hanno necessità di particolare protezione sociale e che sono soltanto interessati a una soluzione di tipo alberghiero.

In questa sezione viene fornita:

- servizio alberghiero (vitto, alloggio)
- servizio lavanderia relativo alla biancheria piana (traverse e lenzuola);
- attività di animazione;
- assistenza religiosa su richiesta dell'ospite;
- somministrazione e monitoraggio della terapia orale da parte di personale infermieristico (trattandosi infatti di persone anziane, pur essendo autosufficienti, la struttura garantisce la somministrazione delle terapie al fine di evitare confusioni e dimenticanze da parte del paziente);
- eventuale assistenza tutelare, in caso di temporanea difficoltà della persona e per periodi limitati di tempo (in caso di peggioramento permanente si provvederà nel più breve tempo possibile all'inserimento del paziente nel reparto RSA più idoneo).

Non sono compresi nella retta base i seguenti servizi:

- assistenza infermieristica intesa come medicazioni, terapie infusive o quant'altro che esuli dalla somministrazione della semplice terapia orale;
- servizio di riabilitazione funzionale da parte di fisioterapista;
- servizio di supporto psicologico da parte di psicologa;
- assistenza tutelare globale diurna e notturna, nell'arco delle 24 ore;
- servizio lavanderia relativo agli indumenti personali dell'ospite;
- acquisto medicinali non esenti;
- acquisto di indumenti personali;
- servizio di pettinatrice e callista;
- trasporti in ambulanza;
- visite specialistiche;
- supplemento per camera singola;
- accompagnamento in D.E.A. (pronto soccorso) in caso di emergenza (in caso di invio in D.E.A. e di eventuale successivo ricovero, la Struttura non può distaccare persone all'esterno ed è la famiglia a farsi carico dell'eventuale assistenza in ospedale).

La Struttura mantiene un continuo collegamento con i famigliari e con l'ospedale per avere informazioni aggiornate rispetto alle condizioni di salute del paziente.

I pazienti possono comunque usufruire anche solo temporaneamente dei servizi qui sopra elencati a fronte di pagamento di una tariffa supplementare alla Struttura o di pagamento diretto del servizio stesso.

Nella Casa di Riposo "Don Giuseppe Parola" di Robilante, l'assistenza residenziale è garantita in modo continuativo, durante tutto l'anno e nell'intero arco della giornata.

La cura degli Ospiti è affidata al personale di assistenza (OSS), in cooperazione con altre figure professionali che operano nella struttura: medico curante, infermieri professionali, fisioterapista, psicologa, educatrice prof., Direttore Sanitario.

Nel rispetto delle esigenze individuali e nell'ottica di prevenire i processi di istituzionalizzazione, alle persone inserite in struttura si offre un ambiente il più possibile famigliare, non formale, non burocratizzato.

## **2. Offerta di servizi e spazi a non residenti in struttura**

La Casa di Riposo “Don Giuseppe Parola”, in quanto servizio aperto al territorio, offre alcuni dei suoi servizi e spazi anche a persone che non sono ospiti nella struttura:

- Ambulatorio territoriale : presso un locale della Struttura è collocato l’ambulatorio A.S.L. aperto al pubblico esterno alla Struttura (abitanti del Comune di Robilante e limitrofi) nei seguenti orari: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle 15.30 alle 16.00. Inoltre il martedì ed il giovedì mattina dalle 7.30 alle 8.30 il personale infermieristico ASL offre servizio di Centro Prelievi su prenotazione.
- Servizio mensa : anche il servizio mensa è aperto al territorio. Può essere infatti rivolto ad anziani autosufficienti che abbiano difficoltà a prepararsi i pasti al proprio domicilio, o che si trovino in situazioni di indigenza, sempre compatibilmente con le risorse e l’organizzazione della struttura.
- Locale di culto: la S. Messa del giovedì è aperta ai fedeli del paese.
- Servizio “Restare a casa”: a partire dall’anno 2013, la Struttura ha scelto di aprirsi al territorio con l’offerta di servizi di assistenza a domicilio, fornitura del pasto a casa o presso la Residenza, disponibilità all’utilizzo di servizi quali bagno protetto, lavanderia, pettinatrice, callista presso la Struttura, trasporti a visite mediche. Inoltre la struttura si è aperta alle visite di persone esterne ultrasessantacinquenni tramite la loro partecipazione a laboratori, corsi, feste, gite ed altre iniziative organizzate dalla Casa di Riposo.

Obiettivo del progetto è quello di creare scambio tra la Struttura ed il paese, rafforzando il già forte legame presente e soprattutto facendosi conoscere come luogo aggregativo positivo per le persone anziane. Visti i buoni risultati del progetto nel corso dell’anno 2013, l’Amministrazione ha deciso di proseguire tale attività anche per gli anni successivi e ad oggi il progetto è diventato un servizio ormai insostituibile.

A partire dal 2014, la Struttura è in grado di offrire al territorio un ulteriore servizio denominato “Giornate di sollievo”, ovvero la possibilità di ospitare in modo occasionale e solo in orario diurno persone ultrasessantacinquenni presso la Struttura.

Tali persone (un massimo di 2) possono venire in struttura solo al mattino o fermarsi anche a pranzo o ancora solo il pomeriggio, quando i famigliari che li seguono abitualmente a casa sono impegnati per i più svariati motivi.

## 9) SERVIZI EROGATI

### I. Assistenza infermieristica

E' garantita per 10,5 ore al giorno (dalle 7.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 19.30) con una interruzione dalle 15.30 alle 16 per permettere all'infermiere di svolgere il servizio di ambulatorio territoriale (per conto dell'ASL) al piano terra.

La domenica l'infermiere è presente al pomeriggio dalle 15.30.

Il Servizio infermieristico è stato affidato dal 01 gennaio 2017 allo Studio Associato "Infermierinsieme".

Il personale infermieristico della Struttura è composto da 3 infermiere professionali dello Studio

Per quanto riguarda i due reparti R.S.A. (primo e secondo piano), il personale infermieristico si coordina con il Direttore Sanitario che è responsabile:

- dell'andamento complessivo dell'assistenza sanitaria della Struttura;
- di tutti gli aspetti igienico-sanitari della Struttura;
- del corretto funzionamento delle apparecchiature e attrezzature in ambito sanitario;
- della verifica del corretto approvvigionamento e registrazione dei farmaci, dei presidi, delle protesi ed ausili per gli ospiti;
- del coordinamento dell'equipe multidisciplinare per quanto attiene agli aspetti sanitari e socio-sanitari del servizio erogato ed alla valutazione dell'anziano non autosufficiente al momento dell'ingresso e durante la sua permanenza e l'elaborazione, attuazione e monitoraggio dei P.A.I.;
- del coordinamento con i Medici di Medicina Generale e con i Medici Specialisti;
- della verifica delle modalità e della qualità delle prestazioni rese da parte dei Medici di Medicina Generale;
- del collegamento della Struttura con le U.V.G. e le Aziende Sanitarie Regionali.

Gli infermieri della struttura forniscono le prestazioni previste dalla normativa specifica:

- chiamare, in caso di necessità, il Medico personale dell'Ospite o il Servizio di Guardia Medica o il 112;
- prestare le prime cure in attesa dell'arrivo del Medico;
- prestare all'Ospite, su prescrizione medica, le cure necessarie;
- mantenere aggiornata ed in ordine le cartelle integrate di ogni ospite;
- compilare tutte le schede e le griglie di propria competenza: cartellino terapie, diario consegne, schede medicazioni, pressione, peso,..... relative ad ogni ospite;
- partecipare alle riunioni PAI di ogni ospite;
- organizzare, a seguito di prescrizione del Medico, il trasporto a visite specialistiche (con spese a carico dell'ospite);
- in caso di emergenza, chiamare il servizio di 112 (servizio gratuito);
- interessarsi affinché l'ospite segua la dieta prescritta dal Medico (ammesso che questa ci sia), in collaborazione con la Coordinatrice di Struttura e con il personale O.S.S. e la cucina;
- avvisare la Direzione e le persone indicate sulla scheda personale in caso di pericolo di vita o gravi infermità che richiedano provvedimenti urgenti;
- orientare e istruire il personale di assistenza in relazione alla corretta igiene, mobilitazione, alimentazione dell'ospite ecc. a seguire tutta la documentazione utilizzata e precisamente:
- costante attività di prevenzione con corretto utilizzo di prodotti e presidi idonei;
- controllo e prevenzione infezioni comuni e parassitosi secondo protocollo e linee guida.

A partire dal mese di gennaio 2012, l'infermeria gestisce anche per conto dell'ASL, attraverso specifica convenzione, il servizio ambulatoriale rivolto alla comunità di Robilante (in precedenza gestito dal personale infermieristico ASL). L'ambulatorio si svolge attualmente secondo il seguente orario: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato, dalle 15.30 alle 16.00.

## **2. Assistenza tutelare rivolta alla persona,**

L'assistenza tutelare è garantita tutto l'anno 24 ore al giorno per tutti gli ospiti del nucleo RSA, secondo i parametri ed i minutaggi stabiliti dalla normativa vigente.

Tutto il personale di assistenza è in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario.

Il personale con qualifica di O.S.S. fornisce prestazioni di assistenza diretta alla persona, aiuto nella vita di relazione e cure igieniche. In particolare aiuta l'anziano non autosufficiente nelle seguenti attività:

- alzarsi dal letto e coricarsi;
- igiene personale;
- vestizione;
- assunzione dei pasti;
- corretta deambulazione.

Si occupa, inoltre, della cura delle condizioni igieniche e del riordino della camera e dell'unità dell'ospite, del cambio della biancheria e segue la compilazione di tutta la documentazione dell'erogazione del servizio assistenziale e precisamente:

- griglia di prima osservazione;
- schede di monitoraggio giornaliera;
- diario consegne individuali;
- partecipazione alle riunioni PAI;
- protocolli assistenza.

Il personale di assistenza è presente in struttura secondo il seguente orario:

1° piano

Mattino	M	06.00 – 13.00
	M1	06.00 – 14.00
	M4	07.00 – 10.30
Pomeriggio	P	14.00 – 20.30
	P1	14.00 – 22.00
Notte	N1	22.00 – 06.00
TOTALE		41 ore

2°/3° piano

Mattino	M2	06.00 – 14.00
	M3	06.00 – 13.00
	M4	06.00 – 07.00
Pomeriggio	P2	14.00 – 22.00
	S	14.00 – 20.30
Notte	N2	22.00 – 06.00
TOTALE		38,5 ore

## **3. Assistenza di riabilitazione, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico professionale**

Per tali servizi la Struttura si avvale di liberi professionisti esterni.

La riabilitazione fisioterapica è garantita 3 giorni alla settimana, nei seguenti orari:

- lunedì : ore 08.00 – 12.00
- mercoledì : ore 14,00 – 18,00
- venerdì : ore 09,00 – 13,00

E' a disposizione un locale adibito a palestra al piano terra, dotato di adeguate attrezzature (lettino, parallele, standing, cyclette ... ).

Il servizio psicologico è garantito dalla Psicologa presente in struttura settimanalmente il martedì dalle 9.00 alle 12.00 ed ogni quindici giorni dalle 14.00 alle 17.00.

La psicologa si occupa di:

- realizzazione dell'attività "Palestra di Vita"
- sostegno psicologico agli ospiti ed ai famigliari (sia all'ingresso, sia durante tutto il periodo di degenza presso la struttura)
- partecipazione alle équipe per la stesura dei PAI

#### 4. Servizio di ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina interna posta al piano terra della Casa di Riposo. Il menù, elaborato sulla base di quattro settimane, è approvato dal Servizio di Igiene dell'Alimentazione e Nutrizione dell'ASL-Cuneo1.

Eventuali diete particolari devono essere giustificate da prescrizione scritta del medico di famiglia.

La somministrazione dei pasti avviene secondo i seguenti orari:

- la colazione viene servita alle ore 7.45 al primo piano, reparto Agostina, alle ore 8.00 al piano terra ed alle 8.15 al secondo piano, reparto Secondina,
- il pranzo alle ore 11.00 nel reparto Agostina del primo piano, alle 11.30 al secondo piano reparto Secondina e alle 12.00 al piano terra,
- la cena alle 18.00 nel reparto Agostina al primo piano, alle 18.30 al secondo piano reparto Secondina ed alle 19.00 al piano terra,
- a metà mattina (10.00 circa) e nel pomeriggio (ore 15.30/16.00) vengono servite agli ospiti bevande calde o fredde a seconda del periodo.
- alla sera, possono essere servite bevande calde su richiesta dell'ospite.

Dal lunedì al sabato	Mattino	CM	07.30 – 13.30
		CT	08.30 – 13.30
	Pomeriggio	CP	14.15 – 20.15
		P (aiuto cuoco)	18.15 – 20.15
		TOTALE	19 ore
Turno domenicale	CF (turno spezzato)		07.30 – 13.30 / 16.30 – 20.00
	CL (aiuto cuoco)		11.30 – 13.30 / 18.15 – 20.15

Servizi particolari. Le diete particolari richieste dovranno essere disciplinate dal Sanitario del paziente e dallo stesso presentate alla Direzione Sanitaria; saranno gratuite o a pagamento in relazione al tipo di dieta ed ai cibi previsti, a giudizio del Consiglio di Direzione.

Eventuali servizi dei pasti fuori orario dovranno essere richiesti alla Cucina con un certo margine di tempo e, se duraturi nel tempo, concordati con la Direzione.

Il servizio dei pasti in camera (compresa la colazione) è ammesso solo per temporanea indisposizione fisica (per i pazienti autosufficienti e parzialmente autosufficienti) e compatibilmente con le esigenze della Casa. Per i pazienti non autosufficienti viene valutato da situazione a situazione e, se necessario, inserito all'interno del P.A.I.

## **5. Assistenza medica**

Il Servizio Sanitario Nazionale prevede, per anziani ospitati presso le strutture residenziali, gli stessi diritti di assistenza medica, specialistica, farmaceutica, protesica e ospedaliera delle persone che vivono in famiglia.

L'assistenza medica è garantita dai medici curanti, dal servizio di continuità assistenziale, dalla consulenza di medici specialisti dell'ASL CN 1.

I medici curanti sono in continuo contatto con le infermiere della struttura e sono presenti in struttura mediamente ogni 7-14 giorni per una visita di controllo ai propri ospiti.

L'ospite ha diritto alla libera scelta del medico e anche del luogo di cura.

L'eventuale assistenza straordinaria nella Casa e quella ospedaliera dovranno essere assicurate dai familiari. Gli eventuali oneri per prestazioni mediche non previste dal SSN o per acquisto di medicine sono a carico dell'ospite interessato.

## **6. Attività di animazione**

L'attività di animazione è coordinata dall'educatrice professionale che è presente in Struttura 8 ore a settimana.

Alcune attività vengono realizzate direttamente dall'Educatrice, altre sono coordinate con altre figure professionali della Struttura.

Le attività svolte sono le seguenti:

- attività di animazione e terapia occupazionale in piccolo e grande gruppo il lunedì ed il venerdì pomeriggio come da programma affisso nelle bacheche ai piani;
- Palestra di Vita con la Psicologa il mercoledì mattina;
- Ginnastica Dolce il venerdì mattina;
- Festa dei compleanni con intrattenimento musicale (indicativamente 1 volta al mese).

A tali attività si aggiungono altre iniziative quali feste, laboratori, corsi e gite.

L'educatrice/coordinatrice di struttura coordina tali iniziative con l'operatrice del progetto "Re-stare a casa", i volontari ed all'esterno con le Associazioni del territorio, le Scuole, l'Amministrazione comunale e gli Enti.

Con l'avvio del progetto "Re-stare a casa" le iniziative si sono moltiplicate facilitando lo scambio tra gli ospiti della Struttura e le persone anziane che vivono ancora a casa propria.

## **7. Pulizia e sanificazione degli ambienti**

Il servizio è organizzato in modo tale da garantire la corretta prassi igienica di tutti gli ambienti della struttura. Il personale è presente al mattino per un totale di 10/12 ore giornaliere.

GIORNI	1° operatore	2° operatore	Ore totali
LUNEDI'	7.00 – 12.00	8.00 – 13.00	10 ore
MARTEDI'	7.00 – 13.00	7.00 – 13.00	12 ore
MERCOLEDI'	7.00 – 12.00	8.00 – 13.00	10 ore
GIOVEDI'	7.00 – 13.00	7.00 – 13.00	12 ore
VENERDI'	7.00 – 12.00	8.00 – 13.00	10 ore
SABATO	7.00 – 12.00	8.00 – 13.00	10 ore
DOMENICA (e festività)	7.00 – 13.30	/	6,5 ore



### **8. Lavanderia e stireria**

La Casa di Riposo garantisce il servizio di lavanderia della biancheria piana, delle coperte, degli asciugamani e tutto il tovagliame.

Per i pazienti non autosufficienti la retta comprende la lavatura e stiratura degli indumenti personali.

Per i pazienti del nucleo RAA il servizio relativo agli indumenti personali, se richiesto, deve essere pagato a parte.

Tale servizio è svolto all'interno della struttura da parte del personale di pulizia.

### **9. Parrucchiere, manicure e pedicure**

La Casa di Riposo mette a disposizione il locale per parrucchiere, manicure e pedicure.

Il servizio è affidato all'esterno.

Per i pazienti non autosufficienti (in convenzione o in regime privato) è compreso nella retta il servizio di taglio e piega.

Per i pazienti del nucleo RAA invece tali servizi sono a pagamento.

I costi sono i seguenti:

- taglio € 10.50
- piega € 9.50
- colore € 15.00
- frizione normale € 1.00
- frizione colorata € 1.80
- frizione curativa € 3.50
- permanente € 18.00

### **10. Assistenza religiosa**

L'assistenza religiosa è garantita dal Parroco della Parrocchia San Donato.

La S. Messa viene celebrata tutti i giovedì alle ore 16,00. Il Parroco è sempre a disposizione per un supporto religioso e per le confessioni.

Ogni domenica e giorno festivo la S.Messa delle ore 9.00 celebrata nella Chiesa parrocchiale è trasmessa televisivamente nel soggiorno al piano terra (attraverso un impianto di telecamere fisse).

### **11. Volontariato**

Nella Residenza Don Giuseppe Parola opera un gruppo di volontari facenti capo all'Associazione Volontari Servizi Caritativi "Mons. Dalmazio Peano" di Cuneo, per le più svariate attività: compagnia agli Ospiti, ascolto e conforto, pulizie, aiuto nell'imboccamento ai pasti degli ospiti non autosufficienti (sempre sotto il coordinamento di personale o.s.s.), animazione, piccole manutenzioni, piccole commissioni, ...

## 10) SERVIZI GENERALI

### 1. Servizio di segretariato

L'ufficio di direzione/segretariato si trova all'ingresso della struttura, a piano terra. Vengono fornite informazioni a chi accede o contatta telefonicamente la struttura, vengono ricevuti gli Ospiti e i loro parenti che desiderano segnalare eventuali disservizi e suggerimenti.

In tale ufficio vengono consegnati e raccolti i moduli per effettuare le domande di ricovero.

Il Direttore è presente in Struttura nei seguenti orari: :

- lunedì : ore 08.00 – 12.00 / 14.00 – 17.00
- martedì : ore 08.00 – 12.00
- mercoledì: ore 08.00 – 12.00 / 14.00 – 17.00
- giovedì : ore 08.00 – 12.00
- venerdì : ore 08.00 – 12.00 / 14.00 – 17.00

In alcuni momenti potrebbe assentarsi per cause legate alla propria attività lavorativa.

In caso di necessità è pertanto preferibile telefonare per prendere appuntamento.

Il Direttore è responsabile:

- dell'erogazione del servizio offerto e della sua organizzazione;
- dell'organizzazione del personale e del suo coordinamento;
- di tutte le procedure di ammissione e dimissione degli ospiti;
- dei rapporti con gli ospiti e con i famigliari anche per quanto riguarda eventuali lamentele e/o suggerimenti;
- dei rapporti con Enti terzi quali ASL, Ente Gestore dei Servizi Sociali, Amministrazione Comunale, Scuole ed Associazioni del territorio;
- del rispetto delle normative vigenti in merito a Sicurezza nei luoghi di lavoro, Privacy, Haccp, manutenzioni ordinarie e straordinarie impianti ed immobili;
- dell'organizzazione dei volontari all'interno della Residenza.

In caso di assenza del Direttore, la Coordinatrice di Struttura/Educatrice ha funzione anche di Vice-Direttore.

### 2. Chiesa

Nella Casa di Riposo "Don Giuseppe Parola" è presente una cappella per lo svolgimento delle S. Messe e delle funzioni religiose.

### 3. Sala da pranzo

Al momento sono presenti 3 sale da pranzo, 1 al primo piano per i pazienti del reparto RSA Agostina, 1 al secondo piano per i pazienti del reparto RA Secondina (futuro RSA) ed 1 al piano terra per i pazienti del reparto RAA (terzo piano), oltre alle persone esterne che usufruiscono del servizio pasti in struttura.

### 4. Sale tv – soggiorni

E' presente al piano terra un salone tv-soggiorno dotato di sedie e divani nel quale gli ospiti si ritrovano tutti i giorni per il Rosario e le attività giornaliere.

A disposizione degli ospiti vi sono anche altri due soggiorni al primo ed al secondo piano dotati di tavoli, sedie, armadio libreria e televisore.

#### **5. Cortile interno**

All'interno della struttura è presente un ampio cortile a disposizione dei Pazienti, dei loro famigliari e di tutti i visitatori.

#### **6. Servizio telefonico**

E' sempre possibile ricevere telefonate dall'esterno: ogni camera ha il telefono ad uso dei pazienti per ricevere chiamate da parte di famigliari e parenti.

#### **7. Sistema chiamate infermiere e personale di assistenza**

Nella struttura è presente un sistema di chiamate per i Pazienti.

I display sono dislocati in ogni piano, in modo che le operatrici possano sempre e velocemente visualizzare le chiamate.

## **11) PERSONALE PREVISTO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA**

Sono presenti all'interno dei nuclei le seguenti figure:

- N.1 Direttore Responsabile della struttura, dipendente della Cooperativa Sacro Cuore;
- N.1 Direttore Sanitario, libero professionista esterno, responsabile sanitario del nucleo RSA;
- N.1 Coordinatrice di struttura/Educatrice professionale, dipendente della Cooperativa;
- N.3 Infermieri Professionale liberi professionisti (Studio Associato InfermierInsieme)
- N. 22 operatori, personale in possesso di qualifica di O.S.S., per l'assistenza diretta alla persona, dipendenti della Cooperativa (di questi 1 si occupa del progetto "Re-stare a casa");
- N. 6 operatori, personale di cucina, dipendenti della Cooperativa;
- N. 3 operatori, personale di pulizia, dipendenti della Cooperativa;
- N.2 Fisioterapisti, liberi professionisti;
- N.1 Psicologa, libera professionista;
- N.2 Inserimenti lavorativi;
- N.20 Volontari circa per aiuto in piccole attività di pulizie, accompagnamento all'esterno della struttura, attività di animazione e socializzazione.

Gli orari del personale di assistenza sono affissi nelle bacheche dei diversi piani.

Gli orari del personale di cucina e pulizia sono affissi invece nel salone refettorio al piano terra.

## 12) PAGAMENTO DELLA RETTA

La retta comprende:

- la quota alberghiera comprensiva di servizio ristorazione, lavanderia, stireria, guardaroba, riassetto camere e servizi del nucleo, servizi gestionali, spese manutentive, pulizia spazi comuni;
- la quota sanitaria e socio-assistenziale comprensiva di assistenza infermieristica, assistenza diretta all'ospite ed alla sua unità.

Per i pazienti inseriti in regime di convenzione, la retta è fissata dal contratto in atto tra la Casa di Riposo e il Distretto ASL di Cuneo-BorgoS.D., come previsto dalla normativa regionale.

L'importo della retta verrà eventualmente variato a seguito di approvazione dell'incremento tariffario da parte dell'ASL e dell'Ente Gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'utente.

Per i pazienti inseriti in regime privato, l'ammontare della retta è fissata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa in accordo con il Parroco (o suo delegato), proprietario del Presidio Socio-Assistenziale.

L'importo della retta è determinato tenendo conto dei seguenti parametri:

- condizioni fisiche della persona (autosufficiente, parzialmente autosufficiente, non autosufficiente);
- camera singola, camera doppia;
- servizi supplementari.

Tale retta può essere variata dal Consiglio di Amministrazione in base alla dinamica dei prezzi e dei salari, in riferimento al bilancio annuale e alle variate condizioni del paziente stesso (per l'attuale ammontare delle rette si rimanda al regolamento interno, art.8).

Per le persone inserite in regime privato, residenti a Robilante da almeno due anni, è previsto uno sconto sulla retta.

Qualora il richiedente non abbia mezzi per effettuare l'intero versamento della retta a titolo personale o da parte di parenti, dovrà indicare le persone tenute per legge al pagamento degli alimenti o l'eventuale obbligo da parte di Enti Pubblici o privati.

Ogni variazione della retta verrà comunicata alla persona stessa o a chi si è assunto per essi l'impegno del pagamento, con comunicazioni personali scritte.

La retta dovrà essere versata, tramite bonifico bancario o assegno. Il pagamento della retta dovrà avvenire in rate mensili entro i primi 5 giorni di ogni mese.

In caso di mancato pagamento, anche parziale della retta stabilita, il paziente potrà essere dimesso, salvo documentata temporanea impossibilità, e le quote a credito verranno rimosse con la procedura coattiva a norma di Legge.

### **Situazioni particolari**

Per i pazienti in regime di convenzione, in caso di ricovero ospedaliero, il pagamento della quota sanitaria viene sospeso a partire dal giorno successivo al ricovero, e riprende a partire dal giorno stesso del rientro in Struttura, come previsto da contratto con ASL – CN1. La quota alberghiera invece segue le stesse regole degli ospiti in regime privato, specificate nel paragrafo successivo.

Per i pazienti in regime privato ricoverati in Istituti pubblici di cura, verrà restituito il 20% della retta relativamente ai giorni di ricovero, per ricoveri superiori ai 7 giorni.

Alle persone che riterranno di dover assentarsi per un determinato periodo per motivi diversi da quelli citati, potrà essere conservato il posto, ma non vi saranno sconti sulla retta mensile.

La Direzione della casa, in accordo con la Direzione Sanitaria, ha facoltà di richiedere ai famigliari assistenza integrativa nei casi di grave decadimento delle condizioni generali e nei casi di agitazione psicomotoria per la quale è necessaria l'assistenza continuativa del paziente, sentito il parere del medico curante.

Nel caso in cui il paziente diventasse affetto da patologie particolari per cui la struttura non è adeguata, si concorderà con i famigliari l'eventuale trasferimento in un'altra struttura.

I pazienti potranno avere assistenza supplementare notturna o diurna da parte di una persona di loro fiducia, previa autorizzazione della Direzione e con oneri a loro carico.

Qualora i congiunti decidano di delegare l'assistenza ad altra persona devono dichiarare che la persona è in regola dal punto di vista fiscale.

### **Ricoveri ed accessi in D.e.a. (Pronto Soccorso)**

In caso di emergenza sanitaria, la Struttura contatta il 112 per l'intervento della guardia medica o dell'ambulanza. I medici del Primo Soccorso valuteranno quindi come agire ovvero se lasciare il paziente in Struttura o inviarlo in D.e.a.

In tal caso, la Struttura avvisa i famigliari al fine di permettere loro di raggiungere il proprio caro già in Struttura e accompagnarlo in Ospedale o di raggiungerlo direttamente in Ospedale.

Fermo restando che la Struttura mantiene un contatto diretto con l'Ospedale per avere informazioni sull'evolversi della situazione del proprio paziente, è auspicabile comunque che la famiglia (ove presente) possa accompagnare in Ospedale il proprio congiunto per supportarlo durante l'attesa in Pronto Soccorso e per tutte le successive necessità in caso di ricovero.

In caso di dimissione e quindi rientro in Struttura, i famigliari o (in caso di loro assenza) il personale della Struttura provvederanno a contattare il servizio di trasporto gestito dalla C.R.I. o da altro Ente accreditato.

### **Dimissioni volontarie e decessi**

I pazienti potranno lasciare la Casa di Riposo in qualsiasi momento, previo avviso di giorni 20. All'atto delle dimissioni dovranno saldare totalmente ogni debito verso la Casa; mancando il preavviso dovranno pagare in ogni caso 20 giorni di retta giornaliera al 100%.

Ciò ad eccezione dei pazienti convenzionati per i quali verrà trattenuta solo la quota alberghiera (secondo gli stessi criteri degli altri ospiti) e non la quota sanitaria (perchè a carico dell'ASL, che verrà invece sospesa dal giorno successivo al decesso/dimissioni)

In caso di decesso:

- per i pazienti in regime privato, verranno ancora trattenuti 7 giorni successivi al decesso per dare il tempo ai famigliari di liberare la camera e per le spese di sanificazione della stessa.
- per i pazienti in regime convenzionato, la quota alberghiera seguirà le stesse regole delle rette in regime privato. Per la quota sanitaria invece verrà sospesa dal giorno successivo al decesso (come previsto dal contratto con l'ASL –CN1)

## **13) REGOLE DI COMPORTAMENTO**

L'ospite al momento dell'ingresso si impegna a tenere un comportamento tale da non recare disturbo agli altri Pazienti o danno alle attrezzature e tale da permettere un ordinato svolgimento della vita sociale. S'impegna inoltre ad osservare le più basilari regole di ordine e igiene dell'ambiente e di rispetto nei confronti degli altri Residenti.

Gli stessi impegni vengono chiesti rispetto all'utilizzo della camera e delle sue dipendenze. E' necessario infatti mantenere il maggior ordine possibile nel rispetto dei coinquilini e del personale di pulizia. Inoltre è richiesto il rispetto delle principali norme di sicurezza e di buon senso al fine di evitare incidenti potenzialmente pericolosi per l'incolumità delle persone residenti.

Ciascun ospite può tenere contatti con l'esterno senza ingerenza da parte del personale della Casa di Riposo, purché ciò non rechi turbamento alla vita della comunità.

Fermo restando il rispetto dell'orario dei pasti e di chiusura della Casa, ciascuno è libero di uscire, salvo diversa determinazione della Direzione Sanitaria a seguito di prescrizione medica per motivi di incolumità personale o di provvedimento motivato dalla Direzione stessa, e previa segnalazione al personale della Casa.

Ai famigliari invece si chiede la necessaria, indispensabile collaborazione per assicurare sempre il collegamento e i contatti con le famiglie di provenienza degli ospiti.

Si prega inoltre i famigliari degli ospiti di attenersi alle istruzioni ed alle direttive date dal personale della struttura al fine di garantire un lavoro in sinergia e non in contrapposizione.

Per quanto concerne le regole di comportamento si rimanda al regolamento interno nel quale si trovano maggiori specifiche.

## **14) ORARI DELLA STRUTTURA**

La Casa di Riposo è aperta normalmente dalle ore 7.30 alle ore 20.00.

In queste ore è sempre possibile far visita agli ospiti, a condizione che i visitatori non rechino disturbo agli abitanti della Casa, non portino farmaci, cibi o bevande senza il permesso del personale infermieristico e non fumino nei locali della struttura.

Le visite in orari diversi devono essere concordate con la Direzione.

Nel limite di tale orario e fatto salvo l'orario dei pasti, ciascun paziente ha diritto di organizzare autonomamente la propria giornata, usufruendo anche individualmente dei servizi collettivi (radio, televisione, giochi vari nel soggiorno...).

L'orario del personale è affisso in bacheca. Gli orari possono essere variati dal Consiglio di Amministrazione in base alle esigenze funzionali.

## **15) VOLONTARIATO**

La Casa di Riposo “Don Giuseppe Parola” si avvale del supporto e dell’opera di un folto gruppo di volontari, persone che danno gratuitamente la loro opera per le attività di assistenza e animazione degli abitanti della casa e per le piccole manutenzioni nella struttura.

I volontari sono iscritti all’Associazione Volontari Servizi Caritativi “Mons. Dalmazio Peano” di Cuneo con la quale la Struttura ha in essere una specifica convenzione.

Ogni volontario ha diritto all’assicurazione per la responsabilità civile e per gli infortuni durante il periodo in cui presta effettivamente servizio nella Casa di Riposo o in attività esterne organizzate dalla Casa stessa.

## **16) RAPPORTI CON LA RETE DEI SERVIZI ESTERNI**

La Casa di Riposo è in continuo contatto con gli altri Enti e servizi pubblici presenti sul territorio. In particolare vengono mantenuti i contatti con:

- A.S.L-CN1, in particolare con il Distretto Cuneo-Borgo S.D., per l’ammissione degli ospiti, la fornitura dei presidi per l’incontinenza, di ausili e presidi per la riabilitazione/mobilizzazione, prevenzione delle lesioni da decubito, la fornitura di farmaci per la gestione delle urgenze, la prenotazione delle visite specialistiche e degli esami di laboratorio, le pratiche relative all’accertamento dell’invalidità civile, ecc...;
- Comune di Robilante e Comunità Montana (ente gestore dei Servizi Sociali), per sussidi ad ospiti indigenti, pratiche anagrafiche, adesione ad iniziative e manifestazioni culturali e folcloristiche. A partire dal 2013, la collaborazione si è estesa anche per il progetto “Re-stare a casa”;
- Associazioni di Volontariato e Scuola per attività ricreative e di socializzazione per gli ospiti, previa convenzione tenuto conto delle normative di legge vigenti.

## 17) SISTEMA DI GESTIONE

La struttura è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza.

Sono svolte costantemente le necessarie azioni di manutenzione e di controllo in merito alla efficienza delle attrezzature, dei macchinari, delle potenziali fonti di rischio e/o danno per i residenti, i visitatori, gli operatori.

A tale proposito, è predisposto un piano di gestione delle emergenze complessivo.

Tutti gli operatori del servizio sono coperti da assicurazione sulla responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale.

### **1) Attuazione Regolamento (CE) N. 852/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2004 sull'igiene dei prodotti alimentari.**

La Casa di Riposo DON GIUSEPPE PAROLA è dotata di un "Piano di autocontrollo per la sicurezza alimentare" (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) che permette di mantenere un adeguato livello di igiene durante il processo di lavorazione degli alimenti.

Il personale ha eseguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari; a cadenza annuale è previsto un incontro di formazione e aggiornamento con il Consulente della cooperativa al fine di mantenere sempre viva l'attenzione del personale in merito a tale tematica.

Annualmente si esegue analisi batteriologica di alimenti, dell'acqua proveniente dalla rete idrica, dei piani di lavoro e attrezzature della cucina.

Il Piano di autocontrollo viene rivisto annualmente dal Direttore, Responsabile del Piano di Autocontrollo, dal Consulente e da tutto il personale di cucina.

### **2) Attuazione decreto legislativo 81 / 2008**

La Casa di Riposo DON GIUSEPPE PAOLA ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto legislativo riguardante le sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo:

- valutazione dei rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori, con aggiornamenti previsti dalle norme di legge,
- formazione obbligatoria del personale; in particolare il personale deve seguire il corso sulla sicurezza per strutture ad alto rischio, il corso per addetti antincendio per attività a rischio elevato, il corso di primo soccorso;
- tutti i lavoratori vengono informati e formati sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure da adottare, sull'uso dei DPI (dispositivi di protezioni individuale), sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

### **3) Attuazione GDPR 2016/679 e decreto legislativo 196 / 2003**

La Casa di Riposo DON GIUSEPPE PAROLA ha ottemperato agli obblighi in materia di protezione dei dati personali ex GDPR 679/2016 e D. lgs. 196/03, predisponendo idoneo Registro delle attività di trattamento per la sicurezza delle categorie di dati particolari.

Tutti gli Ospiti, le persone fisiche e giuridiche che per vari motivi forniscono dei dati personali alla Casa di riposo, ricevono l'informativa sulle modalità di trattamento dei dati, e devono prestare il proprio consenso al trattamento sull'apposito modulo.

Tutti gli operatori della Residenza, che per le proprie mansioni vengono a conoscenza di dati personali sensibili e non sensibili, vengono incaricati al trattamento e formati rispetto al corretto uso dei dati stessi.



## 17) MODALITA' DI MISURAZIONE DELLA QUALITA'

Il servizio che la Casa di Riposo DON GIUSEPPE PAROLA offre è sottoposto ad attività di misurazione della qualità per verificare la corrispondenza tra l'offerta e quanto erogato, in termini di qualità.

I criteri di valutazione da tenere in considerazione sono:

1. QUALITA' ATTESA: la qualità così come viene immaginata da chi si rivolge alla Struttura;
2. QUALITA' PERCEPITA: la qualità così come viene percepita dall'ospite e dalle famiglie;
3. QUALITA' EROGATA: la qualità così come viene prodotta secondo parametri oggettivi.

1- Lo strumento che la struttura utilizza per rilevare la qualità attesa e percepita dal cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del cliente che verrà applicato almeno annualmente ed i cui risultati andranno pubblicizzati ai diretti interessati (allegato 2).

2- Lo strumento che la Struttura utilizza per la rilevazione della qualità erogata è la scheda "rilevazione dati mensile" che permette la misurazione di alcuni parametri oggettivi sulla base dei quali valutare l'andamento del servizio e di conseguenza la sua qualità reale (allegato 1).

3- Nelle pagine seguenti vengono illustrati gli standard di qualità intesi come livelli qualitativi medi nel raggiungimento degli obiettivi che il servizio s'è posto. A partire da questi sono stati individuati una serie di indicatori/indici.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso.

### GLI STANDARD DI QUALITÀ

La Casa di Riposo DON GIUSEPPE PAROLA si impegna a garantire il rispetto dei seguenti standard. In base ed a garanzia di questo impegno la Direzione effettua attività costanti di monitoraggio e controllo sulle prestazioni erogate.

Standard del servizio e indicatori
<i>Flessibilità'</i>
Orari di visita liberi
Uscita dell'ospite dalla struttura
Personalizzazione degli interventi attraverso progetti individualizzati
Trattamento alberghiero personalizzato (menù personalizzati)
Possibilità' di assentarsi dalla struttura
Possibilità' di personalizzare il proprio ambiente di soggiorno
<i>Apertura al territorio</i>
Utilizzo dei servizi interni della struttura da parte di esterni
Incontri con associazioni e scuole
<i>Professionalità e globalità dell'intervento</i>
Protocolli standard per le principali pratiche assistenziali
Servizio infermieristico garantito
Partecipazione del personale a corsi di formazione ed aggiornamento
Presenza di una supervisione al lavoro degli operatori
Presenza di un servizio di animazione e fisioterapia
Disponibilità' e cortesia degli operatori nel trattamento dell'anziano
<i>Servizi aggiuntivi</i>
Uscite dalla struttura (passeggiate, al mercato, gite, pellegrinaggi, feste)
Sala tv
Parrucchiere-pedicure-manicure
Cappella
Camere singole e camere doppie con bagno
<i>Diffusione dell'informazione</i>
Rispetto della privacy
Ufficio di relazione con il pubblico
Accessibilità' del regolamento

## **19) COME SPORGERE SEGNALAZIONI O RECLAMI**

La presente procedura è applicata ogni qualvolta un interessato desideri sporgere una segnalazione o un reclamo.

Ciò può avvenire sotto qualsiasi forma, anche verbale, purché preferibilmente inoltrato al Direttore della struttura o, in sua assenza, all'infermiera professionale o alla Referente O.s.s.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione il trattamento è immediato, nei casi più complessi si rimanda al protocollo scritto.

Nel caso si preferisca utilizzare la forma scritta, i moduli sono disponibili a richiesta degli Ospiti o dei famigliari presso l'ufficio di Direzione.

Il reclamo scritto può essere consegnato:

- al Direttore,
- depositato nell'apposita cassetta situata all'ingresso della struttura.

L'incaricato del trattamento dei reclami e delle segnalazioni è il Direttore della Casa di Riposo.

Presso l'ufficio del Direttore e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta.

Il Direttore provvede direttamente a trattare la disfunzione segnalata e a dare conto alla persona che ha sporto il reclamo, nel caso sia conosciuta : ciò entro un massimo di 15 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

## SCHEMA SEGNALAZIONI E RECLAMI

Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

Abitante in \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione o del reclamo

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Ricevuta il \_\_\_\_\_