

FONDAZIONE
CASA DI RIPOSO DI MONTIGLIO

14026 Montiglio Monferrato - Via Virginia Coconito, 42
Iscritta in data 14\03\2019 al n. 1371 Registro delle Persone Giuridiche della Regione Piemonte
Codice Fiscale n. 80005510054 – Partita I.V.A. n. 00817930050
Tel. 0141 - 994137 – Fax 0141 – 994308
e.mail: info@casadiriposomontiglio.it
sito internet : www.casadiriposomontiglio.it

R.S.A.
Carta dei
Servizi



INDICE

1. CHI SIAMO
2. AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE
3. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI
4. FINALITA' 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. MODALITA' DI ACCESSO
13. PAGAMENTO DELLA RETTA
14. REGOLE DI COMPORTAMENTO
15. ORARI DELLA STRUTTURA
16. VOLONTARIATO
17. RAPPORTI CON LA RETE DEI SERVIZI ESTERNI
18. SISTEMA DI GESTIONE
19. MODALITA' DI MISURAZIONE DELLA QUALITA'
20. MODULISTICA

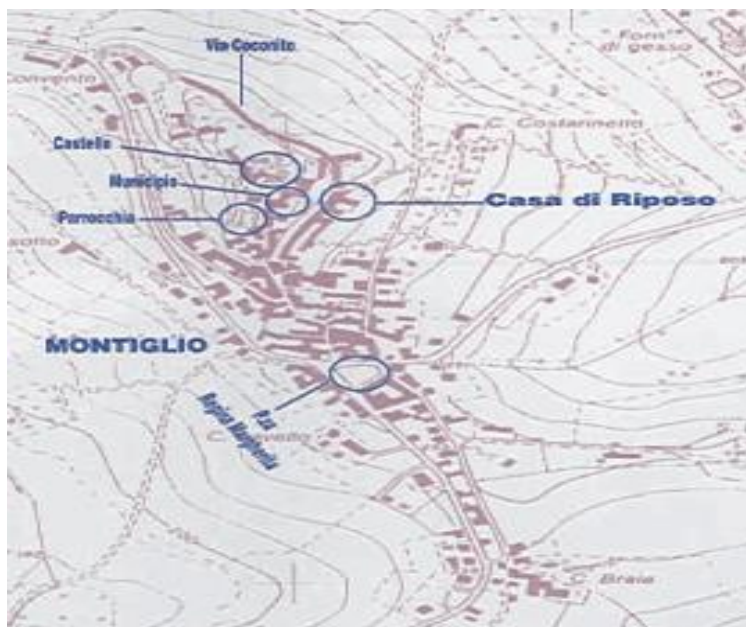
1) CHI SIAMO

Ultimamente La Regione Piemonte ha disciplinato il riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza adottando la Legge Regionale 02 agosto 2017 n. 12, rispetto alla quale per effetto della determinazione dirigenziale n. 146 del 20/02/2019 della Regione Piemonte – Direzione Coesione Sociale, cui si fa espresso rinvio, è stata riconosciuta a Questo Ente l' idoneità all'iscrizione nel Registro regionale delle persone giuridiche di diritto privato ed in tal senso in data **14/03/2019 la Fondazione Casa di Riposo di Montiglio o è stata iscritta al n. 1371 del suddetto registro;**

La Fondazione, trae origine più recenti (1967) dalla trasformazione e fusione dell'ex Ospedale di Montiglio con la Casa di Riposo San Giuseppe, successivamente denominata "Ospedale e Casa di Riposo di Montiglio" operata ai sensi dell'art. 4 comma 3 della Legge Regionale Piemonte n° 12 del 23/07/2017, denominata "Fondazione Casa di Riposo di Montiglio, con sede a Montiglio Monferrato, via Virginia Coconito n. 42

DOVE SIAMO

La residenza è situata a 24 km da Asti, 34 km da Casale Monferrato e 45 km da Torino, a pochi chilometri dai Santuari di Castelnuovo Don Bosco e di Crea. E' raggiungibile tramite linea ferroviaria Asti -Chivasso, tramite pullman e con autovettura (uscita Asti Est dell'autostrada Torino-Piacenza) Il paesaggio collinare del Monferrato fa da degna cornice alla struttura offrendo una splendida vista panoramica.



2) AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE

La Fondazione Casa di Riposo di Montiglio persegue esclusivamente finalità socio-sanitarie-assistenziali, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge e degli indirizzi impartiti e della programmazione regionale e d'ambito territoriale La gestione è affidata al Consiglio d'Amministrazione che dura in carica quattro anni.

I membri sono nominati rispettivamente -: dal Comune (uno membro) dall'Assemblea dei sostenitori (due membri) dell'Ordinario diocesano di Casale Monferrato (un membro) e dal Parroco di San Lorenzo do Montiglio

Monferrato o suo delegato quale componente di diritto.

Il presidente è eletto dai membri del Consiglio d'Amministrazione, nella prima seduta di costituzione del medesimo.

L'organigramma del consiglio d'Amministrazione, ora in carica è esposto nell'immediata vicinanza dell'ingresso, unitamente a quello dell'equipe tecnico-professionale.

Per la gestione della Casa di Riposo, ci si avvale di personale dipendente e della collaborazione di una Cooperativa a cui è affidata parzialmente la gestione del servizio d'Assistenza. e di alcuni professionisti esterni quali gli Infermieri, la Fisioterapista e lo Psicologo

3) CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi si propone di far conoscere ai cittadini i servizi socio-assistenziali erogati dall'ospedale e casa di riposo di Montiglio

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 in seguito gli obiettivi di miglioramento della qualità e gli strumenti di tutela degli anziani (con utili indicazioni per sapere come presentare suggerimenti e reclami).

4. FINALITA' DELLA STRUTTURA

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

La Fondazione Casa di Riposo di Montiglio eroga servizi socio-assistenziali senza scopo di lucro, provvede alla prevenzione della non autosufficienza, al mantenimento ottimale delle condizioni psicologiche, al recupero delle funzioni compromesse delle persone anziane che volontariamente hanno scelto di soggiornarvi.

Nell'erogazione del servizio d'assistenza, l'Ente favorisce il rapporto personalizzato, quale strumento insostituibile di tutela della dignità umana, di preservazione dell'integrità psicofisica, di recupero dell'autonomia individuale.

La Struttura concorrerà alla programmazione e organizzazione dei servizi sociali rivolti alla popolazione anziana, in collaborazione con gli Enti istituzionalmente preposti.

Sono attuate, inoltre, iniziative in ogni campo (ricreativo, culturale, ecc.) perché gli ospiti possano conservare i vecchi rapporti con l'ambiente d'origine o costituirne di nuovi con la cittadinanza cui l'Istituto è aperto.

5) I PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Eguaglianza ed imparzialità:

Il servizio offerto è ispirato al principio d'eguaglianza ed imparzialità, garantendo a tutti gli ospiti pari opportunità d'accesso ai vari servizi e valutando le specifiche situazioni di bisogno in conformità ad un Piano d'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 dell'attività prevista dalla Carta dei servizi, s'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.

E' inoltre favorita la partecipazione dei familiari e del volontariato organizzato.

4. Efficacia ed efficienza:

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

A tale scopo si garantisce:

- L'elaborazione di piani di miglioramento della qualità del servizio fornito,
- L'aggiornamento e la formazione permanente del personale,
- L'elaborazione di piani e progetti individuali d'assistenza,
- Di rendere comprensibili gli obiettivi d'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 d'intervento per l'assistenza, 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 di prevenzione

Ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.

4. Diritto di protezione

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

5. Diritto di parola, d'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 d'idee e di valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.

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

6. Diritto all'informazione e alla chiarezza:

Gli ospiti hanno diritto ad ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le modalità d'espletamento dei servizi e ad avere accesso a tutte le informazioni nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore.

7. 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. Diritto d'espressione

Ogni persona deve essere considerata come individuo portatore d'idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.

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 esser chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore.

11. Diritto di riservatezza

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

12. Diritto di pensiero e religione

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

8) ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

1. Assistenza residenziale

La Casa di Riposo è disposta su due piani fuori terra ed un interrato.

Ha 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 trovano nell'incapacità di condurre una dignitosa vita autonoma.

La struttura è autorizzata al funzionamento per 47 posti letto distribuiti in tre nuclei:

RAF	11 posti letto al 1° piano
RAF	20 posti letto al 2° piano
RAB	7 posti letto al 2° piano
RAA	21 posti letto al piano terra
RA	19 posti al 1° piano

RAF - Residenza Assistenziale Flessibile

La Residenza Assistenziale Flessibile si trova al primo piano e secondo piano

Le camere sono dotate di servizi attrezzati per la non autosufficienza.

Nel nucleo è fornita:

- Assistenza infermieristica per 12 minuti giornalieri per ospite;
- Assistenza totale diurna e notturna, nell'arco delle 24 ore (84 minuti giornalieri per ospite, come previsto dalla D.G.R.17-15226 del 30-03-05);
- Attività di riabilitazione;
- Attività d'animazione;
- Assistenza alberghiera (alloggio, vitto, lavaggio della biancheria e degli indumenti personali);
- Assistenza religiosa per richiesta dell'ospite.

RA – Residenza Assistenziale

La Residenza Assistenziale accoglie gli ospiti sia al primo che al secondo piano dell'immobile

Autosufficienza

.

In questo nucleo è fornita:

- Assistenza infermieristica generica;
- Assistenza complessiva diurna e notturna, nell'arco delle 24 ore (72 minuti giornalieri per ospite, come previsto dalla D.G.R. 17-15226 DEL 30/03/05);
- Attività di riabilitazione;
- Attività d'animazione;
- Assistenza alberghiera (alloggio, vitto, lavaggio della biancheria e degli indumenti personali);
- Assistenza religiosa garantita per richiesta dell'ospite.

RAA – Residenza Assistenziale Alberghiera

La Residenza Assistenziale Alberghiera è sita al piano terra.

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

In questa sezione è fornita:

- Assistenza complessiva diurna e notturna, nell'arco delle 24 ore;
- Assistenza alberghiera (alloggio, vitto, lavaggio della biancheria e degli indumenti personali).
- Assistenza infermieristica generica con personale dell'ASL e proprio.

RAB –Residenza Assistenziale di Base

- o La RAB è una struttura residenziale che può accogliere persone autosufficienti e parzialmente non autosufficienti impossibilitate a soddisfare i bisogni primari nel proprio domicilio, o che per loro scelta preferiscono usufruire di Servizi collettivi anziché autogestirsi.
- o I posti letto sono 7 suddivisi in camere singole o doppie.
- o Il Servizio comprende: prestazioni di tipo alberghiero (pulizia locali, vitto, lavanderia) assistenza tutelare, attività di socializzazione ed animazione
- o Gli inserimenti residenziali possono avere carattere temporaneo o definitivo.
- o È prevista anche la possibilità d'ospitalità per il periodo diurno o per il solo consumo dei pasti.

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 d'assistenza (OSS), in cooperazione con altre figure professionali che operano nella struttura: medico curante, infermieri professionali, fisioterapista, psicologo.

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

Servizi non compresi nella retta

Per quanto riguarda gli ospiti R.A.F. e R.A. **la retta, non comprende** i seguenti servizi:

- Parrucchiera;
- Manicure, pedicure;
- Acquisto medicinali non esenti dal ticket;
- Trasporto degli ospiti a visite all'esterno della struttura;
- Acquisto d'indumenti personali.
- Trasporto ambulanza

Per gli ospiti del nucleo R.A.A. – R.A.B. **la retta non comprende** quanto indicato per gli altri nuclei con l'aggiunta del servizio di riabilitazione.

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

L'ospedale e casa di riposo di Montiglio, poiché servizio aperto al territorio, offre alcuni dei suoi servizi e spazi anche a persone che non sono ospiti nella struttura:

- Ambulatorio medico: presso un locale della Struttura è collocato l'ambulatorio A.S.L. aperto al pubblico tutte le mattine dal lunedì al venerdì, fruibile anche e soprattutto dai pazienti che non sono Ospiti.
- Servizio mensa: anche il servizio mensa è aperta al territorio. Può essere, infatti, rivolto ad anziani autosufficienti che hanno 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 primo venerdì d'ogni mese è aperta ai fedeli del paese. Ù

9) SERVIZI EROGATI

1. Assistenza infermieristica

E' garantita per 10 ore al giorno (dalle 8 alle 18) dagli infermieri professionali presenti in struttura.

La presenza dell'infermiera è altresì garantita al di fuori dell'orario di cui sopra nei casi di necessità ed in particolare di notte.

L'infermiera della struttura fornisce le prestazioni previste dalla normativa specifica:

- Chiamare, in caso di necessità, il Medico personale dell'Ospite
- Prestare le prime cure nell'attesa dell'arrivo del Medico;
- Prestare all'Ospite, su prescrizione medica, le cure necessarie;
- Registrare su apposito diario l'avvenuta somministrazione della terapia, le prescrizioni mediche, le consegne e le osservazioni eseguite durante il servizio;
- Organizzare, su ordine del Medico, il trasporto in ospedale (con spese a carico dell'ospite);
- Organizzare, su ordine del Medico, il trasporto in ospedale urgente, tramite servizio di 118 (servizio gratuito);
- Interessarsi affinché l'ospite segua la dieta prescritta dal Medico (ammesso che questa ci sia);
- Avvisare la Direzione e le persone indicate sulla scheda personale in caso di pericolo di vita o gravi infermità che richiede provvedimenti urgenti;
- Orientare e istruire il personale d'assistenza sulla corretta igiene, mobilitazione, alimentazione dell'ospite ecc. a seguire tutta la documentazione utilizzata e precisamente:
 - Griglia di prima osservazione
 - Modulo somministrazione terapia
 - Cartella personale per conservazione documenti sanitari.
 - Griglia assistenza
 - Diario comune
 - Diario IP
 - Compilazione PAI
 - Protocolli assistenza
 - Progetti FKT;
 -
- Costante attività di prevenzione A.D. con corretto utilizzo di prodotti e presidi idonei;
-
- Controllo e prevenzione infezioni comuni e parassitosi secondo protocollo e linee guida.

L'infermeria è localizzata al 2° piano della Struttura.

2. Assistenza diretta alla persona

Garantita per una media di minuti il giorno per ospite secondo la normativa vigente e fornita da personale in possesso della qualifica d'Operatore Socio Sanitario, (OSS) è distribuita nell'arco delle 24 ore.

Il personale con qualifica d'O.S.S. fornisce prestazioni d'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 d'assistenza e precisamente:

- Griglia di prima osservazione;
- Griglia assistenza;
- Diario consegne individuali;
- Compilazione PAI;
- Protocolli assistenza.

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

Distribuzione Orario	Articolazione Oraria	orario
Mattino	M	6,30 - 13,30
	M1	T.E.
Pomeriggio	P	14 - 21
	P1	T.E.
Notte	N	6 - 21
	N1	T.E.
Turni di emergenza = T.E.	M1 - P1 - N1	

3. Assistenza riabilitativa

La riabilitazione fisioterapica è garantita 3 giorni la settimana.

E' a disposizione un locale adibito a palestra, dotato d'adeguate attrezzature (lettino, parallelo, standing, ...).

Il servizio di fisioterapia è affidato a libera professionista.

4. Attività di supporto psicologico

E' previsto, secondo le necessita l'intervento dello psicologo a favore del personale e degli utenti da attivare nell'ambito dell'attività di riabilitazione psicofisica prevista dalla DGR n° 17 – 15226 \ 2005

5. Assistenza medica

Il Servizio Sanitario Nazionale prevede, per anziani ospitati presso le strutture residenziali, gli stessi diritti d'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 d'assistenza, 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 quell'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. Animazione

- Il lunedì pomeriggio (ore 14,30. – 17.30), si svolge il **laboratorio creativo**, con la presenza di un educatore, della referente O.S.S. e d'alcuni volontari;

- Il giovedì pomeriggio (ore 15,00 – 18,00) si svolgono attività ricreative

Sono organizzate gite per sagre paesane, pellegrinaggi, uscite al mercato...

Ogni mese si svolgono le feste dei compleanni delle persone nate in quel mese.

In corrispondenza di ricorrenze si organizzano feste in struttura (corali, gruppi musicali, bambini della scuola, gruppi di volontari).

7. Attività di Ginnastica extra dolce

Ha lo scopo di promuovere l'attività fisica nei soggetti residenti presso la struttura, per i quali l'inattività e la sedentarietà possono essere responsabili di diverse patologie croniche: affezioni cardiovascolari, obesità, osteoporosi, debolezza muscolare, patologie articolari, aumento delle cadute e delle fratture.

8. Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa è garantita dal Parroco della Parrocchia di Montiglio.

La S. Messa è celebrata il primo venerdì d'ogni mese alle ore 16,00. Il Parroco è sempre a disposizione degli Ospiti, per un supporto religioso e per le confessioni.

Ogni pomeriggio, alle ore 16.00 è recitato il Rosario.

Ogni domenica e giorno festivo la S.Messa delle ore 9.00.

E' recitato il rosario anche per mezzo della filodiffusione

9. Volontariato

Nell'ospedale e casa di riposo di Montiglio è consentita l'attività da parte dei gruppi di volontari o chi individualmente offre la propria collaborazione in ogni modo facente capo ad Associazioni di Volontari Servizi, per le più svariate attività.

10. Servizio di ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina interna posta al piano terra della Casa di Riposo.

Il menù, elaborato in conformità a quattro settimane, è approvato dal Servizio d'Igiene dell'Alimentazione e Nutrizione dell'ASL d'Asti.

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

La somministrazione dei pasti avviene secondo i seguenti orari:

- La colazione è servita dalle ore 7.45 alle ore 8.15,
- Il pranzo alle ore 11,30,
- La cena alle 18,30,
- Nel pomeriggio (ore 15.30/16.00) sono servite agli ospiti bevande calde o fredde secondo il periodo.
- Alla sera, possono essere servite bevande calde per richiesta dell'ospite.

Il Servizio mensa è così organizzata: presenza di 2 cuochi di mattina ed 2 di pomeriggio per un totale di 12 ore giornaliere con l'aggiunta di 4 ore (2 di mattina e 2 di pomeriggio) di un aiuto cuoca.

Servizi particolari di ristorazione

Le particolari diete richieste, dovranno essere disciplinate dal Sanitario dell'Ospite e dallo stesso presentate alla Direzione; saranno gratuite o a pagamento in considerazione al tipo di dieta ed ai cibi previsti, a giudizio della direzione.

Eventuali servizi dei pasti fuori orario dovranno essere tempestivamente segnalati alla Direzione. Il servizio dei pasti in camera (compresa la colazione) è ammesso solo per temporanea indisposizione fisica (per gli Ospiti autosufficienti e parzialmente autosufficienti) o compatibilmente con le esigenze della Casa.

11. 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 di mattina per un totale di 9 ore giornaliere (6 il week-end).

12. Lavanderia e stireria e sartoria

La Casa di Riposo garantisce il servizio di lavanderia della biancheria piana, delle coperte, degli asciugamani e tutto il tovagliame, ma anche la lavatura e stiratura degli indumenti personali per gli ospiti che ne fanno richiesta.

Il Servizio di sartoria garantisce le richieste sia degli ospiti e quanto occorre per la struttura. Tale servizio, affidato ad operatrici dipendenti della struttura.

13. Parrucchiere, manicure e pedicure

È messo a disposizione il locale per parrucchiere, manicure e pedicure.

Il servizio è affidato all'esterno ed è a pagamento per gli ospiti che vogliono usufruirne.

Parrucchiera: costo € 15,00.

10) SERVIZI GENERALI

1. Servizio di segretariato

L'ufficio di direzione/segretariato si trova all'ingresso della struttura, a piano terra.

Sono fornite informazioni a chi entra o chi si mette in contatto telefonicamente con la struttura, e ricevuti gli Ospiti e i loro parenti che desiderano segnalare eventuali disservizi e suggerimenti.

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

L'ufficio è a disposizione del pubblico nei seguenti orari:

- Lunedì: ore 14 – 18
- Martedì: ore 8 – 12
- Giovedì: ore 8 – 12
- Venerdì: ore 14 – 18
-

Il Responsabile di Struttura è in ogni modo presente in struttura tutti i giorni delle ore 9.00 alle ore 14.00, fatta eccezione del sabato.

In caso di assenza del Responsabile di struttura, è possibile rivolgersi al Responsabile del servizio Assistenziale (I.P) o alla referente OSS.

2. Chiesa

Presso La Fondazione Casa di Riposo di Montiglio è presente una cappella per lo svolgimento delle S. Messe e delle funzioni religiose.

3. Sala da pranzo

Le sale da pranzo sono situate al piano terra – al 1° piano e al 2° piano.

Al 1° e al 2° piano, le sale da pranzo sono dislocate in due locali separati

4. Sale tv – soggiorni

E' presente al piano terra una sala tv e un soggiorno dotato di sedie e tavoli presso i quali gli ospiti e i parenti o i visitatori possono trascorre il proprio tempo

A disposizione degli ospiti vi è anche una "biblioteca" a cui possono accedere rifornendosi dei testi che desiderano, inoltre sono a disposizione degli ospiti i giornali locali per la lettura.

Ad ogni piano vi è in dotazione di tavoli, sedie, divano e televisore.

5. Terrazzo- Area di panoramica e di solarium

Situata al secondo piano, lo spazio consente una visuale panoramica della zona circostante oltre ad offrire la possibilità di sostare essendo l'area dotata di sedie tavolini, anche nei periodi invernale poiché riscaldata

6. Cortile interno

All'interno della struttura è presente un ampio cortile, attrezzato con dehors, a disposizione degli Ospiti, dei loro famigliari e di tutti i visitatori.

7. Servizio telefonico

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

In struttura sono presenti alcuni telefoni comuni ai diversi piani ad uso degli Ospiti stessi.

8. Sistema chiamate

Nella struttura è presente un sistema di chiamate per gli Ospiti.

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 R.A. – R.A.A. – RAB - R.A.F. le seguenti figure:

- Direttore Sanitario
- Direttore Responsabile della struttura
- Personale Amministrativo e contabile
- Infermieri Professionali
- Fisioterapista
- Geriatricista
- Psicologo
- Medici
- Animatori
- Personale in possesso di qualifica d'O.S.S. per l'assistenza diretta alla persona
- Personale generico per attività d'igiene e pulizia degli spazi comuni;
- Personale di cucina;
- Volontari per l'accompagnamento all'esterno della struttura, attività di socializzazione e reinserimento sociale, supporto nella mobilitazione.

Gli orari del personale sono affissi in bacheca all'ingresso.

12) MODALITA' DI ACCESSO

Possono essere ammessi come ospiti, compatibilmente con la disponibilità dei posti, tutte le persone d'ambo i sessi, anche coniugi, escluso chi presenti gravi turbe psichiche e affetti da patologie particolari, poiché, la struttura non è adeguata.

L'ammissione di un ospite in struttura, prevede un colloquio con il Direttore o personale

delegato, seguita dalla compilazione di una “domanda d’accoglienza”: in questa fase si approfondiscono i motivi che inducono al ricovero, al fine di evitare ingressi indesiderati o non ritenuti necessari.

I tempi dell’ingresso in struttura non sono quantificabili, ed inoltre sono vincolati dall’ordine di priorità stilato dal Consiglio d’Amministrazione.

I criteri di priorità del Consiglio sono:

- residenza in Montiglio da almeno due anni ininterrotti del soggetto richiedente;
- data di presentazione della richiesta d’ammissione.

Le condizioni dell’ospitalità sono formalizzate in un “Contratto d’ospitalità” firmato sia dall’ospite, sia da un familiare (o “Tutor”) e dal Direttore.

Il richiedente dovrà:

- Far compilare la scheda riguardante le proprie condizioni di salute, dal medico curante.
- Compilare la domanda d’accoglienza indicando i propri dati, quelli dei figli o familiari viventi, delle pensioni percepite o delle domande inoltrate tendenti ad ottenere altre indennità.
- In caso il richiedente si trovi nell’impossibilità di poter provvedere al pagamento della medesima, la domanda dovrà essere sottoscritta da un garante che si impegnerà ad onorare la quota della retta di degenza.

la

- Compilare la dichiarazione informativa/consenso riguardante il trattamento dei dati personali (legge 196/03 e s.m. ed i.), con l’autorizzazione a trasmettere i propri dati telefonici ed anagrafici nell’ambito e per l’uso propriamente legato alla gestione dei farmaci ed alla fornitura di eventuali presidi.
- Compilare la scheda d’accettazione della Carta dei Servizi/Regolamento, approvata dal Consiglio di Direzione, con i dati del richiedente e/o del/i garante/i che dovranno altresì sottoscrivere la medesima.
- Allegare alla domanda d’accoglienza la scheda medica, eventuali certificazioni o cartelle cliniche, prescrizioni mediche o dietetiche, certificati (anche cumulativi) di nascita, residenza e cittadinanza, carta d’identità e codice fiscale, carta d’identità del/i garante/i.
- L’accettazione dell’ammontare della retta stabilita dal Consiglio d’Amministrazione e delle modalità di corresponsione della retta nei termini e tempi fissati.

Ricevuta la domanda, la Direzione la sottopone all’esame dell’èquipe che valuta le condizioni di salute e la possibilità d’accoglienza nella Casa di Riposo del richiedente.

Ottenuto il parere favorevole dell’èquipe e il Presidente (quale rappresentante del Consiglio di Amministrazione), l’Ufficio prende contatti con l’interessato o con il/i garante/i, per programmare la data dell’accoglienza.

Al momento dell’ingresso, occorre consegnare:

- Carta d’identità;
- Codice fiscale;
- Tesserino sanitario;
- Eventuali esenzioni da ticket;
- Certificato medico rilasciato da parte del medico di base, riportante anche l’attuale terapia;
- Tutta la documentazione sanitaria non allegata alla domanda di ammissione;
- Eventuale copia del certificato di invalidità;
- Eventuale certificazione dell’assegnazione dei presidi.
- Autorizzazione inerente la possibilità di sottoporsi a profilassi antinfluenzale (vaccino)

Il giorno dell'accoglienza il personale della struttura attende l'ospite ed i suoi familiari, lo assiste per la sistemazione e per una serena ambientazione e rimane a disposizione per ogni esigenza. Gli ingressi avvengono, di norma e salvo casi eccezionali dalle 10.00 alle ore 17.00.

L'Infermiere professionale in turno acquisisce tutta la documentazione sanitaria ed impartisce disposizioni al personale d'assistenza, per quanto concerne la gestione dell'ospite.

Il personale provvede all'osservazione nelle prime ventiquattro ore, alla compilazione della scheda d'ingresso dell'ospite e del diario delle consegne individuali.

L'accettazione definitiva resta subordinata al decorso favorevole di un mese di prova a giudizio insindacabile del Consiglio d'Amministrazione.

Nel caso inverso qualora l'ospite non si ritenga soddisfatto e la struttura non risponderà alle sue esigenze, potrà lasciare la Casa di Riposo, firmando la richiesta di dimissioni con preavviso scritto di 30 giorni (come da regolamento, art. - -).

Entro il primo mese di degenza dell'ospite l'equipe multidisciplinare provvede alla compilazione del PAI dell'ospite.

La verifica del PAI sarà effettuata entro sei mesi.

13) PAGAMENTO DELLA RETTA

La retta comprende:

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

L'ammontare della retta è fissato dal Consiglio d'Amministrazione; l'importo della retta è determinato tenendo conto dei seguenti parametri:

- Condizioni fisiche dell'ospite (autosufficiente, parzialmente autosufficiente, non autosufficiente),
- Camera singola, camera doppia
- Servizi interni alla camera
- Servizi igienici comuni

La retta può essere variata dal Consiglio d'Amministrazione in base alla dinamica dei prezzi e dei salari, con riferimento al bilancio annuale e alle variate condizioni dell'ospite stesso.

Qualora il richiedente non abbia mezzi per fare 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 d'Enti Pubblici o privati.

Ogni variazione della retta sarà comunicata agli ospiti, o a chi si è assunto per loro l'impegno del pagamento, con comunicazioni personali scritte.

La retta dovrà essere versata, tramite bonifico bancario o in contanti presso la Direzione amministrativa. Il pagamento della retta dovrà avvenire in rate mensili entro i primi 5 giorni d'ogni mese.

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

Situazioni particolari

Agli ospiti ricoverati in Istituti pubblici di cura è conservato il posto. Per i giorni di degenza superiori ad una settimana all'esterno della Casa la retta sarà ridotta proporzionalmente.

Agli ospiti che riterranno di dover assentarsi per un determinato periodo per motivi diversi da quelli citati, potrà essere conservato il posto, ma i giorni d'assenza per più di una settimana dovranno essere corrisposti all'80% della retta giornaliera.

La Direzione della casa ha facoltà di richiedere assistenza integrativa nei casi di grave decadimento delle condizioni generali e nei casi d'agitazione psicomotoria per le quali è necessaria l'assistenza continua dell'ospite, sentito il parere del medico curante.

Nel caso in cui l'ospite diventerà affetto da patologie particolari perciò la struttura, non è adeguata, si concorderà con i familiari l'eventuale trasferimento in un'altra struttura.

Gli ospiti 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 o in ogni modo svolge attività di volontariato.

Dimissioni volontarie e decessi

Gli ospiti potranno lasciare la Casa di Riposo in qualsiasi momento, previo preavviso scritto di giorni 20. All'atto delle dimissioni dovranno saldare totalmente ogni debito verso l'ente mancando il preavviso dovranno pagare in ogni caso la retta giornaliera al 100%.

RETTA E RIMBORSI

- ❖ Per gli ospiti in convenzione la retta è stabilita dalla DGR 17\2005 s.m.i. ed è a carico del S.S.R. per la quota sanitaria mentre è a carico del privato per la quota alberghiera.
- ❖ Per gli ospiti privati la retta è stabilita dal Consiglio di Amministrazione in base al livello di intensità assistenziale;
- ❖ Le variazioni delle rette, stabilite dalla Regione Piemonte saranno preventivamente comunicate agli ospiti in forma scritta.
- ❖ l'Ospite o l'avente causa è tenuto a versare la retta mensile in via anticipata entro il termine massimo **del quinto giorno di ogni mese** al quale la retta si riferisce
- ❖ La retta decorre dal primo giorno di presenza nella struttura o dalla prenotazione del posto letto;

Tenuto conto di quanto disposto all'art. 4, si precisa che:

1. In caso di ricovero in Ospedale disposto dal medico dell'Istituto o dell'ospite se viene richiesto di mantenere il posto a disposizione, il rimborso è disposto calcolando la quota giornaliera pari ad un terzo della medesima per il periodo di assenza.
2. In ogni altro caso di cessazione del ricovero per cause non dipendenti dalla volontà delle parti, non è dovuto alcun rimborso.
3. Nel caso di decesso, entro il termine utile per il pagamento della retta, (p. 4) il rimborso della medesima sarà corrisposto, previa richiesta scritta.
4. L'ospite o gli aventi diritto devono provvedere alla comunicazione scritta con un preavviso di almeno 15 giorni, per il trasferimento volontario ad altra struttura o dimissioni.
5. In caso di trasferimento volontario o di dimissioni, l'ospite o gli aventi causa hanno diritto al rimborso del 50% della retta del mese in corso se già regolarmente pagata, solo nel caso in cui il posto letto è lasciato libero entro il 15 del mese. Il rimborso è dovuto previo richiesta scritta ed a seguito dell'avvenuta comunicazione del preavviso di cui al punto precedente.
6. Se il preavviso non è comunicato nei tempi e nei modi sopra indicati, il rimborso della retta non è dovuto.
7. Nel caso in cui l'ospite o chi per esso non provvedano al pagamento di quanto dovuto, la direzione dell'Ente provvederà, dopo due solleciti scritti, all'eventuale allontanamento dell'Ospite dalla struttura, riservandosi la facoltà di recuperare, con le modalità che ritiene opportune, quando dovuto dallo stesso
8. Il pagamento della retta di ospitalità da diritto all'ospite di godere del vitto, dell'alloggio e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dall'ente (luce, riscaldamento, prenotazioni visite mediche, prenotazioni trasporti, ritiro medicine, ritiro referti medici, assistenza medico - infermieristica, supporto psicologico. Servizio di fisioterapia- servizio di lavanderia, servizio di casa, animazione con spettacoli ed intrattenimenti ecc.

9. Nel caso di decesso si applica quanto disposto dalla deliberazione del CDA ed verosimilmente applicando i criteri di cui alla deliberazione n. 96 del 7/12/2018 avente oggetto "Modifica art. 19 del contratto di ospitalità inerente la modalità del rimborso di una quota della retta preventivamente versata ed il calcolo del rimborso da erogare in caso di decesso dell'ospite.

REGOLE DI COMPORTAMENTO

Comportamento del personale

Il personale nei rapporti con l'ospite è tenuto a:

- Offrire disponibilità nei confronti delle esigenze degli ospiti;
- Vigilare sulla corretta osservanza delle norme generali di comportamento degli ospiti;
- Provvedere all'assistenza nell'igiene personale, nell'alimentazione e nella mobilitazione degli ospiti;
- Promuovere attività di socializzazione tra gli ospiti;
- Attenersi alle indicazioni dell'infermiere professionale per quanto concerne l'assistenza diretta alla persona.

1. Il personale della Fondazione Casa di Riposo di Montiglio non possono chiedere né accettare a qualsiasi titolo compensi, regali ed altre utilità connesse con la prestazione lavorativa;
- Testimoniare alla presenza di notai, avvocati o per qualsiasi altra questione di natura legale non obbligatoria per legge; in ogni modo per le predette pratiche amministrative, all'interno della struttura, deve essere informato il Direttore;
 - A rilasciare informazioni dei sig.ri Ospiti ad altre persone al di fuori dei parenti di cui si ha il nome; è buona norma richiedere le informazioni a:

- ❖ Al Direttore sanitario
- ❖ Medico curante e infermiera professionale per quanto concerne le condizioni di salute;
- ❖ Responsabili di Struttura per problematiche amministrative e della gestione;
- ❖ Operatrici socio-sanitarie per quanto riguarda la gestione degli Ospiti.

2. Il personale della Fondazione Casa di Riposo di Montiglio sono autorizzati a:

- accertare l'identità dei visitatori non conosciuti;
- ad allontanare persone che arrecano disturbo alla quiete degli Ospiti ed al lavoro degli operatori.

Il personale della Fondazione Casa di Riposo, in caso d'aggravamento dei Sig.ri Ospiti, è tenuto a far intervenire il Medico di base, la guardia medica o il 118, secondo gli orari e la gravità del caso. Contemporaneamente è tenuto ad avvisare i congiunti.

Stante la reperibilità del servizio infermieristico, il personale ha facoltà di prendere contatto, giorno e notte, l'infermiera professionale, nel caso in cui lo ritiene opportuno.

Comportamento ospiti

L'ospite al momento dell'ingresso si impegna a:

- Tenere un comportamento tale da non recare disturbo agli altri Ospiti o danno alle attrezzature, e tale da permettere un ordinato svolgimento della vita sociale,
- Osservare una corretta igiene personale, seguendo le indicazioni del personale di reparto,
- Osservare le regole d'ordine e d'igiene dell'ambiente,
- Consentire al personale di eseguire le pulizie delle camere in modo idoneo,
- Tenere rapporti corretti con gli altri ospiti,
- Non lavare e/o stirare la propria biancheria nella camera o nei servizi di reparti di degenza perché è previsto un servizio interno di lavanderia e stireria.

Rapporti sociali

Ciascuno 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 a seguito di prescrizione medica per motivi d'incolumità personale o di provvedimento motivato dalla Direzione stessa, e previa segnalazione al personale della Casa.

L'Amministrazione declina ogni responsabilità per fatti che possano avvenire durante tali uscite individuali.

Obblighi dei famigliari

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

In particolare i famigliari devono:

- Provvedere alla dotazione della documentazione e del corredo necessario all'ingresso;
- Provvedere all'accompagnamento e all'assistenza nei casi di visite specialistiche, pronto soccorso, e di ricoveri ospedalieri;
- Collaborare con gli uffici amministrativi per tutte le pratiche inerenti all'ospite;
- Provvedere al pagamento della retta qualora l'ospite/parente non fosse in grado di provvedere in proprio;
- Provvedere all'acquisto dei capi di vestiario personali dei quali l'ospite abbia bisogno;
- Garantire l'assistenza necessaria in caso di mutamento delle condizioni di salute del proprio congiunto;
- Provvedere all'acquisto di ausili (es. pannoloni), qualora gli stessi non siano forniti dall'A.S.L.

Si prega inoltre i famigliari degli ospiti di attenersi alle istruzioni ed alle direttive date dal personale della struttura e di comunicare eventuali uscite dell'Ospite dalla struttura o l'introduzione di cibi, bevande o altro.

Uso della camera e delle sue dipendenze

In camera si deve mantenere il maggior ordine possibile, osservando con diligenza le disposizioni in merito che saranno emanate.

E' vietato ospitare nel proprio alloggio, anche solo per una notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela e d'amicizia con l'ospite; eventuali eccezioni alla regola possono essere autorizzate dalla Direzione.

L'acqua calda deve essere usata con parsimonia, evitando sprechi inutili.

Il campanello deve servire esclusivamente per i casi d'effettiva necessità.

L'energia elettrica va usata solo per l'illuminazione.

È vietato l'uso in camera di stufe, fornelli elettrici, ferro da stiro e simili.

Nelle camere è proibito tenere animali di qualsiasi specie, materiale deperibile o infiammabile, alcool, gas o simili.

Per quanto riguarda gli alimenti, in camera è possibile tenere solo prodotti confezionati, previa autorizzazione della Direzione e dell'Infermiera della struttura.

E' possibile tenere prodotti non confezionati solo a condizione che l'ospite stesso si fornisca di piccolo frigorifero personale da installare in camera. In ogni caso, si deve chiedere l'autorizzazione alla Direzione ed all'Infermeria.

È vietato Fumare.

È consentito l'uso d'apparecchi radio e televisivi personali. In caso di camere doppie tale autorizzazione è subordinata al consenso dell'altro ospite.

La Direzione declina ogni responsabilità per l'ammacco di denaro, gioielli ed oggetti personali dell'ospite.

La camera assegnata può nel tempo essere cambiata in funzione delle esigenze organizzative della Struttura, cercando in ogni modo di ridurre al minimo il disagio dell'ospite.

Provvedimenti disciplinari

L'ospite potrà essere richiamato dal personale e dalla Direzione nel caso in cui:

- Tenga condotta incompatibile con la vita comunitaria,
- Commetta gravi infrazioni al Regolamento interno,
- Sia moroso nel pagamento della retta da oltre due mesi.

Il richiamo sarà fatto dapprima in forma orale, in seguito per scritto a cura del Presidente o da persona da lui delegata, e inviato per conoscenza ai familiari.

Persistendo nel comportamento scorretto, l'Ospite sarà senz'altro dimesso con provvedimento del Consiglio di Direzione, il quale informerà immediatamente i famigliari o chi per loro.

15) ORARI DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo è aperta normalmente dalle ore 7.30 alle ore 21.

In queste ore è sempre possibile far visita agli ospiti, a condizione che i visitatori non rechino disturbo agli ospiti, 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 ospite 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 Direzione in base alle esigenze funzionali.

16) VOLONTARIATO

La Fondazione Casa di Riposo di Montiglio si avvale del supporto e dell'opera di gruppi di volontari, persone che danno gratuitamente la loro opera per le attività d'assistenza e animazione degli Ospiti della casa ed eventualmente per le piccole manutenzioni nella struttura.

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.

17) 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 sono mantenuti i contatti con:

- A.S.L. AT per l'ammissione degli ospiti, la fornitura dei presidi per l'incontinenza, d'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, l'accertamento dell'invalidità civile, ecc...

- Comune di Montiglio Monferrato per sussidi ad ospiti indigenti, pratiche anagrafiche, adesione ad iniziative e manifestazioni culturali e folclorice.
- Associazioni di Volontariato e Scuola per attività ricreative e di socializzazione per gli ospiti, previa convenzione tenuto conto delle normative di legge vigenti.

- Il servizio mensa è svolto:
 - 1) - per la scuola elementare
 - 2) - scuola materna Statale
 - 3) - per gli ospiti del servizio e personale COGESA
 - per il servizio domiciliare tenuto dal COGESA

18) 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 all'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 complessive.

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 decreto legislativo 155 / 1997 - haccp

La Fondazione Casa di Riposo di Montiglio è dotata di un "Piano d'autocontrollo per la sicurezza alimentare" previsto dal Decreto legislativo 155/1997 (sistema d'analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) e 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 Responsabile della Qualità della ristorazione.

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

Il Piano d'autocontrollo è rivisto dalla Direzione e dal Responsabile della Qualità della ristorazione ogni anno.

2) Attuazione decreto legislativo 81 / 2008

La Fondazione Casa di Riposo di Montiglio ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto legislativo riguardante le sicurezze 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 per addetti antincendio per attività a rischio elevato,
- Tutti i lavoratori sono 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 d'emergenza.

3) Attuazione decreto legislativo 196 / 2003

La Fondazione Casa di Riposo di Montiglio ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto legislativo riguardante la privacy, predisponendo idoneo Documento programmatico per la sicurezza dei dati personali sensibili.

Tutti gli Ospiti, le persone fisiche e giuridiche che per vari motivi forniscono dei dati personali alla Casa di riposo, ricevono l'informativa sui modi 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 fanno di dati personali sensibili e non sensibili, sono incaricati al trattamento.

19) MODALITA' DI MISURAZIONE DELLA QUALITA'

Il servizio Fondazione Casa di Riposo di Montiglio 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 com'è percepita dall'ospite e dalle famiglie;
3. QUALITA' EROGATA: la qualità così com'è prodotta secondo parametri oggettivi.

1- Lo strumento che la struttura utilizza per rilevare la qualità attesa e percepita dal cliente, nel processo d'erogazione del servizio e il questionario di soddisfazione del cliente sarà applicato almeno annualmente ed i cui risultati andranno pubblicizzati ai diretti interessati.

Nelle pagine seguenti vengono illustrati gli standard di qualità intesi come livelli qualitativi medi nel raggiungimento degli obiettivi che il servizio si è posto.

GLI STANDARD DI QUALITÀ

La Fondazione Casa di Riposo di Montiglio s'impegna a garantire il rispetto dei seguenti standard.

In base ed a garanzia di quest'impegno la Direzione fa attività costanti di monitoraggio e controllo sulle prestazioni erogate.

Standard del servizio
<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 d'esterni
Incontri con associazioni e scuole
<i>Professionalità e globalità dell'intervento.</i>
Protocolli standard per le principali pratiche d'assistenza.
Servizio infermieristico garantito
Partecipazione del personale a corsi di formazione ed aggiornamento.
Attività di supporto psicologico agli ospiti e all'operatore.
Presenza di una supervisione al lavoro degli operatori.
Presenza di un servizio d'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

20) 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 familiari presso l'ufficio di Direzione.

Il reclamo scritto può essere consegnato:

- Al Responsabile di struttura
- 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 istituita un registro dei reclami, ove gli stessi sono 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.

MODULO DI RICHIESTA PER ESSERE OSPITATO PRESSO
FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI MONTIGLIO

Spett.le Direzione
Fondazione Casa di Riposo di Montiglio

Il/la Sottoscritto/a _____ nato/a _____ il _____ prov. _____

Residente in _____ in via _____ n° _____ Cap. _____

recapito telefonico _____

affetto/a da _____

CHIEDE

Di essere ospitato/a presso codest'Istituto alle condizioni indicate nel contratto d'ospitalità e nel suo estratto riportato nel retro della presente del quale dichiara di aver ricevuto copia e preso visione.

Esprime liberamente il consenso al trattamento dei dati personali secondo le modalità e per le finalità di cui alla legge n. 675/96.

Montiglio Monferrato ,

Firma _____

IL Sottoscritto/a _____

nato/a _____ il _____ Prov _____

residente a _____ in via _____ n. _____ CAP _____

recapito telefonico _____

in qualità di _____

CHIEDE

Che il \la sig.\Sig.ra _____

nato/a _____ il _____ prov. _____

residente a _____ in via _____ n. _____ CAP _____

recapito telefonico _____

affetto \a da _____

Sia ospitato/a presso codest'Istituto alle condizioni indicate nel contratto d'ospitalità del quale dichiara di aver ricevuto copia, presa visione e sottoscritto per accettazione.

Esprime liberamente il consenso al trattamento dei dati personali secondo le modalità e per le finalità di cui alla legge n. 675/96.

Montiglio Monferrato,

Firma

SCHEDA SEGNALAZIONI E RECLAMI

Sig./Sig.ra _____

Abitante in _____ Via _____

Telefono _____

Oggetto della segnalazione o del reclamo

Data _____

Firma _____

Ricevuta il _____

&%&%&%&%&%&%&%&%&%&%&%&%&%&%&%&%&%&

CARTA DEI SERVIZI APPROVATA DAL CONSIGLIO DI DIREZIONE

In data 19\05\2010 con Deliberazione n° 56

EDIZIONE 01\B

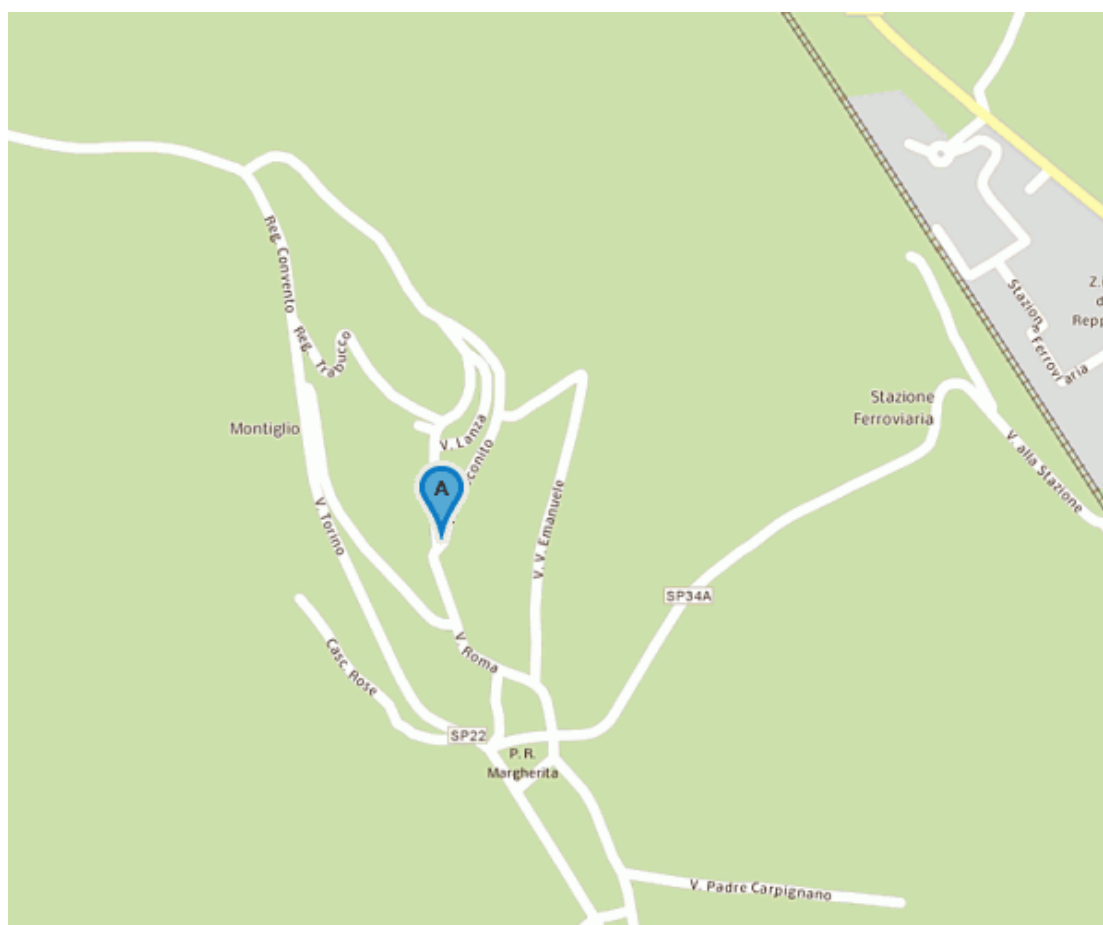
Il Presidente dell'Ospedale e Casa di Riposo di Montiglio
MOISO SILVIO

GALLERIA FOTOGRAFICA

DELL' OSPEDALE E CASA DIRIPOSO DI MONTIGLIO _







FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI MONTIGLIO

14026 Montiglio Monferrato - Via Virginia Coconito, 42

Iscritta in data 14/03/2019 al n. 1371 Registro delle Persone Giuridiche della Regione Piemonte

Codice Fiscale n. 80005510054 – Partita I.V.A. n. 00817930050

Tel. 0141 - 994137 – Fax 0141 – 994308

e.mail: info@casadiriposomontiglio.it

sito internet : www.casadiriposomontiglio.it

NOTE

