FONDAZIONE

CASA DI RIPOSO PAESANA ETS

V. Margaria 6 - 12034 Paesana CN

☎ 0175/94254 - fax 0175/945079 *e-mail: info@casariposopaesana.it*

Cod. Fisc. 85000150046 P.IVA 02948400045

CARTA DEI SERVIZI

EMISSIONE IN DATA
20/07/2026

LA PRESIDENTE

.....

SOMMARIO

1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI
2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE E LE SUE FINALITA'
3. MISSION DELLA STRUTTURA
4. LA PROCEDURA DI AMMISSIONE
5. LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY
6. COME RAGGIUNGERCI
7. TIPOLOGIA DELLE CAMERE
8. ORGANIZZAZIONE
9. DOTAZIONE ORGANICA
10. I SERVIZI
    - IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO
    - ASSISTENZA ALLA PERSONA
    - ASSISTENZA INFERMIERISTICA
    - FISIOTERAPIA
    - ANIMAZIONE
    - SERVIZIO DI RISTORAZIONE
    - SERVIZIO DI PULIZIA AMBIENTALE
    - SERVIZIO DI LAVANDERIA
    - SERVIZIO DI PARRUCCHIERE
    - ASSISTENZA SANITARIA
    - SUPPORTO PSICOLOGICO

- SERVIZIO TRASPORTO IN OSPEDALE O IN AMBULATORI

11. PRESTAZIONI COMPRESE NELLA RETTA E NON
    - RESIDENZA ASSISTENZIALE (RA)
    - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)
    - NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLA RETTA
    - PRESTAZIONI NON COMPRESE NELLA RETTA
12. CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
13. GESTIONE DEI RECLAMI
14. COMPORTAMENTI DA TENERE
    - ORARI DI VISITA
    - VISITA PARENTI E/O AMICI
    - REGOLE DA OSSERVARE
15. ATTIVITA' RICREATIVE
    - ASSISTENZA RELIGIOSA
    - FESTE E COMPLEANNI
16. VOLONTARIATO
17. VIGILANZA

1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi è uno strumento che fissa principi e regole nei rapporti tra Amministrazioni che erogano servizi e cittadini che ne usufruiscono.

La carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il servizio, ed è stata introdotta dalla legge quadro n. 328 del 8 novembre 2000 per la "Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", che all'art. 13 dispone l'adozione di una "Carta dei servizi sociali" da parte degli enti erogatori di servizi i quali sono tenuti a darne adeguata pubblicità agli utenti.

La sua importanza è stata ulteriormente sottolineata nel D.G.R. 25-12129 del 14/09/2009 ed in particolare nell'Allegato C che ne definisce i contenuti.

Essa ha lo scopo di:

a. Tutelare il diritto degli utenti;
b. Regolare i rapporti tra il cittadino/utente e l'Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti;
c. Promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente secondo le attese da loro percepite, i servizi resi.

Il contenuto del documento potrebbe subire variazioni a fronte di emergenze sanitarie facendo seguito a Decreti emessi dal Ministro della Sanità, Regione Piemonte ed Asl di competenza.

2. PRESENTAZIONE DELL'ENTE E LE SUE FINALITÀ

La Casa di Riposo di Paesana si trova in Via Margaria, 6.
La struttura è situata nel centro del paese montano, comoda ai servizi, con una splendida vista sul Monviso a quota di mt. 650, offrendo così condizioni climatiche ideali per le esigenze degli ospiti.

La struttura è dotata di sala polivalente, di salette tv, di palestra attrezzata, di cappella, di impianto HI-FI, un ampio parco con vista sul Monviso e ampi spazi di socializzazione.

La Casa di Riposo di Paesana con la redazione di questa "carta dei servizi" vuole simbolicamente aprire le porte della Struttura ai cittadini e mettere a disposizione una guida con l'obiettivo di presentare l'organizzazione della struttura, le modalità di accesso e di degenza e informare i cittadini sui servizi garantiti dall'Ente.

La Casa si impegna a garantire per gli ospiti una tutela sociale che dia loro sicurezza e serenità e che offra alle famiglie un sostegno nell'assistenza e nella cura delle persone con problemi legati all' età avanzata.

La Casa ha il dovere di offrire al meglio servizi e prestazioni con tutte le capacità professionali ed i mezzi a disposizione, ma ha anche il diritto di essere sostenuta nel suo impegno da tutti i cittadini, ognuno secondo le proprie possibilità, perché gli anziani sono una ricchezza e una risorsa per tutti.

3. MISSION DELLA STRUTTURA

L'impegno della Casa di Riposo è quello di migliorare la qualità della vita dell'anziano, di evitare l'isolamento e l'emarginazione e di favorire l'integrazione sociale, offrire spazi di riabilitazione specifica e attività di animazione.

Obiettivi principali della Casa di Riposo sono:

- Il raggiungimento di un livello ottimale di qualità assistenziale,
- La ricerca dei migliori livelli di salute possibili,
- Lo sviluppo delle capacità funzionali residue dell'anziano,
- Il mantenimento ed il miglioramento dei rapporti sociali degli ospiti,
- L'approccio globale alla persona con interventi mirati,
- La formazione continua del personale per rivalutare la preparazione professionale del singolo e stimolare la collaborazione all'interno del gruppo di lavoro,
- La razionalizzazione delle spese assistenziali.

4. LA PROCEDURA DI AMMISSIONE

La Casa di Riposo di Paesana è aperta a ospiti privati e ospiti convenzionati con l'ASL. Per gli ospiti convenzionati, l'Unità di Valutazione Geriatria (UVG) segnala la richiesta di

ospitalità alla direzione della Casa di Riposo, verificata la disponibilità del posto letto con le caratteristiche richieste, viene data conferma all'U.V.G. per l'accoglienza dell'ospite.
Per l'accesso dei privati, i soggetti interessati inoltrano domanda di ammissione, compilando la domanda di ammissione sull'apposita modulistica reperibile presso gli uffici dell'Ente, previo colloquio informativo. La precedenza all'ammissione è riconosciuta ai residenti.
La domanda deve essere corredata da:

- Certificazione del medico curante attestante lo stato di salute e l'assenza di cause che possano essere di impedimento alla vita in comunità;
- Certificato di residenza;
- Obbligo di firma da parte del garante che assicuri il pagamento della retta.

All'atto dell'ingresso sarà compilata a cura del personale addetto all'accoglienza una cartella dell'ospite, completa di ogni dato anagrafico, sanitario, familiare dell'assistito.

Al momento dell'ingresso di un ospite in convenzione, la Casa di Riposo recepisce la documentazione predisposta dall'U.V.G. verificandone l'adeguatezza. Per tutti gli ospiti, dopo un periodo di osservazione, viene redatto un Piano di Assistenza Individuale (PAI) da una equipe multidisciplinare sotto la responsabilità del Direttore Sanitario.

L'ospite all'atto dell'ingresso, deve presentare tutti i documenti personali in stato di validità (anagrafici e sanitari) e precisamente:

- Carta d'identità
- Tessera sanitaria ed eventuali esenzioni ticket
- Codice fiscale
- Verbale di riconoscimento dell'invalidità civile o copia della presentazione domanda
- Certificato medico e terapia farmacologia aggiornata dal medico curante, con segnalazione di eventuali allergie a farmaci, intolleranze alimentari e malattie infettive
- Documentazione sanitaria

L'impegno da sottoscrivere da parte dell'ospite e dai suoi familiari prima dell'ammissione, individua in modo inequivocabile il soggetto che dovrà mensilmente garantire il pagamento della retta (garante). Il cambiamento del soggetto dovrà essere comunicato tempestivamente all'Amministrazione dell'Ente.

L'ospite ammesso in struttura dovrà entrare in struttura entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di ammissione, pena la perdita del posto. Solo per constatati motivi, detto termine potrà essere dilazionato dalla Direzione.
E' prevista la prenotazione del posto letto dal momento in cui si comunica la disponibilità del medesimo sino all'inserimento effettivo versando la cifra di € 40.00 al giorno. Tale somma non verrà restituita qualora si rinunciasse all'ingresso.
La retta intera è dovuta dal giorno dell'inserimento in struttura, la stessa dovrà essere versata presso tramite bonifico bancario entro i primi dieci giorni del mese.

Al momento dell'ingresso in Struttura, deve disporre di un corredo personale sufficiente come indicato dalla scheda allegata all'iscrizione, tutti i capi devono essere contrassegnati con il numero assegnatovi come indicato dalla Segreteria, qualora il corredo non fosse opportunamente contrassegnato la struttura non risponde di eventuali mancanze.

5. LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY

La Casa di Riposo di Paesana assicura la tutela della privacy attraverso l'applicazione del GDPR UE 679/2016 ed in particolare:

- Richiede all'ingresso l'autorizzazione al trattamento dei dati e dell'immagine dell'Ospite;
- Ha definito mezzi di protezione dei dati sensibili con il Documento Programmatico di Sicurezza;
- Ha fornito adeguata formazione al personale in materia di privacy.

6. COME RAGGIUNGERCI

Incuneata fra il Monviso e il Montebracco, Paesana è il vero centro della Valle Po. Diviso in due borghi, denominati secondo le due parrocchie di Santa Maria e Santa Margherita, il paese che conta circa duemilacinquecento abitanti, è un ottimo centro di villeggiatura, dotato di strutture ricettive e di svago per il tempo libero.

L'"attrazione" principale è certamente il Monviso; da qui il "Re di Pietra" può essere ammirato in tutta la sua superba grandezza.

Il comune di Paesana ha un'altitudine di 650 m s.l.m. e dista 54 km da Cuneo (provincia di appartenenza) e 80 km da Torino.

Paesana è raggiungibile in auto con la SP269 e attraverso due linee di autobus giornaliero che collegano il paese con Saluzzo e Barge/Pinerolo.

La mappa allegata indica la posizione della Casa di Riposo.



7. TIPOLOGIA DELLE CAMERE

La Casa di Riposo ospita cinquantasei anziani ed è suddivisa al suo interno in 3 nuclei: la R.A.A con n. 6 p.l. e la R.S.A., quest'ultima a sua volta così suddivisa RSA piano primo da 17 p.l., RSA piano terra da 21 p.l. e dal nucleo RSA 2° piano da 12 p.l.

In struttura sono presenti camere singole, doppie e triple con servizi propri per soddisfare le diverse esigenze degli utenti.

I letti sono articolati a più snodi e sono presenti in tutte le camere della struttura, in alcune camere la movimentazione è resa ancora più confortevole dai comandi elettrici.

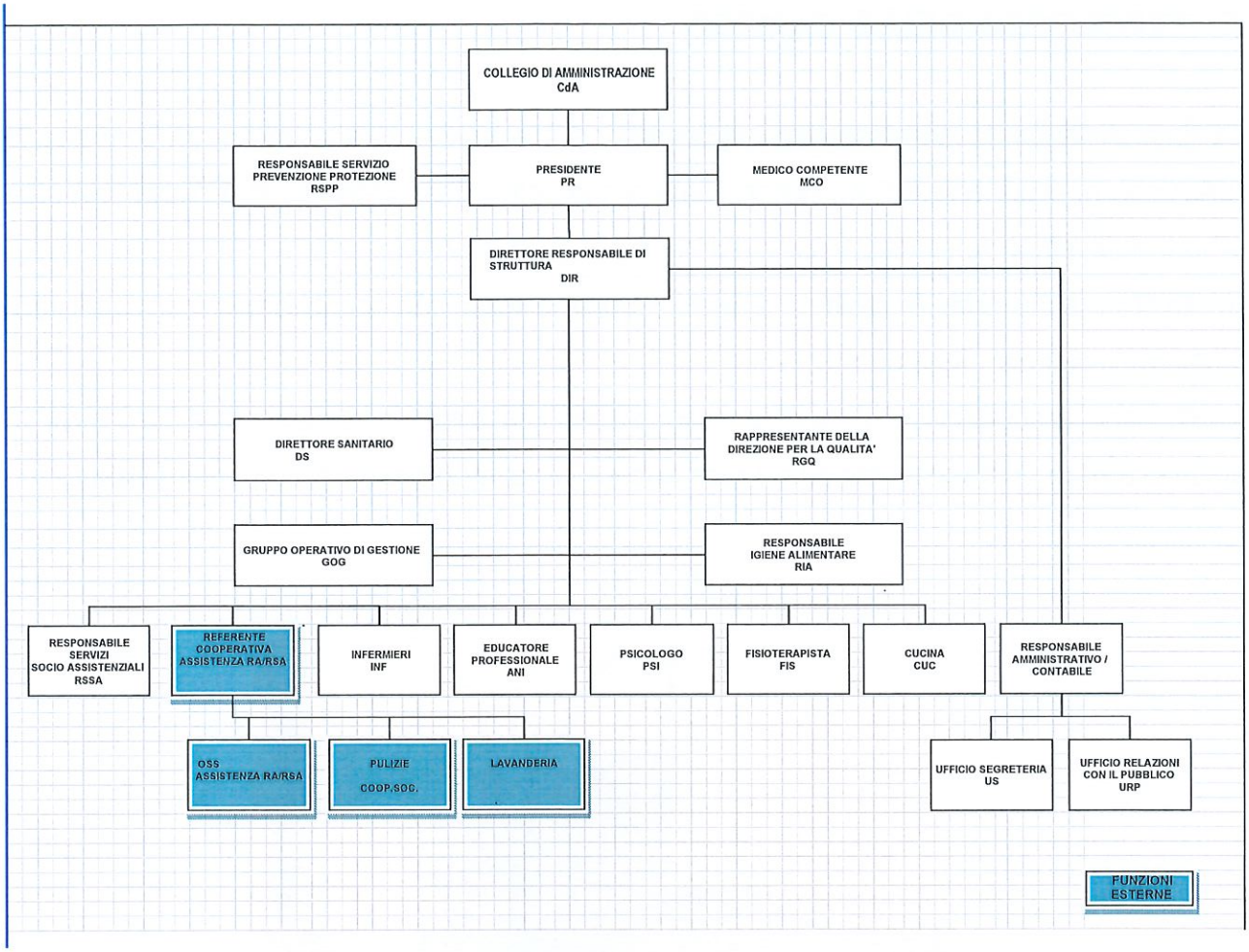


8. ORGANIZZAZIONE

La Casa di Riposo è un Ente Privato retto da un Consiglio di Amministrazione che dura in carica 5 anni con funzione di indirizzo, programmazione e controllo della gestione.

Il Consiglio nomina un Presidente che assume la responsabilità di Legale Rappresentante dell'Ente.

L'organizzazione della Casa di Riposo è illustrata nell'organigramma:



Il personale impiegato nelle attività assistenziali è in possesso delle qualifiche richieste dalle normative vigenti (Operatori Socio-Sanitari, Infermieri, Fisioterapisti, Educatori Professionali, Psicologi).

Piani di formazione annuali consentono un miglioramento continuo delle competenze del personale.

9. DOTAZIONE ORGANICA

Il personale operante all'interno della Struttura è rispondente alla normativa ed è composto in base alla DGR45:

- N. 1 Direttore Responsabile di Struttura - DGR 8-8872/2019
- N. 1 Direttore Sanitario
- N. 1 Responsabile Servizio Amministrativo e Contabilità
- Cuochi
- N 1 Impiegata (incarico esterno)
- N. 3 Infermieri (incarico esterno)
- N. 1 Psicologa (incarico esterno)
- N. 1 Fisioterapista (incarico esterno)
- Educatori Professionali (incarico esterno)
- OSS (Operatori socio sanitari servizio esternalizzato)
- Addetti alla pulizia (incarico esterno).

Il Direttore di Struttura e il Responsabile del Servizio Amministrativo e Contabilità, nel rispetto degli indirizzi politico – amministrativi determinati dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente attraverso la figura del Presidente, sono responsabili del buon funzionamento di tutti i servizi.

La responsabilità delle scelte terapeutiche sanitarie e delle terapie farmacologiche è incardinata nella figura dei medici curanti di ogni ospite, che effettuano accessi programmati e in caso di bisogno.

10. I SERVIZI

IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

La D.G.R. 30.03.2005 n. 17-15226, all'art. 1, alla voce "Obiettivo della revisione organizzativa", precisa che "Obiettivo centrale" del nuovo modello organizzativo definito con il provvedimento stesso "è la realizzazione di un sistema integrato di risposte sanitarie ed assistenziali, che metta al centro la persona ed i suoi bisogni sanitari, sociali e relazionali". "In altre parole – sottolinea la D.G.R. n 17/2005 – si tratta di modulare l'erogazione delle prestazioni di assistenza residenziale sulla base delle specifiche esigenze delle persone assistite, attraverso un modello di risposta fondato sulla flessibilità quali-quantitativa degli interventi, che trova nel piano individualizzato di assistenza la sua espressione operativa".

Si ritiene che il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) sia lo strumento principale di lavoro del personale e contiene la sintesi delle attività svolte nelle diverse fasi di valutazione dei bisogni, definizione degli obiettivi e monitoraggio degli interventi.

Il modello PAI adottato dalla Struttura è quello previsto dal D.G.R. 42/08 della Regione Piemonte.
Esso definisce un insieme di interventi finalizzati a raggiungere obiettivi di superamento/riduzione di problematiche per garantire la tutela/autonomia del soggetto.

Si tratta di una particolare "Cartella personale" dell'utente che, partendo dalle informazioni significative rilevate nella fase dell'assestment (ricognizione dei bisogni) definisce gli obiettivi, che si prevede di raggiungere e gli interventi necessari per il loro raggiungimento.

I PAI sono elaborati da un'Equipe Multidisciplinare composta dal medico di medicina generale, operatori sociosanitari, infermiere, fisioterapista, psicologo e animatore e sono portati a conoscenza dell'ospite e/o parente. Essi sono periodicamente revisionati per assicurare la loro adeguatezza alle condizioni dell'ospite.

ASSISTENZA ALLA PERSONA

L'assistenza è erogata su tre turni per complessive 24 ore e per 7 giorni alla settimana e prevede:

- Assistenza all'igiene personale e alla vestizione;
- Mobilizzazione e accompagnamento agli spazi collettivi;
- Somministrazione pasti;
- Pulizia delle camere e sostituzione biancheria;
- Pulizia presidi e ausili;
- Sorveglianza e protezione dell'ospite.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica è erogata per 7 giorni alla settimana secondo l'orario previsto e prevede:

- Preparazione e somministrazione terapie;
- Medicazioni;
- Monitoraggio dello stato di salute degli ospiti;
- Prescrizione di diete particolari;
- Prenotazioni visite specialistiche ed esami;
- Rapporti con i medici di base.

FISIOTERAPIA

L'attività è svolta con un numero di accessi e ore settimanali commisurate in base all'occupazione e alla fascia assistenziale degli ospiti distribuiti su mattino e pomeriggio.
Lo scopo della fisioterapia è quello di mantenere o migliorare le capacità motorie dell'ospite con attività che consistono in:

- Ginnastica di gruppo;
- Mobilizzazione attiva e passiva;
- Assistenza alla deambulazione.

ANIMAZIONE

L'attività è svolta con un numero di accessi e ore settimanali commisurate in base all'occupazione e alla fascia assistenziale degli ospiti distribuiti su mattino e pomeriggio.

Il programma comprende attività di arte terapia, dinamiche di gruppo, canto, attività ludiche, lettura e varie, terapia occupazionale e a seconda delle richieste degli ospiti e delle ricorrenze da festeggiare (compleanni, Natale e festività). Si utilizzano inoltre le aree verdi, nei periodi con clima adeguato per passeggiate e attività all'aperto. Periodicamente gruppi di volontari organizzano concerti di musica popolare, ecc.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti sono preparati nella cucina centralizzata dell'Ente. Il vitto è a carattere famigliare. Il menù giornaliero, sulla base delle tabelle dietetiche predisposte dall'Ente ed approvate dal competente servizio SIAN dell'ASL, è esposto nella bacheca della Casa. I menù, estivo ed invernale, vengono riproposti con rotazione di quattro settimane.

Sono previsti su prescrizione medica menù alternativi personalizzati a seconda di specifici bisogni dietetici e nutrizionali.

In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione gli alimenti possono essere omogeneizzati per consentire una adeguata nutrizione.

Gli orari della ristorazione, nel rispetto delle abitudini degli utenti attualmente presenti nell'istituto sono:

- Prima colazione ore 8,30 – 09,00
- Pranzo ore 11,45 – 12,30
- Cena ore 18,45 – 19,30

La distribuzione delle bevande è un altro aspetto molto curato dal personale della struttura.

Infatti, durante il giorno, ad intervalli regolari vengono distribuiti dei liquidi (dal the alle bevande fresche) onde evitare fenomeni di disidratazione tipici degli anziani.

La cucina applica le norme vigenti in materia di igiene alimentare ed è dotata di un Manuale di Autocontrollo (HACCP).

SERVIZIO DI PULIZIA AMBIENTALE

La pulizia ordinaria delle camere e degli ambienti avviene giornalmente da parte di personale addetto.
Gli operatori socio-sanitari assicurano la pulizia dell'unità ospite e la sostituzione della biancheria piana.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il lavaggio della biancheria piana è effettuato da una lavanderia esterna con ritiro della biancheria sporca e riconsegna di quella pulita 2 volte alla settimana.

Il lavaggio dei capi ospiti convenzionati è effettuato dalla lavanderia interna da parte del personale O.S.S.

È escluso il lavaggio di capi delicati e capi pesanti (quali giacche, soprabiti, ecc.) per i quali occorre rivolgersi ad una lavanderia esterna.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

Viene garantito con il servizio della parrucchiera esterna 1 volta al mese, mentre il lavaggio è garantito dal personale OSS con il bagno programmato.

ASSISTENZA SANITARIA

L'assistenza medica è assicurata dai medici di medicina generale convenzionati con l'ASL. L'orario di visita dei medici presso la struttura è comunicato agli interessati attraverso la sua esposizione nella bacheca.

Il direttore Sanitario presente in struttura è responsabile dell'organizzazione tecnico funzionale e del buon funzionamento dei servizi igienico sanitari.

La fornitura dei farmaci avviene secondo modalità che l'ASL ha definito.

I parenti che provvedono direttamente all'approvvigionamento dei farmaci di fascia C devono garantire la disponibilità dei farmaci in tempi ragionevoli. Opportuni accordi vanno presi con il servizio infermieristico.

I farmaci somministrati dal personale qualificato sono prescritti ad ogni singolo ospite dal proprio medico curante o specialista di fiducia. Tutti i farmaci devono tassativamente essere consegnati al servizio infermieristico che provvede alla conservazione, preparazione e somministrazione secondo le opportune modalità e prescrizioni.

La fornitura degli ausili per incontinenti è garantita dall'ASL per tutti gli ospiti della struttura attraverso le normative vigenti.

SUPPORTO PSICOLOGICO

È affidato ad uno psicologo con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dell'ospite. Gli ambiti a cui si rivolge l'attività psicologica sono principalmente la delicata fase dell'accoglienza dell'ospite cercando di facilitare l'ingresso nella struttura, ponendosi come tramite tra la famiglia e gli operatori, fornendo a questi ultimi elementi di confronto soprattutto per ciò che concerne la lettura delle dinamiche familiari e dei fattori socioculturali, e fornendo all'anziano il sostegno nei momenti di particolare difficoltà.

Lo psicologo è presente in struttura 4 ore alla settimana.

SERVIZIO DI TRASPORTO IN OSPEDALE O IN AMBULATORI

I trasporti in ospedale e/o per visite mediche non urgenti sono a totale carico dell'ospite e dei familiari.

In caso di visite ed esami clinici, la richiesta del servizio deve essere comunicata alla responsabile del servizio assistenziale con congruo anticipo per consentire la prenotazione del mezzo di trasporto.

Qualora il parente non possa accompagnare il proprio congiunto sull'autoambulanza è comunque tenuto ad attenderlo ed assisterlo al momento dell'arrivo presso il presidio sanitario.

11. PRESTAZIONI COMPRESE NELLA RETTA E NON

RESIDENZA ASSISTENZIALE (R.A.A.)

Il nucleo R.A.A. è una residenza di tipo collettivo destinato ad ospitare persone adulte anziane autosufficienti in grado di compiere con aiuto le funzioni primarie.

Gli utenti hanno diritto ai seguenti servizi:

- assistenza tutelare diurna e notturna;
- prestazioni infermieristiche su indicazione medica
- approvvigionamento dei prodotti farmaceutici prescritti dai medici di medicina generale;
- attività di animazione, culturale e di occupazione del tempo libero;
- assistenza medica tramite i Medici di Medicina Generale;

RESIDENZA SOCIO ASSISTENZIALE (RSA)

Il nucleo RSA è una residenza di tipo collettivo destinato ad anziani non autosufficienti non assistibili a domicilio e che richiedano un sufficiente livello di assistenza sanitaria (infermieristica e riabilitativa) integrato ad un livello medio di assistenza tutelare ed alberghiera.

Gli utenti hanno diritto ai seguenti servizi:

- **assistenza tutelare diurna e notturna;**
- **aiuto all'attività quotidiana, igiene personale e assunzione del cibo;**
- **approvvigionamento dei prodotti farmaceutici prescritti dai medici di base;**
- **attività di riabilitazione psico-fisica (psicologica e motoria);**

- **attività di animazione, culturale e di occupazione del tempo libero;**
- **assistenza medica tramite i Medici di Medicina Generale;**
- **assistenza infermieristica**
-

Compete al medico di Medicina Generale la responsabilità terapeutica e diagnostica di ciascun assistito, comprese le richieste di visite specialistiche o di ricoveri ospedalieri.
L'assistenza infermieristica è garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi giornalieri indicati dalla DGR 45/2012, comprende oltre alle normali prestazioni di routine (terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, ecc.), il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti.
Gli Infermieri hanno altresì il compito di assistere i Medici di Medicina Generale durante le visite agli ospiti, trascrivere ed organizzare le terapie dagli stessi prescritte e somministrarle nei reparti.
La responsabilità organizzativa delle sopra citate funzioni è in capo al Direttore Sanitario.
L'ordine dei farmaci aspetta al servizio infermieristico.

NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLA RETTA

La retta mensile (nell'entità prevista dall'apposita tabella presentata all'ospite al momento dell'ingresso), deve obbligatoriamente essere corrisposta tramite bonifico bancario, entro i primi 10 giorni del mese. Decorso un mese dalla data di scadenza di ogni singolo pagamento, l'Amministrazione avvierà la procedura prevista dalla normativa vigente per il recupero dei crediti: in questo caso saranno a carico dell'utente o a chi lo rappresenta, anche gli interessi maturati e le spese del procedimento.
In caso di morosità, sarà facoltà dell'Amministrazione dimettere l'ospite inadempiente.
Per gli ospiti in convenzione con ASL si applicano le tariffe regionali.
Per gli ospiti non in convenzione con ASL, l'Amministrazione si riserva il diritto di aumentare la quota mensile a carico dell'ospite, sulla base dell'aumento dei costi di esercizio tramite Delibera del CDA. La retta potrà altresì essere modificata nel caso di cambiamenti delle condizioni psico-fisiche dell'ospite, che implichino un tipo di assistenza diverso da quello inizialmente convenuto.

All'ospite viene conservato il posto in periodi di assenza, per soggiorni ospedalieri ecc., sempre che il medesimo sia in regola con il pagamento delle rette precedenti. *Le assenze per qualunque motivo non danno diritto ad alcun rimborso della retta, solo nel caso di degenza ospedaliera o rientro a domicilio per periodi superiori a trenta giorni l'ospite può richiedere una riduzione della retta dello stesso periodo pari al 25% (versa il 75% del totale).* Per soggiorni richiesti, non permanenti, ma di durata inferiore a tre mesi, la retta base mensile subisce una maggiorazione del 15%. In caso di decesso o dimissioni non volontarie l'ospite o suo erede è tenuto al pagamento della retta sino al giorno delle dimissioni o decesso e nel caso in cui si fosse già provveduto al versamento l'Ente procede alla restituzione della retta nella misura corrispondente ai giorni non usufruiti.

L'ospite potrà spontaneamente decidere di lasciare la Struttura; in tal caso è richiesta la disdetta scritta con preavviso di almeno 15 giorni. In caso di mancato rispetto dei termini si richiede il versamento indennità di mancato preavviso.

Al momento dell'ingresso dovrà essere versata una cauzione pari ad una mensilità e verrà restituita entro 30 giorni dalla data in cui viene lasciato il posto libero. Per le persone con retta integrata da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali non è richiesta cauzione.
La retta intera è dovuta dal giorno dell'inserimento in struttura, la stessa dovrà essere versata tramite bonifico bancario entro i primi dieci giorni del mese.

PRESTAZIONI NON COMPRESE NELLA RETTA

La retta non comprende:

- Le spese telefoniche;
- Le spese mediche, farmaceutiche e tickets;
- Le spese di trasporto come indicato nello specifico punto della presente carta;
- Le visite specialistiche a pagamento private non riconosciute dal SSN;
- L'assistenza diurna e notturna in caso di degenza in ospedale;
- Le spese per parrucchiera (per ospiti RAA ed RSA non in convenzione);
- Le cure estetiche e pedicure;
- Le spese per pratiche amministrative (carta identità, pratica accompagnamento);
- La fornitura da toilette personale (dentifricio, pasta per dentiera, lamette da barba, profumi ecc.);
- Le spese per l'acquisto di capi d'abbigliamento o calzature;
- Le spese funerarie in caso di decesso;
- Le spese per riparazione protesi e ausili.

Le tariffe delle spese suddette sono liquidate direttamente dagli ospiti e/o familiari agli enti che erogano il servizio.

12. CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il miglioramento della qualità dei servizi e la soddisfazione del Cliente rappresentano l'obiettivo prioritario della Direzione. A tali fini la Direzione ha provveduto a:

- Adottare un modello di gestione conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 – Requisiti di un Sistema di Gestione per la Qualità;
- Definire una Politica per la Qualità;
- Stabilire obiettivi di qualità per i singoli servizi;

- Riesaminare periodicamente l'efficacia del sistema ed il raggiungimento degli obiettivi previsti;
- Individuare azioni di miglioramento.

Quanto sopra è documentato attraverso un Manuale Qualità, Processi, Protocolli e Istruzioni Operative.

13. GESTIONE DEI RECLAMI

Gli ospiti e i parenti che intendono segnalare dei disservizi hanno la possibilità di presentare un reclamo attraverso un'apposita modulistica disponibile nell'ufficio della struttura.

Il reclamo sarà analizzato dal Responsabile Qualità con la partecipazione dei responsabili dei reparti interessati e sarà data tempestiva risposta.

La Casa di Riposo assicura che per ogni reclamo ne sarà ricercata la causa e saranno intraprese adeguate azioni correttive per evitare che la stessa si ripeta.

Tutti i reclami sono riportati in un apposito registro e costituiscono un importante indicatore del livello di qualità dei servizi erogati.

14. I COMPORTAMENTI DA TENERE

ORARI DI VISITA

L'orario di apertura per i visitatori della Casa di Riposo, sia nei giorni feriali che festivi, è consentito dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30.

Per casi eccezionali per particolari problematiche di salute degli ospiti è consentito l'accesso alla Struttura fuori dall'orario previsto, previa autorizzazione della Direzione sanitaria.

VISITA PARENTI E/O AMICI

Sono agevolate e raccomandate tutte le forme di coinvolgimento dei famigliari e di persone esterne al fine di mantenere l'ospite il più possibile integrato con l'ambiente esterno. E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornalieri e non arrechino disturbo alla privacy, alla tranquillità e al riposo degli altri ospiti.

E' fatto divieto assoluto ai visitatori di accedere agli spazi adibiti a cucina e locali di servizio e di consegnare agli ospiti alcolici, farmaci, alimenti e bevande.

Durante la giornata gli ospiti godono di piena libertà di entrata ed uscita con il solo obbligo del rispetto degli orari dei pasti. Il rientro serale è comunque fissato alle ore 20,00. In caso differente l'ospite dovrà informare la segreteria o il personale. L'ospite assente alla distribuzione dei pasti non ha diritto ad alcuna riduzione della retta.

In caso di ospiti non completamente autonomi l'uscita è consentita solo con l'accompagnamento da parte di famigliari, amici e/o personale facente parte del volontariato, previa firma su registro uscita ospite presente nei reparti.

REGOLE DA OSSERVARE

Agli ospiti si richiede di rispettare le seguenti norme

- Non fumare all'interno della Struttura;
- Non conservare nelle camere cibi o vivande deperibili;
- Non detenere nelle camere fornelli elettrici o a fiamma, abat-jour, stufe elettriche o altre apparecchiature che possono provocare incendi;
- Comportarsi in modo igienicamente corretto nel rispetto di se e degli altri;
- Non danneggiare gli ausili tecnici in uso, le attrezzature, le suppellettili ed i locali della Struttura. **Le spese per gli eventuali danni arrecati dovranno essere dall'ospite rimborsati all'Amministrazione**;
- Rispettare la dignità e il pudore degli altri ospiti;
- Non detenere oggetti di valore o ingenti somme di denaro. L'Amministrazione non si assume responsabilità in caso di furti o smarrimenti;
- Utilizzare a volume contenuto e in orari limitati apparecchi radiofonici o televisivi nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti;
- E' fatto divieto di tenere armi anche improprie;
- I visitatori non possono introdurre nella Struttura cibo preparato a casa, ma solo confezionato e con tracciabilità di acquisto e lo devono consegnare agli operatori di reparto.
- E' consentito l'entrata in strutta di animali di compagnia limitatamente alla veranda sita al piano terra.
- Altri generi di conforto possono essere introdotti solo in quantità limitata;
- E' fatto divieto all'ospite stendere alle finestre capi di biancheria o tenere sui davanzali vasi di fiori o altri oggetti.
- Rivolgersi in modo civile e costruttivo al personale di servizio per affrontare e superare eventuali situazioni di disagio o di disservizio
- I parenti

15. ATTIVITÀ RICREATIVE

ASSISTENZA RELIGIOSA

Le pratiche religiose degli ospiti sono di carattere personale; ogni ospite può farsi assistere da ministri del culto al quale appartiene.

Nella casa di riposo vi è una cappella adibita al culto cattolico; l'assistenza religiosa viene prestata dai Parroci delle Parrocchie del Comune di Paesana.

La Santa Messa viene generalmente celebrata il lunedì mattino alle ore 10,00.

FESTE E COMPLEANNI

In occasione di ricorrenze e compleanni sono organizzate feste con la partecipazione di famigliari e amici degli ospiti residenti.

16. VOLONTARIATO

I volontari che intendano dare il loro contributo, presso la Struttura della Casa di Riposo di Paesana, devono prendere accordi con l'Amministrazione ed il ruolo dei singoli viene concordato.

17. VIGILANZA

In base alla vigente normativa regionale l'attività di vigilanza sul possesso e mantenimento dei requisiti tecnico-strutturali e di sicurezza, sulle corrette modalità di organizzazione, svolgimento ed erogazione dei servizi presso l'istituto, viene svolta dalla competente Commissione di Vigilanza dell'ASL CN1.

I controlli sull'igiene dei locali e sul rispetto dei menù vengono effettuati dal competente Servizio dell'ASL CN1.