

FONDAZIONE INFERMERIA SAN CARLO

Via Roma 60
13866 Masserano
(BI)

Tel. +39 015 96954

MAIL

info@infermeriasancarlo.com

PEC

fondazione.sancarlo@legalmail.it

C.F. 83001230024

P. Iva 02747250021



CARTA DEI SERVIZI

La struttura aderisce alla misura regionale "Buono Residenzialità", finanziata dal Programma Regionale Fondo Sociale Europeo Plus 2021-2027.



Aggiornata al 17 gennaio 2024

L'EUROPA INVESTE SUL PIEMONTE, IL PIEMONTE INVESTE SU DI TE

MMARIO

La Fondazione Infermeria San Carlo	4
Rette e tariffe	5
Procedure per l'accoglienza	8
La giornata tipo e il calendario delle attività	11
Descrizione dei Servizi	12
Descrizione degli spazi e orientamento interno	18
Metodologia di lavoro: il piano assistenziale individualizzato	19
Alcune regole per la convivenza	20
Funzioni di riferimento e orari	22
La nostra storia	23
Decalogo dei diritti degli ospiti	25
Gestione dei dati personali e tutela della privacy	25
Percorsi per il miglioramento continuo	26

Gent.le Cliente/Familiare,

Il documento che si appresta a leggere è la "Carta dei Servizi " della Fondazione Infermeria San Carlo.

La "Carta dei Servizi " è uno **strumento di informazione** per far conoscere la nostra attività, i servizi offerti, gli standard che ci impegniamo a garantire, in modo da consentirLe di confrontare i Suoi bisogni, le Sue aspettative ed esercitare in modo consapevole il Suo diritto di scelta, fra servizi e strutture diverse.

La "Carta dei Servizi " è anche un **contratto** che vincola le parti al rispetto degli impegni presi e rende possibile a Lei come utente, o familiare, inoltrare osservazioni, che verranno valutate come contributi al miglioramento continuo del servizio e utili all' eliminazione o riduzione di eventuali disservizi.

La Carta dei Servizi è dunque un **mezzo per la partecipazione ed il coinvolgimento** diretto alla gestione della propria salute e l'accesso consapevole ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Emanuela Cervelli
Il Presidente del
Consiglio di Amministrazione

La presente carta dei servizi è stata redatta in ottemperanza della normativa regionale (D.G.R. 25/2009 e D.G.R. 45/2012); letta, integrata ed approvata dal Consiglio di Amministrazione del 09.07.2020

LA FONDAZIONE INFERMERIA SAN CARLO

UBICAZIONE

Via Roma n° 60 – 13866 **Masserano** – Provincia di Biella

Tel. 015 96954 Fax 015 9517727

e-mail: info@infermeriasancarlo.com

posta elettronica certificata: fondazione.sancarlo@legalmail.it

Trovandosi vicino al centro del paese di Masserano, la struttura permette di realizzare facilmente delle passeggiate in paese e di compiere, autonomamente o in compagnia dei volontari o famigliari, piccoli acquisti nei negozi quali merceria, tabaccheria, alimentari e nei servizi quali bar, poste, gelateria che si trovano a pochi passi della struttura.

CAPACITÀ RICETTIVA

La struttura è **autorizzata al funzionamento** per una capacità ricettiva di **52 persone**, di cui

-10+1 persone autosufficienti presso la Residenza Assistenziale Base (R.A.B.)

-40+1 parzialmente e non autosufficienti presso la Residenza Assistenziale Flessibile (R.S.A.) -

-10 posti di centro diurno

Delibera 246 del 26 aprile 2005 ASLBI

Delibera 409 del 27 luglio 2005 ASLBI

Delibera 227 del 05 ottobre 2012 ASLBI

La Struttura, **accreditata con l'A.S.L. BI** come fornitore di servizi residenziali per anziani non autosufficienti, può accogliere fino a 40+1 persone con la quota sanitaria ovvero in "convenzione" (delibera n° 725 del 16.11.2010).

I servizi alla persona (assistenza tutelare, assistenza infermieristica e di riabilitazione psico-fisica e mantenimento, animazione) che offre la Struttura rispettano i livelli richiesti dalla normativa regionale per le R.S.A secondo D.G.R. 45/2012 e per la R.A.B. secondo D.G.R. 38/1992.

PROFILO DELLE PERSONE A CUI DIAMO SERVIZI ASSISTENZIALI

Profilo	Durata	Cura
Persone in situazione di dipendenza funzionale (con conservazione facoltà mentali)	Lunga	-aiuto e assistenza nelle ADL -conservazione e riabilitazione funzionale -integrazione sociale -intervento con i famigliari
Persone con deterioramento cognitivo senza gravi perdite delle capacità funzionali	Lunga	-supervisione nelle ADL -programma di mantenimento capacità cognitive e funzionali -integrazione sociale -intervento con i famigliari
Persone con demenza e dipendenza grave nelle ADL	Lunga	-assistenza nelle ADL -programma psico-affettivo -interventi con la famiglia
Persone con dipendenza "leggera" ma con problemi sociali	Indefinita	-supervisione -integrazione sociale
Convalescenti da un intervento o da una malattia acuta	Breve	-aiuto nelle ADL -compliance al trattamento terapeutico -formazione caregiver
Riabilitazione fratture e ictus	In genere breve	-compliance al trattamento terapeutico -definizione del piano assistenziale -formazione caregiver
Soggiorni temporanei per sollievo familiare	Breve	-aiuto nelle ADL in base al livello di dipendenza funzionale

RETTE E TARIFFE

RETTE¹

Le rette per le persone in convenzione con l'ASLBI risultano in linea con il modello tariffario di cui alla D.G.R. 1 -5575 del 7/9/2022. Le rette per le persone che accedono in maniera privata o temporanea sono determinate annualmente con apposita deliberazione del Consiglio di Amministrazione.

SERVIZI RESIDENZIALI CON LA CONVENZIONE A.S.L. BI (D.G.R.1-5575 del 07/09/2022)

Persone ad Alta intensità Assistenziale incrementata (Punteggio ASL 12)	€ 54,91/die
Persone ad Alta intensità Assistenziale (Punteggio ASL 10/11)	€ 50,33/die
Persone a Medio-alta intensità Assistenziale (Punteggio ASL 9)	€ 46,27/die
Persone a Media intensità Assistenziale (punteggio ASL 7/8)	€ 40,67/die
Persone a Media-Bassa intensità Assistenziale (punteggio ASL 6)	€ 38,38/die
Persone a Bassa intensità Assistenziale (punteggio ASL 5)	€ 37,62/die

SERVIZI RESIDENZIALI PRIVATI – TEMPO INDETERMINATO

Livello Assistenziale-->	AUTOSUFFICIENTE da 0 a 4		BASSA (5)		MEDIA-BASSA E MEDIA (da 6 a 8)		MEDIA-ALTA E ALTA (da 9 a 11)		ALTA INCREMENTATA (12)	
	residenti	non residenti	residenti	non residenti	residenti	non residenti	residenti	non residenti	residenti	non residenti
camera singola n° 2 camere	€ 64	€ 66	€ 69	€ 71	€ 80	€ 82	€ 88	€ 90	€ 93	€ 95
camera a due letti n° 14 camere	€ 62	€ 64	€ 66	€ 68	€ 78	€ 80	€ 86	€ 88	€ 91	€ 93
camera a tre letti n° 6 camere	€ 60	€ 62	€ 64	€ 66	€ 76	€ 78	€ 84	€ 86	€ 89	€ 91
camera a quattro letti n° 1 camera	€ 58	€ 60	€ 62	€ 64	€ 74	€ 76	€ 81	€ 83	€ 87	€ 89

SERVIZI RESIDENZIALI PRIVATI – SOGGIORNI TEMPORANEI

Persona autosufficiente € 70/die

Media intensità (Bassa / Medio Bassa / Media) € 82/die

Alta intensità (Medio Alta / Alta) € 90/die

La Struttura accoglie persone in temporaneità per convalescenza ospiti che non può essere inferiore a 30 giorni, con pagamento anticipato del periodo di permanenza minimo. Qualora la persona superi i 90 giorni di permanenza temporanea, sarà realizzato il passaggio a residenzialità permanente e conseguente retta.

Gli accoglimenti temporanei sono disposti dietro presentazione della domanda di ammissione. La precedenza per gli ingressi sarà data ai residenti di Masserano.

La Struttura non è da intendersi come una struttura ospedaliera. Pur disponendo di personale infermieristico e di assistenza rispondente alle indicazioni fornite dal medico di medicina generale, in caso di complicazioni cliniche sorte nel periodo di degenza temporanea e non gestibili in struttura, provvederà al trasferimento in Ospedale per le cure del caso. La retta è dovuta anche in caso di ricovero ospedaliero, essendo il posto e tutti i costi mantenuti per il rientro della persona. Per dettagli, leggere il successivo paragrafo "riduzione della retta" a pagina 6.

Regole per la temporaneità:

-Minimo di permanenza: 1 mese // Massimo di permanenza: 3 mesi

-La retta viene versata in rapporto ai giorni di effettivo soggiorno presso l'ente.

¹ Le rette e gli altri oneri conseguenti all'ospitalità sono determinati annualmente con apposita deliberazione del Consiglio di Amministrazione. Tali rette possono subire variazioni anche durante il corso dell'anno.

-Dopo il primo mese di permanenza, la dimissione **dovrà essere comunicata con almeno 5 giorni di anticipo**. In caso contrario, dovranno essere versati i giorni di mancato preavviso.

-Superato il periodo di tre mesi, se l'ospite non sarà dimesso, la degenza diverrà automaticamente definitiva.

Note: I servizi residenziali privati e soggiorni temporanei includono i servizi di fisioterapia di base, quali trattamenti di mantenimento, valutazione neuromotoria, ginnastica di gruppo, gestione degli ausili. I trattamenti di tipo riabilitativi intensivo individuali post-traumatici o post-chirurgici sono esclusi dalla retta.

SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE – CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno è orientato a persone autosufficienti secondo la valutazione regionale.

-orario dalle 8,00 alle 18,00 (include colazione, pranzo e merenda) € 33

-orario ridotto (5 ore): € 22 (5 ore, esempio. dalle 8,00 alle 13,00 con colazione e pranzo oppure dalle 11,00 alle 16,00 con pranzo e merenda oppure dalle 14,30 alle 19,30 con merenda e cena)

Addizionali:

€ 7 per la cena (permanenza fino alle 19,30)

La tariffa esclude il servizio di trasporto.

SERVIZI AGGIUNTIVI DELLA STRUTTURA (A PAGAMENTO SUPPLEMENTARE)

- Pranzo in struttura per amici e parenti, esclusi pranzi speciali: contributo liberale
- Servizi di tipo riabilitativo intensivo individuale per riabilitazione post-traumatica o post-chirurgica: a richiesta - costo da determinare secondo programma riabilitativo individuale.
- Servizio di Accompagnamento Ospiti: € 20/ora + rimborso spese kilometrico a € 0,50/km
- Servizio di lavanderia biancheria per utenti del centro diurno: € 20/mese (solo biancheria personale) - € 30/mese biancheria personale e biancheria piana.

FERMO CAMERA

E' possibile richiedere che il posto venga riservato per un breve periodo. In tal caso, deve essere sottoscritto il Contratto di Ospitalità con qualche giorno di anticipo e l'Ospite è tenuto alla corresponsione del 50% della retta per i primi 7 giorni e per il 100% della retta per i restanti giorni. Il posto può essere mantenuto per un massimo di 15 giorni o più giorni per casi speciali approvati dalla Direzione dell'Ente.

MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE RETTE

La retta intera parte dal giorno in cui l'Ospite viene accolto in struttura e viene sottoscritto il Contratto di Ospitalità.

Il pagamento dovrà avvenire in forma anticipata mese per mese, non oltre il giorno 5, mediante bonifico bancario.

Le spese extra (trasporti per motivi sanitari, spese postali, farmaci o altre di carattere personale) vengono contabilizzate ogni mese e devono essere pagate in Segreteria, la quale provvederà, se l'Ospite/il Garante lo desidera, ad amministrare un piccolo fondo spese per ogni ospite.

Il mancato pagamento della retta mensile comporta la perdita del diritto al mantenimento del posto. Se l'Ospite non vi provvederà entro il termine stabilito dall'Amministrazione dell'Ente, verrà inviata apposita diffida recapitata con raccomandata A/R. Qualora l'Ospite non disponga di mezzi sufficienti per pagare la retta, il Garante, avendo sottoscritto la Domanda di Ammissione ed il Contratto di Ospitalità, dovrà arrotondare o pagare per intero la quota mensile vigente ed avviare la procedura per l'integrazione della retta ai servizi sociali competenti.

LA RETTA NON INCLUDE:

-trasporto per visite specialistiche

-farmaci non mutuabili

-ticket per farmaci

-piccole spese quotidiane (sigarette e altri generi di conforto personale)

-esami e accertamenti, visite specialistiche mediche

-canoni di locazione di apparecchiature varie di suo uso esclusivo

-fornitura di addensanti per persone con disfagia

-spese telefoniche

-pasti e bevande consumate da visitatori
-cancelleria e materiali di uso personale
-servizio di pedicure / podologo
-prestazioni del parrucchiere oltre a quanto previsto

-assistenza ospedaliera ospite ricoverato
-eventuali servizi particolari richiesti dall'ospite
-eventuali alimenti non compresi nel menù
-spese per certificati medici

CONSERVAZIONE DEL POSTO IN CASO DI ASSENZA

Per i periodi di assenza per qualsiasi causa (ricovero ospedaliero, soggiorno in famiglia, ecc.) viene garantita la conservazione del posto versando comunque la retta di appartenenza.

DIMISSIONI E RIDUZIONE DELLA RETTA

Per i periodi di assenza per ricovero ospedaliero viene garantita la conservazione del posto versando comunque la retta di appartenenza. La Fondazione applicherà automaticamente sulla fattura del mese successivo una riduzione della giornata alimentare pari alla quantità di giorni di ricovero ospedaliero dal secondo giorno di ricovero (non si considera ricovero ospedaliero l'accesso in Pronto Soccorso / DEA).

In caso d'entrata durante il mese, la retta dovrà essere versata in rapporto ai giorni di soggiorno presso l'Ente.

Per ospiti in regime definitivo:

- In caso di dimissione volontaria o trasferimento è necessario inoltrare comunicazione scritta alla segreteria con almeno 15 gg di preavviso. Il trasferimento o la dimissione senza il periodo di preavviso non dà diritto alla restituzione della retta mensile per il periodo eventualmente non goduto.
- In caso di decesso:
 - se il decesso avviene entro la prima decade del mese verranno rimborsati i 2/3 della retta;
 - se il decesso avviene entro la seconda decade del mese verrà rimborsato 1/3 della retta;
 - se il decesso avviene entro la terza decade del mese non verrà riconosciuto alcun rimborso.

Per ospiti in regime temporaneo (minimo 30 giorni, massimo 3 mesi) la retta dovrà essere versata in rapporto ai giorni di effettivo soggiorno presso l'ente. Se il periodo di permanenza sarà inferiore ai tre mesi per la dimissione se ne dovrà dare comunicazione preventiva con almeno 5 giorni di preavviso, viceversa dovrà essere corrisposto il mancato preavviso.

ASSICURAZIONI

La Casa di Riposo stipula le assicurazioni necessarie o previste dalla legge. Dichiara di avere stipulato le Assicurazioni Obbligatorie per quanto riguarda il personale dipendente e le assicurazioni per la Responsabilità Civile verso terzi per la copertura dei danni involontariamente causati a terzi, sia per fatto proprio, sia per fatto di personale dipendente, in conseguenza di un fatto accidentale verificatosi in relazione ai rischi derivanti dall'esercizio dell'attività principale.

I volontari che operano all'interno della casa di riposo sono coperti dall'assicurazione per la responsabilità civile della Fondazione.

Nel caso i incidenti o infortuni a danno di ospiti dovuti a cause dipendenti ed imputabili all'ospite stesso, compresi danni a terzi, la Fondazione si intende sollevata da ogni responsabilità. Si intende altresì sollevata da ogni responsabilità anche nel caso di infortuni, incidenti e quant'altro possa accadere all'ospite autosufficiente che si trovi in uscita autorizzata fuori dalla struttura in maniera autonoma.

La Struttura ha, inoltre, in corso un'Assicurazione Incendio Fabbricato.

PROCEDURE PER L'ACCOGLIENZA

LE PRIME INFORMAZIONI

Per le prime informazioni sulla struttura, le rette e per realizzare una visita preliminare alla Residenza, ritirare la Carta dei Servizi e la documentazione per l'ammissione, le persone si rivolgono in segreteria.

E' previsto un primo colloquio iniziale di orientamento con la Direzione per informazioni generali sui servizi e di carattere amministrativo. Per le persone che intendono risiedere in forma permanente e che siano in condizioni di non autosufficienza, si consiglierà di ottenere dall'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) dell'ASL di competenza la certificazione prevista dalla vigente normativa regionale attestando le condizioni psico-fisiche del richiedente e la rispettiva quota sanitaria.

L'ITER DI AMMISSIONE

Per l'ammissione, l'Ospite o il richiedente/garante deve compilare e consegnare l'apposita modulistica composta da:

1. la domanda di accoglienza che dovrà essere compilata dall'Ospite o dal familiare diretto nonché garante,
2. il questionario da compilare da parte del medico di medicina generale,
3. il modulo per il consenso del trattamento dei dati personali e sensibili firmato.

La domanda di ammissione potrà essere presentata anche dai responsabili dei servizi sociali dei Comuni o dal Sindaco del Comune di effettiva residenza ai sensi della legge 328/00 e succ. modd. e int.

Le domande di ammissione potranno essere inviate via posta o via mail, scaricando la modulistica dal sito della Fondazione www.infermeriasancarlo.com.

La domanda ha validità sei mesi, ed è più volte riconfermabile da parte dell'interessato prima di ciascuna scadenza, mediante semplice comunicazione scritta. Le domande scadute, non rinnovate e quelle di coloro che abbiano rinunciato all'accoglimento perdono ogni efficacia.

La LISTA D'ATTESA viene organizzata secondo criteri di precedenza:

- 1) anziani in lista d'attesa UVG per la quota sanitaria;
- 2) residenti o nati nel comune di Masserano;
- 3) persone ultrasessantacinquenne, in ordine cronologico di presentazione della domanda.

DAL MOMENTO IN CUI LA STRUTTURA E' IN GRADO DI EFFETTUARE L'ACCOGLIENZA DELL'OSPITE, l'Ospite, o in sua vece, il familiare principale dovrà consegnare all'ufficio Amministrativo i seguenti documenti:

1. Documento di identità in corso di validità
2. Tesserino sanitario magnetico
3. Certificato di esenzione e/o domanda di invalidità (rilasciati da ASL)
4. Documenti ASL BI per rilascio di eventuali ausili (carrozzina, deambulatori, pannoloni, ecc.)
5. Documentazione sanitaria (modulistica compilata dal medico di medicina generale, copia di referti e esiti di visite specialistiche)
6. Documentazione relativa alla pratica per ottenimento quota sanitaria (convenzione)

L'ammissione è subordinata alla VALUTAZIONE DEL LIVELLO ASSISTENZIALE E SANITARIO del Direttore Sanitario, in collaborazione con il servizio infermieristico, della documentazione sanitaria prodotta e dell'eventuale visita domiciliare e/o del colloquio preliminare con l'ospite e/o i familiari. Il colloquio viene realizzato dal Coordinatore oppure da un infermiere delegato. Nel caso il futuro Ospite fosse ricoverato in ospedale, casa di cura o altra struttura residenziale, con il consenso dell'ospite stesso e/o dei familiari, si provvederà a contattare il servizio per acquisire le informazioni necessarie. **Queste informazioni preliminari sullo stato di salute e autosufficienza dell'Ospite sono necessarie per determinare il livello assistenziale e sanitario richiesto.**

Nel caso di ospiti con al quota sanitaria dell'ASLBI o altra ASL, nella fase di accoglienza il Direttore Sanitario prende atto della valutazione e si attiene alle prescrizioni dell'U.V.G. dell'A.S.L. per la valutazione di livello di autosufficienza e quindi di tipologia di ospitalità.

L'interessato che, senza giustificato motivo, non si presenta entro 2 giorni dalla data della comunicazione dell'avvenuta accettazione, sarà considerato rinunciatario e perderà ogni eventuale diritto ad essere ospitato.

IL COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA E IL CONTRATTO DI OSPITALITÀ

E' previsto, prima dell'accoglienza di ogni ospite, un **Colloquio** della persona o dei famigliari con il Direttore e l'infermiere o altra funzione delegata, allo scopo di acquisire informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale dell'anziano e sulle abitudini di vita nel contesto di vita privata in modo da rendere l'inserimento dell'ospite il più agevole possibile. Si tratta del colloquio che si effettua al momento dell'effettiva disponibilità del posto. La finalità è quella di:

- raccogliere ed aggiornare le informazioni per la migliore accoglienza possibile della persona (aspetti sanitari, cognitivi, sociali, psicologici, hobby, abitudini e storia di vita);
- verificare il livello di consapevolezza che la persona ha rispetto al suo prossimo ingresso in casa di riposo, richiedere che l'anziano non venga accompagnato in casa di riposo passivamente o con l'inganno e concordare le modalità di comunicazione più adatte alla situazione;
- accogliere i vissuti della famiglia e dell'anziano rispetto a tale scelta fornendo un primo spazio di ascolto e di elaborazione di tale scelta;
- fare visitare gli ambienti in cui l'anziano verrà accolto (spazi privati e comuni);
- stabilire la data in cui verrà accolta la persona in struttura;
- adempiere ad una serie di attività burocratiche necessaria per l'accoglienza in struttura;
- invitare l'anziano, ove possibile, ad una visita della struttura prima dell'ingresso ufficiale.

La **Visita dell'anziano a domicilio o nel contesto in cui si trova** prima dell'ingresso è un passaggio importante e viene realizzata salvo impedimenti logistico-organizzativi. La visita ha come finalità:

- aumentare la conoscenza dell'anziano futuro ospite della struttura, del suo contesto familiare, relazionale ed abitativo, al fine di personalizzare maggiormente l'accoglienza ed i servizi erogati;
- verificare le informazioni fornite durante la fase di richiesta di ammissione;
- verificare il grado di consapevolezza rispetto all'ingresso in casa di riposo da parte dell'anziano compatibilmente con il suo stato cognitivo;
- stabilire un rapporto empatico con l'anziano;
- fornire informazioni dirette all'anziano sulla vita in struttura;
- accogliere ansie e preoccupazioni ove emergono, rassicurare rispetto a quanto avverrà nel prossimo futuro;
- perfezionare eventuali pratiche burocratiche ove necessario

L'ingresso dell'Ospite è subordinato alla sottoscrizione del **Contratto di Ospitalità** tra il Legale Rappresentante della Fondazione Infermeria San Carlo e l'Ospite e/o Garante. Nel contratto, vengono definiti i servizi e la retta e le diverse autorizzazioni necessarie (autorizzazione uscita libera dalla struttura / autorizzazione fotografie, ecc.). Oltre alla copia del Contratto, verrà anche consegnata copia del Regolamento della Struttura nonché della Carta di Servizi.

Avendo stabilito il giorno di ingresso dell'Ospite, l'ufficio Segreteria consegnerà un **numero per la biancheria personale** e, se richiesto, la dotazione indicativa di corredo personale per la vita in struttura, da adattarsi e modificarsi a seconda delle proprie esigenze e abitudini e in relazione alle condizioni psico-fisiche. Tutti gli indumenti dovranno essere cifrati dai famigliari con il numero assegnato. Si consiglia inoltre di fornire indumenti in tessuti lavabili (cotone o misto lana).

Al momento dell'ingresso si richiede a tutti gli Ospiti o loro Garanti, il versamento di un **anticipo iniziale** per far fronte alle spese personali di farmaci, trasporti medicalizzati non a carico dell'Azienda Sanitaria, parrucchiere, varie personali. La regolazione dei conteggi verrà fatta dalla Segreteria. Al momento dell'esaurimento del suddetto, l'ospite o il Garante dovranno provvedere al nuovo versamento e ritiro dei relativi giustificativi.

L'ACCOGLIENZA

Sarà cura della Coordinatrice Assistenziale o dell'Infermiere in turno accogliere l'ospite accompagnandolo nella camera assegnata e di realizzare una visita ai luoghi di vita comuni (sala mensa, salone, ecc.) presentandolo agli altri ospiti della Residenza, al fine di facilitare il processo di inserimento nel nuovo ambiente.

In relazione alle informazioni raccolte nelle fasi precedenti, si struttura una prima ipotesi di servizio da erogare all'anziano per rispondere alle sue specifiche esigenze e bisogni assistenziali. Si accompagnano l'anziano ed i suoi familiari alla guida nella fruizione dei servizi presenti cercando di individuare con loro quali sono le risposte e le soluzioni che meglio si adattano alle esigenze dell'anziano (orari, attività di animazione, compagni di tavola, ecc.). In questa fase è necessario approfondire la conoscenza del nuovo ospite e dettagliare il suo profilo assistenziale, sanitario e relazionale. Inizia così la "presa in cura" da parte dell'equipe multidisciplinare, con la condivisione delle informazioni a disposizione fino a questo momento sull'anziano e la verifica delle sue condizioni di salute e funzionali, da realizzare attraverso l'esecuzione di una valutazione multidimensionale e di test vari ai fini dell'elaborazione del PAI, il quale verrà stilato alla fine del periodo di osservazione di un mese.

L'Operatore Socio Sanitario si occupa della sistemazione del guardaroba, offrendo la massima disponibilità nel più ampio rispetto dello stato d'animo del nuovo ospite. Ogni ospite nuovo avrà un Operatore Socio Sanitario "tutor" che le sarà presentato e che si occuperà del guardaroba, della personalizzazione dell'assistenza (giorno del bagno per esempio), dei contatti con i famigliari nel caso di necessitare effetti personali (corredo, prodotti per igiene, ecc.) e di essere il riferimento assistenziale dell'ospite all'interno dell'equipe multidisciplinare.

L'ITER DI DIMISSIONE

L'inserimento e la permanenza in struttura sono una libera scelta dell'ospite, che, per qualsiasi motivo possono essere disdetti, anche senza motivazioni. La temporaneità dell'inserimento di alcuni ospiti in struttura è una risposta a necessità specifiche di riabilitazione o di sollievo alle famiglie: la dimissione quindi è un momento di continuazione del processo assistenziale e necessita di una progettazione individualizzata, al fine di garantire la continuità dell'intervento avviato in struttura.

Nel caso di persone in residenza permanente, le eventuali dimissioni dovranno essere presentate per iscritto e consegnate alla Direzione **almeno con 15 giorni di preavviso**. Il trasferimento o la dimissione non dà diritto alla restituzione della retta mensile per il periodo eventualmente non goduto.

Nel caso di persone ammesse in via temporanea, le eventuali dimissioni dovranno essere presentate **con 5 giorni di preavviso**, viceversa dovrà essere corrisposta la retta per l'intero periodo dei tre mesi.

L'Ente si riserva di dimettere ospiti in base a motivi documentati quali abituale indisciplina (ubriachezza, ingiurie, atti vandalici), sopravvenuta inidoneità o morosità. In questo caso, la decisione relativa all'allontanamento dell'Ospite le sarà comunicata con 20 giorni di anticipo. Sarà vagliato ogni utile tentativo con i famigliari e i servizi sociali e del Distretto Sanitario di competenza, finalizzato alla ricerca della più idonea sistemazione dell'ospite dimesso.

Alla dimissione è possibile richiedere copia della documentazione sanitaria e assistenziale prodotta in struttura, facendone esplicita richiesta scritta al Direttore Sanitario.

LA GIORNATA TIPO E IL CALENDARIO DELLE ATTIVITÀ

La giornata inizia alle ore 6,30 quando gli operatori socio-sanitari iniziano ad aiutare le persone ad alzarsi e a farsi l'igiene mattutina, aiutando ciascun residente in funzione alle proprie capacità residue previamente concordate anche in sede di progetto individuale. A misura che i residenti vengono aiutati ad alzarsi, vengono accompagnati in sala per la colazione. La colazione viene distribuita in modo flessibile, tramite apposite macchine erogatrici delle colazioni in ogni sala di ristorazione, dalle ore 7,30 fino alle ore 8,45 circa.

Alle ore 9,00 i residenti vengono accompagnati alle attività previste in mattinata (attività sanitarie, di riabilitazione, di animazione, ginnastica di gruppo, ecc.) oppure invitati a soggiornare nei luoghi comuni.

Dalle ore 9,30 alle ore 11,30, gli operatori socio sanitari si adoperano per accompagnare i residenti in bagno oppure fare il cambio pannolone e procedere con gli esercizi di deambulazione assistita. Verso le ore 10,00 / 10,30 viene svolta l'idratazione per tutti i residenti. Quindi i residenti vengono invitati verso le ore 11,30 a prepararsi per il pranzo con l'igiene pre-prandiale e l'accompagnamento in bagno.

Alle ore 12,00 i residenti vengono tutti, tranne indicazione medica, accompagnati in sala per il pranzo che finisce con la distribuzione del caffè.

Dalle ore 13,00 alle ore 14,30/15.00 circa, e seguendo le indicazioni mediche e infermieristiche, alcuni residenti vengono accompagnati a fare il riposino pomeridiano nelle proprie camere mentre altri vengono accompagnati in soggiorno per la digestione, previa igiene post-prandiale e accompagnamento in bagno se necessario.

Dalle ore 14,30/15,00 e fino alle 17,30 i residenti vengono accompagnati alle attività previste al pomeriggio (attività motorie, ludiche-ricreative, di stimolazione cognitiva, di deambulazione assistita).

Alle ore 16,00 viene distribuita la merenda e viene svolta l'idratazione per tutti i residenti.

Dalle ore 17,30 e essendo finite le attività animative previste, i residenti vengono accompagnati alla preparazione per la cena che sarà servita dalle ore 18,00. La sera finisce con la distribuzione della camomilla, l'igiene post-prandiale e l'accompagnamento in salone.

Dalle ore 20,00 e fino alle ore 22,00, ma comunque dopo la somministrazione delle terapie farmacologiche per la notte, i residenti vengono accompagnati nelle proprie camere per l'igiene e la preparazione per la notte.

In orario notturno (dalle ore 22,00 alle ore 6,00) due operatori socio-sanitari si occupano dell'assistenza (rispondere alle chiamate dei residenti o programma di lavoro notturno per garantire necessità fisiologiche e igiene, controllo e sorveglianza sanitaria in orario notturno, gestione dell'agitazione e insonnia, intervento per urgenze sanitarie, tra altre attività) e pulizie e sanificazione nei luoghi comuni.

Tutti gli orari descritti sono generali ma possono essere variati a seconda del progetto individuale di ogni residente per necessità sanitaria oppure anche per scelte concordate con il residente e/o la famiglia.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

SERVIZI ALLA PERSONA: SANITARI, RIABILITATIVI, ASSISTENZIALI E SOCIALIZZANTI

Nota bene: la Fondazione Infermeria San Carlo non è da intendersi come struttura ospedaliera, se pur operando con adeguato personale infermieristico e di assistenza. Il personale sanitario e assistenziale può ritenere, in caso di complicazioni cliniche non gestibili in struttura, di richiedere l'intervento della Guardia Medica o del Pronto Soccorso/118.

SERVIZIO ASSISTENZIALE (SVOLTO DA OPERATORI SOCIO SANITARI)

L'assistenza diretta alla persona viene garantita 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno dalla presenza di Operatori tutti con Qualifica Nazionale O.S.S. A tali Operatori spettano sia compiti di supporto ed assistenza all'ospite in tutte quelle attività che lo stesso non è più in grado di svolgere autonomamente, sia compiti di stimolo e sostegno per il mantenimento e, ove possibile, il parziale recupero delle abilità residue.

Gli operatori addetti all'assistenza contribuiscono all'attuazione del piano assistenziale-terapeutico-riabilitativo individuale, stabilito per ogni singolo ospite.

Il servizio assistenziale registra i propri interventi nella Consegna Individuale Integrata di ogni residente.

L'assistenza durante i pasti è garantita dal personale assistenziale. L'attività di imboccamento degli ospiti non in grado di provvedere autonomamente viene realizzata esclusivamente da operatori socio sanitari.

E' possibile richiedere autorizzazione all'Infermiere di assistere il proprio familiare; tale autorizzazione permette la presenza di un solo familiare alla volta. Al familiare autorizzato, si prega di non approcciarsi/affacciarsi/servirsi dal carrello di distribuzione di alimenti e di chiedere assistenza esclusivamente agli operatori socio sanitari.

SERVIZIO MEDICO

L'assistenza sanitaria è assicurata dai **Medici di Medicina Generale** del Servizio Sanitario Nazionale. Lo scopo dell'assistenza sanitaria è di tenere sotto controllo le patologie croniche degli ospiti in modo da poter prevenire o intervenire tempestivamente su eventi acuti intercorrenti. Al medico competono la responsabilità terapeutica e diagnostica di ciascun assistito. Esplicano i propri compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione, avvalendosi, qualora lo ritengano opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

L'Infermeria San Carlo collabora, per il servizio medico, con due medici di medicina generale operanti già sul territorio, che garantiscono un accesso programmato una volta alla settimana.

Come previsto dalla normativa regionale intervengono in caso di urgenza:

- per chiamate effettuate entro le ore 10.00 entro la giornata,
- per le chiamate effettuate dopo le ore 10.00 entro la prima giornata lavorativa successiva.

Il **Direttore Sanitario** è presente due pomeriggi alla settimana. La presenza oraria varia a seconda della quantità di ospiti e del loro livello assistenziale.

Il Direttore Sanitario è responsabile dell'andamento complessivo dell'assistenza sanitaria della struttura, affinché la medesima si espliciti in modo corretto ed adeguato alle necessità degli ospiti; degli aspetti igienico-sanitari della struttura, della completezza della cartella sanitaria, della supervisione della salute psico-fisica degli ospiti, della verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature ed attrezzature in ambito sanitario; della verifica del regolare approvvigionamento dei farmaci, presidi, protesi ed ausili per gli ospiti, nonché della regolare tenuta delle relative registrazioni; del raccordo e dell'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, socio-sanitarie all'interno dell'equipe multidisciplinare interna; del coordinamento dell'assistenza medica e specialista

effettuata all'interno della struttura, rispettivamente da parte dei Medici di medicina generale e degli specialisti sia ambulatoriale che ospedalieri; del collegamento della struttura con le U.V.G., del coordinamento dell'equipe multi professionale per quanto inerente l'elaborazione, l'attuazione e il monitoraggio del P.A.I.; del raccordo con l'A.S.L.

E' indispensabile NON somministrare alcun farmaco senza l'autorizzazione del medico curante e senza aver prima richiesto al servizio infermieristico.

E' necessario informare a priori la Direzione Sanitaria, o il servizio infermieristico, se si intende sottoporre l'ospite ad eventuali visite al di fuori di quelle già programmate, anche se specialistiche.

Nel caso di visite specialistiche presso la casa di riposo, è necessario avvisare il servizio infermieristico per assicurare la presenza di personale sanitario durante la visita specialistica e concordare l'integrazione delle cure.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio di assistenza infermieristica si occupa dell'erogazione delle prestazioni sanitarie dirette a tutti gli ospiti secondo i programmi terapeutici stabiliti dai Medici curanti. Il servizio garantisce la reperibilità notturna telefonica.

Le attività svolte sono le seguenti:

- sorveglianza ed osservazione dello stato di salute dell'ospite
- somministrazione della terapia medica
- interventi di assistenza d'urgenza
- preparazione delle procedure di ricovero urgente e non
- medicazioni e procedure infermieristiche specifiche
- prelievi per gli esami ematochimici
- controllo della glicemia mediante stick
- controllo dei parametri vitali
- gestione della cartella infermieristica e consegna individuale infermieristica
- partecipazione alla stesura e revisione del progetto assistenziale individualizzato
- prenotazione di visite specialistiche
- collaborazione con i Medici, gli operatori addetti all'assistenza ed il personale della riabilitazione
- promozione dell'autonomia dell'ospite
- prevenzione della sindrome da allettamento e gestione delle lesioni cutanee e da decubito
- gestione terapia endovenosa, intramuscolo e sottocute, controllo e sostituzione cateteri, controllo sonde e stomie, gestione Net e CVC.
- garanzia della privacy degli ospiti e trasmissione delle informazioni.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

E' gestito dalla struttura. Mira al recupero, al mantenimento od alla riduzione della perdita delle capacità residue. Il servizio, svolto da una fisioterapista qualificata, prevede:

- attività preventiva, per opporsi allo sviluppo di nuove disabilità
- attività di mantenimento, per conservare le capacità residue dell'ospite
- attività di riattivazione non intensiva, per il recupero delle funzionalità perse in conseguenza di un evento acuto.

Il servizio effettua trattamenti di gruppo o individuali. In tutti i casi, l'ospite viene stimolato ad esprimere le funzionalità di cui è in possesso, anche con l'ausilio di strumenti finalizzati (carrozine, deambulatori e altri ausili per camminare). Gli interventi possono essere svolti in palestra o nella stanza, ed in collaborazione con il personale di assistenza.

Nei casi di maggiore compromissione motoria, il trattamento fisioterapico svolto, riguarda in particolare:

- la prevenzione dei danni da ridotta mobilità;
- il mantenimento dell'articolarietà, dei movimenti residui e corretta postura;
- l'addestramento alle tecniche di trasferimento e posizionamento.

Se risulta necessaria una riabilitazione intensiva, si dovranno prendere accordi con la Direzione.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Finalità dell'animazione è, in primo luogo, quella di aiutare l'ospite a sentirsi ancora partecipe di ciò che lo circonda e ad avere obiettivi e pianificare la sua nuova quotidianità; l'animatore opera non solo con l'ospite, ma prende in considerazione il sistema in cui esso è inserito: la sua "comunità". Quindi l'attività di animazione si sviluppa in riferimento ai bisogni che tale comunità esprime: bisogno di socializzazione, di cultura, di prevenzione del disagio, di utilizzo significativo del tempo libero. Presupposto di ogni progetto di animazione è la consapevolezza che l'anziano conservi risorse comportamentali ed intellettive da esprimere, che vanno stimolate, e rappresentano una vera e propria risorsa.

L'animatore coordina, idea e programma le attività in collaborazione con i volontari e con gli operatori socio sanitari e registra i propri interventi nel Diario Giornaliero Integrato di ogni residente.

Il **calendario settimanali** delle attività è esposto presso le Bacheche dell'animazione in ogni piano.

SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

RISTORAZIONE

I locali della cucina si trovano al piano seminterrato. Il servizio è affidato con appalto a gestione esterna e garantisce la preparazione quotidiana dei pasti. Il menù viene elaborato da personale qualificato ed approvato dall'ASL BI e viene esposto all'ingresso delle Sale da Pranzo.

Il menù è articolato in sette giorni per quattro settimane, per ognuno dei quali sono previste preparazioni diverse e prevede variazioni stagionali. Il menù offre la possibilità di scelta fra due o più alternative per primi piatti, secondi e contorni.

Il servizio di ristorazione, essendo interno alla struttura, garantisce particolari necessità dietetiche prescritte dal medico.

Orari

Colazione (mediante macchine erogatrici di bevande calde)	Dalle 8 alle 8,45
Pranzo per persone non autosufficienti o con necessità sanitarie e/o assistenziali particolari	Dalle 11,30 alle 12,00
Pranzo	Dalle 12,00 alle 13,00
Merenda	Dalle 16,00 alle 16,30
Cena per persone non autosufficienti o con necessità sanitarie e/o assistenziali particolari	Dalle 18,00 alle 18,30
Cena	Dalle 18,30 alle 19,30

E' consentito, previa autorizzazione espressa dell'Infermiere, portare alimenti confezionati per il proprio parente in cui siano indicati data e luogo di preparazione, ingredienti contenuti, scadenza del prodotto e lotto. Tutti gli alimenti che vengono portati devono essere consegnati agli operatori socio sanitari in turno che realizzano un controllo visivo su: integrità della confezione; temperatura di conservazione; data di scadenza. Gli operatori socio sanitari scriveranno il nome della persona a cui appartiene e la data di apertura della confezione, chiuderanno correttamente la confezione e riporranno l'alimento nel luogo adatto.

E' assolutamente vietato, per motivi di monitoraggio sanitario ed igienico, conservare alimenti in camera o in altri luoghi e/o portare cibi non confezionati per la collettività.

E' possibile pranzare o cenare presso la Casa di Riposo con il proprio familiare avvisando qualche giorno prima il personale in turno.

LAVANDERIA E GUARDAROBA

Per quanto riguarda la biancheria dei letti (lenzuola e federe), la Struttura ha affidato in appalto ad una ditta specializzata esterna il sistema di raccolta, lavaggio, stireria e consegna di tale biancheria.

Relativamente al lavaggio dei materiali in uso nella Struttura (coprimaterassi, cuscini, coperte, asciugamani ecc) e al guardaroba degli ospiti, la Struttura fornisce un Servizio di lavanderia interno per poter garantire il massimo rispetto per la conservazione dei capi. Tale servizio prevede la raccolta, il lavaggio, la stiratura, la piegatura e la riconsegna dei capi.

All'ingresso in struttura, ogni abito dovrà essere contrassegnato da un numero di identificazione per garantire la rintracciabilità. Gli indumenti, lavati e stirati, sono consegnati o riposti dagli operatori socio sanitari nell'armadio delle persone residenti. I famigliari possono segnalare alla Direzione l'intenzione di provvedere personalmente al lavaggio del vestiario dell'ospite, in cui caso non è previsto nessuno sconto della retta.

Per garantire l'igiene i capi sono lavati a non meno di 60°, perciò è opportuno che i capi delicati vengano gestiti dai famigliari.

Eventuali disservizi della lavanderia interna, possono essere segnalati direttamente alla Direzione.

La Struttura non offre il rammendo dei capi di biancheria personale.

PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Le attività di pulizia e sanificazione ambientale costituiscono uno degli strumenti per la prevenzione della diffusione degli agenti patogeni. La pulizia degli ambienti è affidata ad una squadra di personale dipendente, addestrata e dedicata, che segue un protocollo preciso di pulizie e sanificazioni giornaliere, oltre che periodici risanamenti di fondo.

MANUTENZIONE

Per l'ordinaria manutenzione dello stabile vengono interpellate ditte specializzate (edili, idraulici, elettricisti), mentre le piccole riparazioni interne sono effettuate da persone volontarie.

Per quanto riguarda gli ausili in dotazione agli ospiti (sollevatori attivi a passivi, carrozzine, ecc.), intervengono i tecnici delle ditte fornitrice e produttrici di attrezzature ortopediche e sanitarie, seguite dal fisioterapista e dalla Direzione.

NORME ANTINFORTUNISTICHE, ANTINCENDIO E SICUREZZA

La struttura è in regola con il D.Lgs 81/2008 e ogni norma successiva. Il personale della casa di riposo è addestrato e certificato per intervenire su incendi anche a tutela della sicurezza dei residenti.

ALTRI SERVIZI

ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio religioso cattolico è garantito dal Parroco del paese. L'attività religiosa si articola nei seguenti momenti:

- tutte i giovedì pomeriggio,
- a chiamata,
- unzione degli Infermi.

SERVIZIO DI TRASPORTO MEDICALIZZATO

In caso di visite specialistiche e qualora la persona necessiti di trasporto medicalizzato (ambulanza) il servizio infermieristico aiuta i famigliari a reperire il mezzo appropriato. Le spese per i trasporti sono a carico degli ospiti.

Per gli utenti in convenzione con l'ASL ed, al contempo, con integrazione tariffaria da parte dei servizi sociali, i trasferimenti in ambulanza di persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale sono garantiti dall'ASL. Il rientro da ricovero ospedaliero è a carico della struttura in quanto ricompreso nella tariffa giornaliera.

Per gli utenti in regime privato o in convenzione con l'ASL, ma senza integrazione da parte dei servizi sociali, i trasferimenti sono a carico dell'utente. La Segreteria (nel caso di servizio taxi) oppure il servizio infermieristico (nel caso di trasporto medicalizzato o assistito) si attiverà per la prenotazione di idoneo trasporto a richiesta dell'ospite o del Garante. I costi per il trasporto non vengono contabilizzati dalla Fondazione Infermeria San Carlo ma dovranno essere regolati direttamente dagli ospiti o dai parenti o referenti al servizio di taxi o trasporto medicalizzato o assistito.

PEDICURE E MANICURE

I servizi di manicure e pedicure non rientrano dentro la retta giornaliera e vengono saldati direttamente dal residente o la sua famiglia al professionista.

PODOLOGA

I servizi di podologia non rientrano dentro la retta giornaliera e vengono saldati direttamente dal residente o la sua famiglia al professionista. Le prenotazioni vengono raccolte dal servizio infermieristico, essendo questo un intervento di carattere para-sanitario.

PARRUCCHIERA

All'interno della Casa di Riposo è stato adibito e attrezzato un locale per la cura estetica della persona dove operano due parrucchiere:

→ il salone "Acconciature Denise" di Denise Palomba (339 100 5094) - lunedì

Entrambe le parrucchiere realizzano taglio donna e uomo, shampoo, messa in piega, colore, riflessi e permanente.

Le prenotazioni vengono raccolte dagli operatori socio sanitari, oppure l'ospite stesso (o il suo parente) può accordarsi con la parrucchiera telefonicamente.

Prezzi applicati

*(i prezzi sono validi dal 01.02.2022 ma possono subire variazioni;
è consigliabile consultare con la parrucchiera prima di richiedere il servizio):*

Acconciature Denise di Denise Palomba (339 100 5094)

Piega	€ 8,00	Taglio donna	€ 7,00	Taglio uomo	€ 9,00
Colore	€ 12,00	Piega	€ 8,00	Riflessi	€ 15,00
				Permanente	€ 15,00

IL VOLONTARIATO

L'attività di volontariato viene promossa e valorizzata perché concorre con la sua opera, a mantenere nell'anziano l'interesse ad una socialità viva e positiva. Il gruppo di volontari contribuisce all'organizzazione di momenti ricreativi, gite, uscite per il paese, ecc.

L'Amministrazione è consapevole dell'importanza del ruolo del volontario all'interno della Casa di Riposo e apprezza l'impegno costante e qualificato del loro gruppo, è pertanto sempre disponibile a supportare ogni loro iniziativa, oltre ad accogliere favorevolmente persone che nutrano sentimenti di solidarietà.

Le persone volontarie non sono mai sostitutive del personale in servizio.

Nota contagio covid19: i volontari hanno realizzato tutti entrambi il ciclo di vaccinazione completa per Covid19 e una formazione specifica per la prevenzione del contagio. Operano solo con compresenza con il servizio di animazione.

DISTRIBUTORI DI BEVANDE CALDE E FREDDI

Al piano terra, due distributori automatici assicurano la possibilità di una sosta per bevande calde (caffè, tè, latte) e fredde e piccole merende. L'ospite può richiedere in Segreteria la "chiavetta ricaricabile" al costo di € 5,00. Il costo della chiavetta viene rimborsato nel caso di riconsegna della stessa.

POSTA E TELEFONO

La posta viene distribuita agli ospiti giornalmente. A causa del periodo emergenziale, non è possibile l'uso promiscuo dell'apparecchio telefonico della struttura (il passaggio dell'apparecchio di mano in mano aumenta il rischio di diffusione dell'eventuale contagio). Si invita pertanto ad avere il proprio cellulare personale. Nel caso l'ospite avesse difficoltà nell'utilizzarlo, gli Operatori Socio Sanitari sono disponibili a fornire assistenza nella gestione della carica della batteria e delle telefonate.

ASSISTENZA SUSSIDIARIA AGLI OSPITI

Considerando che la Struttura assicura e garantisce agli ospiti accolti tutto ciò che attiene alle loro necessità, sono valutati ed autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari, rivolti ai singoli ospiti in forma diretta, da parte di familiari e/o amici, oppure in forma indiretta, da parte di persone incaricate dai familiari committenti, a patto che essi:

- non interferiscano in alcun modo con l'andamento e l'organizzazione della Struttura
- siano concordati sempre con il Direttore Sanitario nelle modalità e, compatibili con le disposizioni dei Medici.

Qualora l'assistenza sia fornita da persone incaricate dai familiari degli ospiti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità, comunicando preventivamente e per iscritto, al Direttore Sanitario, il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato.

L'Amministrazione della Struttura si riserva di interdire l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni al contesto o di manifesto disturbo all'ambiente.

ONORANZE FUNEBRI

La Casa di Riposo è dotata di camera ardente nella quale trasferire l'ospite deceduto. L'orario di accesso è tutti i giorni dalle 8.00 alle 18.00. I parenti dell'ospite devono provvedere personalmente a svolgere tutte le pratiche di carattere amministrativo ed alla scelta dell'impresa di onoranze funebri. Il personale e la Direzione della casa rimangono a disposizione per qualsiasi evenienza.

Oggetti personali, vestiario e quant'altro di proprietà dell'ospite dovranno essere ritirati dai parenti, oppure trattenuti in Casa di Riposo per volontà del parente stesso, se ritenuti necessari ed in buono stato per poter essere riutilizzati.

DESCRIZIONE DEGLI SPAZI E ORIENTAMENTO INTERNO

LA STRUTTURA

La Struttura si sviluppa su quattro piani:

PIANO SEMINTERRATO / PIANO TERRA / PRIMO PIANO

Nel **CORTILE** sono disposti i locali di servizio quali centrale termica, centrale idrica e centrale elettrica/gruppo elettrogeno.

Al **PIANO SEMINTERRATO** (ingresso dal cancello carraio) sono disposti i locali di servizio generale:

- ✓ Ufficio Segreteria
- ✓ Palestra
- ✓ Servizi igienici
- ✓ Cucina centralizzata e locali accessori quali spogliatoi e magazzino
- ✓ Locale lavanderia
- ✓ Locali ad uso deposito
- ✓ Camera mortuaria
- ✓ Cortile esterno protetto e attrezzato

Al **PIANO TERRA** si trova l'ingresso alla struttura, punto di riferimento centrale di informazioni per ospiti e visitatori, collegato con l'ufficio Segreteria e l'Infermeria centrale. Inoltre:

- ✓ Le stanze di degenza con relativi servizi igienici
- ✓ Servizi igienici per visitatori e parenti
- ✓ Soggiorno comune con TV e aria condizionata
- ✓ Salottino
- ✓ Sala da pranzo, che include una cucinetta di servizio
- ✓ Bagno assistito
- ✓ Ambulatorio medico-infermieristico
- ✓ Ufficio Direzione
- ✓ Cappella

Al **PRIMO PIANO** si trovano:

- ✓ Le stanze di degenza con relativi servizi igienici
- ✓ Servizi igienici per visitatori e parenti
- ✓ Sala soggiorno/pranzo con TV e aria condizionata
- ✓ Bagno assistito
- ✓ Sala da pranzo
- ✓ Cucinetta di servizio
- ✓ Terrazzo attrezzato

METODOLOGIA DI LAVORO: IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

“Non sostituirsi ma aiutare la persona anziana ad adattarsi alla propria disabilità, ad accettarla e mantenere un accettabile livello di autostima e quindi di soddisfazione e benessere”

L'équipe assistenziale lavora in base a progetti individualizzati per ogni persona presa in carico, con l'obiettivo di promuovere la personalizzazione degli interventi e permettere una migliore qualità di vita indipendentemente dal livello di autonomia.

Il momento centrale di un lavoro così organizzato è costituito dalla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato² (PAI) che ha l'obiettivo di migliorare la qualità della vita degli ospiti, attraverso una presa in carico professionale.

Questo processo si attua attraverso il lavoro di équipe, che ha mandato di pianificare, controllare e verificare il PAI. Partecipano tutte le professionalità che sono direttamente interessate al caso, in particolare: la Direzione Sanitaria, l'Infermiere, l'Operatore Socio Sanitario, il Medico di Medicina Generale (se interpellato), la Fisioterapista, l'Animatrice, la Psicologa ciascuna per propria competenza e nelle modalità definite dal Direttore Sanitario.

Il PAI compilato e condiviso dall'équipe viene messo a disposizione di tutti gli operatori per l'attuazione del piano stesso. Inoltre il PAI emesso viene portato all'attenzione dell'Ospite stesso e/o dei suoi famigliari che vengono coinvolti nella definizione e nel raggiungimento degli obiettivi fissati.

Il primo PAI viene emesso entro il mese dell'ingresso. Massimo ogni sei mesi, viene effettuata una valutazione dei risultati sia al fine di valutare le condizioni dell'ospite, sia al fine di valutare il PAI stesso.

La registrazione dell'emissione dei PAI con la programmazione delle opportune revisioni degli stessi è responsabilità del Direttore Sanitario.

² I P.A.I. vengono definiti e documentati a norma della D.G.R. 42/2008.

ALCUNE REGOLE PER LA CONVIVENZA

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Eventuali reclami o suggerimenti vanno indirizzati alla Direzione della struttura, sia in forma verbale che scritta anonima. La Direzione si impegna a dare risposta verbale e/o scritta entro 15 giorni dal recepimento del reclamo o suggerimento qualora firmato.

Fuori dell'Ufficio Amministrativo (piano seminterrato) è posizionata una cassetta per la raccolta dei reclami e suggerimenti. Il modulo è sempre a disposizione sotto la cassetta.

DA RICORDARSI

- Si suggerisce di non tenere con sé **oggetti personali di valore o rilevanti somme di denaro**. All'interno della struttura vi sono ospiti con nessuna capacità cognitiva e possono verificarsi casi di acquisizione impropria di oggetti (occhiali, protesi, libri, ecc.) o valori presi da questi ultimi e resi introvabili. L'Amministrazione della casa di riposo non risponde di eventuali furti o smarrimento. Somme di denaro possono essere depositate nella cassaforte della struttura rivolgendosi alla Segreteria.
- **Fondo Spese Personali**: Al momento dell'ingresso verrà richiesto un versamento, indicativamente di € 50,00, per "Fondo Spese Personali". La rendicontazione del fondo viene tenuta dalla Segreteria e si trova sempre a disposizione sia dell'Ospite stesso che dei famigliari. Ogni qual volta questo fondo verrà esaurito, l'Ospite o il Garante dovrà provvedere a reintegrarlo ed a ritirare i relativi giustificativi.
- **Corredo personale**: si richiede ai famigliari di verificare e mantenere le condizioni e qualità del corredo personale e provvedere alla fornitura di eventuali prodotti non forniti dall'ente.
- In collaborazione con il concreto aiuto del personale addetto, il residente e/o i famigliari sono invitati a tenere i propri **armadi e comodini personali** con sufficiente pulizia e ordine. Non è consentito accatastare oggetti, scatole, ecc. sul pavimento, sugli armadi e sui comodini per permettere una adeguata pulizia delle superficie. Per motivi igienici, non è consentito conservare nei medesimi alimenti non confezionati o deteriorabili. Per motivi di sicurezza, non è consentito conservare in camera qualunque tipo di farmaco.
- Le **uscite dalla struttura**, qualora non organizzate all'interno, possono essere realizzate con parenti, amici e volontari, avvisando sempre il personale in turno con sufficiente anticipo. L'avviso risponde a questioni relative a garantire la continuità assistenziale anche durante l'uscita, quindi corretta preparazione del residente per l'uscita, preparazione di corredo e documentazione per l'uscita e comunicazione delle principali raccomandazioni all'accompagnatore. **Per assenze superiori ad un giorno, è necessario avvisare la Direzione.**
- **Fumo**: per disposizioni di legge e, soprattutto, per il rispetto della salute propria e delle altre persone, è assolutamente vietato fumare in tutto il perimetro della struttura. Casi eccezionali di ospiti fumatori saranno adeguatamente trattati dall'equipe multidisciplinare e gestiti secondo prescrizione medica o del Direttore Sanitario.
- **Comunicazione variazione residenza o recapiti telefonici**: dovrà sempre essere comunicato all'ufficio Segreteria ogni eventuale variazione di residenza o recapito telefonico dei famigliari e garanti.
- **Il silenzio e la tranquillità**: per non arrecare disturbo agli altri ospiti e favorire il riposo, preghiamo di evitare il più possibile i rumori e di moderare il volume di radio e televisori dalle ore 13 alle ore 15, ed alla sera di spegnere i televisori delle proprie stanze alle ore 21, tenendo sempre presenti le esigenze e le condizioni dei compagni di stanza.
- Il residente che utilizza gli spazi ed i servizi comuni è invitato al rispetto delle regole di **pulizia e di decoro** dei medesimi.
- Non è consentito adottare **comportamenti**, introdurre oggetti ed assumere iniziative che possono risultare a rischio della propria e altrui incolumità.
- Non è consentito installare o usare **apparecchi di riscaldamento o di cottura** per uso personale nelle camere di degenza.
- E' vietato l'abuso di **sostanze alcoliche**.
- L'ospite durante la permanenza in struttura può essere spostato su specifica decisione presa dalla Direzione o dalla Direzione Sanitaria in riferimento a valutazioni legate alla convivenza con altri utenti, a necessità assistenziali o sanitarie. In tal caso, sarà cura del Direttore a darne preventiva comunicazione sia all'ospite sia ai parenti.
- **In caso di decesso** i parenti dell'ospite devono provvedere personalmente a svolgere tutte le pratiche: il personale e la Direzione della casa rimangono a disposizione per qualsiasi evenienza ma non sono autorizzati a fornire informazioni riguardo imprese funebri. Oggetti personali vestiario e quant'altro di proprietà

dell'ospite dovranno essere ritirati dai parenti. L'orario di accesso alla camera ardente è tutti i giorni dalle 8 alle ore 18.

- **Mance e doni:** I rapporti fra il personale della Struttura e gli ospiti, dovranno essere improntati al massimo reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione. Il personale non può né deve ricevere denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti al proprio servizio.
- **Accesso animali domestici in struttura:** l'accesso degli animali domestici in struttura è disciplinato da apposito regolamento disponibile sul sito web della struttura. Può essere richiesto in Segreteria in qualsiasi momento.

PER PARENTI E AMICI

La funzione dei familiari è di mantenere e sviluppare le **relazioni affettive** delle persone ospitate. Avere dei riferimenti affettivi non istituzionali, ma di appartenenza al contesto familiare, è ritenuto infatti indispensabile per mantenere negli ospiti un sano equilibrio psico-fisico. Per questo motivo è curata in modo particolare la relazione con la famiglia, incentivando la presenza dei familiari sia attraverso rapporti personali sia con inviti ai momenti di festa che periodicamente si organizzano all'interno della struttura e cercando di improntare i rapporti alla trasparenza, alla fiducia ed all'ascolto reciproco.

Per quanto riguarda le visite di parenti o amici, non ci sono orari di visita prestabiliti: i familiari possono accedere alla struttura quando vogliono, sempre però nel rispetto delle esigenze dell'ambiente e delle persone accolte.

Tutto il servizio sanitario ed assistenziale è di competenza e responsabilità della struttura e deve essere svolto esclusivamente dagli operatori della stessa ai quali parenti e fiduciari devono rivolgersi in caso di necessità. Pertanto è opportuno e necessario che gli ospiti, i tutori, parenti e fiduciari seguano le seguenti norme di comportamento:

- Rispettare il lavoro degli operatori della struttura che operano in base alle direttive impartite dalle funzioni responsabili; evitare ogni discussione e chiedere eventuali chiarimenti all'Infermiere presente o alla Direzione stessa;
- Rispettare gli spazi e la disposizione degli arredi nelle camere, al fine di non prevaricare i diritti degli altri ospiti e la sicurezza di tutti;
- E' opportuno riferire sempre al personale qualsiasi elemento utile a migliorare l'assistenza e/o la qualità di vita dell'ospite;
- Non operare in alcun modo su ospiti non a voi direttamente affidati ricordando che di ogni azione è direttamente responsabile chi la compie;
- I familiari, parenti o visitatori che desiderano essere coinvolti nelle attività della struttura e dare il loro contributo al buon funzionamento del servizio sono pregati di rivolgersi alla Direzione che, in collaborazione con gli operatori socio sanitari, concorderà le modalità, i tempi e le finalità del loro coinvolgimento.
- Rispettare le regole dell'alimentazione degli ospiti; non si possono tenere cibi in camera e/o nel frigorifero delle cucinette di reparto e/o somministrarli senza preventiva autorizzazione del Direttore Sanitario. Allo stesso modo, è necessario attenersi alle disposizioni dietetiche dell'ospite, ottenendo la necessaria autorizzazione da parte del personale sanitario per il consumo di alimenti (gelati, frutta, dolci, caramelle, ecc.) al di fuori dei pasti principali;
- Non lasciare abbandonati borse o valori o oggetti personali (la Direzione non si assume responsabilità per eventuali furti);
- Non disturbare gli infermieri durante le operazioni di somministrazione dei farmaci;
- Non modificare le contenzioni (spondine, cinture pelviche, ecc.) o altri dispositivi e ausili sanitari applicate in ottemperanza alle prescrizioni del medico. Solo gli operatori della Struttura sono autorizzati ad utilizzare presidi e strumenti utili per gli ospiti (pannoloni, garze, fasce, sollevatore, ecc).

FUNZIONI DI RIFERIMENTO E ORARI

La Struttura è aperta a tutti; i familiari, amici e conoscenti possono visitare gli ospiti tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00. Nelle altre fasce orarie, sarà necessario prendere accordi con il servizio assistenziale per l'apertura della porta e per non arrecare disturbo agli altri ospiti.

- **Direttore di Struttura – Sonia Messina:** *da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 17.00– disponibile su appuntamento in altri orari da concordare.*
- **Direttore Sanitario – Bruno Fornaciari:** *mercoledì dalle ore 14 alle 17 – disponibile su appuntamento in altri orari da concordare.*
- **Segreteria – Stefano Pavignano:** *da lun a ven dalle 9 alle 14*
- **Infermieri (Sara Cerini – Coordinatrice, Alessandra Boetto, Elisabetta Velo, Giada Rasolo, Gabriella Giangreco):** *Servizio minimo garantito tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00 + reperibilità notturna*
- **Medici di medicina generale:** *medici di medicina generale che seguono il proprio assistito a chiamata.*
- **Operatori socio-sanitari:**
Vanessa Fila – Coordinatrice Assistenziale
*Turnistica minima tutti i giorni dell'anno:
Al mattino: 4 operatori dalle 6,00 alle 14,00 – 1 operatore dalle 6.00 alle 11.00
Al pomeriggio: 4 operatori dalle 14,00 alle 22,00
Alla notte: 2 operatori dalle 22,00 alle 6,00
Gli orari di presenza degli operatori socio sanitari seguono il minutaggio stabilito dalla Regione Piemonte per le fasce assistenziali previste e possono quindi subire lievi variazioni in aumento o lieve diminuzione che sono, peraltro, sempre disponibili presso ogni Guardiola in ogni reparto.*
- **Fisioterapista – Cinzia Codemo:** *dal lunedì a venerdì per 24 ore alla settimana.*
- **Animatrice – Franca Laurelli:** *martedì, mercoledì e giovedì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 18; o secondo calendario esposto in bacheca animazione.*
- **Assistenza Religiosa:** *Don Jarek Dobkowsky, Parroco Parrocchia SS. Annunziata.*
- **Volontari della Fondazione Infermeria San Carlo :** *n° 10 volontari operano presso la struttura.*

Attenzione: l'elenco nominativo aggiornato del personale, con indicazione degli orari di presenza e di ricevimento è anche esposto nelle Guardiole di ogni piano.

LA NOSTRA STORIA

In base al vigente Statuto, la Fondazione Infermeria San Carlo, persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale e di assistenza ed in particolare le attività sono riconducibili all'esercizio di interesse generale dettato del Codice del Terzo Settore (art. 3 Statuto).

Gli organi sociali della Fondazione sono:

- **Il Presidente e il Vicepresidente**
- **Il Consiglio di Amministrazione:** è formato da 5 componenti che durano in carica 5 anni e posso essere riconfermati senza interruzioni, nominati da: n° 3 dal Gruppo di Volontariato Vincenziano Santa Maria Assunta di Cossato e n° 2 dal Sindaco del Comune di Masserano;
- **L'Organo di Controllo e Revisore unico dei Conti:** verifica la regolare tenuta della contabilità dell'Associazione e dei relativi libri, fornisce pareri sui bilanci.
- **Il Direttore**

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente	Sig.ra Emanuela CERVELLI
Consigliere	Sig.ra Daria BOLZANELLA
Consigliere	Sig. Alessandro BEUTO
Consigliere	Sig. Emanuela DE NEGRI
Consigliere	Sig. Gabriele PERIS

MISSIONE E POLITICA DELLA QUALITÀ

Missione dell'Ente è garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più elevata possibile all'ospite, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali ed attraverso un'assistenza qualificata e continuativa.

In particolare la Fondazione Infermeria San Carlo si propone di:

- a) prestare ospitalità ed assistenza agli anziani di ambo i sessi in condizione di parziale o totale non autosufficienza od anche in condizione di autosufficienza;
- b) offrire, in regime di residenzialità, a soggetti non autosufficienti, (in particolare anziani con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non curabili a domicilio) adeguati livelli di assistenza infermieristica e riabilitativa, nonché piena assistenza al fine del mantenimento ed al miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia nelle attività quotidiane, sociali e di relazione,
- c) prestare ricovero e servizi per trattamenti prolungati (lungodegenza) e di riabilitazione. In particolare al fine di assicurare agli assistiti le migliori condizioni di vivibilità sotto l'aspetto materiale e morale,
- d) adeguare costantemente le prestazioni ed i servizi erogati alle indicazioni legislative nazionali e regionali, nonché in relazione all'evoluzione delle necessità dell'ospite,
- e) promuovere periodicamente momenti di partecipazione e confronto con le Istituzioni del territorio, con le forze sociali e del terzo settore in esso operanti e favorire lo sviluppo e la partecipazione del volontariato,
- f) favorire l'aggiornamento professionale continuo del personale;
- g) garantire la preparazione specifica ed il coinvolgimento del volontariato e dei soggetti che operano all'interno della Fondazione, promuovendo anche l'apertura di servizi al territorio.

La **politica della qualità** che ne deriva impegna l'organizzazione a:

- definire ed aggiornare, sulla base di valutazioni multi-professionali, progetti di intervento personalizzati;
- garantire il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria dell'ospite;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multi-dimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità residue dell'anziano;
- garantire la formazione continua del personale, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti ed i comportamenti, nella logica del lavoro svolto;
- favorire la partecipazione attiva dell'ospite alle attività svolte all'interno della Struttura, nei limiti delle sue

- possibilità, con un atteggiamento di ascolto continuo dei bisogni sia espressi che inespressi;
- garantire il diritto di scelta, secondo cui ogni persona, in qualunque momento del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta la propria autonomia ed autodeterminazione (tutte le figure professionali hanno il compito di favorire per ogni persona l'espressione delle scelte nella vita quotidiana e devono operare, per quanto possibile, nel loro rispetto);
- considerare fondamentale per la soddisfazione ed il recupero ottimale dell'ospite l'aspetto umano nella sua accezione più ampia.

BREVE STORIA

L'inizio di questo eccezionale processo umanitario e della costruzione di questo palazzo risale dunque al lontano 1819, oltre 188 anni fa, dal pensiero del canonico Don Ottavio Fieschi, discendente dalla famiglia dei nostri principi Ferrero Fieschi, che donò due ampie camere al piano terra della sua casa per poter ospitare i più poveri infermi del paese in una sorta di ospedale.

Immediatamente, un insigne benefattore quale il signor Pietro Antonio Tallia assegnava le rendite di un mulino a due ruote chiamato "mulino fagiolo" di sua proprietà, per il sostentamento di questo ospedale. Dopodiché molti altri benefattori, quali il rev. Sac. Don Luigi Marucchi, il sig. Eusebio Gibba, donna Teresa Barberis Tacchini (per menzionarne alcuni) donarono proprietà e somme di denaro. Nel 1846, il sig. Pietro Antonio Tallia lasciò tutti i suoi beni all'ospedale e con l'eredità pervenuta dall'opera pia Carlo Chitone, si decise la costruzione del palazzo, che oggi ci ospita e che ancora oggi si fregia del titolo "Ospedale San Carlo" come si può vedere sul fronte del palazzo.

Lo Statuto dell'Ospedale, che ormai era completato e funzionante, venne approvato con Regio Decreto del 23 settembre 1865 di Vittorio Emanuele II. Nel 1939 l'Ospedale venne classificato con decreto prefettizio come "Infermeria San Carlo" e quindi nel 1973 come ente pubblico IPAB ed infine, come Casa di Riposo.

Il 24 aprile 2002 adeguandosi alle normative regionali, l'Infermeria San Carlo è stata autorizzata al funzionamento, dal D.G. dell'Azienda Sanitaria Locale BI per 1° nucleo R.A.F. da 20 posti letto + 1 di emergenza.

Il 26 aprile 2005 ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento per un 2° nucleo R.A.F. da 20 posti letto, di 1° nucleo RAB da 10 posti letto + 1 di emergenza e di un centro diurno per anziani autosufficienti di 10 posti.

Dal luglio 2005, in base a quanto previsto dalla L.R. n. 1/2004 e dalle successive D.G.R. n. 17 e 18 del 30/03/2005, è stato sottoscritto un contratto con l'Azienda Sanitaria Locale BI per la messa a disposizione di 40 posti letto convenzionati.

In data 31.12.2010 in base a quanto previsto dalla D.G.R. 25-121219 è stato firmato il contratto per la definizione dei rapporti tra Soggetti Pubblici e Soggetti Gestori delle strutture Socio-Sanitarie Accreditate. Da allora, il contratto è stato rinnovato fino alla data odierna e la struttura può accogliere persone con la convenzione o quota sanitaria dell'ASLBI.

Il 5 ottobre 2012 con deliberazione nr. 227 dell'ASL BI, la struttura viene convertita in regime definitivo come RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale).

Il 10 settembre 2018 l'Ente pubblico si trasforma in ente privato senza fini di lucro prendendo la denominazione Fondazione Infermeria San Carlo.

Il 27 luglio 2022 la Fondazione Infermeria San Carlo si registra come Ente del Terzo Settore e diventa Fondazione Infermeria San Carlo Ets.

DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

*Estratto della DGR 45 del 30 luglio 2012
(delibera della giunta regionale del Piemonte che stabilisce
i requisiti strutturali e gestionali per le strutture residenziali)*

- a. *Diritto alla vita* – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- b. *Diritto di cura ed assistenza* – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- c. *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;
- d. *Diritto di protezione* – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- e. *Diritto di parola e di ascolto* – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- f. *Diritto di informazione* – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- g. *Diritto di partecipazione* – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- h. *Diritto di espressione* – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- i. *Diritto di critica* – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- j. *Diritto al rispetto ed 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;
- k. *Diritto di riservatezza* – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza ;
- l. *Diritto di pensiero e di religione* – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

GESTIONE DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA PRIVACY

La Fondazione Infermeria San Carlo, nel rispetto del Regolamento Europeo sulla privacy 676/2016 assicurano che tutti i dati personali e la documentazione amministrativa, sanitaria e assistenziale forniti dall'ospite al momento dell'ingresso in struttura e successivamente acquisiti a qualsiasi titolo, formano oggetto di trattamento riservato. Cartelle, documenti personali e documenti di lavoro assistenziali come le consegne, avvisi, ecc., sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura nell'ambito del progetto assistenziale individuale di ogni ospite.

Quando l'ospite entra in struttura esprime il consenso al trattamento dei suoi dati e, in qualunque momento, ha diritto di conoscere come vengono utilizzati, di chiederne la correzione o l'integrazione e (ricorrendo agli estremi) la cancellazione o il blocco. Il personale è informato e costantemente richiamato al rigoroso rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio.

- Il documento relativo al consenso informato è depositato presso la Segreteria a disposizione per consultazioni
- All'ospite e al garante verrà consegnato il documento relativo al consenso informato che dovrà essere sottoscritto al momento della domanda di ammissione
- Il diritto di informativa spetta unicamente all'ospite e al garante
- la cartella socio-assistenziale dovrà essere richiesta mediante nota scritta al Direttore Sanitario
- La cartella clinica dovrà essere richiesta direttamente al medico di medicina generale.
- Le informazioni di carattere sanitario sono rilasciate esclusivamente all'interessato od alla persona delegata dall'ospite, esclusivamente dalla Direzione Sanitaria o dai medici di medicina generale, o dagli infermieri per questioni di propria competenza (non possono essere rilasciate dagli operatori socio sanitari).

Responsabile del trattamento dei dati dell'ente ai sensi degli artt. 37 e segg. Del Regolamento è: Ing. Bettina Gallia – Via Torino 47 - 13900 Biella. privacy@infermeriasancarlo.com

PERCORSI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

I COSTANTI ADEGUAMENTI STRUTTURALI

La componente **ambientale** è importante per la qualità globale del servizio offerto e l'attuale amministrazione è impegnata nel realizzare interventi che non solo adeguano gli ambienti alle nuove disposizioni di legge ma che lo rendano sempre più accogliente e funzionale.

Si presta dunque speciale attenzione a garantire l'assenza di barriere architettoniche, la presenza di ringhiere e maniglioni, porte scorrevoli, sanitari adatti per disabili (lavandino, vaso con doccia piccola uso bidet, doccia a raso), accessori e ausili a norma (maniglioni di sostegno, specchio, sedile ribaltabile per doccia), ecc.

Grazie ad un lascito di un generoso benefattore, nell'anno 2019 sono iniziati i lavori di ripristino e messa in sicurezza delle facciate dell'edificio.

L'ASCOLTO, PARTECIPAZIONE E RENDICONTO

L'analisi continua delle esigenze, bisogni e soddisfazione degli ospiti, famigliari, volontari e personale risulta essenziale per il miglioramento continuo del servizio.

A tal fine sono indirizzati i seguenti strumenti:

- **Reclami o suggerimenti:** chiunque abbia qualche reclamo o suggerimento è invitato a presentarlo utilizzando la modulistica e la cassetta posta fuori della porta della segreteria, oppure direttamente a voce alla Direzione.
- **Indagine annuale sulla soddisfazione:** con la garanzia dell'anonimato, facciamo una fotografia annuale sulla percezione dei servizi in modo da orientare l'amministrazione e la Direzione a pianificare percorsi di miglioramento.

LA FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

L'Amministrazione è convinta che investire nel capitale umano è indispensabile per promuovere il miglioramento continuo dei servizi offerti oltre che a garantire condizioni di sicurezza e competenza.

A tale riguardo, viene progettato e poi realizzato annualmente un Programma di Formazione che comprende:

- **aggiornamento continuo tecnico-professionale:** sulla base del fabbisogno formativo, il personale viene coinvolto in percorsi di aggiornamento su nuovi approcci, metodi e tecniche per la propria professione;
- **formazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (Decreto Legislativo n° 81/2008)** a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori presso codesta casa di riposo, con evidente impatto sulla sicurezza delle persone ospitate;
- **formazione sulla sicurezza alimentare (Decreto Legislativo n° 193/2007 "HACCP")** a garanzia dell'igiene dei prodotti alimentari forniti presso la casa di riposo.

GLI ELEMENTI GESTIONALI

L'Accreditamento Regionale come erogatore di servizi per l'ASL BI garantisce l'adempimento di quanto previsto dalla Regione Piemonte per poter operare nel settore dei servizi residenziali socio-sanitari per anziani non autosufficienti (D.G.R. 25/2009 e D.G.R. 45/2012, principalmente).

La Cartella Unica: l'Ente, per la gestione di tutti gli aspetti che riguardano le condizioni di salute di ogni singolo ospite utilizza un sistema informativo di cartelle personalizzate. Ogni ospite ha una Cartella Unica, un piano di assistenza individuale aggiornato massimo ogni sei mesi o al variare delle condizioni di autosufficienza e un diario giornaliero unico dove viene registrata la situazione di salute dell'ospite durante il proprio turno di lavoro, le prescrizioni mediche e le indicazioni assistenziali necessarie per fornire un intervento di assistenza coordinato.