

# *CASA DI RIPOSO SANFRONT*



**G.M.R. COOPERATIVA SOCIALE**  
**Via Piemonte n. 27 – 12084 Mondovì (CN)**  
**Cod. Fisc. e P. Iva 03312210044**

## INDICE

### PREMESSA

La Carta dei Servizi	pag. 5
----------------------	--------

### SEZIONE PRIMA

#### Presentazione della struttura e principi fondamentali

1. Cenni storici	pag. 6
2. Presentazione della struttura e destinatari	pag. 6
3. Presentazione del contesto territoriale	pag. 6
4. Principi Fondamentali	
4.1. Eguaglianza	pag. 7
4.2. Imparzialità	pag. 7
4.3. Continuità	pag. 7
4.4. Umanità	pag. 7
4.5. Partecipazione	pag. 8
4.6. Efficacia ed efficienza	pag. 8
5. Rispetto della Carta dei Diritti della persona	pag. 9

### SEZIONE SECONDA

#### Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

1. Come raggiungere la struttura con mezzi pubblici	pag. 11
2. Modalità organizzative	pag. 11
3. Tipologia delle prestazioni erogate	pag. 12
4. Specifiche attività	
4.1 Assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa e psicologica)	pag. 13
4.2 Attività tutelare e assistenziale	pag. 14
4.3 Attività alberghiera	pag. 15
5. Attività ambulatoriali - medici specialisti	pag. 16
6. Servizio di assistenza religiosa	pag. 16

---

7. Parrucchiere/estetista/pedicure	pag. 16
8. Inserimento: modalità ed informazioni generali	pag. 16
9. Orari e modalità di accesso	pag. 17
10. Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i famigliari	pag. 17
11. Associazioni di volontariato	pag. 17
12. Rette	pag. 17
13. Informazioni	pag. 18

## SEZIONE TERZA

### Standard di qualità, impegni e programmi

1. Fattori e standard di qualità	pag. 19
2. Impegni e programmi	pag. 19

## SEZIONE QUARTA

### Meccanismi di tutela e di verifica

1. Reclami	pag. 20
2. Verifica degli impegni	pag. 20

## ALLEGATI

Allegato 1	Scheda per segnalazioni di disfunzioni-suggerimenti-reclami
Allegato 2	Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente

## PREMESSA

*Gentile ospite,*

*la salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo in questa Residenza avvenga nel migliore dei modi e che la sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.*

*Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la carta dei servizi aggiornata, con la quale Lei avrà in mano un valido strumento di tutela dei diritti e altresì uno strumento per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti.*

*La preghiamo di leggere con attenzione questa carta dei servizi che illustra i vari aspetti della vita della nostra comunità.*

*In particolare, ci permettiamo di ricordare che al momento dell'inserimento dell'albo su indicato, l'amministrazione ben conscia degli impegni per la qualità del servizio già presenti intende sottolineare l'impegno a perseguire gli obiettivi stessi prefissati e a migliorarli continuamente.*

*Le informazioni che vi troverà Le saranno utili per conoscere meglio i servizi offerti dal nostro presidio, per meglio soggiornarvi e per comprendere come anche Lei, possa facilitare il lavoro degli operatori sociosanitari.*

*A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che Le verrà periodicamente consegnato dal Responsabile o da un suo delegato. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese ed esigenze dei nostri ospiti.*

*Inoltre, per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al personale dell'Ufficio, mentre per qualunque necessità o informazione può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.*

*Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione*

*Cordialmente*

*La Direzione*

## La Carta dei Servizi

### Che cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione dell'Ente erogatore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole della prestazione e dei servizi dell'Ente erogatore;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere;
- le modalità con le quali si assicura di tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia agli Enti erogatori, sia agli utenti di orientare l'attività dei servizi.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che l'Ente erogatore è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

Con la Carta dei Servizi la Struttura mette a disposizione dell'utente (ospite e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi sociosanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della stessa struttura.

La Direzione vuole, attraverso la carta dei servizi, fare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito ai propri "clienti".

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale è in grado di offrire ma anche gli obiettivi e i traguardi che la struttura intende raggiungere.

Tutto il personale della Residenza lavora per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti e consigli del singolo utente.

Questo documento è quindi da interpretare in chiave dinamica e la Direzione si impegna ad aggiornarlo annualmente.

## SEZIONE PRIMA

### 1. Cenni storici della struttura

L’Ospedale di Carità di Sanfront sorto per iniziativa dell’Amministrazione Comunale e della Congregazione di Carità locale nel lontano 1875 con la denominazione di “Spedale” ed eretto in corpo morale con Regio Decreto 10.05.1877, è una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, giuridicamente riconosciuta a norma della legge 17 luglio 1890, n. 6972. Dal 1960 stipulò convenzioni con tutte le principali Casse Mutue per il ricovero dei rispettivi assistiti.

Dalla sua fondazione fino ai primi mesi del 1987 ha sempre svolto quale “Infermeria” attività ospedaliera in favore delle popolazioni di Sanfront, dei Comuni del Circondario e di quelli dell’alta Valle Po. A partire dal 1987 è avvenuta la trasformazione dall’“Infermeria” in Casa di Riposo.

### 2. Presentazione della struttura e destinatari

La Struttura si propone di offrire, nell’ambito del sistema residenziale, prestazioni sociosanitarie di qualità a persone anziane e/o malati cronici e a persone disabili dalla nascita o a seguito di malattie o traumi, con grave perdita dell’autosufficienza tale da necessitare di essere ospitati in strutture socio-assistenziali.

Essa è in grado di accogliere in modo permanente sia ospiti anziani totalmente non autosufficienti, sia ospiti adulti con grado diverso di disabilità che necessitano di assistenza fisica e morale e di un programma riabilitativo.

Può inoltre ospitare persone anziane e/o disabili, in condizioni di parziale autosufficienza, in condizione cioè di compiere con aiuto le funzioni primarie, nonché soggetti totalmente autosufficienti in regime alberghiero.

Questo Ente è attualmente autorizzato al funzionamento di n° 88 posti letto così suddivisi:

- N. 48 R.S.A. – Residenza Sanitaria Assistenziale
- N. 28 R.A. – Residenza Assistenziale
- N. 12 R.A.A. – Residenza Assistenziale Alberghiera

### 3. Ubicazione e Presentazione del contesto territoriale

La Struttura è situata a Sanfront (CN).

**Provincia:** Cuneo

**Area storica:** Valle Po

**Abitanti:** 2.650 ca.

#### Comuni Confinanti

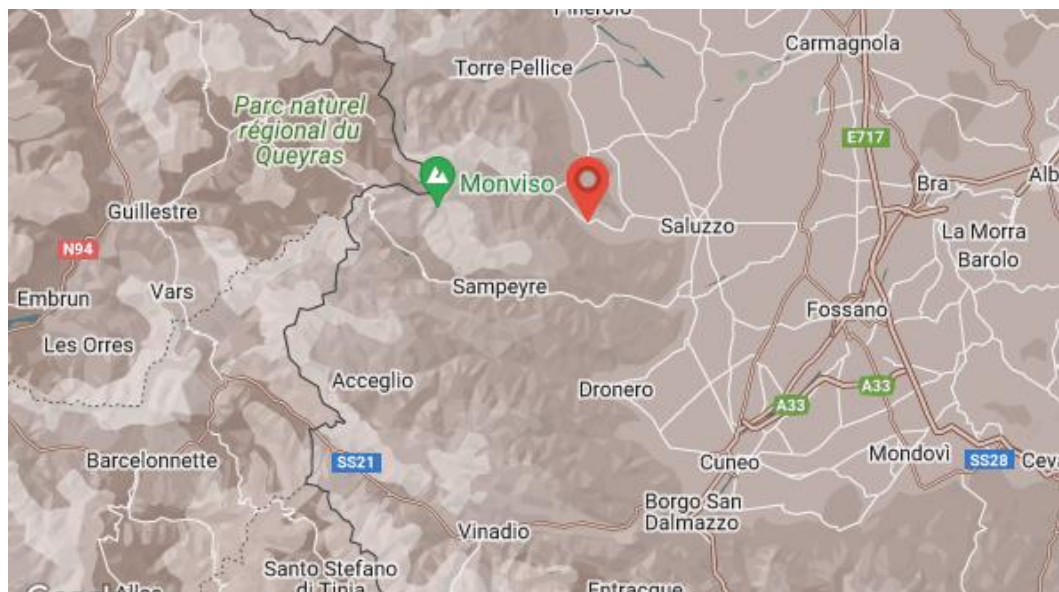
Paesana, Rifreddo, Martiniana Po, Gambasca, Revello, Saluzzo.

Posto nella parte centrale della Valle Po, a 495 m. di altitudine, l’abitato di Sanfront è ubicato sulla destra orografica del maggiore fiume italiano, allo sbocco della valletta boscosa solcata dal torrente Albetta e addossato ad un pittoresco poggio dove, un tempo, sorgeva un castello. Il Comune conta circa 2.650 abitanti ed è formato, oltre che dal capoluogo, da alcune popolose frazioni: Robella, Rocchetta e Serro,

nonché da svariate borgate: Comba Bedale, Comba Gambasca, Comba Albetta, Mombracco, Bollano, alcune poste sulla sinistra orografica del Po.

La struttura risponde al seguente recapito telefonico 0175/948553.

L'indirizzo e-mail è: [segreteria@casaripososanfront.it](mailto:segreteria@casaripososanfront.it)



## 4. Principi Fondamentali “Mission”

L'erogazione dei servizi offerti dalla “Casa di Riposo Sanfront” viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati:

### 4.1. Eguaglianza

La Struttura si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.)

Il personale prende in considerazione l'individuo come “persona”, cui prodigare l'assistenza socio - assistenziale di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio “vitale” che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

### 4.2. Imparzialità

Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

### 4.3. Continuità

Tutte le prestazioni svolte dal personale vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

### 4.4. Umanità

L'attenzione centrale degli operatori è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

#### 4.5. **Partecipazione**

La partecipazione alle prestazioni dei servizi offerti dalla “Casa di Riposo Sanfront” è garantita all’utente (ospite o suo familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso le associazioni di Volontariato e di Tutela dei diritti del cittadino.

La Direzione si impegna a dare immediato riscontro all’utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

Annualmente la Direzione prende in esame le valutazioni dell’utente circa la qualità del servizio reso.

#### 4.6. **Efficacia ed efficienza**

Presso la Struttura, le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

La Direzione si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La Direzione della “Casa di Riposo Sanfront” garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

- **Informazione**
- **Accoglienza**
- **Tutela**
- **Partecipazione**

##### **Informazione**

La funzione relativa all’informazione è svolta dagli Uffici dell’Ente.

Questa funzione assicura all’utente (ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla “Casa di Riposo Sanfront”.

##### **Accoglienza**

L’accoglienza all’interno della Struttura è svolta dal personale infermieristico e dagli operatori O.S.S.

Il suddetto personale provvede nei confronti dell’utente a garantire un’adeguata accoglienza all’interno della struttura 24 ore su 24. È in grado di instaurare con l’utente una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative e i suoi bisogni. È in grado di curare l’accoglienza dell’utente in ogni momento della giornata.

##### **Tutela**

La funzione relativa alla Tutela dell’utente è assolta attraverso l’attivazione di iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi mediante accettazione di reclami e trasmissione dei



medesimi alla Direzione per la decisione nel merito. (ALLEGATO 1 – Scheda per segnalazioni di disfunzioni-suggerimenti-reclami)

### **Partecipazione**

La Direzione intende attivare un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra L'Ente stesso e l'utenza ed intende favorire inoltre, all'interno della propria struttura, la presenza e l'attività di Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti degli utenti.

La funzione della partecipazione verrà realizzata attraverso le seguenti modalità:

- messa a disposizione di spazi adeguati alle associazioni di Volontariato e di Tutela;
- predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente;
- rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;
- pubblicazione della relazione periodica relativa ai dati raccolti su informazioni, reclami e suggerimenti.

## **5. Rispetto della carta dei diritti della persona**

La Direzione, nel sottoscrivere la Convenzione con le ASL territoriali si impegnerà a adottare la "Carta dei Diritti della Persona" di seguito riportata integralmente.

### **Diritto alla vita**

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione ecc.).

### **Diritto di cura ed assistenza**

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

### **Diritto di difesa**

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

### **Diritto di prevenzione**

Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

### **Diritto di parola e di ascolto**

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

### **Diritto di informazione**

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

### **Diritto di partecipazione**

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso.

**Diritto di accettazione**

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

**Diritto alla critica**

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

**Diritto al rispetto e al pudore**

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

**Diritto di riservatezza**

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge 675/96 e successive modificazioni.

**Diritto di pensiero e di religione**

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

---

**SEZIONE SECONDA****Informazioni sulla struttura e sui servizi erogati****Come raggiungere la struttura con mezzi pubblici**

La Residenza si trova in Corso Guglielmo Marconi n. 30, a Sanfront (CN), a circa 16,6 Km da Saluzzo ed è raggiungibile mediante un servizio di trasporto di linea.

**Servizio di trasporto di linea**

L'orario dei mezzi pubblici è disponibile in segreteria.

**1. La struttura**

La struttura è ubicata all'interno di un'area di circa 3000 m<sup>2</sup> di superficie.

L'edificio si sviluppa su tre piani per un totale di circa 3.000 m<sup>2</sup> di superficie. E' stato costruito e ristrutturato con assenza totale di barriere architettoniche e lo spazio disponibile è pienamente usufruibile da tutti.

I locali e i diversi spazi che compongono la struttura sono privi di spigoli vivi e soddisfano i requisiti igienici previsti dalla normativa vigente.

Particolare attenzione è stata posta nella disposizione degli arredi fissi e mobili della struttura affinché gli arredi siano completamente e liberamente fruibili da persone con ridotta autonomia di movimento e disabili in carrozzella.

La struttura ha con una capacità recettiva di 88 posti letto in camere doppie e singole, in maggioranza dotate di servizi igienici, con campanello di chiamata.

Le camere di degenza con i servizi igienici di pertinenza costituiscono l'"area abitativa" dei reparti protetti (nuclei) di cui la struttura è dotata.

In ciascun nucleo sono inoltre presenti i locali destinati ai "servizi di nucleo": soggiorno, saletta pranzo con cucinotta, servizi igienici e bagno assistito, locali di servizio per il personale di assistenza dotato di servizi igienici.

Completano la struttura i locali e/o gli spazi dedicati ai:

- "servizi di vita collettiva" ingresso, ufficio amministrativo, soggiorno comune, palestra, parrucchiere/pedicure, locale per il culto (cappella officiata), camera mortuaria
- "servizi sanitari": ambulatorio
- "servizi generali": cucina/dispensa e locali accessori, lavanderia e stireria, magazzino, spogliatoi per il personale, locale deposito a disposizione degli ospiti, deposito biancheria pulita, deposito biancheria sporca.

**2. Modalità organizzative**

La "Casa di Riposo Sanfront" è una struttura che offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo:

- Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini familiari e non a quelle ospedaliere.
- Presenza per ciascun ospite di una cartella clinica compilata e costantemente aggiornata dal medico.
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite.
- Modalità di lavoro in equipe.
- Presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori.
- Presenza di protocolli operativi.
- Presenza di una carta dei servizi aggiornata periodicamente.

## 2.1. Risorse umane

L'organico delle risorse umane della Casa di Riposo di Sanfront è così composto:

### *Responsabile di Struttura*

E' responsabile della programmazione e organizzazione delle attività che si svolgono all'interno della struttura e del loro coordinamento con gli altri servizi di zona.

### *Personale*

Tutto il personale operante nella struttura è specializzato, ciascuno secondo le proprie competenze specifiche. E' composto da: medici, infermieri professionali, animatori, terapisti della riabilitazione, terapisti occupazionali, educatori, assistente sociale, operatori socio sanitari (O.S.S.), addetti alla ristorazione e all'igiene dell'ambiente.

## 3. Tipologia delle prestazioni erogate

La Casa di Riposo di Sanfront è in grado di accogliere persone anziane e/o disabili in condizioni di totale o parziale autosufficienza e non autosufficienza.

Offre infatti tre tipologie di Residenza Assistenziale:

### **R.S.A. (48 posti letto)**

Destinata ad anziani/disabili non autosufficienti per i quali non è possibile attivare un'assistenza domiciliare e che necessitano di specifiche cure mediche di più specialisti e di una articolata assistenza sanitaria

### **R.A. (28 posti letto)**

Destinata ad anziani/disabili in condizioni di parziale autosufficienza psicofisica, in condizione cioè di compiere con aiuto le funzioni primarie e che necessitano di prestazioni di tipo alberghiero e di carattere assistenziale

### **R.A.A. (12 posti letto)**

Destinata ad anziani/disabili in condizioni di autosufficienza psicofisica che non necessitano di particolare protezione sociale o sanitaria, interessati a prestazioni di tipo alberghiero in ambienti che consentano di sviluppare esigenze di socializzazione

## 4. Specifiche attività

Presso la Casa di Riposo vengono erogate prestazioni di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa), di attività tutelare ed assistenziale, di attività alberghiera.

### 4.1. Assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa)

#### *Assistenza medica di base*

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza su chiamata, del medico di medicina generale che svolge, al bisogno, le seguenti prestazioni:

- visita e/o controllo di medicina generale;
- prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- richiesta di visite specialistiche;
- proposte di ricovero ospedaliero.

L'attività medica viene prestata sia presso l'ambulatorio, sia nelle camere di degenza.

Gli orari dei Medici di Medicina Generale, nonché del direttore sanitario, sono disponibili presso la segreteria.

#### *Assistenza infermieristica*

L'assistenza infermieristica è garantita dalle 7:00 alle 20:00 tutti giorni dell'anno.

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica;
- medicazioni;
- sorveglianza dello stato di salute degli ospiti.

#### *Attività di riabilitazione*

L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza del terapeuta che svolge le seguenti prestazioni:

- Mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità;
- Ginnastica attiva (quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore) e passiva (quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore).

Tale attività viene prestata sia in palestra, sia nelle camere di degenza.

Il terapeuta della riabilitazione è presente in struttura tutti i giorni feriali: dal lunedì al giovedì dalle ore 08,00 alle ore 12,00 – il sabato dalle 08.00 alle 17.00.

#### *Attività di assistenza psicologica*

La Psicologa è responsabile dell'attività di riabilitazione e supporto psicologico a favore degli Ospiti in regime convenzionato e non, in particolare di quelli affetti da demenza. Esercita la propria mansione attraverso attività diagnostiche, valutazione neuropsicologica, sostegno emotivo, counseling e riabilitazione cognitiva, in base ai bisogni psicologici individuati nell'ambito del piano assistenziale individuale.

Collabora per il sostegno e l'aiuto dell'Ospite che presenti eventuali problemi e difficoltà, con particolare riguardo al periodo d'inserimento, collabora con i Medici per il controllo periodico e gestione dei problemi sanitari ricorrenti. E' inoltre a disposizione del personale dipendente per il rischio Stress Lavoro Correlato ai sensi del D.Lgs. 81/2008.

## *Attività di terapia occupazionale*

La terapia occupazionale è garantita da un educatore professionale che ha il compito di coinvolgere gli ospiti in attività di intrattenimento mirate anche al tentativo di recupero psico-fisico complessivo.

Svariate sono le attività di intrattenimento: ascolto musicale, canto individuale e di gruppo, gioco della tombola, delle carte e della dama, lettura di un quotidiano, cruciverba, ecc.

La terapia occupazionale praticata propone anche esercizi di manualità fine, per mantenere una certa funzionalità delle mani, utile per svolgere tutte le normali azioni quotidiane.

L'educatore professionale è presente in struttura nelle mattine di lunedì, martedì e venerdì dalle 9 alle 12 il giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 17,30.

## **4.2. Attività tutelare ed assistenziale**

Quest'attività mira a curare il recupero e il reinserimento di soggetti portatori di menomazioni. L'attività tutelare ed assistenziale è garantita 24 su 24 tutti i giorni dell'anno con la presenza di personale in possesso di qualifica di operatori socio sanitari (O.S.S.) che svolge le seguenti prestazioni:

### *Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona*

Aiuto nella alzata dal letto, preparazione ed aiuto per il riposo pomeridiano e notturno;

Aiuto e/o esecuzione dell'igiene quotidiana e periodica;

Aiuto nella scelta dell'abbigliamento e nella vestizione;

Aiuto nell'assunzione del cibo;

Aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività; mobilizzazione delle persone allettate e/o in carrozzella.

### *Interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona*

Riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite

### *Interventi di protezione della persona*

Controllo e sorveglianza dell'ospite, anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale (citofoni, campanelli).

Il personale O.S.S. svolge inoltre interventi generali di natura assistenziale, offrendo un valido supporto psicologico, volti a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'ospite, i suoi rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc.

Al fine di garantire l'erogazione delle prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore nel rispetto di un ordinato ritmo di vita per gli ospiti, il personale O.S.S. svolge la propria attività su tre turni.

Il personale infermieristico ed il personale O.S.S. assicurano, lavorando in sinergia, le seguenti prestazioni per la tutela igienico-sanitaria della persona:

- somministrazione, controllo ed aiuto nella assunzione dei farmaci;
- prevenzione di stati morbosi ricorrenti (ad esempio piaghe da decubito);
- prestazioni di pronto intervento di semplice attuazione.

### *Educatore professionale*

L'educatore professionale nella sua funzione di curare il recupero e il reinserimento di soggetti portatori di menomazioni psico-fisiche, coinvolge gli ospiti in attività individuali e/o collettive in base ai programmi stabiliti con il responsabile di struttura e le sue attività rientrano nelle seguenti categorie:

- attività ludiche;
- laboratori con attività manuali;
- rapporti individuali;
- accompagnamento all'esterno.

#### 4.3. Attività alberghiera

La Struttura offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero: ristorazione, pulizie, lavanderia/stireria, telefono.

##### *Ristorazione*

Il servizio di ristorazione è garantito dagli addetti alla ristorazione che svolgono le attività previste per la lavorazione e preparazione degli alimenti secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti.

I pasti vengono serviti osservando l'orario di seguito riportato:

##### **Orario Pasti**

8:00 inizio Colazione – 12:00 inizio Pranzo - 18.00 inizio Cena

Il menù invernale ed estivo è approvato dall'A.S.L. territoriale. Sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo, sia per la cena. Prevede piatti tradizionali e qualche novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità e comunque, come regola generale, i cibi vengono preparati con ridotta quantità di sali e di condimenti.

Diete personalizzate sono previste per quegli ospiti che per motivi diversi non possano usufruire dei cibi previsti dal menù. In questo caso l'infermiere che collabora con il medico, dietro prescrizione, sarà a disposizione per fornire una dieta personalizzata.

Queste le diete più comuni che vengono servite:

- Dieta iposodica (con poco sale) per persone con ipertensione arteriosa (pressione alta);
- Dieta con minore quantità di zuccheri, di pasta e di pane per persone diabetiche;
- Dieta ipoproteica (con poche proteine e quindi con minor quantità di carne, uova, formaggi e legumi) per persone che presentano elevati valori di acido urico nel sangue;
- Dieta ipolipidica (con pochi grassi, olio, burro) per persone in sovrappeso o che presentano elevati valori di colesterolo nel sangue;
- Dieta ipocalorica (con alimenti a minor contenuto di calorie) per persone che presentano un peso corporeo eccessivo.

##### *Pulizie*

La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti della struttura ad eccezione dei locali cucina e magazzini adiacenti è effettuato da apposito personale della cooperativa.

La pulizia ordinaria e il riordino degli ambienti di vita, degli arredi ed attrezzature dell'ospite è effettuata dal personale addetto.

## *Lavanderia/stireria*

Questo servizio è garantito dal personale in servizio presso la struttura.

## *Telefono*

La comunicazione esterna telefonica è garantita a tutti gli ospiti da telefoni portatili e tablet in dotazione al personale in turno.

## **5. Attività ambulatoriali – (medici specialisti)**

L'erogazione delle prestazioni di medicina generale é effettuata dal medico di base e dal medico della struttura secondo le modalità precedentemente riportate.

A seconda delle necessità dell'ospite è garantito il necessario apporto medico specialistico da parte del servizio di medicina specialistica dell'ASL territoriale.

## **6. Servizio di assistenza religiosa**

All'interno della Struttura per gli ospiti di fede cattolica si trova una Cappella, dove a giorni stabiliti viene celebrata la Santa Messa. Ogni ospite o suo familiare può ricevere l'assistenza personale rivolgendosi al religioso che collabora con il Centro.

## **7. Parrucchiere/estetista/pedicure**

Trattamenti estetici del viso e del corpo (estetista), trattamenti di igiene e di cosmesi del piede (pedicure), taglio ed acconciatura dei capelli e/o barba (parrucchiere/barbiere) sono effettuati da professionisti esterni.

## **8. Inserimento: modalità ed informazioni generali**

L'ammissione presso la casa di Riposo Sanfront è subordinata alla presentazione della scheda informativa sanitaria e indice di valutazione funzionale globale (G.E.F.I.)

Al momento dell'inserimento in struttura l'ospite deve portare con sé i seguenti documenti:

- carta di identità o altro documento di riconoscimento
- tessera sanitaria rilasciata dall'Azienda Sanitaria Locale
- tessera sanitaria
- codice fiscale
- documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base con eventuale prescrizione di terapia
- documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici ecc.)

L'ospite deve avere con sé i seguenti effetti personali contrassegnati:

- biancheria (biancheria intima);
- indumenti (pigiami e/o camicie da notte, vestaglie o veste da camera, calzini, pantofole, vestiti, scarpe);
- ausili per l'igiene personale (sapone con porta sapone, spazzolino e dentifricio, pettine, necessario per barba).



L'ospite è invitato a non tener con sé oggetti di valore (ad esempio oggetti preziosi) e denaro sia perché non servono, sia perché all'interno della struttura vi sono ospiti con nessuna capacità cognitiva e quindi potrebbero verificarsi casi di acquisizione impropria.

La Direzione non assume responsabilità per questi inconvenienti.

Sempre al momento dell'inserimento in struttura l'ospite o i suoi familiari devono indicare il nominativo della persona disposta ad intervenire in caso di urgenza.

## **9. Orari e modalità di accesso**

La Casa di Riposo di Sanfront è aperta al pubblico per visite agli ospiti con l'orario di seguito riportato, previo appuntamento da concordarsi con l'Ufficio.

<p style="text-align: center;"><b>Orario visite</b> MATTINO dalle 9:30 alle 11:30 POMERIGGIO dalle 15,00 alle 17,00</p>
---

Per qualunque esigenza particolare i familiari degli ospiti possono accedere alla Struttura al di fuori dell'orario di visita previa autorizzazione della Direzione.

Gli Uffici amministrativi e la Direzione sono aperti al pubblico negli orari indicati al successivo punto 13.

## **10. Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i familiari**

Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. E' necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso la Struttura e che non arrechino disturbo al riposo degli altri ospiti soprattutto se tali visite avvengono all'interno (nuclei) e delle camere.

Sono ammesse le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni a tutte le aree comuni eccetto i reparti protetti e le singole camere al fine da proteggerli da eventuali situazioni di disagio e manifestazioni infettive.

All'interno della Casa di Riposo esistono appositi spazi (sala polivalente, locali ospiti) destinati ad attività collettive di tipo ricreativo e di socializzazione a disposizione degli ospiti e dei loro familiari.

Sono previste riunioni periodiche tra il personale della struttura, gli ospiti e i loro famigliari al fine di programmare insieme le attività.

## **11. Associazioni di Volontariato**

La Struttura garantisce la messa a disposizione di spazi adeguati (sala polivalente) per le attività svolte da associazioni di Volontariato con specifica competenza nel campo delle persone anziane e/o delle persone con disabilità portatori. Le attività svolte, da *animatori* qualificati, sono di intrattenimento tipo ludico e culturale.

## **12. Rette**

Tutte le prestazioni elencate in questa carta dei servizi sono comprese nelle rette.

La tabella delle rette, suddivise per tipologie di Nuclei, è esposta nelle apposite bacheche e pubblicata sul sito web della Casa di Riposo.

Agli importi delle rette si applica l'IVA nella misura prevista dalla legge.

### 13. Informazioni

Ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle modalità di accesso, sulle attività e prestazioni erogate sono fornite dall'Ufficio Relazioni con il pubblico".

L'Ufficio Relazioni con il pubblico" è situato al piano terreno (Uffici/Direzione) ed è aperto secondo le modalità di seguito riportate.

**Ufficio Relazioni con il Pubblico**  
**Uffici amministrativi / Direzione**

Orario apertura

dal lunedì al venerdì

Mattino dalle 9:00 alle 12:00 - Pomeriggio dalle 14:30 alle 17:00

Telefono 0175/948553    mail: [segreteria@casaripososanfront.it](mailto:segreteria@casaripososanfront.it)

## SEZIONE TERZA

### Standard di qualità, impegni e programmi

#### 1. Fattori e standard di qualità

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso ad alcuni aspetti (fattori di qualità).

La direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. orari e modalità distribuzione pasti
2. regolarità delle visite mediche
3. accessibilità dei familiari e orario visite
4. informazione data all'ospite dal medico sul trattamento terapeutico

La Direzione ha stabilito per ogni fattore di qualità uno specifico obiettivo (Standard di qualità):

1. regolarità orario distribuzione pasti
2. frequenza quotidiana delle visite mediche
3. frequenza e rispetto orari visite
4. acquisizione esauriente delle informazioni sul trattamento terapeutico

#### 2. Impegni e programmi

La Direzione della Casa di Riposo Sanfront si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni Questionari da sottoporre agli ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio

## SEZIONE QUARTA

### Meccanismi di tutela e di verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Direzione della Casa di Riposo Sanfront ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati- con la stesura di uno specifico regolamento.

#### 1. Reclami

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati sia dall'utente (ospite o suo familiare), sia dalle associazioni o organismi riconosciuti che lo rappresentano secondo le modalità e i tempi previsti agli artt. 2 e 3 del Regolamento di Tutela.

Il responsabile riceve i reclami, le opposizioni e le osservazioni provvedendo a formulare le necessarie risposte seguendo quanto previsto all'art. 4 del Regolamento di Tutela.

#### 2. Verifica degli impegni

##### 2.1. Relazione sullo stato degli standard

La Casa di Riposo garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione redatta dalla Direzione avrà adeguati momenti di discussione con il personale e verrà resa pubblica. Scopo della relazione è di verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando e riadeguando i fattori e gli standard di qualità.

##### 2.2. Indagini sulla soddisfazione degli utenti

La Casa di Riposo Sanfront garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazione dirette (ALLEGATO 2 - Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente).