



Fondazione Istituto San Camillo

CARTA DEI SERVIZI

DATA	Revisione	Resp. emissione	Resp. approvazione
10/06/2019	01	SDI	DIR

SOMMARIO

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
LA STORIA DELL' ISTITUTO	3
DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI	4
CARATTERISTICHE E UTENTI	5
LA STRUTTURA.....	5
I SERVIZI ALBERGHIERI.....	5
I SERVIZI SOCIO SANITARI	6
LA PROCEDURA DI INGRESSO	8
AMMISSIONE	8
LA RETTA DI SOGGIORNO E I RIMBORSI.....	9
LE DIMISSIONI DELL'OSPITE.....	9
LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	9
MISSION E DECALOGO DIRITTI OSPITI.....	10
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO.....	11

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

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

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

Ha lo scopo preciso di:

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

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

LA STORIA DELL' ISTITUTO

La Fondazione Istituto San Camillo è sorta per effetto di donazioni da parte di privati, con caratteristica di ente pubblico riconosciuto ai sensi della Legge 6972/1890, che garantisce lo svolgimento dell'attività nel rispetto delle volontà dei suoi fondatori.

Un tempo Ospedale con una sala di chirurgia e un reparto di maternità, oggi l'ente è una struttura residenziale per anziani che accoglie una sessantina di ospiti in Residenza Sanitaria Assistita.

Con determinazione regionale N. 1385 del 29.11.2018 la Regione Piemonte ha iscritto la Fondazione al N. 1344 del Registro Regionale Centralizzato delle Persone Giuridiche della Regione Piemonte.

L'istituto è composto da trentasei camere ad uno o due posti letto con bagno, disposte su due piani, quattro locali adibiti a refettorio, un'infermeria, un locale cucina, l'ufficio Segreteria e Presidenza, l'ufficio della Coordinatrice di Struttura, due stanze adibite a cucina per il personale, una Cappella religiosa, due spogliatoi per il personale, alcuni locali adibiti a dispensa o a magazzino, un locale per l'animazione, una palestra per lo svolgimento dell'attività di fisioterapia, infine la camera mortuaria.

Il personale è costituito da una Coordinatrice, da una ventina di dipendenti Operatori Socio Sanitari, un Segretario/Direttore e un'impiegata. Inoltre la struttura si avvale di servizi prestati da studi, professionisti, imprese o cooperative esterne: il servizio infermieristico, fisioterapico, l'assistenza medica, parte del Servizio Socio Assistenziale, il servizio di pulizia, l'animazione ed il sostegno psicologico agli anziani.

L'Istituto è aperto tutti i giorni per le visite da parte di parenti o conoscenti degli ospiti dalle ore 8,00 alle ore 20,00 ad eccezione dei casi di assistenza autorizzata.

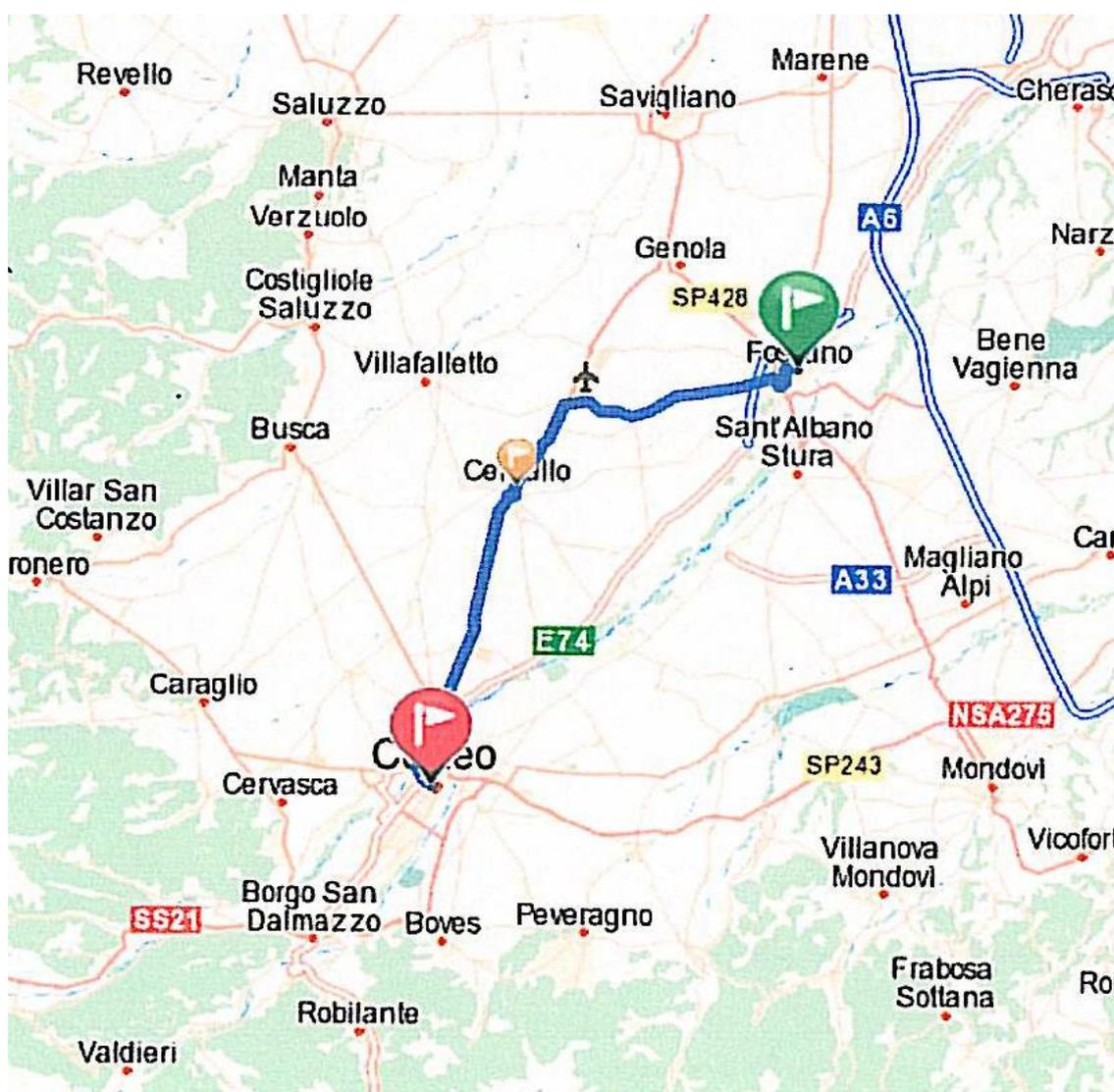
DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La Fondazione Istituto San Camillo è situata in via Ospedale, 38/42 – 12044 CENTALLO (CN).

- Tel 0171 / 214037 - Fax 0171 / 211611
- e-mail fondazione@istitutosancamillo.org
- e-mail info@istitutosancamillo.org
- e-mail sancamillo.segreteria@virgilio.it
- e-mail serviziopsicologia@istitutosancamillo.org
- e-mail infermeria@istitutosancamillo.org
- e-mail coordinatrice@istitutosancamillo.org
- PEC istitutosancamillo@pec.it

E' raggiungibile da Cuneo con l'autobus linea n. 8 (fermata a metri 100) o con la ferrovia (stazione ferroviaria di Centallo a circa 1 KM) o da Fossano percorrendo la SP 169.

Cartina stradale (La bandierina arancione indica il Comune di CENTALLO)



CARATTERISTICHE E UTENTI

La Fondazione Istituto San Camillo è una struttura Socio-Assistenziale classificata come Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) per n. 60 posti letto, ai sensi della legge Regionale Piemontese n. 37 del 23.04.90 e della D.G.R n.45/4248 del 30.07.2012.

La Fondazione Istituto San Camillo è autorizzata al funzionamento con determinazione del Direttore Generale dell'A.S.L. CN1 n. 364/05 del 19/07/2005 e con deliberazione del Direttore Generale ASL CN1 n. 327 del 08/11/2012 - riconversione per n. 60 posti letto R.S.A.

Gli Ospiti, al fine di garantire l'equilibrio e l'armonia dei vari nuclei della struttura, devono essere in possesso dei requisiti richiesti dalla Direzione della Casa di Riposo, riportati nell'ordinamento interno e previsti dalle norme di attuazione delle leggi regionali sopracitate, relative alla specifica tipologia di ospitalità.

La Fondazione Istituto San Camillo non è idonea ad ospitare anziani con diagnosi di morbo di Alzheimer, demenze gravi e patologie gravi che necessitano della presenza costante del medico.

LA STRUTTURA

Le camere dell'ente sono a 1 o 2 letti con servizi annessi.

Gli spazi ed i percorsi di tutto l'edificio e del giardino circostante sono dimensionati per permettere comodi movimenti anche ai non autosufficienti e offrire un buon comfort abitativo.

Oltre ai bagni assistiti, ogni piano dispone di un posto di: zone per il personale di assistenza, zone separate per il deposito della biancheria sporca e pulita, spazio soggiorno di dimensioni adeguate per il riposo e la conversazione.

Tutte le camere sono dotate di impianto di chiamata.

Tutti i percorsi interni sono dotati di mancorrenti atti a favorire la deambulazione. Tutti i locali interni che i percorsi esterni sono realizzati senza barriere architettoniche.

I SERVIZI ALBERGHIERI

RECEPTION

La Segreteria è il punto di riferimento fisso di tutta la struttura ed il servizio viene assicurato al mattino dal lunedì al venerdì con orario 9.30/12.15 e al pomeriggio al lunedì, mercoledì e giovedì con orario 15.00/17.00.

SERVIZIO PULIZIA E SANIFICAZIONE

Il servizio di pulizia e riassetto delle camere viene effettuato con cadenza giornaliera tra le ore 8.00 e le ore 14.00.

Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato di norma con cadenza settimanale o al bisogno.

VITTO E SERVIZIO ALIMENTAZIONE

Sono previsti due menù uno invernale ed uno estivo con rotazione quadrisettimanale. Il menù è stato approvato dal servizio Igiene degli alimenti e nutrizione dell'ASL .

Il menù giornaliero viene reso noto a tutti gli Ospiti con sufficiente anticipo mediante esposizione in bacheca.

Le diete particolari verranno servite dietro proposta del medico curante dell'ospite.

L'orario dei pasti è il seguente: colazione ore 8.00, pranzo ore 11.45, cena ore 17.45.

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo al piano. In caso di provata necessità la Direzione può autorizzare senza oneri aggiuntivi il servizio dei pasti in camera.

SERVIZIO GUARDAROBA E LAVANDERIA.

Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria personale degli ospiti è svolto dalla lavanderia esterna ed è compreso nella retta.

Tutti i capi personali degli ospiti devono essere contrassegnati con un numero di riconoscimento, comunicato dalla Direzione al momento della ammissione nell'Ente; i capi non contrassegnati saranno tenuti a disposizione in guardaroba.

La riconsegna della biancheria e degli indumenti puliti avviene di norma entro 4 giorni.

PARRUCCHIERE

Gli ospiti possono usufruire del servizio parrucchiere; la pettinatrice è presente in struttura una mattina ogni 7 giorni; le richieste del servizio possono essere effettuate al personale in servizio; Il costo del servizio viene stabilito annualmente con la Direzione.

Il taglio della barba per gli ospiti uomini è garantito dal servizio tutelare.

PEDICURE MANICURE

Gli Ospiti possono utilizzare il servizio di pedicure effettuato dalle OSS che lavorano nella Struttura. La richiesta del servizio deve essere effettuata al personale in servizio.

SERVIZIO MANUTENZIONE

La manutenzione ordinaria dei locali e delle attrezzature dell'Istituto è effettuata da aziende esterne.

PRATICHE VARIE

L'Ente fornisce tramite il proprio personale il supporto logistico per tutte le pratiche amministrative (prenotazioni, autorizzazioni, pratiche invalidità civile, esenzioni ticket, residenza, assegnazione ausili ecc.) presso gli uffici dell'ASL territorialmente competenti.

I SERVIZI SOCIO SANITARI

ASSISTENZA MEDICA

Tutti gli ospiti si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche fornite dal Servizio Sanitario Nazionale.

L'ospite è tenuto ad indicare prima dell'ingresso nell'Istituto il nominativo del medico di

base convenzionato con il S.S.N. di cui intende avvalersi.

In caso di necessità di ricovero ospedaliero l'ospite sarà inviato presso il Pronto Soccorso dell'Azienda Ospedaliera Santa Croce/Carle di Cuneo .

L'Istituto fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento con i servizi di base e specialistici dell'A.S.L. CN 1.

ASSISTENZA TUTELARE

La perdita graduale di autosufficienza si esprime con modalità ed esigenze diverse da un individuo ad un altro pertanto gli ospiti vengono considerati tenendo conto del processo di invecchiamento evolutivo che è collegato alla sua storia personale.

Gli interventi assistenziali sono globali, intensivi, continuativi e personalizzati.

Gli interventi sono diversificati e specifici per rispondere al meglio a tutti i bisogni.

L'unitarietà dell'intervento di tutte le figure professionali per raggiungere gli obiettivi prefissati, di prevenzione, di cura, di mantenimento, di recupero e riabilitazione deve essere costante e permettere lo sviluppo di un lavoro interdisciplinare mettendo a disposizione numerosi strumenti di integrazione.

La figura dell'assistente domiciliare che opera direttamente e continuamente a contatto con gli ospiti è il perno delle attività dell'Ente ed essa si occupa con le motivazioni sopra descritte della soddisfazione dei bisogni primari degli ospiti (igiene, alimentazione, sonno, deambulazione, necessità fisiologiche ecc..) e aiuta psicologicamente l'ospite a sentirsi a suo agio nella struttura.

L'Assistente domiciliare è un addetto professionalmente preparato per lavorare in una logica di progetto individuale di assistenza (P.A.I.) che garantisca un'ideale gestione quotidiana del singolo ospite.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Durante il soggiorno presso l'Istituto l'Ospite godrà di un'efficace assistenza infermieristica per le prestazioni che comportano precise responsabilità sanitarie.

La quantità e la qualità minima dei suddetti servizi è stabilita dalle leggi regionali valide tempo per tempo.

In particolare vengono garantiti il rispetto delle diete e la corretta attuazione delle terapie mediche prescritte.

GESTIONE FARMACI

La gestione dei farmaci è effettuata dall'assistenza infermieristica, le terapie vengono distribuite giornalmente dagli operatori addetti, a nessun ospite è consentito tenere medicinali.

L'acquisto dei farmaci urgenti è effettuato dalla struttura la spesa è a carico dell'ospite.

RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE - SOSTEGNO PSICOLOGICO

Gli ospiti godranno un efficace servizio di assistenza fisioterapica, esplicita attraverso sedute collettive o trattamenti individuali con l'obiettivo primario del mantenimento dello stato di autonomia e la valorizzazione delle capacità residue.

I trattamenti riabilitativi nella fase acuta e post acuta della malattia devono essere svolti nel presidio Ospedaliero per il recupero funzionale.

SERVIZIO ANIMAZIONE E TERAPIA OCCUPAZIONALE

Al fine di recuperare il decadimento psicofisico è a disposizione degli ospiti il servizio di animazione.

Questo servizio in accordo con la Direzione svolgerà diverse attività quali:
attività culturali, ludiche, escursioni e uscite collettive.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Le pratiche religiose per gli ospiti sono facoltative. Ogni ospite può farsi assistere dal ministro di culto a cui appartiene. Per gli ospiti di religione cattolica viene celebrata una volta alla settimana la Santa Messa.

A richiesta degli ospiti un sacerdote è a disposizione per tutte le pratiche religiose.

CAMERA ARDENTE

In caso di decesso dell'ospite l'ente mette a disposizione la camera ardente.

LA PROCEDURA DI INGRESSO

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA ALLA RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

Possono presentare la domanda di accoglienza:

- ❖ Direttamente l'interessato
- ❖ Un familiare o una persona di riferimento
- ❖ Altri soggetti giuridicamente competenti

LISTE DI ATTESA

Le domande di ingresso vengono accolte e datate il giorno in cui viene consegnata la modulistica adeguatamente compilata così come previsto dall'Ente.

Verranno prese in considerazione le domande presentate in ordine cronologico, tuttavia il posto da occupare può determinare degli slittamenti legati al sesso, posto uomo / posto donna da occupare e alla tipologia / livello assistenziale del potenziale ingresso.

Le liste di attesa sono valide solo per inserimenti paganti in proprio; per gli ospiti convenzionati ASL sono esclusivamente valide le liste di attesa della propria ASL.

AMMISSIONE

L'ospite all'ingresso deve disporre di un corredo personale sufficiente alle sue esigenze tenendo conto in modo particolare delle condizioni di autosufficienza / non autosufficienza.

L'ammissione è assoggettata al nulla osta del Direttore Sanitario.

Alcuni giorni prima della data fissata per l'ingresso viene eseguita un colloquio preliminare con il Direttore Sanitario che rilascia idonea certificazione.

INGRESSO

L'ingresso deve avvenire di norma nelle ore centrali del mattino o del pomeriggio nei giorni dal lunedì al giovedì.

LA RETTA DI SOGGIORNO E I RIMBORSI

Per le prestazioni ricevute l'Ospite è tenuto a versare un corrispettivo giornaliero per retta di soggiorno.

Tale corrispettivo giornaliero è stabilito dalla Direzione e comunicato in forma scritta agli obbligati circa trenta giorni prima dell'entrata in vigore.

Oltre alla retta l'Ospite deve pagare le spese accessorie che sono:

- il rimborso dei farmaci non concessi dal S.S.N.
- il rimborso delle quote di partecipazione al S.S.N. (se dovute)
- il rimborso di tutte le anticipazioni effettuate dall'Istituto per conto dell'Ospite.
- Il pagamento delle prestazioni di parrucchiere e o podologo
- Il rimborso dei trasporti effettuati dalla CRI
- Il bollo sulle fatture

LE DIMISSIONI DELL'OSPITE

IL RAPPORTO TRA LE PARTI

Il rapporto giuridico che si instaura tra l'Ente e l'Ospite è a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti.

Il rapporto inizia con l'ingresso nell'Istituto dell'Ospite e termina nei seguenti casi:

- per disdetta scritta dell'Ospite indirizzata alla Direzione della Casa di Riposo, con preavviso di almeno 10 giorni. Il pagamento della retta dovrà avvenire fino al giorno in cui esce dalla struttura.
- per decesso dell'Ospite. Il pagamento della retta dovrà avvenire fino al giorno del decesso. Il primo firmatario degli obbligati dovrà mettere la Direzione nelle condizioni di poter consegnare al più presto gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli aventi diritto, i quali dovranno produrre la necessaria documentazione.
- per allontanamento dell'Ospite da parte della Direzione causa gravi motivi. La Direzione può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta gravi e ripetute infrazioni alle regole precedentemente esposte, sia moroso nei pagamenti della retta e dei servizi e nel caso in cui venga meno il rapporto fiduciario tra ente e ospiti / familiari.
- in ogni altro caso previsto dalle leggi o da autorità superiori.
-

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'Ente ha come principale obiettivo quello di raggiungere la piena soddisfazione del cliente, per raggiungere tale obiettivo vengono costantemente svolte le seguenti attività:

Raccolta, controllo e risoluzione dei reclami presentati in maniera diretta o indiretta da parte di tutti gli ospiti o i famigliari

Consegna di questionari per la valutazione della soddisfazione dei clienti

Monitoraggio dei questionari ed esposizione in bacheca dei risultati e dei provvedimenti adottati con cadenza annuale

Esposizione in bacheca con cadenza annuale dei risultati sul monitoraggio e il controllo dei processi aziendali

Esposizione in bacheca con cadenza annuale dei provvedimenti adottati dalla direzione per il raggiungimento del miglioramento continuo del Sistema Qualità implementato con particolare attenzione volta alla risoluzione delle azioni correttive e preventive emesse.

MISSION

Gli obiettivi principali dell'Istituto possono essere così riassunti

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata .
- Ricerca di ottimali livelli di salute.
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'ospite.
- Approccio globale alla persona con interventi mirati.
- Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale
- Razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

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.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Per raggiungere gli obiettivi di soddisfazione dell'Ospite/Utente l'Ente si impegna in un miglioramento continuo dei Servizi e dell'organizzazione, volti anche alla sicurezza delle persone e dell'ambiente.

L'assistenza di qualità si realizza in modo effettivo solo quando operatori, familiari e ospiti si impegnano insieme nel colmare le discrepanze tra ciò che si fa e ciò che si vorrebbe e si dovrebbe fare per ottimizzare i risultati dell'intero processo aziendale e curativo.

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- Introdurre e mantenere un sistema di qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001/2000;
- collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra l'Ente, l'ASL, il Comune , promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni.
- Trovare degli indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficacia, efficienza, appropriatezza, continuità, privacy e riservatezza.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti, dei familiari, e degli operatori mediante la somministrazione periodica di questionari.

DATA E FIRMA PER PRESA VISIONE OSPITE / FAMILIARE

Centallo, _____