

# **CASA DI RIPOSO UMBERTO I° E M. DI SAVOIA CARMAGNOLA**

**10022 Carmagnola  
Tel. 011 / 972.26.11  
Fax. 011 / 971.17.68  
e-mail [umbertoprимocarmagnola@tin.it](mailto:umbertoprимocarmagnola@tin.it)  
P. IVA 03974210019**

## **CARTA DEI SERVIZI**

## **INDICE**

❑ Lettera ai clienti	pag. 1
❑ Introduzione	pag. 2
❑ Origine e denominazione dell'Ente	pag. 2
❑ Natura giuridica	pag. 2
❑ Principi fondamentali	pag. 2
❑ Obiettivi	pag. 3
❑ Caratteristiche e utenti	pag. 3
❑ Domanda di ammissione	pag. 4
❑ Ammissione	pag. 4
❑ Orari	pag. 4
❑ Parti e servizi comuni	pag. 5
❑ Camere	pag. 5
❑ Vitto e servizio di ristorazione	pag. 5
❑ Assistenza medica, infermieristica, tutelare e religiosa	pag. 6
❑ Altri servizi	pag. 7
❑ Comportamenti e rapporti interpersonali	pag. 8
❑ Responsabilità nei rapporti	pag. 9
❑ Rapporto tra le parti	pag. 9
❑ Retta di soggiorno e rimborsi	pag. 10
❑ Osservazioni, opposizioni e reclami	pag. 10
❑ Obiettivi di miglioramento	pag. 10

# LETTERA AI CLIENTI

**Gentile Cliente,**

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

**IL DIRETTORE**

*Dr. Abrate Mauro*

**IL PRESIDENTE**

**del Consiglio di Amministrazione**  
*Picco Angelo*

## **1 - INTRODUZIONE**

Alcuni provvedimenti legislativi hanno previsto l'adozione, da parte di tutti gli organismi erogatori di servizi pubblici, della CARTA dei SERVIZI, cioè di un elenco dettagliato di tutto ciò che la struttura, anche in regime di convenzione, è in grado di offrire come servizio.

La Carta dei servizi, oltre all'elencazione di tutte le prestazioni erogate dalla Residenza Assistenziale, deve dare informazione sulla professionalità degli operatori, sulla organizzazione amministrativa e sulla gestione quotidiana dei servizi, per offrire indicazioni qualitative.

La carta dei Servizi non rappresenta quindi uno strumento di arida consultazione, ma un momento di incontro tra cittadino ed istituzione.

L'ospite in tal modo è partecipe dell'evento con la consapevolezza di svolgere un ruolo attivo e non di sottoporsi passivamente al ciclo assistenziale.

La Carta dei servizi, descrivendo i servizi che vengono erogati, funge da stimolo nei confronti degli operatori della struttura, nella consapevolezza che l'ospite si aspetta l'assistenza, le prestazioni ed il comportamento che la struttura ha dichiarato di poter offrire.

## **2 - ORIGINE E DENOMINAZIONE DELL' ENTE**

L'I.P.A.B. "Casa di Riposo Umberto I° e Margherita di Savoia", con sede legale in Carmagnola, Via Del Porto, 60, trae origine dalla trasformazione del "Ricovero Umberto I° e Margherita di Savoia per i poveri vecchi e per gli inabili al lavoro".

Con R.D. del 27.01.1898 fu approvato lo Statuto del Ricovero Umberto I° e M. di Savoia e la contemporanea istituzione dello stesso in Ente morale.

Con deliberazione n. 15 del 22.12.1964 il Consiglio di Amministrazione richiese l'autorizzazione a modificare la denominazione dell'istituto in "Casa di Riposo Umberto I° e M. di Savoia" al fine di adeguarla ai più moderni concetti della attività assistenziale, come suggerito dalla nota Prefettizia n. 56984 Div. V del 12.10.1964.

Con DPR del 24.11.1965 venne accolta la richiesta per modificare la denominazione dell'istituto in "Casa di Riposo Umberto I° e Margherita di Savoia".

## **3 - NATURA GIURIDICA**

La Casa di Riposo Umberto I° e Margherita di Savoia è una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB) ai sensi della Legge 17.07.1890 n. 6972.

## **4 - I PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Principio dell'eguaglianza e rispetto**

Dall'articolo n° 3 comma 2° della Costituzione Italiana discende immediatamente la necessità di adottare un trattamento differenziato a favore dell'anziano teso a ripristinare, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo però non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'UNICITA' di ciascuno che dimora all'interno della Casa di Riposo.

La vita nella Casa di Riposo per anziani è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

### **Principio dell'Imparzialità e Obiettività**

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni ospite è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire la continuità delle prestazioni sanitarie e sociali.

Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

### **Diritto di Scelta**

Ogni persona ospitata ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati.

Gli operatori pertanto cercheranno di coinvolgere il più possibile l'Ospite nelle decisioni sulla gestione della sua vita quotidiana e, nel limite del possibile, ne rispettano le scelte.

Per gli ospiti con difficoltà relazionali e cognitive si dà molta importanza alla comunicazione non verbale, che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e quindi l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

### **Principio di Partecipazione**

La persona è il protagonista del nostro servizio ed è a lui che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente.

Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi della Casa di Riposo, creando una continua relazione tra Struttura e familiari.

E', sempre, garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato ed ospiti e familiari dall'altro.

### **Principio di Efficacia ed Efficienza**

Sia il criterio di EFFICACIA (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività della Casa di Riposo.

L'organizzazione del lavoro ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni sociosanitarie ed assistenziali.

## **5 - OBIETTIVI**

Gli obiettivi a cui si mira sono:

- La garanzia di un'elevata qualità assistenziale del servizio, al fine di offrire agli Ospiti una assistenza sempre più qualificata e professionale;

- La ricerca di ottimali livelli di salute;

- Lo sviluppo delle residue capacità funzionali dell'anziano;

- L'approccio globale alla persona mediante l'adozione di interventi mirati;

- La formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e per rivalutarne la preparazione professionale;

- La razionalizzazione delle spese;

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

## **6 - CARATTERISTICHE E UTENTI**

La Casa di Riposo è una struttura socio-assistenziale residenziale classificata come R.A.A. (residenza Assistenziale Alberghiera) ai sensi della legge regionale n. 37 del 23 aprile 1990.

La Casa di Riposo è autorizzata al funzionamento con Determinazione del Direttore Generale dell'A.S.L. n. 8 n. 281 del 23 dicembre 1999.

Gli ospiti della Casa di Riposo devono essere in condizioni di autosufficienza psico-fisica come previsto dalla normativa vigente

Agli ospiti, in sintonia e nei limiti di quanto previsto dalle leggi Regionali vigenti, viene assicurato un efficiente servizio di soggiorno, a carattere residenziale alberghiero, unito ad un servizio di assistenza alla persona, infermieristico e di collegamento con i servizi sanitari territoriali.

## **7 - DOMANDA DI AMMISSIONE**

- ❑ Per ottenere l'ingresso in struttura è necessario presentarsi di persona o tramite proprio delegato alla segreteria della Casa di Riposo per un colloquio informativo e per la compilazione di un apposito modulo (di domanda). Il modulo di domanda deve essere sottoscritto da tutti coloro che si assumono l'onere della spesa relativa al mantenimento dell'ospite.
- ❑ I cittadini di Carmagnola, ed in subordine quelli appartenenti alla A.S.L. 8, hanno precedenza nell'ammissione.
- ❑ Alla scheda informativa dovrà essere allegata apposita scheda sanitaria compilata dal medico curante.
- ❑ All'atto della presentazione della domanda verrà consegnata un'informativa ai sensi dell'art.10 della legge n.675/96 e dovrà essere sottoscritto il consenso al trattamento e alla comunicazione e diffusione dei dati sensibili ai sensi degli artt. 11 - 20 - 22 della sopracitata legge.

## **8 - AMMISSIONE**

Prima dell'ingresso nella Casa di Riposo l'ospite è tenuto a produrre:

- ❑ copia di tutta la documentazione sanitaria;
- ❑ la prescrizione da parte del medico curante della terapia in atto e dei farmaci in uso;
- ❑ il libretto sanitario;
- ❑ un documento di identità valido;
- ❑ copia del codice fiscale;
- ❑ l'eventuale esenzione dal pagamento dei ticket sanitari;
- ❑ la scheda anagrafica ed elenco delle persone di riferimento;
- ❑ il parente più prossimo dell'ospite (individuato tra i familiari tenuti agli alimenti ai sensi dell'art. 433 del C.C.) deve sottoscrivere apposita dichiarazione di responsabilità con la quale si impegna, a semplice richiesta della Casa di Riposo, a provvedere personalmente al pagamento di quanto dovuto qualora l'ospite non vi abbia provveduto o non sia in grado di farlo da solo;
- ❑ l'ospite, od il suo delegato, è tenuto a prendere visione della camera che sarà messa a sua disposizione ed a concordare con la Direzione la data di ingresso;
- ❑ all'ingresso nella Casa di Riposo l'ospite deve disporre di un corredo personale (la sua consistenza sarà suggerita dalla Direzione). Gli indumenti a corredo devono essere tutti numerati con il numero indicato dalla Direzione al momento dell'accettazione;
- ❑ al momento dell'accettazione viene consegnata copia del presente regolamento.

L'ingresso deve avvenire durante il mattino nei giorni dal lunedì al venerdì.

L'ospite viene accolto dalla Direzione della Residenza e dalla assistente domiciliare che avrà il compito di fargli conoscere l'ambiente, gli altri ospiti, di presentare il personale, le altre figure professionali e di aiutarlo a sistemare le sue cose nella nuova abitazione.

## **9 – ORARI**

### **9.1 - Orario di apertura degli Uffici Amministrativi**

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle ore 9,00 alle ore 16,30 dal lunedì al venerdì.

### **9.2 - Orari visite esterne**

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, dalle ore 8,30 alle ore 18,30. E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti.

### **9.3 - Orari ospiti**

La Casa di Riposo Umberto I° e M. di Savoia è aperta tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 18,30.

Durante questo orario l'ospite è libero di entrare e di uscire dalla struttura.

In caso di assenze durante il pranzo l'ospite è tenuto ad informare la Segreteria.

## **10 - PARTI E SERVIZI COMUNI**

L'ospite ha il diritto di uso delle parti e dei servizi comuni della Casa di Riposo, in base alle regole qui di seguito riportate o successivamente emanate.

## **11 - CAMERE**

### **11.1 Camera privata**

L'ospite ha il diritto di uso privato della camera assegnata.

Essa potrà essere arredata con mobili, suppellettili, arredi e quadri di proprietà dell'ospite, previo accordo con la Direzione e verifica della loro compatibilità funzionale.

### **11.2 Servizi della camera**

Ogni camera è munita di sistema di chiamata di emergenza.

In ogni camera è consentito, con le dovute regole di convivenza, l'uso di apparecchi audiovisivi di proprietà degli ospiti ed esclusivamente collegati agli impianti centralizzati.

L'uso degli apparecchi audiovisivi deve essere tale da non recare disturbo agli altri ospiti.

### **11.3 Corretto uso e conservazione della camera**

L'ospite si impegna a:

- ☐ collaborare con il personale di servizio per il mantenimento dell'igiene dell'ambiente, della pulizia e del decoro della camera;
- ☐ mantenere in buono stato la camera, gli impianti, le apparecchiature ed i mobili che vi si trovano e ad adeguarsi alle richieste della Direzione al fine di garantirne il migliore utilizzo;
- ☐ non provvedere direttamente alla manutenzione e/o riparazione delle apparecchiature o degli impianti, ma a segnalare tempestivamente alla Direzione l'eventuale cattivo funzionamento;
- ☐ consentire al personale di servizio di entrare nella camera per provvedere alla pulizia, ai controlli ed alle riparazioni.

Salvo impedimento per ragioni di salute, gli ospiti sono tenuti a lasciare libera la camera negli orari stabiliti per l'effettuazione delle operazioni di pulizia.

E' fatto divieto di ospitare nella camera, nelle ore notturne, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela e/o di amicizia con l'ospite; eventuali eccezioni alla presente disposizione dovranno essere autorizzate espressamente dalla Direzione.

L'ospite è tenuto a risarcire i danni arrecati ad impianti, attrezzature ed arredi a causa della propria incuria, trascuratezza od altri motivi imputabili a lui o ai suoi invitati.

## **12 - VITTO E SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il vitto consiste in colazione, pranzo, merenda e cena.

La colazione consiste in marmellate, biscotti, fette biscottate, pane, latte, caffè e tè.

Il pranzo consiste in tre primi a scelta, di cui uno in bianco, (pasta, riso o minestrina), tre secondi a scelta, (carne o pesce, formaggi o affettati), contorno di verdure e frutta o dessert.

Il pranzo della domenica sarà preceduto dall'antipasto o seguito dal dolce o gelato.

La merenda consiste in thè con biscotti.

La cena consiste in tre primi a scelta, (minestre o passati di verdura, minestrina o latte), tre secondi a scelta, (carne o pesce, affettati o formaggi), contorno di verdure, frutta o dessert.  
Sono previsti due menù: uno invernale ed uno estivo con rotazione quadrisettimanale.  
Il presente menù è stato approvato dal Servizio Igiene degli alimenti e nutrizione dell'A.S.L. 8.  
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 12.00, merenda ore 16.00, cena ore 18.30.  
I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo al piano terra.  
In caso di provata necessità la Direzione può autorizzare senza oneri aggiuntivi il servizio dei pasti in camera.

### **13 - ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA, TUTELARE E RELIGIOSA.**

#### **13.1 Assistenza medica**

Tutti gli ospiti si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche fornite dal Servizio Sanitario Nazionale.  
L'ospite, prima dell'ingresso nella Casa di Riposo Umberto I° e M. di Savoia, è tenuto ad indicare 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'Ospedale indicato dal medico curante, dalla Guardia Medica o dal servizio emergenza 118.  
Il medico di fiducia opererà secondo discrezione e deontologia professionale e, in ossequio alle disposizioni del S.S.N.; il rapporto instaurato sarà diretto tra medico e paziente.  
In caso di non reperibilità del medico di fiducia, la Direzione della Casa di Riposo provvederà a far intervenire un altro medico di base o richiederà l'intervento della Guardia Medica o del 118.  
La Casa di Riposo fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento con i servizi di base e specialistici dell'A.S.L. n.8.

#### **13.2 Le malattie**

In caso di malattie non gravi (influenze o altro), a discrezione del medico di fiducia, l'ospite riceverà le cure prescritte presso la Casa di Riposo o presso strutture sanitarie esterne.  
In caso di malattia che richieda assistenza ospedaliera o cure mediche intensive e specialistiche, ad insindacabile giudizio del medico di fiducia, dopo aver avvisato la persona di riferimento, l'ospite è avviato in Ospedale.

#### **13.3 Assistenza tutelare**

Gli interventi assistenziali sono globali, intensivi, continuativi e personalizzati.  
Il patrimonio globale dell'anziano deve essere conosciuto e salvaguardato, con una continuità assistenziale rispetto alle sue abitudini per garantire un benessere complessivo con la soddisfazione dei bisogni fisici (cibo, igiene, sonno...) e psicologici (stima di sé, relazioni con gli altri, soddisfazioni...).  
Gli interventi sono diversificati e specifici per rispondere al meglio a tutti i bisogni dell'ospite.  
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.  
Lo sforzo di tutti è concentrato nella riabilitazione psico-fisica dell'anziano per aiutarlo a vivere meglio possibile, accettando le proprie limitazioni e sostenendolo per garantirgli maggior autonomia e minor dipendenza possibile.  
La figura dell'assistente domiciliare che opera continuamente a contatto con gli ospiti è il perno delle attività della Casa di Riposo; ad essa è affidato il compito di soddisfare i bisogni primari degli ospiti (igiene, alimentazione, sonno, deambulazione, necessità fisiologiche ecc..) e di aiutarli psicologicamente a sentirsi a loro agio nella struttura.



### **13.4 Assistenza infermieristica**

Durante il soggiorno presso la Casa di Riposo 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 vigenti.

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

### **13.5 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 ogni giorno alle ore 9,00 la santa messa.

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

## **14 - ALTRI SERVIZI**

### **14.1 Servizio pulizia**

Il servizio di pulizia e riassetto delle camere viene effettuato con cadenza giornaliera tra le ore 9,00 e le ore 11,30.

Il cambio della biancheria da camera e da bagno viene effettuato, di norma, con cadenza settimanale.

Durante l'orario delle pulizie l'ospite è invitato a lasciare libera la camera, fatta eccezione per degenze dovute a ragioni di salute.

### **14.2 Servizio lavanderia.**

Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria personale degli ospiti è svolto dalla Casa di Riposo senza oneri aggiuntivi; sono esclusi i capi delicati da lavare a secco o con lavaggio manuale.

Tutti i capi di biancheria e di abbigliamento degli ospiti devono essere contrassegnati con il numero di riconoscimento, comunicato dalla Direzione al momento della ammissione nella Casa di Riposo; i capi non contrassegnati saranno tenuti a disposizione in guardaroba.

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

Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, dei tendaggi e dei materassi viene affidato ad una ditta esterna.

### **14.3 Telefono**

Nel corridoio di ingresso al refettorio è installato un apparecchio telefonico a gettoni in grado di comunicare con l'esterno.

### **14.4 Parrucchiere**

La Casa di Riposo mette a disposizione degli ospiti un locale barbieria, perfettamente attrezzato. Il servizio parrucchiere (taglio, messa in piega...) viene garantito dal barbiere di fiducia dell'ospite ed è a totale suo carico.

Il taglio della barba per gli uomini è garantito dalle assistenti domiciliari e dei servizi tutelari.

### **14.5 Pedicure**

All'interno della struttura è garantito il servizio di pedicure. Tale servizio viene effettuato dalle assistenti domiciliari, le quali agiranno secondo le indicazioni del Responsabile del Servizio Infermieristico.

**15.1 Personale dipendente**

Tutto il personale di servizio della Casa di Riposo è dotato di cartellino di identificazione.

Il personale della Casa di Riposo, è a servizio degli ospiti ed è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri dei medesimi compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione

Il personale in nessun caso è autorizzato a gestire denaro o valori per conto degli ospiti, né a conservare presso di sé preziosi, libretti bancari od altri valori.

**15.2 Ospiti**

Gli ospiti devono tenere con il personale della Casa di Riposo rapporti di reciproco rispetto e comprensione.

Sono invitati a non impartire ordini al personale ed a rivolgersi alla Direzione per segnalare inadempienze nel servizio o avanzare richieste per prestazioni straordinarie.

L'ospite non può chiedere al personale nessuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressioni per ottenere trattamenti di favore.

Agli ospiti si chiede di accettare le decisioni della Direzione e dei medici nella certezza che sono prese nel loro interesse.

Gli ospiti sono invitati a curare la propria immagine personale, in tutti i suoi aspetti, al fine di offrire agli altri ospiti ed ai visitatori una gradevole presenza.

Agli ospiti è fatto divieto di:

- ☐ frequentare locali comuni in pigiama o veste da camera;
- ☐ introdurre animali nella Casa di Riposo;
- ☐ installare davanti o sopra le finestre tende di qualsiasi modello;
- ☐ stendere capi di biancheria sui davanzali, balconi o termosifoni;
- ☐ utilizzare apparecchi rumorosi che possano recare disturbo;
- ☐ tenere in camera stufe elettriche, ferri da stiro o fornelli elettrici;
- ☐ tenere in camera cibi scaduti, deteriorati od olezzanti;
- ☐ gettare acqua, immondizia od altro al di fuori degli appositi siti;
- ☐ gettare negli apparecchi sanitari materiali che possano otturarli;
- ☐ fumare nei locali dove non è consentito;
- ☐ asportare dai locali oggetti che ne costituiscono l'arredo;
- ☐ entrare nei locali di servizio, in cucina, in lavanderia, nel locale guardaroba ed in ogni altro locale dove l'ingresso sia esplicitamente vietato dalle indicazioni situate sulle porte di accesso.

**15.3 Familiari**

Consapevoli che nessuna amicizia può sostituire la vicinanza dei familiari, è opportuno che gli stessi siano presenti il più a lungo possibile vicino agli ospiti. Nel contempo è auspicabile una fattiva collaborazione con la Direzione e con il personale di servizio nell'evidenziare i bisogni ed i problemi per ricercare insieme le soluzioni migliori.

Per evitare disagi agli ospiti è indispensabile che i familiari si attengano in modo scrupoloso a quanto prescritto dal medico curante in rapporto alla terapia e alla dieta. E' pertanto assolutamente vietato consegnare farmaci direttamente agli ospiti, in caso di necessità gli stessi devono essere consegnati all'infermiera o in sua assenza al personale di servizio.

I familiari sono inoltre invitati a non portare ai loro congiunti cibi e bevande (in modo particolare dolci ed alcolici).

La Casa di Riposo fornisce l'assistenza necessaria agli ospiti, pertanto non è prevista, in linea di principio, la presenza di assistenze private.

In relazione all'obiettivo primario di mantenere e recuperare le capacità residuali degli ospiti il momento del pasto deve essere gestito dal personale di servizio.

E' assolutamente vietato sostare nelle camere degli ospiti durante le operazioni di pulizia della camera, durante le operazioni di igiene degli ospiti, durante le medicazioni e tutte le volte che venga richiesto dal personale di servizio.

I familiari non sono autorizzati ad effettuare interventi di qualsiasi tipo nei confronti di altri ospiti, ad assumere in proprio delle iniziative ed a sostituirsi al personale di servizio nelle mansioni di loro competenza. In nessun caso i familiari sono autorizzati ad accedere alla cucina ed alla lavanderia.

#### **15.4 Volontari**

La Direzione della Casa di Riposo incoraggia tutte le iniziative di volontariato sia in forma singola che organizzate.

Per ogni persona ammessa al servizio di volontariato la Direzione garantisce la copertura assicurativa con polizza di responsabilità civile.

La volontà di svolgere attività di volontariato presso la Casa di Riposo Umberto I° e M. di Savoia, sia a livello individuale che di gruppo organizzato, deve essere espressa mediante domanda scritta indirizzata alla Direzione della Casa di Riposo.

Le prestazioni volontarie non obbligano la Casa di Riposo ad alcun impegno economico, fatti salvi eventuali rimborsi spese, preventivamente autorizzati.

I volontari debbono agire nell'ambito di programmi concordati con i responsabili della Casa di Riposo e si devono astenere da ogni azione che possa recare pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della Casa di Riposo.

La Direzione ed i Responsabili di servizio intrattengono con i Volontari rapporti di collaborazione al fine di rendere le attività più aderenti alle esigenze degli ospiti.

### **16 - RESPONSABILITA' NEI RAPPORTI**

#### **16.1 La custodia dei valori**

La Direzione della Casa di Riposo è coperta da apposita polizza furto incendio che assicura i beni degli ospiti sistemati all'interno della camera.

In nessun caso la Direzione della Casa di Riposo risponde di perdita o furto di denaro o preziosi.

#### **16.2 Responsabilità civile**

La Direzione della Casa di Riposo non assume alcuna responsabilità di carattere civile o penale in merito a fatti che possano insorgere a causa di scorretti comportamenti personali degli ospiti o per causa di incidenti dovuti a cose personali degli ospiti; risponde per i fatti dovuti a cause di servizio e per cose di proprietà della Casa di Riposo.

### **17 - RAPPORTO TRA LE PARTI**

Il rapporto giuridico che si instaurerà tra la Casa di Riposo e l'Ospite è a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti.

Il rapporto inizia con l'ingresso nella Casa di Riposo dell'Ospite e termina nei seguenti casi:

- ❑ per disdetta dell'ospite, con preavviso di almeno 15 giorni. Il pagamento della retta dovrà avvenire fino alla scadenza del quindicesimo giorno.
- ❑ per disdetta della Direzione, con preavviso di almeno 15 giorni, causa sopraggiunta non autosufficienza dell'ospite; la disdetta verrà inviata all'ospite o al primo firmatario degli obbligati agli alimenti. Il pagamento della retta dovrà avvenire fino al giorno di effettiva dimissione.
- ❑ per decesso dell'ospite. Il pagamento della retta dovrà avvenire fino al giorno del decesso. In caso la retta fosse già stata versata questa verrà rimborsata previa richiesta scritta da parte degli aventi diritto. 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, che da parte loro dovranno la necessaria documentazione.

- ❑ per allontanamento dell'ospite causa gravi motivi. Il Collegio Commissariale, previo atto deliberativo, 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.
- ❑ in ogni altro caso previsto dalle leggi o da autorità superiori.

## **18 - RETTA DI SOGGIORNO E RIMBORSI**

Per le prestazioni ricevute e definite nel presente contratto di ospitalità l'ospite è tenuto a versare un corrispettivo mensile quale retta di soggiorno.

Tale corrispettivo mensile è stabilito annualmente dalla Direzione della Casa di Riposo e comunicato in forma scritta agli obbligati.

Il pagamento della retta dovrà avvenire anticipatamente, entro il giorno 5 del mese in corso.

La retta non copre le spese dei farmaci somministrati, telefoniche, per le prestazioni del parrucchiere, che sono a totale carico dell'ospite.

Le assenze, anche programmate, e la mancata fruizione, per qualsivoglia motivo, dei servizi, oggetto del presente contratto, in nessun caso danno origine a rimborsi e/o diminuzioni dei compensi pattuiti per la retta.

## **19 – OSSERVAZIONI, OPPOSIZIONI E RECLAMI**

Chiunque abbia interesse può presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami con le seguenti modalità:

- lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione della Casa di Riposo;
- compilazione di apposito modulo sottoscritto dal presentatore;
- segnalazione per via telefonica, per fax o per e-mail.

Per ogni reclamo presentato viene rilasciata da parte della Direzione apposita ricevuta.

La Direzione svolgerà immediatamente le opportune indagini per accertare la sussistenza dell'irregolarità denunciata o i pregiudizi lamentati.

Tutti i reclami vengono classificati e la documentazione relativa all'istruttoria viene conservata e allegata al singolo reclamo con l'indicazione delle eventuali soluzioni organizzative e funzionali adottate.

## **20 – OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

La Casa di Riposo Umberto I° e M. di Savoia si impegna a migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati al fine di soddisfare nel migliore dei modi le diverse esigenze degli ospiti.

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:

- ❑ Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra la Casa di Riposo, l'ASL, il Comune, il C.I.S.A. 31 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 distribuzione periodica di questionari.