



PROVINCIA DI TORINO
**OSPEDALE POVERI INFERMI
DI STRAMBINO**



**CASA DI RIPOSO PER ANZIANI
AUTOSUFFICIENTI E
NON AUTOSUFFICIENTI**

**LA CARTA DEI
SERVIZI**

INDICE

PREMESSA

1. Presentazione	Pag.	3
2. Che cos'è la Carta dei Servizi	“	4
3. Che cos'è la Casa di Riposo	“	5
4. Storia dell'Ente	“	6
5. Come funziona l'Ente	“	7

Parte prima: MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI, QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI E RELATIVI SISTEMI DI RILEVAZIONE

6. Principi fondamentali	“	8
7. Qualità del servizio e indici di misura	“	10

Parte seconda: STRUMENTI DI TUTELA DEL CITTADINO - UTENTE

8. Reclamo: modalità e gestione	“	12
---------------------------------	---	----

Parte terza: SCHEDE DESCRITTIVE DELLE SINGOLE PRESTAZIONI EROGATE

9. Gli interventi del nostro Ente	“	13
- Inserimento in nucleo R.A.A.	“	13
- Inserimento in nucleo R.A.	“	14
- Inserimento in nucleo R.A.F.	“	15
La giornata-tipo	“	16
Attività di incontro e animazione	“	17
Assistenza religiosa	“	17
Orari di visita	“	17
Orari di ufficio	“	18

Parte quarta: DISLOCAZIONE SUL TERRITORIO

10. Come raggiungere la nostra sede	“	18
-------------------------------------	---	----

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI	“	19
--	---	----

1. Presentazione

L'Ospedale Poveri Infermi di Strambino, fin dalla sua nascita avvenuta nel XIX secolo, ha messo al centro delle proprie azioni la "persona", occupandosi di quei periodi della vita in cui le esigenze di assistenza si rendono particolarmente necessarie.

Gli anziani e le loro famiglie, cui oggi si rivolge la nostra attività, si sentono talvolta schiacciati da una società che ogni giorno ha ritmi sempre più frenetici e sembra dimenticarsi delle loro difficoltà.

La carta dei servizi che presentiamo si prefigge l'obiettivo di facilitare la fruizione dei servizi offerti da parte dell'utente, facendo conoscere le finalità dell'Ente, la propria organizzazione, i principi ed i valori a cui si ispira e descrivendo la propria attività.

La carta indica a chi, come e quando rivolgersi, chiarisce le modalità e le procedure di accesso ai servizi erogati.

Per questo motivo sarà uno strumento in continua evoluzione, aperto alle modifiche che si renderanno necessarie con il passare del tempo.

Vi chiediamo di contribuire con osservazioni, suggerimenti e proposte per meglio indirizzare la nostra attività e migliorare la qualità dei servizi offerti.

**IL PRESIDENTE
DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
(Francesco CORDERA)**

2. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta la dichiarazione di impegno dell'Ospedale Poveri Infermi per migliorare nel tempo la qualità dei servizi erogati ed il rapporto con la persona che ne usufruisce, in termini di accoglienza, tutela e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri.

Tale obiettivo tiene conto delle esigenze della persona insieme a fattori importanti quali l'efficienza e l'efficacia della prestazione, la trasparenza, la continuità e la regolarità dell'erogazione del servizio.

Gli standard dei servizi dichiarati nella presente Carta, la regolarità e continuità delle prestazioni sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio dell'attività, con esclusione di situazioni straordinarie determinate da eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'Autorità Pubblica o da normative specifiche di settore.

Questa carta è stata redatta seguendo lo "schema generale di riferimento" (D.P.C.M. del 21.12.1995) e riporta i principali fattori di qualità sia con riferimento alle prestazioni erogate, sia rispetto al rapporto tra l'Ente e la persona che usufruisce dei servizi.

La presente carta verrà sottoposta a verifiche periodiche dal "Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi" istituito presso il Dipartimento della Funzione Pubblica, il quale potrà indicare eventuali modifiche e/o integrazioni da apportare.

3. Che cos'è la Casa di Riposo di Strambino

La Casa di Riposo di Strambino è una struttura residenziale rivolta a tutti gli anziani che per motivi diversi non possano o non desiderino più risiedere presso la propria abitazione.

La Casa di Riposo di Strambino è articolata in quattro nuclei:

- un nucleo **R.A.A. – Residenza Assistenziale Alberghiera**, destinato ad anziani completamente autosufficienti, che richiedano unicamente un servizio alberghiero e di socializzazione, con la garanzia di un servizio di protezione, inteso nel senso del collegamento della struttura ai servizi assistenziali e sanitari al fine di garantire un pronto intervento in caso di necessità.
- un nucleo **R.A. – Residenza Assistenziale**, destinato ad anziani parzialmente autosufficienti, che oltre ai servizi alberghieri necessitino di un modesto aiuto di assistenza tutelare (ad esempio nel lavarsi o nel vestirsi, nella deambulazione, ecc) con possibilità di usufruire di assistenza riabilitativa ed animazione
- due nuclei **R.A.F. – Residenza Assistenziale Flessibile**, destinati ad anziani non autosufficienti che non necessitino di particolare assistenza sanitaria. In tale nucleo viene garantito un elevato livello di assistenza tutelare, unita ad assistenza infermieristica e riabilitativa e servizio di animazione.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/1/1994 “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”
- Decreto Ministro della Funzione Pubblica 31/3/ 1994 “Codice di comportamento dei dipendenti della Pubblica Amministrazione”
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 21/12/1995 “Carta dei Servizi del settore previdenziale e assistenziale”
- Deliberazioni della Giunta Regionale n. 38/1992, n.41/1995, n.129/1996 e del Consiglio Regionale n. 616/2000.

4. Storia dell'Ente

CHI ERAVAMO

L'Ospedale Poveri Infermi di Strambino, Ente Morale riconosciuto, come da decreto in data 16 febbraio 1868, ebbe origine dalla elargizione fatta dallo strambinese M.S. Don Antonio Robino che nel 1815 nominò sua erede la Congregazione di Carità locale con il mandato esplicito di "destinare i fondi ricavati nella erezione di un Ospedale per il ricovero di infermi poveri di Strambino".

La struttura rimase un ospedale per circa 150 anni.

CHI SIAMO

Negli anni '60, con l'evoluzione del servizio sanitario nazionale, l'Ospedale Poveri Infermi di Strambino ha perso la propria natura di struttura sanitaria destinata agli indigenti, per trasformarsi progressivamente in una residenza per anziani, I.P.A.B., in particolare non autosufficienti.

Per adeguarsi alla normativa regionale sulle Case di Riposo sono stati realizzati negli anni '90 ingenti lavori di ristrutturazione, con la creazione di nuovi soggiorni, bagni assistiti e quanto necessita per creare un ambiente funzionale alle esigenze dei nostri ospiti.

Nella struttura, attualmente sono presenti tutte le figure professionali necessarie a garantire il massimo di assistenza agli ospiti: direttore sanitario, assistenti domiciliari e dei servizi tutelari, infermieri, fisioterapisti e animatori, psicologa, podologo.

La struttura dispone :

- di n. 3 camere da 3 letti con relativo bagno
- di n. 28 camere da 2 letti con bagno ogni due camere.

5. Come funziona l'Ente

GLI ORGANI

Gli organi dell'I.P.A.B. "Ospedale Poveri Infermi" di Strambino sono:

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione: è nominato dal Presidente della Provincia ed è il legale rappresentante dell'Ente

Il Consiglio di Amministrazione: è composto, oltre che dal Presidente, da altri 4 membri, di cui 1 nominato dal Presidente della Provincia e 3 nominati dal Sindaco di Strambino. Il Consiglio di Amministrazione adotta tutti gli atti concernenti la gestione dell'Ente, assumendo le proprie decisioni sotto forma di deliberazioni, che sono pubbliche.

MEZZI E RISORSE

La struttura che ospita la Casa di Riposo, sufficiente ad ospitare 65 utenti, è di proprietà dell'Ente.

Per la realizzazione degli obiettivi l'Ente si avvale di:

dipendenti dell'Ente, collaboratori esterni ed operatori convenzionati con Cooperative Sociali che garantiscono l'erogazione del servizio secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

La maggior fonte di finanziamento è rappresentata dalle rette pagate dagli utenti.

Al finanziamento del servizio concorrono anche

- l'A.S.L., mediante il convenzionamento di ospiti dei nuclei R.A.F.
- il C.I.S.S.A.C., mediante l'assistenza economica dei soggetti non in grado di sostenere i costi della quota alberghiera

Offerte, lasciti e contributi straordinari da Enti rappresentano oggi solo il 2% delle entrate e vengono destinati di norma al finanziamento di spese straordinarie (acquisto di attrezzature o lavori di straordinaria manutenzione).

6. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- EGUAGLIANZA
- IMPARZIALITA' E CONTINUITA'
- DIRITTO DI SCELTA
- PARTECIPAZIONE
- EFFICIENZA ED EFFICACIA

EGUAGLIANZA

Tutti i servizi erogati nella Casa di Riposo di Strambino si basano sul “principio dell’uguaglianza dei diritti delle persone”, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. Si garantisce uniformità di trattamento alle persone inserite nei diversi nuclei, con particolare attenzione alle caratteristiche di ogni singola situazione.

IMPARZIALITA' E CONTINUITA'

La Casa di Riposo di Strambino svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo attraverso le sue strutture la regolarità e la continuità della prestazione, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio.

DIRITTO DI SCELTA

La Casa di Riposo di Strambino si impegna a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi.

PARTECIPAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione, gli utenti ed il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi attraverso una gestione partecipata nell'ambito delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono fornire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'Ente, al fine di promuovere la partecipazione degli utenti e delle loro famiglie, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

La persona che fruisce del servizio ha diritto di accesso alle informazioni che la riguardano, può presentare reclami e istanze e può formulare suggerimenti per migliorare il servizio.

La presente carta dei servizi viene consegnata a tutti gli utenti che usufruiscono dei servizi offerti dall'Ente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'erogazione dei servizi deve essere effettuata secondo modalità che garantiscano il raggiungimento di obiettivi di efficienza ed efficacia nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali e individuali di assistenza alla persona, nonché per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico.

L'Ente si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze degli utenti, migliorando al tempo stesso la qualità degli interventi.

Diritti degli ospiti

L'Ente si impegna a garantire e promuovere i diritti di cui sono portatori le persone ospitate:

- **DIRITTO ALLA VITA:** ogni persona riceve la necessaria tempestiva 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 E ASSISTENZA:** ogni persona viene assistita in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà
- **DIRITTO DI PREVENZIONE:** ad ogni persona viene assicurato quanto possibile (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) al fine di prevenire un peggioramento della sua salute e della sua autonomia
- **DIRITTO ALLA DIFESA:** ogni persona in condizioni psico-fisiche di difficoltà viene difesa da speculazioni, raggiri e danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti
- **DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO:** ogni persona viene ascoltata e le sue richieste vengono accolte ed esaudite nel limite del possibile
- **DIRITTO DI INFORMAZIONE:** ogni persona viene informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto
- **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE:** ogni persona può partecipare alle decisioni che la riguardano
- **DIRITTO DI ACCETTAZIONE:** ogni persona viene accettata come individuo portatore di valori e non etichettata
- **DIRITTO ALLA CRITICA:** ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano
- **DIRITTO AL RISPETTO ED AL PUDORE:** ogni persona viene chiamata con il proprio nome e cognome e vengono rispettate la riservatezza ed il concetto del pudore
- **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA:** gli operatori che erogano direttamente o indirettamente l'assistenza rispettano il segreto su notizie personali degli ospiti
- **DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE:** ogni persona può esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa

Al fine di personalizzare l'erogazione dei servizi, l'Ente ritiene opportuno dichiarare una serie di principi non determinati dalla legge ma ai quali gli operatori si ispirano nella loro attività quotidiana:

- Garantire uguale trattamento a tutti coloro che ne hanno bisogno in maniera omogenea
- Integrare e coordinare il servizio con i servizi sanitari forniti dalle A.S.L. ed i servizi sociali erogati dal C.I.S.S.A.C. e dagli altri Consorzi Socio Assistenziali
- Riconoscere la funzione delle organizzazioni di volontariato, della cooperazione sociale e del privato-sociale
- Promuovere e incentivare le varie forme di solidarietà liberamente espresse dai cittadini
- Promuovere tutte le forme di integrazione di cittadini di culture diverse

7. Qualità del servizio - Indici di misura

L'Ente si propone di offrire servizi di qualità e personalizzati, nel rispetto degli standard previsti dalla normativa vigente, ponendo particolare attenzione a:

- qualificazione professionale
- responsabilizzazione a tutti i livelli
- capacità esperienziale
- partecipazione e motivazione

ed alla creazione di un clima sano, sereno, propositivo e collaborativo, ritenendoli il miglior presupposto per il miglioramento continuo.

Si descrivono di seguito i fattori di qualità dei servizi erogati, e le relative iniziative per il miglioramento della qualità:

- **COMUNICAZIONE:** L'Ente si impegna a rendere un tempestivo servizio di informazione all'utenza. A tal fine vengono individuate le seguenti iniziative: consegna a tutti gli utenti della carta dei servizi e del regolamento per il funzionamento della struttura, pubblicazione degli stessi sul sito Internet del Comune, predisposizione di apposite bacheche per gli avvisi agli utenti (almeno una per ciascun nucleo ed una all'ingresso della struttura), predisposizione e diffusione di modulistica, con particolare riferimento alla gestione dei reclami
- **ACCOGLIENZA, AFFIDABILITÀ E TEMPESTIVITÀ:** Al fine di agevolare il rapporto con l'utenza in ogni suo aspetto vengono previste le seguenti iniziative:
 - Accessibilità: predisposizione di segnaletica esterna che faciliti l'individuazione della struttura, affissione di una targa con gli orari di ricevimento del pubblico negli uffici e gli orari di apertura per le visite agli ospiti, eliminazione delle barriere architettoniche
 - Ricezione dell'utenza: obbligo per ciascun operatore di portare il cartellino di riconoscimento, individuazione di spazi per i colloqui che necessitino di particolare riservatezza
 - Autocertificazione: viene data piena attuazione alla normativa sull'autocertificazione
 - Privacy: viene garantita la custodia dei documenti contenenti "dati sensibili" in schedari con chiusura ermetica
 - Formazione vengono programmati interventi formativi del personale per accrescerne la professionalità e l'orientamento all'utenza
 - Tempestività nei limiti dei posti disponibili al momento di presentazione della domanda, viene garantito l'ammissione in struttura entro 5 giorni dalla data della domanda
- **TRASPARENZA:** l'Ente si impegna a fornire all'utente informazioni chiare e complete e darà piena attuazione alla normativa vigente in materia di accesso alla documentazione amministrativa

INDICI DI MISURA DELLA QUALITA'

L'Ente si è dotato di una metodologia di controllo per la verifica del raggiungimento degli standard di qualità

Qui di seguito vengono elencati gli indici che verranno utilizzati per misurare la qualità del servizio erogato:

ASPETTI VISIBILI

- sede con segnaletica / sedi
- numero interventi di pulizia (frequenza)

ACCESSIBILITA'

- locali privi di barriere architettoniche / locali con accesso all'utenza
- numero reclami pervenuti / numero casi totali

TEMPESTIVITA'

- numero casi che non rispettano il tempo di procedimento / numero casi totali

COMPETENZA

- ore formazione-supervisione / ore lavorate dal personale
- numero ore assenza dipendenti / numero ore lavorative
- personale in servizio / personale in organico
- numero progetti individuali / numero utenti

FIDUCIA

- numero schedari cartelle utenti con chiusura ermetica / numero schedari
- numero incidenti occorsi agli utenti / numero utenti
- numero infortunati dipendenti / numero dipendenti

ORIENTAMENTO AL CITTADINO E INFORMAZIONE

- locali esclusivamente dedicati ai colloqui / locali in cui avvengono i colloqui
- numero ore ricevimento al pubblico/ numero ore di apertura

8. Reclamo: modalità e gestione

Gli utenti, parenti o affini, organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Piemonte e chiunque ne abbia interesse, possono esercitare il proprio diritto al reclamo, secondo le seguenti modalità:

- presentazione di lettera in carta semplice, firmata, trasmessa all'Ente;
- compilazione di apposito modello, sottoscritto, distribuito presso gli uffici dell'Ente ed allegato alla presente Carta dei Servizi

Le segnalazioni anonime verranno prese in considerazione solo in termini di valutazione generale del funzionamento dei servizi.

La risposta al reclamo è immediata per le segnalazione che si presentano di facile soluzione, mentre nei casi più complessi è necessario procedere all'istruttoria seguente:

- il reclamo relativo ad un presunto comportamento scorretto deve essere presentato dal cittadino entro 15 giorni dall'avvenimento
- l'Ente istruisce il caso trasmettendo immediatamente copia del reclamo, con le proprie osservazioni, al responsabile interessato
- il responsabile risponde al Presidente entro 7 giorni, fornendo i chiarimenti richiesti e rimuovendo gli eventuali ostacoli
- il Presidente risponde al cittadino entro i successivi 30 giorni

Se il reclamo ha valenza di carattere generale, il Presidente dispone direttamente azioni migliorative volte alla rimozione delle cause, dandone informazione agli utenti.

9. Gli interventi del nostro Ente

La Casa di Riposo di Strambino garantisce i seguenti servizi:

- INSERIMENTO IN NUCLEO R.A.A.
- INSERIMENTO IN NUCLEO R.A.
- INSERIMENTO IN NUCLEO R.A.F.

L'eventuale inserimento comporta che l'utente o chi lo rappresenta deve, per una giusta collocazione all'interno dei nuclei, fornire al personale preposto, informazioni riguardanti lo stato di salute in modo da compilare una tabella di valutazione

Di seguito elenchiamo, in schede sintetiche, i nostri servizi e le modalità di erogazione.

INSERIMENTO IN NUCLEO R.A.A.

Cosa fornisce il servizio:

- a) servizio alberghiero**, comprendente: alloggio in camere a due letti con un bagno ogni due camere; servizio di pulizia delle camere e cambio biancheria; servizio di ristorazione (colazione pranzo merenda e cena) con menu settimanale e giornaliero su base stagionale e possibilità di diete personalizzate; servizio di lavanderia e stireria; soggiorno comune dotato di televisione, servizio di barbiere e parrucchiere; servizio di animazione con possibilità di partecipare a feste e uscite;
- b) servizio di protezione**, inteso come collegamento della struttura ai servizi assistenziali e sanitari al fine di garantire un pronto intervento in caso di necessità.

Chi ha diritto al servizio: Anziani **autosufficienti** che non desiderino rimanere presso il proprio domicilio, ma che non necessitano di assistenza continua.

La valutazione delle condizioni di autosufficienza viene effettuata dal Coordinatore della struttura mediante una apposita tabella di valutazione oggettiva.

Requisiti per avere diritto al servizio: Chiunque ha diritto di accedere al servizio.

In caso di lista di attesa viene data priorità ai residenti nel Comune di Strambino.

Decorrenza: Entro 5 giorni dalla presentazione della domanda di ammissione, salvo eventuale lista di attesa

Durata: Fino a quando perdura lo stato di bisogno

Come si ottiene il servizio: Presentazione delle domanda all'Ufficio Segreteria e sottoscrizione dell'impegno economico da parte dei soggetti tenuti al pagamento della retta

Costi a carico dell'utente. Gli ospiti sono tenuti al pagamento di una retta mensile, che per l'anno 2010 è fissata in € 1.170,00. I residenti nel Comune di Strambino beneficiano di una retta ridotta pari ad € 1.110,00.

La retta comprende tutti i servizi erogati nel nucleo con esclusione dei seguenti: parrucchiere, spese per medicinali o visite mediche specialistiche non erogati dal S.S.N., ticket dovuti per prestazioni del S.S.N., servizio di trasporto a visite mediche o ricoveri

Per gli utenti in difficoltà economica è possibile richiedere l'intervento del **C.I.S.S.-A.C.**

INSERIMENTO IN NUCLEO R.A.

Cosa fornisce il servizio:

- a) **servizio alberghiero**, comprendente: alloggio in camere a due letti con un bagno ogni due camere; servizio di pulizia delle camere e cambio biancheria; servizio di ristorazione (colazione pranzo merenda e cena) con menu settimanale e giornaliero su base stagionale e possibilità di diete personalizzate; servizio di lavanderia e stireria; soggiorno comune dotato di televisione, servizio di barbiere e parrucchiere; servizio di animazione con possibilità di partecipare a feste e uscite;
- b) **servizio di assistenza tutelare**, inteso come aiuto nell'espletamento delle azioni quotidiane (vestirsi, lavarsi, nutrirsi, deambulare, ecc.)
- c) **servizio di riabilitazione**, se necessario viene garantito il servizio di fisioterapia
- d) **servizio di protezione**, inteso come collegamento della struttura ai servizi assistenziali e sanitari al fine di garantire un pronto intervento in caso di necessità.

Chi ha diritto al servizio: Anziani **parzialmente autosufficienti** che non desiderino rimanere presso il proprio domicilio, e che necessitano di un medio livello di assistenza .

La valutazione della condizione di parziale autosufficienza viene effettuata dal Coordinatore della struttura mediante una apposita tabella di valutazione oggettiva

Requisiti per avere diritto al servizio: Chiunque ha diritto di accedere al servizio.

In caso di lista di attesa viene data priorità ai residenti nel Comune di Strambino.

Decorrenza: Entro 5 giorni dalla presentazione della domanda di ammissione, salvo eventuale lista di attesa

Durata: Fino a quando perdura lo stato di bisogno

Come si ottiene il servizio: Presentazione delle domanda all'Ufficio Segreteria e sottoscrizione dell'impegno economico da parte dei soggetti tenuti al pagamento della retta

Costi a carico dell'utente. Gli ospiti sono tenuti al pagamento di una retta mensile, che per l'anno 2010 è fissata in € 1.490,00. I residenti nel Comune di Strambino beneficiano di una retta ridotta pari ad € 1.430,00.

La retta comprende tutti i servizi erogati nel nucleo con esclusione dei seguenti: parrucchiere, spese per medicinali o visite mediche specialistiche non erogati dal S.S.N., ticket dovuti per prestazioni del S.S.N., servizio di trasporto a visite mediche o ricoveri

Per gli utenti in difficoltà economica è possibile richiedere l'intervento del **C.I.S.S.A.C.**

INSERIMENTO IN NUCLEO R.A.F.

Cosa fornisce il servizio:

- a) **servizio alberghiero**, comprendente: alloggio in camere a due o tre letti con un bagno ogni due camere; servizio di pulizia delle camere e cambio biancheria; servizio di ristorazione (colazione pranzo merenda e cena) con menu settimanale e giornaliero su base stagionale e possibilità di diete personalizzate; servizio di lavanderia e stireria; soggiorno comune dotato di televisione, servizio di barbiere e parrucchiere; servizio di animazione con possibilità di partecipare a feste e uscite;
- b) **servizio di assistenza tutelare**, inteso come aiuto nell'espletamento delle azioni quotidiane (vestirsi, lavarsi, nutrirsi, deambulare, ecc.)
- c) **servizio infermieristico**
- d) **servizio di riabilitazione**
- e) **servizio di protezione**, inteso come collegamento della struttura ai servizi assistenziali e sanitari al fine di garantire un pronto intervento in caso di necessità.

Chi ha diritto al servizio: Anziani **non autosufficienti** che non desiderino rimanere presso il proprio domicilio, e che necessitano di assistenza continua.

La valutazione della condizione di non-autosufficienza viene effettuata dal Coordinatore della struttura mediante una apposita tabella di valutazione oggettiva

Requisiti per avere diritto al servizio: Chiunque ha diritto di accedere al servizio. In caso di lista di attesa viene data priorità ai residenti nel Comune di Strambino.

Decorrenza: Entro 5 giorni dalla presentazione della domanda di ammissione, salvo eventuale lista di attesa

Durata: Fino a quando perdura lo stato di bisogno

Come si ottiene il servizio: Presentazione della domanda all'Ufficio Segreteria e sottoscrizione dell'impegno economico da parte dei soggetti tenuti al pagamento della retta

Costi a carico dell'utente. Gli ospiti sono tenuti al pagamento di una retta mensile, che per l'anno 2010 è fissata in € 1.700,00. I residenti nel Comune di Strambino beneficiano di una retta ridotta pari ad € 1.640,00.

La retta comprende tutti i servizi erogati nel nucleo con esclusione dei seguenti: parrucchiere (oltre il normale lavaggio e taglio), spese per medicinali o visite mediche specialistiche non erogati dal S.S.N., ticket dovuti per prestazioni del S.S.N., servizio di trasporto a visite mediche o ricoveri

Per gli utenti in difficoltà economica è possibile richiedere l'intervento del **C.I.S.S.A.C.**

Condizioni particolari: per questo servizio è in vigore una **convenzione con l'A.S.L. TO4 (ex 9)**. Per gli ospiti che accedono al servizio tramite A.S.L., il costo della **quota sanitaria** è sostenuto integralmente dall'A.S.L. stessa. A carico dell'ospite rimane solo la quota alberghiera, che per l'anno 2010 è fissata in € 39,05 al giorno.

In caso di bisogno il **C.I.S.S.A.C.** interviene sostenendo una parte dei costi per la **quota alberghiera**.

La giornata-tipo

La giornata tipo nei nuclei residenziali della Casa di Riposo tiene conto delle specifiche esigenze di ciascun ospite.

Gi unici orari fissi sono quelli legati al servizio di ristorazione.

La sveglia del mattino è libera, tenendo conto che avviene di norma nella fascia oraria tra le 6.15 e le 8.15.

Gli ospiti non autosufficienti vengono aiutati a lavarsi e vestirsi ed accompagnati nella sala da pranzo per la colazione, che viene servita tra le 8.30 e le 9.30. Per coloro che sono impossibilitati ad alzarsi, la colazione viene servita a letto.

Dopo la colazione gli ospiti vengono accompagnati nei soggiorni, dove viene svolta l'attività di incontro e, nei giorni previsti, di animazione e di riabilitazione fisica individuale e collettiva.

Il pranzo è servito nella fascia oraria 12.00/13.00. Anche in questo caso per coloro che sono impossibilitati ad alzarsi il pranzo viene servito a letto.

Dopo pranzo chi lo desidera può andare a riposare. Alle ore 15 gli ospiti che sono andati a letto vengono aiutati ad alzarsi.

Verso le ore 15 viene svolta l'attività, nei giorni previsti, di riabilitazione fisica individuale e collettiva e animazione.

Tra le 15.30 e le 16.00 viene servita la merenda.

Le restanti ore del pomeriggio vengono dedicate ad attività di incontro e di animazione.

La cena è servita a partire dalle ore 18.

Dopo cena gli ospiti vengono aiutati a prepararsi per la notte e sono liberi di andare a riposare entro le ore 22.

Attività di incontro e animazione

Nelle fasce orarie quotidianamente destinate all'animazione, viene data l'opportunità a chi lo gradisce di prendere parte alle seguenti attività:

- **lettura giornali**
- **disegno**
- **ascolto musica**
- **giochi**
- **laboratori per la realizzazione di piccoli lavori manuali (quali cucito, ricamo, giardinaggio, creazione di piccoli oggetti ecc)**

A conclusione dei laboratori, i lavori realizzati dagli ospiti vengono presentati a parenti ed amici in occasione di una festa appositamente organizzata allo scopo.

Altre **feste** vengono inoltre organizzate in occasione delle principali festività, o per celebrare avvenimenti particolari, con la fattiva partecipazione del volontariato locale. Le feste sono aperte - oltre che agli ospiti ed ai loro familiari - a tutta la cittadinanza.

Vengono inoltre organizzate **gite**, di norma di una giornata, che sono aperte alla partecipazione di parenti e conoscenti degli ospiti.

Assistenza religiosa

La struttura è dotata di una cappella per la preghiera, sempre aperta e a disposizione degli ospiti e dei visitatori.

Le funzioni religiose hanno luogo ogni giovedì alle ore 10 (per specifica dispensa la partecipazione a tale funzione assolve il precetto domenicale) ed in occasione delle principali festività religiose.

Orari di visita

L'orario di visita agli ospiti è libero nel corso della giornata dalle 8.00 alle 20.00. Gli accessi in ore notturne, per giustificati motivi e nel rispetto della quiete degli ospiti, potrà avvenire solo previo consenso del Coordinatore della struttura.

Le visite alla struttura da parte di utenti potenziali e dei loro familiari sono libere e gradite. Si suggerisce di concordare telefonicamente l'orario con il Coordinatore, che potrà rendersi disponibile per illustrare i servizi offerti.

Orari dell'ufficio segreteria

L'ufficio segreteria è aperto tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15,00 alle 18,00.

Allo stesso ci si può rivolgere per il disbrigo di tutte le pratiche amministrative quali:

- presentare la domanda di ammissione o eventualmente iscriversi in lista di attesa
- pagare medicinali, parrucchiere ecc.
- ottenere chiarimenti sul pagamento delle rette
- presentare reclami scritti.

10. Come raggiungere la nostra sede

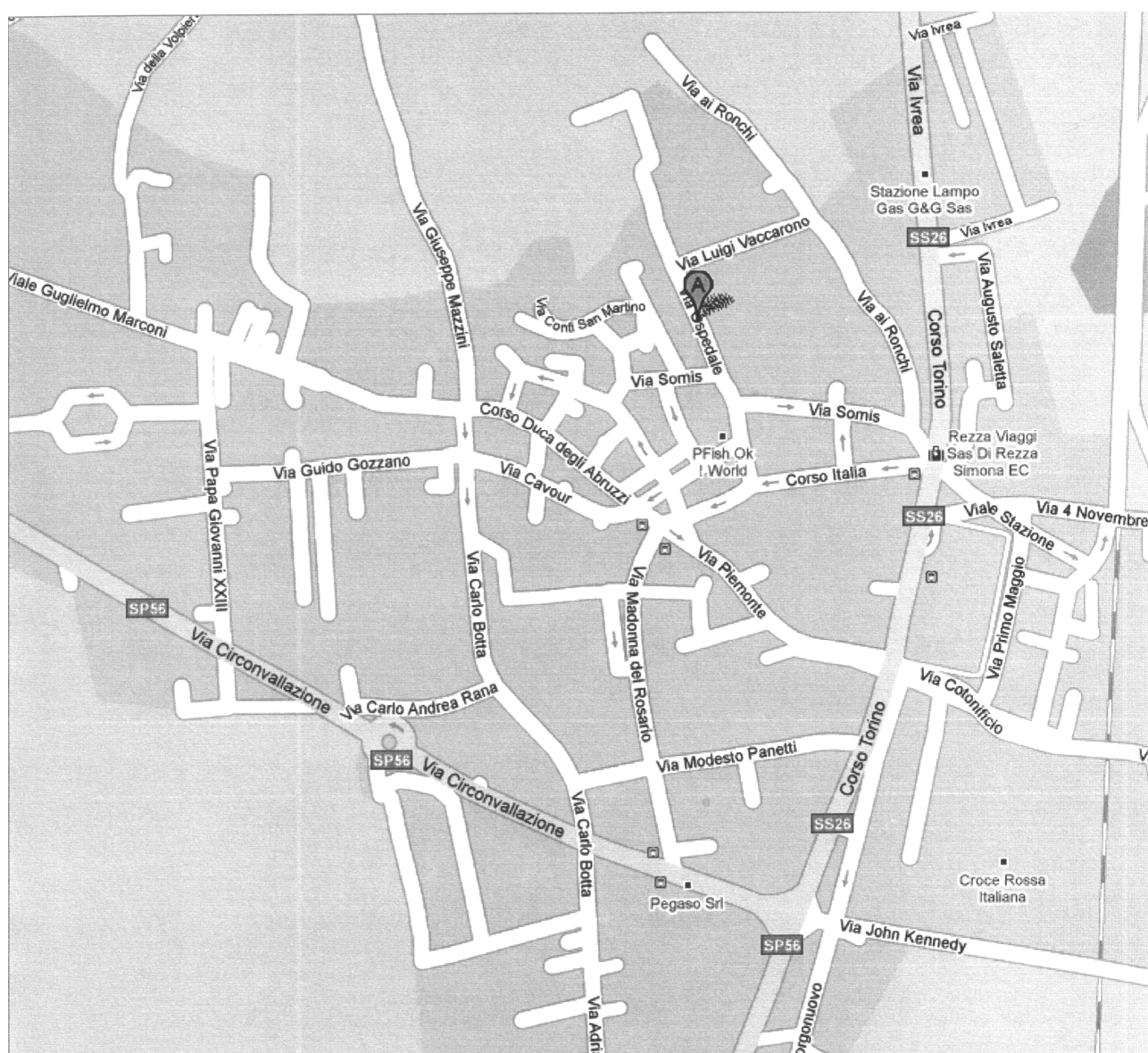
La sede della Casa di Riposo di Strambino è la seguente:

10019 STRAMBINO (TO) Via Ospedale 6 – 8
Tel 0125/711263 Fax 0125/714065
e-mail: ospovinf@libero.it

La Casa di Riposo è ubicata in posizione centrale, nel centro storico di Strambino, ed è dotata di una vasta area verde accessibile agli ospiti.

E' facilmente raggiungibile sia con automezzi privati (autostrada Torino/Aosta – uscita casello di Scarmagno) che con i servizi pubblici (pochi minuti a piedi dalla stazione ferroviaria di Strambino e dalla fermata delle autolinee Torino/Aosta).

I visitatori ed i famigliari possono usufruire dell'ampio parcheggio interno alla Struttura.



A = Ospedale Poveri Infermi

Gentile Signora/Signore,

con questa scheda Lei ha l'opportunità di esprimere le sue osservazioni o suggerimenti o di presentare reclamo per il trattamento ricevuto nella nostra struttura.

La sua collaborazione sarà tenuta in considerazione per migliorare la qualità dei nostri servizi o per superare l'eventuale disservizio occorsoLe.

Massima riservatezza è garantita su tutte le informazioni da noi ricevute.

SCHEMA PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI

I.P.A.B.
OSPEDALE POVERI INFERMI
Via Ospedale 6 – 8
10019 STRAMBINO (Torino)

Signor _____

abitante in _____

telefono _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE O DEL RECLAMO

_____ (luogo e data)

_____ (firma)

RICEVUTA il _____ dall'operatore _____