



Carta dei Servizi
Casa di Riposo SS. Annunziata
Busca

INDICE

1. Proprietà e gestione
2. Chi siamo
3. Principi Ispiratori
4. Finalità e Valori
5. Servizi Offerti
6. Tipologia di posti
7. Modalità e criteri di accesso alle prestazioni
8. Ingresso in Struttura
9. Dimissioni
10. Rette
11. Camere e regole di gestione della camera
12. Servizi Alberghieri
RISTORAZIONE
SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI
SERVIZIO DI LAVANDERIA
MANUTENZIONI
13. Servizi a pagamento
14. Partecipazione di Familiari e Volontari
15. Orari di Visita
16. Diritti e Doveri degli Ospiti e dei loro Familiari
17. Sistema di monitoraggio della qualità dei servizi
18. Donazioni
19. Tutela della Privacy
20. Ufficio Informazioni e Personale di Riferimento

Come raggiungere la Casa di riposo SS. annunziata

La Casa di Riposo SS. Annunziata si trova nel centro della città di Busca, in Via Massimo D'Azeglio 29.

In aereo

[Aeroporto Cuneo-Levaldigi](#) a 15 km
oppure [Torino-Caselle](#) a 82 km

In automobile

[Autostrada A6 Torino-Savona](#) - Uscite: Marene, Fossano, Mondovì

In treno

Stazione di Cuneo
si proseguire in treno, linea Cuneo-Saluzzo oppure in autobus
linea Cuneo-Saluzzo
oppure
Cuneo-Dronero / Dronero-Busca

Sede: Piazza Regina Margherita, 10 - 12022 BUSCA
Telefono e Fax: 0171/945151
Codice Fiscale: 80003930049
Partita Iva: 00979120045
Servizio di Tesoreria:
CASSA DI RISPARMIO DI FOSSANO Agenzia di Tarantasca CN
Conto corrente intestato a Ospedale Civile di Busca IBAN IT87A 06170 46320 00000 16212 44

1. Proprietà e gestione

La struttura residenziale è presente all'interno di un unico complesso architettonico risalente al 1700, completamente ristrutturato e dotato di ampi spazi esterni.

Ex ospizio indigenti abbandonati eretto con Regio Decreto del 17.08.1849 aggregato all'ex Congregazione di Carità e Ospedale gestito allora da personale religioso aveva lo scopo di ricoverare e proteggere gli indigenti.

Divenne poi "Ospizio poveri vecchi, indigenti e abbandonati" con sede in V.le Nazioni Unite per trasferirsi nel 1991 nell'attuale sede di Via Massimo d'Azeglio, 29.

Nel 1994 con Deliberazione del Consiglio Comunale di Busca n. 30 del 09.05.1994 è divenuta Istituzione Comunale con la denominazione "Casa di Riposo SS. Annunziata"

2. Chi siamo

La gestione della Casa di riposo SS. Annunziata è stata affidata, per una durata novantennale all' "Ospedale Civile di Busca APSP", il cui impegno nel tempo si è sempre rivolto alla figura dell'anziano, figura oggi centrale nelle politiche sociali di una comunità.

Lo scopo della gestione da parte dell'"Ospedale Civile APSP" è quello di proteggere la persona anziana autosufficiente o parzialmente autosufficiente, garantendo loro i diritti e, in generale, a migliorare la qualità di vita della persona anziana.

La struttura residenziale SS. Annunziata è autorizzata al funzionamento in regime definitivo con Deliberazione del Direttore Generale n. 101/03 del 14.02.2003, per un totale di 44 posti letto.

3. Principi Ispiratori

Tutte le attività e le prestazioni, sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

EGUAGLIANZA I servizi sono erogati nel rispetto degli Ospiti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e socio-sanitarie.

IMPARZIALITÀ Ogni comportamento nei confronti dell'Ospite è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ L'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari, nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni erogate.

DIRITTO DI SCELTA Ogni Utente ha il diritto di scegliere tra le strutture che erogano il servizio sul proprio territorio di appartenenza.

PARTECIPAZIONE Agli Ospiti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra gli operatori e i familiari degli Ospiti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Inoltre, il Piano di Assistenza Individualizzato, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso coi familiari.

EFFICIENZA ED EFFICACIA L'efficienza del servizio è garantita grazie all'impiego di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

4. Finalità e Valori

L'"Ospedale Civile APSP" al fine di migliorare la qualità di vita degli Utenti, persegue le seguenti **Finalità e Valori** fondamentali:

- **Prefiggersi il benessere psico-fisico dell'anziano** non autosufficiente, grazie ad interventi che prevengano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età.
- **Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni**, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che si impegna ad un uso ottimale delle risorse umane e tecniche.
- **Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino** e rafforzare la rete dei servizi socio-assistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli Utenti alla vita sociale del territorio e supportarli quotidianamente nel mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni.
- **Assicurare interventi personalizzati e flessibili**, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'Ospite e del suo stato di salute, per rendere la vita all'interno della struttura più simile possibile alla vita condotta presso la propria residenza.
- **Garantire all'Ospite e ai suoi familiari la partecipazione** all'organizzazione della vita comunitaria e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.
- **Assicurare all'ospite supporto relazionale, emotivo e psicologico**, compresa la mediazione nelle relazioni interpersonali e nell'approccio ad ambienti diversi dalla casa, interventi di socializzazione finalizzati all'acquisizione e/o mantenimento delle abilità personali e sociali, anche favorendo la partecipazione ai gruppi e ai momenti di supporto ed incontro.

5. Servizi Offerti

La struttura residenziale eroga prestazioni socio-assistenziali, finalizzate a rispondere ai bisogni di vita quotidiana, garantendo l'opportunità di mantenere i legami affettivi e sociali anche per brevi periodi per dare un temporaneo sollievo alle famiglie.

La struttura è classificata come Residenza alberghiera assistita destinata ad accogliere temporaneamente o permanentemente persone anziane autosufficienti.

Le strutture denominate R.A. (Residenza alberghiere assistite) offrono: assistenza alberghiera, assistenza per le attività quotidiane affidata alla Cooperativa "Il Cortile"

L'assistenza medica è garantita, per ciascun Ospite, dal proprio Medico di Medicina Generale, con i seguenti orari:

- dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dai medici di base che intervengono in struttura in caso di necessità e monitorano costantemente la situazione di salute degli ospiti, propri assistiti.
- dalle ore 20.00 alle ore 08.00 e nei giorni prefestivi dalle ore 10.00 fino alle ore 08.00 del primo giorno lavorativo successivo dal medico di guardia di turno.

L'assistenza infermieristica e/o specialistica sono garantite dai servizi territoriali secondo le prescrizioni dei medici di base degli Ospiti.

Le prestazioni assistenziali erogate agli Ospiti sono le seguenti:

Assistenza tutelare diurna e notturna, per tutte le attività quotidiane, nell'ottica del recupero massimo possibile e/o del mantenimento delle capacità degli Ospiti. L'assistenza tutelare risponde ai livelli quantitativi stabiliti dalla normativa regionale e viene organizzata in base a progetti individuali formulati dall'équipe di lavoro.

Attività terapeutico-riabilitative mirate all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie e a migliorare tutte le attività di base della vita quotidiana. Possono prevedere attività di mobilitazione sia attiva che passiva e sono rivolte anche al corretto uso degli ausili protesici. Le attività riabilitative vengono garantite anche congiuntamente alle attività di animazione, al fine del mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive ed affettivo - relazionali (gruppi di rieducazione funzionale).

Attività di socializzazione: disponibilità di spazi appositi, presenza di un programma sistematico di attività di animazione e di socializzazione, programma di facilitazione delle visite esterne, disponibilità di giochi adatti, feste, interventi di gruppo e individualizzati.

Attività con significato prevalentemente occupazionale: attività manuali, laboratori specifici e iniziative occupazionali che abbiano stretto collegamento con le reali necessità ed interessi

Alimentazione: presenza di un menù personalizzato su disposizioni mediche, disponibilità di diete speciali, consulenza dietologica per una corretta alimentazione e idratazione

Il servizio dei pasti viene svolto secondo i seguenti orari:

- colazione ore 8.00 – 8.30
- pranzo ore 12.00
- merenda ore 15.30
- cena ore 18.00 – 18.30

Assistenza sanitaria comprensiva di prestazioni infermieristiche e medico-geriatriche: attività di prevenzione, diagnosi e cura; garanzia della terapia farmacologica; garanzia del collegamento con i presidi ospedalieri in caso di ricovero; raccordo con i medici specialisti extra-ospedalieri sia all'interno che all'esterno della struttura; tenuta ed aggiornamento della cartella socio-sanitaria di ciascun Ospite; assistenza infermieristica diurna garantita secondo necessità dai servizi territoriali.

6. Tipologia di posti

Sono presenti n°20 camere, suddivise in singole, doppie e triple.

Sono presenti ampie aree comuni, anche esterne, dove gli anziani si ritrovano per discorrere o per partecipare ad attività occupazionali.

7. Modalità e criteri di accesso alle prestazioni

Le famiglie che intendono richiedere l'ammissione di un loro congiunto nella residenza si debbono rivolgere all'Ufficio Segreteria dell'"Ospedale Civile APSP" in Piazza Regina Margherita 10, Busca dove viene consegnata la documentazione necessaria a far domanda di ingresso.

Modulo Domanda "RICHIESTA DI INSERIMENTO REPARTO AUTOSUFFICIENTI"

Modulo "INDICE DI VALUTAZIONE FUNZIONALE GLOBALE" compilato dal Medico di medicina generale che certifica il grado di autosufficienza del proprio assistito.

Quando i suddetti documenti vengono recapitati debitamente compilati, il Direttore della Struttura organizza l'ingresso in struttura, la Direzione della struttura prende accordi con l'interessato e/o i suoi familiari per:

- effettuare la visita informativa preliminare all'inserimento in struttura;
- ricevere la Carta dei Servizi e tutta la documentazione necessaria;
- concordare la data di ingresso;
- stabilire il corredo di vestiario da consegnare alla struttura;
- visionare e sottoscrivere l'informativa sulla privacy.

8. Ingresso in Struttura

Al momento di ingresso dell'Ospite viene compilata una scheda informativa che viene conservata nella cartella personale.

La Direzione declina ogni responsabilità per eventuali valori o preziosi conservati nelle stanze degli Ospiti.

Gli Ospiti potranno richiedere alla Direzione di conservarli in cassaforte e ritirarli ogni qualvolta ne avessero necessità o desiderio (per motivi affettivi, eventi particolari ecc.), negli orari di apertura dell'ufficio amministrativo.

Al momento dell'ingresso l'Utente dovrà consegnare i seguenti documenti:

FOTOCOPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA (certificati medici, eventuali terapie in corso, cartelle cliniche, referti visite mediche precedenti, ecc.)

LETTERA DI DIMISSIONE (se proveniente da un'altra struttura o da ospedale)

CARTA D'IDENTITÀ

CODICE FISCALE

TESSERA SANITARIA

DOCUMENTO DI ESENZIONE TICKET

FOTO TESSERA

Inoltre, l'utente e/o il familiare dovranno fornire il corredo dettagliato nella lista dell'abbigliamento e degli accessori consegnata dal coordinatore nel momento in cui viene programmato l'ingresso.

Per quanto riguarda i ricoveri ospedalieri, le dimissioni e i decessi, il servizio rispetta dei precisi protocolli operativi.

9. Rette

All'atto dell'ingresso l'ospite firma un contratto di soggiorno in cui accetta di pagare la retta.

La retta mensile viene corrisposta anticipatamente, la prima al momento dell'ammissione, quelle successive entro il giorno 5 di ciascun mese successivo di riferimento.

LISTINO RETTE MENSILI

Camera con 2 posti letto con bagno in comune	€ 1.200,00
Camera con 2 posti letto	€ 1.300,00
Camera singola	€ 1.400,00

più bolli di legge

In caso di **mantenimento del posto letto** conseguente a ricoveri ospedalieri, rientri temporanei in famiglia, soggiorni climatici o terapeutici o comunque assenze programmate e concordate con la Direzione, l'Ospite è tenuto al pagamento del 50% della retta mensile in proporzione ai giorni di assenza.

10. Dimissioni

Le dimissioni dell'Ospite potranno avvenire:

- In qualsiasi momento, su segnalazione formale dell'Ospite o dei suoi familiari, con un preavviso minimo di 10 giorni.

Le dimissioni potranno esserci per:

- o volontà dell'ospite, del parente o per cause di forza maggiore;
- o per decisione dell'Ente "Ospedale Civile APSP", con lo stesso preavviso minimo, su proposta, debitamente documentata, qualora l'ospite non potesse essere adeguatamente assistito in tale residenza per le sue condizioni di salute o qualora non fossero rispettati gli impegni economici assunti in base alla presente Carta dei Servizi/Regolamento.

11. Camere e regole di gestione della camera

Tutte le camere della struttura, arredate in modo funzionale, hanno un bagno a disposizione ed accolgono due o tre Ospiti.

Le caratteristiche e la collocazione degli arredi, degli ausili e delle attrezzature sono adeguati alle condizioni degli utenti, e devono garantire sia un ambiente familiare, e sia l'autonomia e la sicurezza dell'ospite.

Per rendere più piacevole il soggiorno, l'Ospite e i suoi familiari possono personalizzare le camere con foto, immagini, ricordi, fermo restando il rispetto del decoro, degli arredi e del compagno di stanza. Si invita a non appendere quadri pesanti e comunque ad avvertire prima la Direzione.

Nelle camere è consentito l'uso di apparecchi audio - televisivi di proprietà dell'Ospite, previa richiesta al compagno di stanza e successiva approvazione della Direzione.

Nell'utilizzo degli stessi si raccomanda di evitare che il volume del suono arrechi disturbo agli altri.

I bagni delle camere, così come i bagni comuni, non possono essere utilizzati per il lavaggio di indumenti. Si raccomanda inoltre di non stendere nessun indumento nelle camere, negli atri o sui termosifoni e di non vuotare nei water, bidet o lavabo, qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da otturare o nuocere al buon stato delle condutture.

E' fatto divieto di usare stufe, fornelli a gas o altri apparecchi che possano determinare situazioni di pericolo.

12. Servizi Alberghieri

RISTORAZIONE

Il vitto è preparato nella cucina interna presso i locali dell'Ospedale Civile, in Piazza Margherita 10, da personale di azienda esterna, aggiudicataria di appalto.

Il menu settimanale viene reso noto a tutti gli Ospiti mediante esposizione anticipata negli spazi dedicati.

Colazione, pranzo, merenda e cena devono essere consumati in sala da pranzo, salvo situazioni particolari autorizzate.

SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI

Il servizio di pulizia degli ambienti viene effettuato sette giorni su sette, dal personale dell'Azienda aggiudicataria di appalto, seguendo tecniche di sanificazione ambientale.

Gli interventi vengono svolti nei momenti più opportuni in modo da non sovrapporsi con le quotidiane attività dell'ospite e non ostacolare i servizi socio-assistenziali.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il Servizio di lavanderia, per quanto riguarda gli **indumenti privati**, è interno.

I lavaggi, per motivi igienici, vengono effettuati ad alta temperatura e questo può determinare il deterioramento di tessuti delicati. Si consiglia, per questo, una dotazione di abiti non di pregio.

L'abbigliamento dell'Anziano ospitato in struttura può essere quello a cui è abituato.

All'ingresso in struttura tutti i capi dovranno essere contrassegnati in modo da essere identificabili.

La sanificazione della **biancheria piana**, viene invece effettuata all'esterno grazie ad un servizio di lavanderia a noleggio.

Il servizio di lavanderia non è compreso nella retta e verrà quantificato al momento dell'ingresso.

MANUTENZIONI

Per gli interventi manutentivi, l'Ospedale Civile APSP di Busca si avvale della competenza di ditte esterne specializzate che provvedono all'effettuazione dei lavori necessari con una tempistica variabile a seconda dell'urgenza.

Servizio Religioso

All'interno della struttura è a disposizione degli ospiti una Cappella, dove viene celebrata la Santa Messa secondo il calendario predisposto dal Parroco.

13. Servizi a pagamento

Nella retta non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante che è da considerarsi quindi a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore.

- Capi di abbigliamento personale comprese le calzature;
- Piccole spese di vita quotidiana (sigarette, riviste etc ...);
- Farmaci, ausili medici non erogati dal SSN;
- Eventuali Ticket per: farmaci, accertamenti ed esami;
- Visite mediche specialistiche a domicilio;
- Servizio di Parrucchiera e Pedicure;
- Trasferimento con ambulanza privata;
- Pasti di parenti;
- Servizio lavanderia di capi personali.

14. Partecipazione di Familiari e Volontari

La partecipazione dei Familiari sia alle attività assistenziali (aiuto nella deambulazione, nel pasto, negli accompagnamenti), sia alle attività ludico-ricreative, è particolarmente gradita in quanto crea un collegamento importante tra l'Ospite e il proprio ambiente familiare.

Periodicamente vengono organizzate feste in occasione di ricorrenze quali S. Natale, Epifania, Carnevale, Pasqua, Compleanni, alle quali sono invitati parenti ed amici.

Altrettanto importante è l'interazione col volontariato locale per favorire i rapporti degli ospiti con l'esterno, nella prospettiva dell'integrazione con gli altri servizi del territorio. Per questo la Direzione si impegna ad attivare i migliori contatti con la parrocchia e le associazioni del territorio.

15. Orari di Visita

In ottemperanza alle disposizioni di legge in merito e, compatibilmente alle esigenze di servizio, gli orari di visita saranno i più ampi possibili per consentire la miglior relazione con la rete familiare.

16. Diritti e Doveri degli Ospiti e dei loro Familiari

Gli Ospiti e i loro familiari hanno il diritto di:

- ✓ Conservare la propria individualità e identità vedendo rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti ed esprimendo la propria personalità.
- ✓ Ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, nella deambulazione, nella cura dell'igiene personale.
- ✓ Conservare i legami affettivi e relazionali.
- ✓ Partecipare alle attività ricreative e di animazione.
- ✓ Conservare il più possibile ritmi di vita familiari.
- ✓ Essere assistiti, durante i pasti, anche dai familiari oltre che dagli operatori.
- ✓ Assentarsi dalla struttura, previa comunicazione alla Direzione.
- ✓ Essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite e sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standards di qualità previsti.
- ✓ Esprimere opinioni, suggerimenti e reclami sui servizi offerti all'utenza.

Gli Ospiti e i loro familiari, per garantire il rispetto dell'altro e una convivenza serena, hanno il dovere di:

- ✓ Concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali concessi ad uso personale e comune. E' fatto divieto di asportare dalla sala da pranzo stoviglie, posate ed ogni altra cosa che costituisce il corredo delle sale stesse.
- ✓ Informare la Direzione di ogni uscita dell'Ospite, che deve essere annotata su apposito modulo controfirmato dal parente.
- ✓ Rispettare gli appuntamenti comunitari (pranzo, cena, sedute di riabilitazione, visite mediche, terapie farmacologiche) comunicando almeno 24 ore prima alla RAA o alla Direzione ogni eventuale assenza o mancato rientro.
- ✓ Non fumare in nessun luogo, se non dove espressamente indicato.
- ✓ Consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata, di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni.
- ✓ Non portare alimenti dall'esterno, se non in accordo con la Direzione e comunque conservando il documento di acquisto.
- ✓ Osservare le regole del vivere civile, intese ad assicurare nella struttura la pulizia, l'ordine, la calma, l'educazione, la reciproca comprensione ed il miglior accordo, la tolleranza e il rispetto della dignità degli altri Ospiti e degli operatori.
- ✓ Non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio o trattamenti di favore.
- ✓ Rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.

17. Sistema di monitoraggio della qualità dei servizi

Periodicamente la struttura attiva una raccolta di dati, indispensabili per attivare gli indici ed indicatori per il monitoraggio periodico dei servizi offerti che vengono valutati in collaborazione l'azienda cui è appaltato il servizio di assistenza tutelare e pulizie.

S'intende, in questo modo, verificare l'efficacia, la funzionalità, l'efficienza, vale a dire i risultati dei servizi prestati, ed avere un riferimento sul quale verificare la qualità degli interventi.

18. Donazioni

Molti arredi e molti miglioramenti provengono dalla generosità dei cittadini.

Piccole e grandi donazioni e lasciti continueranno ad essere usati per il progressivo miglioramento degli arredi, dell'edificio e per arricchire ulteriormente le attività di animazione della struttura. Saranno, indipendentemente dal gestore, resi disponibili per un bene pubblico. Contattando la Direzione della Struttura è possibile conoscere la necessità di attrezzature che potrebbe essere finanziato con le eventuali donazioni oppure che è possibile donare direttamente.

19. Tutela della Privacy

In base alla Legge 196/2003 sulla privacy, i dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona, possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato.

Il trattamento dei dati comuni e sensibili, va effettuato limitatamente alle seguenti finalità (con l'obbligo del consenso scritto dell'interessato che deve ottenere adeguata informazione):

Esecuzione della prestazione sanitaria;

Corretta compilazione della cartella clinica;

Svolgimento delle attività della RAA;

Trattamento su sistema informatico.

Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento dell'ingresso in struttura, all'Ospite o al Familiare viene richiesto, attraverso apposito modulo, alla cui lettura si rimanda, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

Nel rispetto della normativa sulla privacy, il personale non può fornire alcuna informazione telefonica sugli Ospiti residenti.

20. Ufficio Informazioni e Personale di Riferimento

Gli uffici, presso la Sede dell'Ospedale Civile di Busca, sono disponibili per informazioni nei seguenti orari:

✓ **dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00**

Numero di telefono 0171/945151
info@ospedaledibusca.it

Il Direttore della struttura dell'Ospedale Civile di Busca A.P.S.P. è il punto di riferimento per qualsiasi informazione relativa ai servizi alberghieri e tutelari

