



CASA DI RIPOSO SS. ANNUNZIATA

CARTA dei SERVIZI





Il documento che Le viene presentato costituisce la “Carta dei Servizi” dell’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Ospedale Civile” di Busca.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che l’Azienda persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alla Sue aspettative.

La Carta dei Servizi non è solo un documento informativo, ma uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto socio-sanitario e assistenziale.

A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all’interno della nostra A.P.S.P., La invitiamo, quindi, ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi.

La nostra struttura farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantire prestazioni socio-sanitarie e assistenziali adeguate, oltre ad un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua preziosa collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli Utenti della struttura e poiché crediamo fortemente in ideali di solidale convivenza e rispetto della identità e dignità dei nostri Ospiti, vogliamo offrire loro un soggiorno sereno con l’aiuto di operatori attenti ad ogni necessità.

Il Presidente

INDICE

Pag. 4	Proprietà e gestione
Pag. 4	Chi siamo
Pag. 5	Principi ispiratori
Pag. 5	Finalità e valori
Pag. 5	Servizi offerti
Pag. 6	Tipologia di posti
Pag. 6	Modalità e criteri di accesso alle prestazioni
Pag. 7	Ingresso in struttura
Pag. 7	Dimissioni
Pag. 7	Rette
Pag. 7	Camere e regole di gestione della camera
Pag. 8	Servizi alberghieri
Pag. 8	Ristorazione
Pag. 8	Servizio di pulizia degli ambienti
Pag. 8	Servizio di lavanderia
Pag. 8	Manutenzioni
Pag. 8	Servizi a pagamento
Pag. 8	Partecipazione di familiari e volontari
Pag. 8	Orari di visita
Pag. 9	Diritti e doveri degli ospiti e dei loro familiari
Pag. 9	Sistema di monitoraggio della qualità dei servizi
Pag. 9	Donazioni
Pag. 10	Tutela della privacy
Pag. 10	Ufficio informazioni e personale di riferimento

**Come raggiungere
la Casa di riposo SS. Annunziata**

La Casa di Riposo SS. Annunziata si trova
nel centro storico 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 R. Margherita, 10 - 12022 BUSCA
Telefono 0171 945151
C.F. 80003930049 - P. Iva 00979120045

Servizio di Tesoreria:

CASSA DI RISPARMIO DI FOSSANO
Agenzia di Tarantasca
Conto corrente intestato a
Ospedale Civile di Busca
Iban IT87A0617046320000001621244

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 ongregazione 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 viale 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 novanta novennale 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.

È una struttura abitativa per persone anziane autosufficienti che offre servizi alberghieri e assistenza tutelare, garantendo sicurezza, supporto e autonomia abitativa.

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, continuità, imparzialità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.**

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 tutti i giorni 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.A (Residenza alberghiere assistite) offrono: assistenza alberghiera, assistenza per le attività quotidiane affidata alla Cooperativa.

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 menu 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°26 camere, suddivise in singole e doppie.

Sono presenti ampie aree comuni, anche esterne, dove gli anziani si ritrovano per parlare 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.

9. RETTE

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

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

Le rette non comprendono i bolli di legge.

Le rette vanno pagate, in modo anticipato, entro il 5 del mese. In caso di dimissioni intervenute durante il mese, la retta di permanenza è dovuta per l'intero mese. In caso di mancato preavviso (minimo 15 gg.) sarà addebitata una penale pari a 15 gg. di degenza.

Nel caso di decesso avvenuto nei primi quindici giorni del mese è possibile chiedere il rimborso di metà della retta

mensile; se avvenuto nella seconda quindicina la retta rimane incamerata per l'intero mese.

Per i periodi brevi di assenze spontanee non viene effettuato nessun rimborso. Per gli eventuali ricoveri in Ospedale superiori alla durata di un mese, qualora l'interessato intenda mantenere occupato il posto deve corrispondere ugualmente la retta per tutto il mese diminuita di un importo pari al 20% ragguagliato a mese.

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 15 giorni.

Le dimissioni potranno esserci per:

- volontà dell'ospite, del parente o per cause di forza maggiore;
- 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 uno o due 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.

Nelle camere è consentito l'uso di apparecchi audio - televisivi di proprietà dell'Ospite, previo utilizzo di cuffie/auricolari.

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.

È 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 guardaroba non è compreso nella retta. Può essere effettuato dalla Cooperativa con un compenso aggiuntivo da corrispondere direttamente dietro presentazione della fattura.

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

• Manutenzioni

Per gli interventi manutentivi ordinari, 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 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.

15. ORARI 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 tutelare.
- ✓ 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 e assistenziali.
- ✓ 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. È 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 comunicata al referente della Struttura.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), al D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni, i dati personali, in particolare quelli idonei a rivelare lo stato di salute, sono trattati esclusivamente previo consenso scritto dell'interessato, adeguatamente informato.

Il trattamento dei dati personali comuni e dei dati particolari è limitato alle seguenti finalità:

- esecuzione delle prestazioni sanitarie;
- corretta compilazione e gestione della cartella clinica;
- svolgimento delle attività istituzionali della Residenza Alberghiera Assistita (RAA);
- gestione e trattamento dei dati mediante sistemi informatici, nel rispetto delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente.

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

tel. 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.





CASA DI RIPOSO SS. Annunziata

Via M. D'Azeglio, 29 - 12022 **BUSCA** (Cn) - Tel. 0171 945452