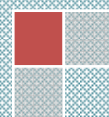


# FONDAZIONE OPERA PIA E. CLARA ONLUS

Presidio in via Italia n.14

## Carta dei Servizi



## INDICE

<b>CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>4</b>
SIGNIFICATO DEL DOCUMENTO .....	4
DESTINATARI DEL DOCUMENTO .....	4
UN PO' DI STORIA .....	4
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>5</b>
<b>OBIETTIVI GENERALI.....</b>	<b>5</b>
<b>COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA.....</b>	<b>6</b>
<b>LA STRUTTURA.....</b>	<b>7</b>
<b>LE CAMERE.....</b>	<b>8</b>
<b>SALE SOGGIORNO E PRANZO .....</b>	<b>9</b>
<b>SERVIZI OFFERTI .....</b>	<b>10</b>
SERVIZIO ALBERGHIERO .....	10
<i>Servizio cucina e ristorazione.....</i>	<i>10</i>
<i>Servizio di lavanderia e stireria.....</i>	<i>10</i>
<i>Servizio parrucchiere e pedicure.....</i>	<i>10</i>
SERVIZIO SANITARIO E ASSISTENZIALE.....	10
<i>Assistenza alla persona.....</i>	<i>10</i>
<i>Piani assistenziali individualizzati (PAI).....</i>	<i>11</i>
<i>Assistenza Medica.....</i>	<i>11</i>
<i>Assistenza Infermieristica.....</i>	<i>11</i>
<i>Attività di animazione.....</i>	<i>11</i>
<i>Attività fisioterapica.....</i>	<i>12</i>
ASSISTENZA RELIGIOSA.....	13
SERVIZIO DI VOLONTARIATO .....	13
APPALTO DEI SERVIZI.....	13
TUTELA DELLA PRIVACY.....	13
SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE.....	14
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI .....</b>	<b>15</b>
L'INSERIMENTO .....	15
LA LISTA D'ATTESA.....	15

IL CONTRATTO .....	15
DENARO E OGGETTI PREZIOSI .....	15
LA POSTA .....	15
ORARIO DI VISITA .....	16
SERVIZI ESTERNI.....	16
DIVIETO DI FUMO .....	16
<b>LA QUALITÀ.....</b>	<b>16</b>
COME INTENDERE LA QUALITÀ .....	16
PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO.....	17
<b>TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL’OSPITE .....</b>	<b>17</b>
<b>IDENTIFICAZIONE DEGLI ASPETTI OGGETTO DI PARTICOLARE ATTENZIONE .....</b>	<b>18</b>
<b>RECLAMI / RETTE DI DEGENZA / ASPETTI ORGANIZZATIVI .....</b>	<b>18</b>
<b>CARTA DEI DIRITTI .....</b>	<b>19</b>

# CARTA DEI SERVIZI

## SIGNIFICATO DEL DOCUMENTO

La Carta dei Servizi è un documento, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, con la quale l'Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo le modalità di erogazione e gli standard di qualità.

Nella Carta dei Servizi vengono infatti fornite informazioni di base relative al Presidio, ai servizi e alle prestazioni erogate: modalità di accesso alla Casa, tipologia delle prestazioni assistenziali, documenti necessari, come è organizzata la giornata, servizi accessori disponibili.

## DESTINATARI DEL DOCUMENTO

La carta dei Servizi è indirizzata: alla popolazione, alle Aziende Sanitarie Locali, agli Ospedali, ai Medici di famiglia, ai Comuni e, in generale, a tutte le Associazioni che operano nel campo sanitario e assistenziale.

E' altresì indirizzata a tutto il personale operante nel Presidio affinché:

- Sia consapevole delle attività complessivamente svolte
- Possa fornire corrette informazioni rispetto a specifici bisogni che il Presidio è in grado di soddisfare
- Orienti i propri sforzi al rispetto degli standard di qualità e degli impegni dichiarati.

ma soprattutto è destinata agli Ospiti e ai loro parenti affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano attorno a loro e contribuire, con i propri suggerimenti, ad un continuo miglioramento del servizio di assistenza.

## UN PO' DI STORIA

L'Opera Pia "Eugenio Clara" porta il nome del benemerito fondatore che, con atto di grande filantropia, dispose nel testamento che la propria abitazione, situata nella allora via Umberto I°, ora via Italia, fosse adibita al ricovero di persone che per età e condizioni sociali non potevano vivere sole.

Il 26 ottobre 1916 con Regio Decreto di Vittorio Emanuele III° istituì la Fondazione "Ospizio Clara", Ente morale con amministrazione autonoma.

Nel 1921 le suore della Carità di Santa Giovanna Antida, iniziarono la loro opera assistenziale e religiosa verso gli Ospiti della casa.

L'Ospizio Eugenio Clara fu raso al suolo il 12/05/1944 da un bombardamento aereo nel quale persero la vita Ospiti e Suore. L'opera di ricostruzione terminò nel 1950, con riapertura della nuova sede in seguito trasformata in Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza (IPAB).

Nel 1995 l'Ente fu trasformato in personalità giuridica di diritto privato e successivamente 1998 si iscrisse all'anagrafe ONLUS.

Per la necessità di adeguare la struttura alle normative che introducevano nuovi parametri strutturali ed assistenziali, fu deliberata una completa ristrutturazione, alla quale hanno contribuito le generose donazioni pervenute, in ordine di data, dalle S.Ile Sopetti, S.Ile Fassola, e Fassio Stefano.

Nell'anno 1997 gli Ospiti trovarono quindi accoglienza a Montanaro, grazie alla bontà delle Suore della Carità della SS. Annunziata, che prestarono assistenza anche religiosa. Le suore della Carità di Santa Giovanna Antida cessarono la loro opera assistenziale e religiosa nell'anno 1999.

Ad entrambe le Congregazioni va il più vivo ringraziamento per la loro preziosa opera. Nel gennaio 2004, a lavori ultimati, gli Ospiti rientrarono nella nuova struttura.

Tutt'ora il Consiglio di Amministrazione, Presieduto dal Parroco della Parrocchia di S. Maria Assunta di Chivasso, si adopera attivamente per garantire livelli assistenziali elevati.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

L'organizzazione dell'Opera Pia Clara è basata sull'assunto che l'Ospite non è solo titolare di diritti o creditore di servizi, ma è una persona che sviluppa la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali, in un ambiente strutturato in funzione dei suoi bisogni psicofisici.

Il presidio ispira la sua attività ai principi fondamentali indicati dallo Statuto e dalle Direttive Ministeriali di seguito esplicitate; è una ONLUS e quindi non persegue fini lucrativi.

### *Eguaglianza e imparzialità*

L'erogazione dei servizi del Presidio è improntata al principio di uguaglianza e d'imparzialità; problematiche specifiche vengono valutate nel Piano di Assistenza Individuale.

### *Partecipazione*

La persona anziana è protagonista del servizio ed è a lei che bisogna offrire gli strumenti per favorire, per quanto possibile, una partecipazione attiva all'interno della struttura residenziale. L'Ospite ha diritto ad avere tutte le informazioni che lo riguardano; anche i familiari sono dettagliatamente informati sulle attività del presidio; entrambi possono prospettare osservazioni e formulare suggerimenti e proposte idonee al miglioramento del servizio.

### *Diritto di scelta*

L'utente ha il diritto di scegliere il soggetto o la struttura residenziale che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze. Il presidio è impegnato a erogare i propri servizi offrendo agli Ospiti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

### *Continuità*

L'assistenza è garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno, secondo i parametri della normativa vigente.

### *Efficienza ed efficacia*

Le procedure organizzative adottate nel Presidio tendono all'erogazione di Servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone. L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature utilizzate costituiscono strumenti validi per la costante crescita professionale del personale e del livello di qualità delle prestazioni.

## OBIETTIVI GENERALI

- Approccio globale alla persona, tramite progetti individuali, per il mantenimento o il potenziamento delle capacità psico-fisiche della persona anziana;
- Garantire il rispetto e il soddisfacimento dei bisogni relazionali, di salute, di sicurezza dell'Ospite.
- Garantire spazi e tempi di partecipazione affinché l'Ospite sia protagonista.
- Migliorare costantemente la qualità dell'assistenza prestata tramite la formazione permanente del personale, al fine di sviluppare capacità di intervento assistenziale, di lavoro d'equipe e di relazione con l'ospite.
- Offrire priorità di ospitalità ad anziani con situazione sociale disagiata.



## LA STRUTTURA

La nostra Struttura è un edificio moderno; dispone di 72 posti letto di cui 64 convenzionati con ASL. I posti letto sono disponibili in camere singole o doppie, dotate di bagno, collegamento per TV e chiamata personale; le stanze sono accoglienti, funzionali ed attrezzate per ogni esigenza socio-sanitaria. E' possibile personalizzare la stanza con quadri, fotografie e piccoli oggetti cari all'Ospite.

Nella stagione estiva i locali sono climatizzati, all'esterno si dispone di un ampio giardino, in parte pavimentato per consentire un facile accesso a quanti utilizzano ausili per i loro spostamenti.

Il Presidio, posizionato in una zona strategica per i collegamenti e per la vicinanza al centro di Chivasso, permette agli ospiti di essere facilmente raggiunti dai parenti e di effettuare passeggiate sotto i portici del centro storico, apprezzato per i negozi e il mercato.

Siamo in grado di accogliere persone con diversi gradi di disabilità motoria e /o cognitiva per ricoveri stabili o temporanei.

Gli Ospiti vengono accolti in nuclei omogenei tenendo presente la loro patologia e la compatibilità con gli altri componenti della comunità.

Aiutiamo i parenti per tutte le pratiche inerenti le visite di invalidità, dell'unità valutativa geriatrica ed il rilascio di certificati e di ausili.



## LE CAMERE

*Le camere sono comode e confortevoli, attrezzate a norma di legge, risultano per ciascun piano nel numero di quattro camere singole e di nove camere a due posti letto.*

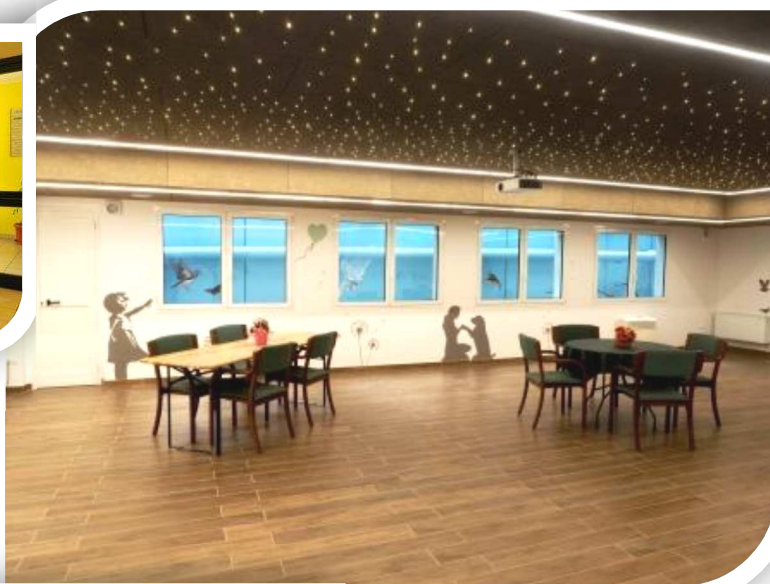


*L'arredo delle camere, funzionale e sobrio, con caratteristiche idonee ai bisogni degli Ospiti, compatibilmente con le esigenze del Presidio, può essere personalizzato.*





## SALE SOGGIORNO E PRANZO



*Una dieta gustosa ed equilibrata influenza positivamente il benessere psico-fisico dell'individuo; pertanto particolare cura viene dedicata alla gradevolezza delle pietanze*



## SERVIZI OFFERTI

### SERVIZIO ALBERGHIERO

#### Servizio cucina e ristorazione

Una dieta gustosa ed equilibrata influenza positivamente il benessere psico-fisico dell'individuo; pertanto particolare cura viene dedicata alla gradevolezza delle pietanze.

Il servizio di ristorazione è gestito internamente con preparazione dei pasti in loco; i menù sono diversificati in base alla stagione e sono concordati con il Servizio di Dietologia del territorio ed approvati dall'ASL.

Per gli ospiti con problemi di deglutizione, viene preparato un menù frullato, vario e saporito al pari del menù del giorno. Vengono inoltre preparati piatti per le diete specifiche in base alle prescrizioni medico-dietetiche.

Il menù viene esposto quotidianamente in bacheca, con possibilità di richiedere cibi alternativi previsti.

Con una piccola quota aggiuntiva, parenti ed amici sono i benvenuti sia a pranzo che a cena.

Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti sui tre piani o in camera per specifiche necessità.

Orari di inizio somministrazione:

colazione - ore 8,30

pranzo - ore 11,30 - 12,00

cena - ore 18,30

somministrazione di bevande a metà mattina

somministrazione della merenda ore 16,00.

#### Servizio di lavanderia e stireria

La biancheria piana, tovagliato e asciugamani sono forniti dalla struttura, opportunamente sanificati da una ditta specializzata esterna. Il lavaggio della biancheria personale degli ospiti è interno alla struttura e viene effettuato su semplice richiesta senza alcun onere aggiuntivo. Gli indumenti vengono contrassegnati con etichette identificative predisposte da specifico software, che consente attraverso la lettura ottica di mantenere traccia dei passaggi effettuati in lavanderia e creare un inventario dettagliato. Il costo dell'etichettatura è di € 0,50 per ogni capo.

#### Servizio parrucchiere e pedicure

Il servizio è garantito da personale qualificato esterno, che utilizza un locale appositamente attrezzato.

Agli ospiti in convenzione con l'ASL un taglio e una piega mensile sono offerti gratuitamente. Eventuali servizi aggiuntivi quali piega settimanale, tinta, permanente sono a carico dell'ospite. Per gli ospiti non convenzionati il servizio è a loro totale carico.

### SERVIZIO SANITARIO E ASSISTENZIALE

#### Assistenza alla persona

Gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) stimolano, quando possibile, l'autosufficienza residua, garantendo il rispetto delle abitudini quotidiane; forniscono all'anziano l'aiuto integrativo o sostitutivo per l'assolvimento degli atti della vita quotidiana, quali:

- l'igiene quotidiana
- il bagno o la doccia
- la vestizione

- la mobilitazione (letto- carrozzina, viceversa )
- la deambulazione
- il mantenimento di una postura corretta in carrozzina e durante il riposo a letto
- l'aiuto nell'assunzione dei pasti
- l'aiuto e controllo per un'adeguata idratazione
- collaborazione durante le attività ricreative atte a favorire la socializzazione
- sorveglianza ed osservazione delle condizioni psicofisiche dell'ospite

Tutte le loro azioni sono riportate nel fascicolo personale dell'Ospite

### **Piani assistenziali individualizzati (PAI)**

L'équipe multidisciplinare in condivisione con l'Ospite e/o il parente, dopo aver valutato le condizioni generali, i bisogni sanitari, assistenziali, riabilitativi, relazionali dell'Ospite, elabora un progetto volto a mantenere stabile od a migliorare lo stato di benessere dell'Ospite.

Il P.A.I. è soggetto ad aggiornamento periodico, ogni 6 mesi o qualora si presenti un cambiamento sostanziale delle condizioni dell'Ospite, in modo da garantire la migliore qualità di vita possibile per ogni singola persona.

### **Assistenza Medica**

Il Medico di Medicina generale, di ogni Ospite, potrà esercitare la sua attività con un supporto logistico e infermieristico in caso di necessità, la guardia medica ed il servizio di emergenza territoriale 118 garantiscono l'assistenza nelle ore notturne e nei giorni festivi.

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale dell'Ospite, per cui i Medici ed il Direttore Sanitario si rendono disponibili a fornire tutti i chiarimenti necessari al paziente ed ai familiari, nel rispetto della privacy. Il Direttore Sanitario è responsabile dell'assistenza sanitaria e delle condizioni psicofisiche degli Ospiti, nonché dell'organizzazione degli interventi sanitari all'interno della Struttura.

### **Assistenza Infermieristica**

Nella nostra Struttura vengono accolti anziani con pluripatologie croniche, anche complesse e con vari gradi di disabilità. Frequenti sono le riacutizzazioni della malattia di base e talora le complicanze, per cui gran parte degli ospiti devono essere monitorati attentamente.

Il servizio infermieristico è effettuato da Infermieri che collaborano con il Medico Curante e il Direttore Sanitario per garantire lo stato di salute e il benessere degli Ospiti; si occupano della preparazione e della somministrazione delle terapie, delle medicazioni di ogni tipo di lesione cutanea, dei prelievi e dell'invio degli esami ematochimici e di laboratorio, della determinazione della glicemia, della gestione dell'alimentazione enterale tramite sondino o PEG nel caso in cui non sia più possibile l'alimentazione per via orale; controllano i parametri vitali ed attuano tutti gli interventi necessari al mantenimento e al recupero della salute. In caso di richiesta di visita specialistica da parte del Medico Curante, prenotano sia la visita sia il trasporto, previa informazione ai parenti.

### **Attività di animazione**

Quest'attività è svolta da un Animatore o da un Educatore.

Finalità dell'intervento di animazione non è solo il semplice svago ma il benessere psichico dell'Ospite, facendo in modo di renderlo ancora protagonista della propria vita, risorsa per sé e per gli altri, nonostante i limiti di autosufficienza dovuti a problemi fisici e/o mentali.

A tal scopo la figura dell'Animatore ascolta e valorizza le capacità specifiche e il vissuto della persona; non la considera solo come fruitrice di un servizio ma ne favorisce la partecipazione attiva.

L'Animatore lavora con l'obiettivo di creare un clima sereno, facilitando l'instaurarsi di relazioni positive, facendo da "legante" tra l'Ospite e l'intera comunità in cui esso è inserito, sostenendo anche il contatto con familiari e amici.

Ciò contribuisce al benessere dell'Ospite e dei suoi cari, ma permette anche all'Animatore di conoscere meglio la persona per instaurare una proficua relazione.

L'animatore organizza e propone attività orientate alla stimolazione cognitiva, fisica, creativa e alla socializzazione. Può trattarsi di: lettura di giornali o libri, enigmistica, attività di carattere ludico, laboratori artistici, oppure ascolto della musica, visione di un film, partecipazione a uno spettacolo teatrale.

Particolare risonanza viene riservata alle ricorrenze con feste, mostre, manifestazioni, gite all'esterno, grazie anche al prezioso contributo del Volontariato.



### **Attività fisioterapica**

L'assistenza riabilitativa ha come obiettivo il mantenimento e il recupero delle capacità residue dell'Ospite. Le attività motorie riabilitative sono svolte da fisioterapisti, che in riferimento alla diagnosi ed alle prescrizioni mediche, con la collaborazione dell'equipe multidisciplinare della struttura, elaborano e attuano un programma riabilitativo, con interventi individuali e/o di gruppo. Il servizio collabora con i Medici Curanti proponendo loro gli ausili utili all'Ospite e controllandone il funzionamento.

La Struttura è dotata di una palestra attrezzata dove vengono svolte attività di gruppo.



### **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Ogni Ospite può ricevere l'assistenza religiosa dal Ministro del Culto cui appartiene. La Struttura è dotata di un'ampia Cappella, dove il sabato pomeriggio alle ore 16,00, un Sacerdote celebra la Santa Messa; l'assistenza religiosa è garantita a tutti coloro che lo desiderano. Altre attività spirituali legate al calendario liturgico sono disposte dal Presidente, Parroco della Parrocchia Santa Maria Assunta di Chivasso.

### **SERVIZIO DI VOLONTARIATO**

All'interno della Struttura operano i volontari della Associazione AVULSS di Chivasso che coadiuvano gli operatori nella somministrazione dei pasti, effettuano accompagnamenti all'esterno, intrattengono gli ospiti in particolari occasioni e festeggiano con loro i compleanni; offrono collaborazione al servizio di animazione della Struttura, ed organizzano momenti di spiritualità.

### **APPALTO DEI SERVIZI**

I servizi sono affidati ad una Cooperativa in sistema *global service*.

### **TUTELA DELLA PRIVACY**

All'atto della domanda d'inserimento nel Presidio viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003. Inoltre, il personale dell'Opera Pia Clara è tenuto alla massima riservatezza relativamente ai dati ed alle informazioni riguardanti i nostri Ospiti.

<b>SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE</b>		
Totale posti letto 72 distribuito sui tre nuclei	n° operatori	Turni
	6	6,00 - 14,00
	1	6,00 - 13,30
	1	6,30 - 12,30
	3	14,00 - 22,00
	3	14,00 - 21,30
	1	16,00 - 21,00
	2	22,00 - 6,00
n. operatori in organico 28		
<b>SERVIZIO INFERMIERISTICO</b>		
distribuito sui tre nuclei	n° operatori	Turni
Coordinamento infermieristico infermieri in organico 6	1	6,00 - 14,00
	1	14,00 - 21,30
	1	0,00 - 7,30
		30 ore settimanali
<b>SERVIZIO FISIOTERAPICO</b>		
distribuito sui tre nuclei		fascia oraria
fisioterapisti in organico 2	1	9,00 - 12,00
	1	15,00 - 18,00
<b>SERVIZIO ANIMAZIONE</b>		
distribuito sui tre nuclei		fascia oraria
figure in organico 1	1	8,30 - 12,30
	1	14,30 - 18,30
<b>SERVIZIO RECEPTION</b>		
figure in organico 3	n° operatori	fascia oraria
	1	9,00 - 13,00
	1	15,00 - 19,00
<b>SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE</b>		
pulizie generali	n° operatori	Turni
	2	7,30 - 11,30
	1	8,00 - 11,30
lavaggio stoviglie	1	12,30 - 15,00
figure in organico 6	1	18,00 - 21,00
<b>SERVIZIO LAVANDERIA</b>		
figure in organico 1		fascia oraria
	1	7,30 - 11,30
	1	15,00 - 17,00
<b>SERVIZIO RISTORAZIONE-CUCINA</b>		
figure in organico 2		fascia oraria
	1	7,30 - 11,30
	1	15,30 - 18,30
<b>SERVIZIO MANUTENZIONE</b>		
Figure in organico 1	1	9,00 - 13,00

## ULTERIORI INFORMAZIONI

### L'INSERIMENTO

L'inserimento avviene previo incontro con il Direttore di Struttura che darà informazioni dettagliate sul presidio e sui servizi offerti; consegnerà la carta dei servizi ed accompagnerà il futuro ospite e/o i loro familiari per una visita guidata.

Il Direttore Sanitario valuterà la documentazione clinica e, se necessario, effettuerà una visita pre-ricovero al domicilio dell'ospite o presso altro presidio.

Le richieste possono pervenire:

- dall'Ospite
- dai parenti dell'Ospite o tutore
- dai Servizi sociali del Territorio
- dalle UVG delle ASL convenzionate con la Struttura

### LA LISTA D'ATTESA

È possibile inserirsi in lista d'attesa anche telefonicamente, in seguito vengono forniti alcuni moduli da compilare:

- domanda d'inserimento
- consenso al trattamento dei dati personali
- questionario sanitario da compilare a cura del medico

e inoltre l'elenco dei documenti richiesti e il corredo consigliato.

### IL CONTRATTO

Al momento dell'inserimento è richiesta la sottoscrizione del contratto che contiene:

- il regolamento di struttura
- regole di inizio e termine del rapporto
- dati anagrafici e importo retta
- nota informativa sui servizi sociali, sulla retta ed eventuali extra.

### DENARO E OGGETTI PREZIOSI

La Direzione consiglia di non portare in Struttura oggetti di valore e denaro.

E' possibile conservare tali oggetti nella cassaforte dell'amministrazione, previa autorizzazione della Direzione.

L'Ente non risponde di oggetti o denaro conservati in camera

### LA POSTA

Il personale di reception ha l'incarico di consegnare la posta degli ospiti in arrivo compilando l'apposito registro e raccoglie la posta in partenza. Le cassette postali più vicine sono situate nei pressi della stazione ferroviaria di fronte alla struttura.

## ORARIO DI VISITA

L'orario del servizio di reception e quindi di visita agli ospiti è il seguente: dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 19,00; per l'ingresso in orari diversi da quelli indicati occorre fare richiesta specifica in Direzione che a Suo insindacabile giudizio rilascerà l'autorizzazione. Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante le fasi di esecuzione dell'igiene degli Ospiti, di non interferire con le attività degli operatori durante la somministrazione dei pasti, di non sostare nelle vicinanze del carrello porta vivande. Compatibilmente con lo stato di salute e il parere medico, gli Ospiti autosufficienti possono uscire liberamente dalla Struttura, quelli non autosufficienti possono uscire se accompagnati; in ogni caso è sempre necessario preavvisare il personale preposto.

## SERVIZI ESTERNI

Sono disponibili senza costo aggiuntivo alcuni servizi come piccole commissioni o acquisti, brevi accompagnamenti, prenotazione visite e trasporti, agevolazione nelle pratiche per richiesta ausili, convenzione, invalidità.

## DIVIETO DI FUMO

All'interno della struttura è severamente vietato fumare.

# LA QUALITÀ

## COME INTENDERE LA QUALITÀ

La Carta dei Servizi prende in considerazione i due punti fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come viene percepita dall'Ospite e dalle famiglie
2. la qualità così come prodotta (*standard di qualità*)

### Punto 1

Gli strumenti che utilizziamo per rilevare la qualità percepita dal cliente nel processo di erogazione del servizio sono:

- il questionario di soddisfazione del cliente ed elaborazione dei dati raccolti
- elaborazione statistica dei reclami ricevuti

### Punto 2 "standard di qualità"

Nella tabella seguente vengono illustrati gli standard di qualità intesi come livelli qualitativi medi nel raggiungimento degli obiettivi che il servizio s'è posto. A partire da questi sono stati individuati una serie di indicatori

Flessibilità	<i>Orari di visita flessibili</i>	<i>si</i>
	<i>Uscita dell'ospite dalla struttura</i>	<i>si</i>
Individualizzazione degli interventi	<i>Presenza di progetti individualizzati</i>	<i>si</i>
	<i>Trattamento alberghiero personalizzato</i>	<i>si</i>
	<i>Dimissione accompagnata da relazione socio-sanitaria</i>	<i>si</i>
	<i>Possibilità di assentarsi dalla struttura</i>	<i>si</i>
	<i>Personalizzare la propria camera</i>	<i>si</i>
Professionalità	<i>Protocolli e procedure relative alle pratiche assistenziali</i>	<i>si</i>



<i>d'intervento</i>	<i>Partecipazione del personale a corsi di aggiornamento</i>	<i>si</i>
	<i>Presenza di coordinatore infermieristico</i>	<i>si</i>
	<i>Presenza di coordinatore OSS</i>	<i>si</i>
	<i>Presenza di coordinatore dei servizi</i>	<i>si</i>
	<i>Presenza del servizio di fisioterapia e palestra</i>	<i>si</i>
	<i>Presenza del servizio di animazione</i>	<i>si</i>
	<i>Rispetto della privacy</i>	<i>si</i>
	<i>Cortesìa e disponibilit� nel l'approccio con l'ospite</i>	<i>si</i>
<i>Servizio alberghiero</i>	<i>Disponibilit� di camere singole con servizi e supporto TV</i>	<i>si</i>
	<i>Disponibilit� di camere doppie con servizi e supporto TV</i>	<i>si</i>
	<i>Pulizia quotidiana di tutti gli ambienti</i>	<i>si</i>
	<i>Servizio parrucchiere</i>	<i>si</i>
	<i>Servizio pedicure</i>	<i>si</i>
	<i>Presenza di pi� TV nei vari locali collettivi</i>	<i>si</i>
	<i>Presenza di men� approvati dall'ASL</i>	<i>si</i>
	<i>Presenza di pi� alternative nel men� del giorno</i>	<i>si</i>
	<i>Presenza di sistema di condizionamento d'aria nei locali</i>	<i>si</i>
<i>Informazione</i>	<i>Presenza di segnaletica informativa su tutta la struttura</i>	<i>si</i>
	<i>Presenza di locandine con programma di animazione settimanale</i>	<i>si</i>
	<i>Disponibilit� negli uffici di direzione ed amministrativi</i>	<i>si</i>
	<i>Presenza di orari dei servizi esposti</i>	<i>si</i>
<i>Apertura Sul territorio</i>	<i>Utilizzo dei servizi interni alla struttura da parte di esterni</i>	<i>si</i>
	<i>Incontri con associazioni</i>	<i>si</i>

## PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

Il Presidente, i Consiglieri, la Direzione vigilano costantemente sulla qualit  delle prestazioni erogate, nella continua ricerca di un progressivo miglioramento dei servizi offerti agli Ospiti.

## TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'OSPITE

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Ospite si realizzano attraverso:

- o Un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalit  di accesso;
- o La rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- o Il monitoraggio della qualit  percepita;
- o I suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza della Struttura e delle prestazioni alle esigenze dell'Ospite.

Una particolare modalit  di tutela dell'Ospite consiste nella promozione, da parte della Direzione, di periodiche azioni di "controllo qualit " (questionari, interviste, monitoraggio interno ecc...)

## IDENTIFICAZIONE DEGLI ASPETTI OGGETTO DI PARTICOLARE ATTENZIONE

- L'adeguatezza dell'assistenza
- l'adeguatezza dei rapporti con il personale
- le condizioni igieniche
- la qualità del vitto
- il comfort alberghiero
- l'adeguatezza delle informazioni fornite
- l'organizzazione del Presidio

## RECLAMI

I reclami e le segnalazioni di disservizio devono essere inviati al Direttore della Struttura, che ha il compito di prendere i provvedimenti del caso e rispondere per scritto entro i 15 gg successivi al ricevimento della segnalazione. Alcuni Consiglieri sono incaricati di monitorare ed esaminare periodicamente gli eventuali reclami e i provvedimenti relativi.

## RETTE DI DEGENZA

Ospiti in convenzione con l'ASL				
Livelli di intensità assistenziale	Camera	Quota ASL	Quota Ospite	Retta totale giornaliera
Bassa	Doppia	€ 35,78	€ 35,78	€ 71,56
Medio bassa	Doppia	€ 36,50	€ 36,50	€ 73,00
Media	Doppia	€ 38,68	€ 38,68	€ 77,36
Media alta intensità	Doppia	€ 44,00	€ 44,00	€ 88,00
Alta intensità	Doppia	€ 47,87	€ 47,87	€ 95,73
Alta incrementata	Doppia	€ 52,22	€ 52,22	€ 104,44
Ospiti non convenzionati con l'ASL				
Livelli di intensità assistenziale	Camera	Retta giornaliera		
Bassa	Doppia	€ 71,56		
Medio bassa	Doppia	€ 73,00		
Media	Doppia	€ 77,36		
Media alta intensità	Doppia	€ 88,00		
Alta intensità	Doppia	€ 95,73		
Alta incrementata	Doppia	€ 104,44		
<b>Spese extra</b>				
La camera singola prevede un incremento della retta giornaliera di € 10,00.				
Per il servizio parrucchiera e pedicure; lavanderia e stireria, si rimanda al paragrafo corrispondente.				
I trasporti in ambulanza programmati, se non autorizzati preventivamente dall'ASL, sono a carico dell'ospite.				
I Farmaci non forniti dal S.S.N e presidi per l'incontinenza extra fornitura, sono a carico dell'ospite.				

## ASPETTI ORGANIZZATIVI

Al Consiglio di Amministrazione e al Presidente spettano le funzioni di indirizzo generale, di amministrazione e di verifica. Le funzioni direttive sono affidate al Direttore che cura gli aspetti organizzativi, promuove attività e verifica i risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi assegnati ed agli indirizzi impartiti dal Consiglio di Amministrazione. Il Direttore Sanitario, risponde degli aspetti sanitari generali della struttura sovrintende all'organizzazione delle attività sanitarie.

All'interno della Struttura operano diverse figure professionali, quali : impiegata amministrativa, infermieri, fisioterapisti, logopedista, educatore professionale, psicologo, operatori socio sanitari, operatori addetti al servizio alberghiero.

<b>CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA</b>	
<b>La persona ha diritto</b>	<b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimento della persona anziana, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libertà di scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghetizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana



**FONDAZIONE OPERA PIA E. CLARA ONLUS**  
VIA ITALIA N.14  
10034 CHIVASSO  
TEL. 011 9114424  
[info@operapiaclara.com](mailto:info@operapiaclara.com)

