



**FONDAZIONE
CASA DI RIPOSO DI GATTINARA
ENTE DI TERZO SETTORE**

**Via F. Patriarca, 20
13045 Gattinara (Vc)**

E-mail: direzione@casadiriposodigattinara.it

CARTA DEI SERVIZI

La Presidente
Elisa Roggia



Ultimo aggiornamento: DICEMBRE 2023



TIPOLOGIA E MISSION

La Fondazione Casa di Riposo di Gattinara, eretta ad Ente Morale (IPAB) nel 1949, è stata riconosciuta come Fondazione - ente di diritto privato, senza fini di lucro - con provvedimento n. 896 del 6 dicembre 2016. E' una struttura residenziale per anziani, autorizzata al funzionamento in via definitiva, con Deliberazione dell'ASL VC n. 00931 del 13 novembre 2013 e accreditata, con Deliberazione dell'ASL VC n. 01041 del 19 dicembre 2013, per n. 41 posti letto, di cui n. 21 per Ospiti parzialmente autosufficienti (R.A. = Residenza Assistenziale) e n. 20 per Ospiti non autosufficienti (R.S.A. = Residenza Sanitaria Assistenziale).

La finalità della Fondazione Casa di Riposo di Gattinara è di soddisfare, attraverso progetti individualizzati (PAI) e nel rispetto della normativa vigente, i bisogni assistenziali, sanitari, affettivi, ludici, di socialità, nonché di promuovere il patrimonio culturale, politico e religioso di ogni singola persona, per conservare e, se possibile recuperare, il **BENESSERE PSICOFISICO**.

Il modello organizzativo e gestionale della Fondazione Casa di Riposo di Gattinara è incentrato sul **metodo multidisciplinare e sul lavoro di rete con i servizi territoriali**.

DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE D'INSERIMENTO PER OSPITI IN REGIME PRIVATO.

Per richiedere l'accesso alla lista di attesa occorre presentare:

- Domanda di accoglienza, indicando i dati del richiedente e del garante che assume la responsabilità per il richiedente in caso di suo impedimento.
- Scheda informativa sanitaria (DGR 25-12129), compilata dal proprio medico di medicina generale.

La Fondazione Casa di Riposo di Gattinara, attraverso i suoi organismi deputati, recepisce le domande presentate e le inserisce nella lista di attesa, sulla base dei seguenti criteri:

- attribuzione, seppur provvisoria, al nucleo RSA o RA, sulla base della certificazione del medico curante e delle informazioni fornite all'atto della domanda;
- ordine cronologico;
- precedenza ai cittadini di Gattinara;
- compatibilità di genere e di patologia.

L'eventuale rifiuto, o impossibilità da parte dell'Ospite all'inserimento nella Fondazione Casa di Riposo, dovrà essere comunicata dall'interessato entro le 24 ore dalla chiamata. Scaduto tale termine, l'Ente sarà libero di procedere all'ammissione del richiedente successivo. Gli inserimenti

nella struttura avverranno dietro presentazione dell'apposita modulistica e la data d'ingresso verrà concordata con il Direttore di Struttura.



Al momento dell'inserimento occorre presentare i seguenti documenti:

- Contratto di inserimento.
- Dichiarazione relativa al trattamento dei dati personali
- Documento d'identità del richiedente (fotocopia fronte e retro) in corso di validità e aggiornato.
- Codice fiscale del richiedente.
- Tesserino sanitario (fotocopia) del richiedente.
- Tesserino di esenzione ticket.
- Certificazione sanitaria, compilata dal proprio medico curante.
- eventuali cartelle cliniche, prescrizioni mediche o dietetiche, lettere di dimissioni relative a precedenti ricoveri ospedalieri.

Per ogni Ospite, dopo alcune settimane di osservazione, viene redatto dall'Equipe Multiprofessionale, il Progetto Assistenziale Individuale (PAI), sulla base delle schede di valutazione previste dalla normativa regionale. La verifica dei PAI degli ospiti è semestrale.

LA DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE D'INSERIMENTO PER OSPITI IN REGIME CONVENZIONATO.

Gli Ospiti non autosufficienti convenzionati vengono inseriti tramite l'ufficio distrettuale U.V.G. dell'ASL, previo contatto con il Direttore di Struttura, il quale predispone la data d'inserimento in accordo con l'Ospite e/o i familiari. L'ASL fornisce alla struttura il PAI e il Progetto Residenziale compilato dalla Commissione UVG. La verifica dei PAI degli ospiti in convenzione è semestrale ed avviene sotto la supervisione del Direttore sanitario.

Per ottenere la convenzione, deve essere presentata domanda all'Unità di Valutazione Geriatrica del distretto di residenza, su appositi moduli da ritirare presso gli Uffici distrettuali. L'UVG effettuerà al domicilio dell'anziano o presso la RSA se ricoverato, una valutazione sanitaria, tramite un Medico geriatra che rileverà, utilizzando le scale di valutazione previste dalle disposizioni regionali, le condizioni sanitarie e il grado di autosufficienza del soggetto, al fine di attribuirgli l'appropriato livello assistenziale.

Un'ulteriore valutazione sarà effettuata da un'Assistente Sociale dell'Ente Gestore dei servizi socio assistenziali, in base al reddito, alle condizioni abitative, alla presenza o meno di altre risorse

assistenziali, ecc. La somma dei punteggi ottenuti nelle valutazioni sanitaria e sociale, determinerà la posizione del soggetto nella graduatoria dei candidati per l'accesso in struttura.

LA TUTELA DELLA PRIVACY (R.E. 2016/679)

In relazione al trattamento dei dati personali, s'informa che:

- l'Ente applica la normativa sulla privacy (R.E. 2016/679);
- non verranno comunicati a terzi ma utilizzati esclusivamente dall'Ente per gestire la pratica di ammissione e inserimento dell'ospite nella struttura;
- saranno messi a disposizione, se richiesti, ai funzionari di Enti autorizzati ed a personale direttamente autorizzato al controllo e vigilanza delle Case di Riposo;
- gli archivi e la banca dati degli Ospiti, nonché l'indirizzario dei parenti, sono depositati e custoditi a norma di legge.

ORIENTERING , COLLOCAZIONE E DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI

La Fondazione Casa di Riposo di Gattinara è ubicata nel centro storico della cittadina di Gattinara, in via F. Patriarca n. 20, in prossimità della stazione degli autobus, dell'Ufficio Postale, degli ambulatori medici, del parcheggio di piazza Castello e della parrocchia. La posizione centrale favorisce la fruizione dei diversi servizi e un'integrazione nel tessuto sociale degli Ospiti.

TIPOLOGIA DELLE CAMERE RESIDENZIALI

Le camere sono in prevalenza a due letti, alcune a un letto, altre e a tre letti; sono dotate di arredo moderno, con prevalenza di letti a movimentazione elettrica e organizzate in modo da garantire il massimo confort agli Ospiti.



STAFF DIRIGENZIALI E OPERATIVI

La Fondazione Casa di Riposo dispone del seguente personale:

- **Direttore della Struttura:** assicura il coordinamento gestionale ed organizzativo complessivo, verifica il raggiungimento degli obiettivi, vigila sulla qualità del servizio.
- **Direttore Sanitario:** si occupa di supervisionare i servizi sanitari, farmaceutici, infermieristici e assistenziali degli ospiti convenzionati in alta intensità.
- **Medici di Medicina Generale (MMG):** sono responsabili dell'attività di diagnosi e cura degli Ospiti privati e convenzionati, dipendenti dall'Asl territorialmente competente.
- **Coordinatrice Infermieristica:** coordina l'attività sanitaria assistenziale ed alberghiera del presidio rispondendo alla direzione del buon funzionamento dei servizi.

- **Infermieri:** erogano prestazioni sanitarie su indicazione del Medico (terapie iniettive, medicazioni, cateteri, alimentazione enterale o parenterale, ecc).
- **Operatori Socio-Sanitari (O.s.s.):** provvedono al sostegno e alla tutela della persona, aiutandola nelle diverse funzioni della vita quotidiana (assistenza all'alimentazione, alla pulizia personale, gestione dell'incontinenza, mobilitazione degli allettati, ecc).
- **Fisioterapista:** svolge attività di mantenimento o riabilitazione della motricità in generale e delle capacità psico-fisiche.
- **Animatrice:** svolge attività ludiche, occupazionali e d'intrattenimento.
- **Psicologa:** svolge attività diagnostiche e di supporto per i pazienti; attività di supporto per i parenti e gli operatori.
- **Podologo:** svolge la propria attività di trattamento per gli anziani che ne hanno un fabbisogno indicato dal medico

SERVIZI, INFORMAZIONI GENERALI E SPECIFICHE

I servizi erogati sono i seguenti:

Alloggio, riscaldamento, pulizie -- Servizio ristorazione attraverso una cucina interna che opera con un menù condiviso ed autorizzato dall'ASL, comprese eventuali diete speciali su prescrizione del Medico -- Servizio infermieristico, assicurato da Infermieri, -- Servizio di assistenza tutelare diretta all'ospite (come da parametri regionali), assicurato da personale appositamente qualificato -- Servizio amministrativo di segretariato sociale e di direzione di struttura -- Servizio manicure, pedicure, barbiere, parrucchiere -- Servizio per la riabilitazione fisioterapica, assicurato da Fisioterapisti -- Servizio di animazione, attività culturali e ricreative, assicurato da animatori, terapisti occupazionali o educatori professionali -- Servizio di direzione sanitaria -- Assistenza medica -- Fornitura di farmaci, protesi ed ausili tramite l'ASL- Servizi di Volontariato laddove disponibili

Sono a disposizione presso la struttura:



Salone polifunzionale per le attività ricreative e di socializzazione, soggiorni di nucleo, cucina per la produzione dei pasti forniti dalla ditta che gestisce il servizio, sala da pranzo presso una zona appositamente adibita del salone, una palestra attrezzata, una sala parrucchiere, un'infermeria e

ambulatorio medico, camere a uno, due letti e tre letti, due bagni assistiti, due uffici, sala di culto, camera mortuaria, cortile e giardinetto.

Le rette

Le rette degli ospiti in regime privato sono deliberate annualmente dal C.d.A. della Fondazione.

Le rette degli ospiti convenzionati sono approvate dagli organismi regionali dell'ASL.

In entrambi i casi le rette sono comunicate ai parenti su apposito modulo.

Non sono compresi nelle rette:

- l'acquisto dei medicinali fuori dal prontuario (farmaci di fascia C);
- le spese per visite specialistiche ed esami medici privati;
- le forniture protesiche e materiale sanitario non erogato dall'ASL;
- l'assistenza in caso di ricovero ospedaliero;
- le cure estetiche particolari (tinte, permanenti, ecc);
- il trasporto in autoambulanza per gli Ospiti inseriti in regime privato.

MODALITA' DI PAGAMENTO, TEMPI DI PREAVVISO E DI DISDETTA RECIPROCA

Le modalità di pagamento e le tariffe sono dettagliate nel modulo che viene consegnato durante i colloqui per l'inserimento. In linea generale s'informa che:

- L'Ospite s'impegna a corrispondere anticipatamente entro il giorno 5 di ogni mese, la retta di ricovero del mese stesso. Trascorso il termine sopra fissato se l'Ospite non avrà provveduto al pagamento della retta medesima, la Casa di Riposo, previo avviso, potrà deliberare le dimissioni dell'Ospite per morosità.
- In caso di allontanamento temporaneo dell'Ospite dalla struttura per ricovero ospedaliero, per ospitalità esterna o per altri motivi, il posto letto sarà garantito soltanto dalla continuità di versamento della relativa retta.
- In regime di convenzione la retta è a carico dell'Ospite al 50%. In regime privato la retta è totalmente a carico dell'Ospite.
- La Direzione informa gli Ospiti e/o i parenti circa gli eventuali aumenti di retta, derivanti dalle verifiche semestrali del Pai o da decisioni del CdA per quanto riguarda le rette private.
- Non è richiesto il versamento della cauzione.
- Gli Ospiti convenzionati e non, che necessitano d'integrazione della retta, possono inoltrare la richiesta all'Ente Gestore dei Servizi Socio Assistenziali.

PROGETTI DI CONTROLLO DELLA QUALITA'

- 1) Programmazione semestrale dei PAI e verifica periodica dell'applicazione corretta dei minutaggi (assistenziale, infermieristico, fisioterapico, ecc.) relativa agli Ospiti convenzionati e degli Ospiti privati.
- 2) Programmazione del controllo della qualità percepita dei servizi da parte degli Ospiti, dei parenti, dei volontari, attraverso l'utilizzo dei Questionari di Gradimento, disponibili

all'ingresso della struttura con le relative indicazioni esplicative. Viene redatto annualmente il report e gli interventi necessari a migliorare eventuali aspetti critici.

DIRITTI DEGLI OSPITI. CRITERI DI TUTELA E MODALITA' DI VERIFICA

- 1) **Diritto alla vita.** Diritto di ricevere la tempestiva e adeguata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentale per la vita.
- 2) **Diritto di cura e di assistenza.** Ogni persona ha diritto di essere curata con scienza e coscienza, nel rispetto delle proprie volontà. Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 al fine di assicurarne la continuità.
- 3) **Diritto di prevenzione.** A ciascuna persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi o danni alla salute o alla sua autonomia.
- 4) **Diritto di protezione.** Ogni persona ha diritto di essere difesa da speculazioni e raggiri.
- 5) **Diritto di parola e di ascolto.** Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.
- 6) **Diritto d'informazione.** Ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.
- 7) **Diritto di partecipazione.** Ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano. L'ospite è il protagonista del nostro servizio e ad esso dobbiamo offrire gli strumenti per favorirne la partecipazione attiva alla vita della Casa di Riposo, partecipazione che deve coinvolgere i familiari.
- 8) **Diritto di espressione.** Ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.
- 9) **Diritto di critica.** Ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.
- 10) **Diritto al rispetto e al pudore.** Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore.
- 11) **Diritto alla riservatezza.** Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.
- 12) **Diritto di pensiero e di religione.** Ogni persona deve poter esplicitare le sue vocazioni filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

La tutela dei diritti sopracitati è garantita dall'applicazione della normativa: rispetto del minutaggio in base al livello assistenziale sulla base dei criteri di valutazione, stesura e verifica semestrale dei PAI, rispetto dei Protocolli e delle schede applicative dei Protocolli, rispetto della normativa sulla Privacy, stesura del report annuale sulla qualità del servizio percepita.

RECLAMI E UFFICIO ASCOLTO DELL'UTENTE

Obiettivo della Fondazione Casa di Riposo di Gattinara è quello di rendere il soggiorno dell'anziano il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere tale obiettivo, l'Ospite e/o del familiare, oltre ad esprimere una valutazione sulla qualità dei servizi tramite l'apposito questionario, possono anche presentare l'eventuale reclamo in

forma scritta su carta libera. Eventuali segnalazioni verbali possono in ogni modo essere esposti al Direttore di Struttura.

NORME DI VITA COMUNITARIA E REGOLE GENERALI

Tutte le persone che vivono o frequentano la struttura sono tenute a rispettare le norme di civile convivenza, il reciproco rispetto e la reciproca comprensione, le regole, gli orari ed il contesto. Le norme di vita comunitaria sono esplicitate verbalmente durante il colloquio di pre-inserimento, In particolare si ricorda che:

- I visitatori possono introdurre alimenti extra a condizione che siano autorizzati dall'Infermiera. In ogni caso, gli alimenti devono essere in confezione monodose e non possono essere conservati aperti negli armadi o nei comodini. Non si possono conservare alimenti nelle celle frigorifere della struttura, né introdurre apparecchiature elettriche non autorizzate;
- L'Ospite in grado di deambulare in modo autonomo può uscire non accompagnato solo se autorizzato in forma scritta (liberatoria) dai parenti e con il consenso dell'Infermiera o della Oss. in servizio che verifica l'assenza di problemi sanitari.
- E' vietato introdurre bevande alcoliche;
- E' vietato fumare;
- E' vietato introdurre medicinali senza prescrizione medica e senza informare l'Infermiera;
- E' vietato introdurre animali;
- La Direzione non risponde per eventuali furti o smarrimento di denaro, valori, oggetti preziosi;
- La Direzione si riserva di disporre il trasferimento in altra camera nel caso insorgessero problemi d'incompatibilità tra Ospiti o in caso di esigenze organizzative;
- I familiari e i visitatori devono attenersi alle regole della struttura e non devono interferire con il lavoro degli operatori.

ORARI DI VISITA

Orario di visita per tutti i giorni dell'anno: 09.30-11,30; 14,30-17,30.

Sarà fatta eccezione, su autorizzazione della Direzione, di accedere alla struttura in altri orari. Per motivi organizzativi e di igiene, la Direzione chiede che durante i pasti siano presenti solo i parenti coinvolti direttamente nelle operazioni di somministrazione e autorizzati dall'Infermiera.

Eventuali avvalimenti di persone estranee all'organizzazione della struttura, per compagnia all'Ospite, vanno preventivamente concordati con la Direzione. In ogni caso la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata a prestare compagnia all'Ospite.

ATTIVITA' RICREATIVE ED ASSIMILATE



L'animazione è prevista tutti i giorni da Lunedì a Venerdì. Vengono attivati idonei interventi per la socializzazione degli Ospiti, promuovendo l'apertura verso i familiari e la popolazione, nella logica della massima integrazione con il territorio per prevenire ogni forma di emarginazione, per favorire il recupero o il mantenimento delle capacità residue psicofisiche ed una normale vita di relazione nel rispetto della personalità di ciascuno.

Quanto sopra menzionato viene svolto da personale qualificato e si identifica in: laboratori di attività manuale e pratica, laboratori cognitivi, attività ludiche, feste in occasione dei compleanni, feste varie, danze e musica.

Il diritto al culto viene rispettato attraverso la programmazione mensile di celebrazioni religiose.

ATTIVITA' DI VOLONTARIATO

Al momento della redazione della presente Carta dei Servizi non sono disponibili convenzioni con enti di volontariato. Tuttavia è presente presso la direzione un registro dei volontari, come da Statuto, ove vengono registrati i singoli volontari.

I volontari erogano prestazioni gratuite integrative e non sostitutive di socializzazione, di ascolto, di liturgia. Le attività sono coordinate dal Direttore di Struttura.

ASSISTENTI FAMILIARI

L'accesso in struttura per prestazioni private richieste dai familiari deve essere concordato con la Direzione, la quale deve darne autorizzazione nominativa scritta con indicazione di giorni ed orari, previa verifica degli adempimenti fiscali e degli obblighi assicurativi. Tali prestazioni devono avere carattere straordinario. Anche la presenza di parenti oltre l'orario di apertura al pubblico deve essere autorizzata per iscritto dalla Direzione.

DOVE SIAMO

La Casa di Riposo di Gattinara è ubicata nel centro storico di Gattinara, in via F. Patriarca, 20, in prossimità della Parrocchia, dei principali servizi, del parcheggio e dei negozi.

UFFICI E ORARI

La Segreteria è aperta nei seguenti orari:

- Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 17.00



Nel Regolamento di Struttura, consegnato all'Ospite o ai familiari al momento dell'inserimento, sono specificate ulteriori regole.