#ABILITA
ROBOTICS HEALTHCARE

Carta dei servizi

Habilita
Robilante
RSA

Aggiornata al giorno **21/09/2022** e soggetto a variazioni.
Per ulteriori informazioni rivolgersi direttamente al personaledi segreteria.

email direzione.robilante@habilita.it
email accettazione.robilante@habilita.it

Sommario

Premessa 3
Presentazione 4
Il gruppo habilita 5
Linee guida 6
Presentazione della residenza 7
Caratteristiche generali 7
Ammissione ed ingresso degli Ospiti 7
Inserimento nella Residenza 9
Giornata tipo 10
L'Équipe assistenziale 12
Assistenza alla persona 12
Assistenza infermieristica 13
Assistenza medica 13
Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico 14
Animazione 15
Direzione 15
Servizi aggiuntivi 15
Assistenza religiosa 16
Servizio amministrativo e centralino 16
Servizio bar e giornali 16
Servizio parrucchiere/barbiere 17
Ristorazione 17
Pulizia 17
Lavanderia, stireria e guardaroba 18
Televisione 18
Assistenza specialistica, diagnostica e ausili 18
Farmaci 19
Pannoloni 19
Servizio trasporti 19
Servizio mortuario 20
Servizi a pagamenti 20
Volontari 20
Introduzione agli standard e modalità di verifica 21
Decalogo dei diritti degli Ospiti 21
Il trattamento dei dati personali 23
Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria 23
Presenza dei familiari 24
Pratiche amministrative 24
Permessi uscite e libertà personali 25
Meccanismi di tutela e verifica 25
Normativa di riferimento 27
Come raggiungere la Residenza 28
Orari 29
Staff dirigenziale ed operativo 29
Rette 30

Premessa

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

"Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell'Anziano"

Recita, nella raccomandazione n° 34:

"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."

Presentazione

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.
I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.
La CARTA DEI SERVIZI della RSA Padre Fantino non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Struttura, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro famigliari.

01/08/2022

Istituto Climatico Robilante
La Direzione di Struttura
Dott. Michele Crecchi

Il Gruppo Habilita

Il Gruppo Habilita trova le sue radici nel 1979, anno di inizio delle attività del Centro Iperbarico di Zingonia che, in breve tempo, diventa la struttura di riferimento tecnico sanitario per lo sviluppo e la diffusione in Italia di tale metodica (oltre 15.000 pazienti intossicati trattati a livello nazionale) in 40 anni di attività.

Nel 2004 viene realizzata a fianco dell'Istituto Iperbarico la prima clinica riabilitativa e relativo poliambulatorio, entrambi accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale.

Dal 2005 al 2015 si susseguono le acquisizioni di altri presidi tra poliambulatori, ospedali, residenze sanitarie, laboratori e punti prelievo.

Nel 2016 si allargano i confini del gruppo nell'ambito chirurgico e viene acquisita la Casa di Cura I Cedri di Fara Novarese, in Piemonte e nel 2018 Habilita acquisisce la Casa di Cura Villa Igea ad Acqui Terme, in provincia di Alessandria. Nel 2022 entra a far parte del gruppo l'Istituto Climatico di Robilante.

Attualmente il Gruppo Habilita dispone di 550 posti letto, un laboratorio analisi che esegue 2 milioni di esami all'anno, 4 poliambulatori, 10 robot riabilitativi, 6 risonanze magnetiche, 5 camere iperbariche ed effettua ogni anno 600 interventi di chirurgia refrattiva e 4.000 interventi di protesi articolari.

La struttura di Zingonia è poi riconosciuta come Istituto ad Alta Complessità per la Regione Lombardia, ed è dotata di Sistema di Gestione di Qualità certificato UNI EN ISO 9001-2008.

Oltre 1.200 persone contribuiscono quotidianamente con dedizione all'attività delle nostre strutture mettendosi a disposizione dei pazienti.

La normativa regionale definisce la **Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)** come una struttura a prevalente valenza sanitaria per persone che non sono assistibili a domicilio e che richiedono un livello medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) integrato da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera.
I servizi erogati nella Struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai **bisogni** non solo **sanitari**, ma anche **sociali, relazionali, culturali e riabilitativi** dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".
È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. *Operare all'interno della sfera di autonomia residue dell'Anziano:*
   l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.
2. *Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe*, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.
3. *Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati*, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.
4. *Considerare la RSA come un sistema aperto*, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.
5. *Operare attraverso un lavoro d'équipe:*
   una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

Caratteristiche generali

La RSA Istituto Climatico Robilante, con determina del Direttore Generale dell'ASL CN 1 Determinazione n. 00001187 del 09/07/2019 è autorizzata al funzionamento ed accreditata e dispone di n. 20 posti letto R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale).
Nella Residenza vengono garantiti i seguenti servizi:

- alberghieri: ristorazione, pulizia e lavanderia;
- assistenziali: assistenza tutelare, attività ricreative, culturali e di animazione, sostegno psicologico;
- sanitari: assistenza infermieristica, riabilitativa, farmaceutica e medicina generale;
- amministrativi: segretariato sociale, URP.

La struttura è organizzata in 1 nucleo da 20 posti letto al primo piano padiglione A.
La Residenza è dotata di camere doppie e singole arredate in stile alberghiero, predisposizione per TV e dotate di pulsante di chiamata per emergenze.
Se lo gradisce, previo consenso della Direzione, l'Ospite potrà inserire suppellettili, quadri ed altro a Lui particolarmente graditi, in modo da personalizzare la propria camera, compatibilmente con le esigenze dell'eventuale compagno di stanza.

Ammissione ed ingresso degli Ospiti

L'inserimento degli Ospiti non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, in regime di accreditamento, viene predisposto in collaborazione con l'Unità di Valutazione Geriatrica dell'A.S.L. CN 1, che periodicamente effettua le valutazioni volte a verificare le condizioni di accoglienza e di permanenza nella struttura.
La residenza recepisce la documentazione predisposta dall'Unità di Valutazione Geriatrica ed elabora il
Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) come da D.G.R.

N°42-8390 del 10.03.2008, D.G.R. 69481 del 02.08.2010 e s.m.i.
Le domande devono essere presentate su apposito modulo, presso la Sportello Unico di Borgo San Dalmazzo: Piazza Don R. Viale, 2 (ASLCN1 - U.V.G.) nei seguenti giorni ed orari: lunedì 8.30-12.30 - giovedì 8.30-12.30, oppure altri sportelli siti nel territorio ASLCN1
Per l'ammissione degli Ospiti, ai posti letto non convenzionati, la valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza sono affidate al giudizio insindacabile dell'Unità di Valutazione Interna, costituita dal Direttore della Residenza e dall'infermiere, la quale provvederà a valutare le condizioni di permanenza, le esigenze specifiche e dirette di assistenza dei futuri Ospiti.
Si ricorda che, secondo le normative della legge in vigore, per gli Ospiti non convenzionati l'assistenza medica dovrà essere garantita dal proprio medico di base.
La Residenza offre inoltre **ricoveri temporanei**, sono posti individuati nella Struttura residenziale che non prevedono permanenze definitive nel tempo; hanno lo scopo di fornire assistenza in seguito a dimissioni ospedaliere che necessitano ancora di un certo grado di protezione, oppure di garantire un periodo di riposo alle famiglie che scelgono di accudire il proprio congiunto e di non ricorrere al ricovero definitivo ma che improvvisamente non possono per motivi di salute o motivi contingenti provvedere all'assistenza dell'anziano.
Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Parente Delegato, il Regolamento di gestione della Residenza del quale viene consegnata copia.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:
- certificato di residenza o autocertificazione;
- documento di identità valido;
- copia del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato di esenzione ticket e/o invalidità;
- valutazione e progetto U.V.G.;
- prescrizione della terapia in atto;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la

insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;
- certificato del medico curante, circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);
- prescrizione farmacologica da parte della struttura dalla quale l'Ospite proviene o da parte del Medico Curante;
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo ai 12 mesi precedenti);
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e pannoloni.

Si richiede inoltre di:

- fornire i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- fornire eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatori etc.);
- depositare i recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente;
- contrassegnare tutti gli indumenti con il numero assegnato.

Prima dell'ingresso definitivo dell'Ospite, il Direttore con il Coordinatore infermieristico ed eventualmente la presenza della Psicologa, si occuperanno di svolgere un colloquio preliminare con i familiari o i delegati, durante il quale si procederà alla compilazione della modulistica, al fine di raccogliere il maggior numero di informazioni sulle condizioni sanitarie ed assistenziali, esigenze ed abitudini del nuovo arrivato, al fine di favorire l'inserimento e l'adattamento alla vita di comunità. La lista d'attesa viene redatta seguendo l'ordine d'arrivo delle domande.

Inserimento nella Residenza

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e

la socializzazione con gli altri Ospiti ed evitare l'isolamento.

Il personale infermieristico prende contatto con il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare. In questa fase vengono compilate la Scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie per impostare il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

Giornata tipo

07.00 - 08.00 Sveglia. Gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre.
Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono per regole rigide e uguali per tutti.

08.00 - 09.00 Colazione. Di norma è servita nella sala da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.

Fino alle 9.00 Le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona.

Dalle 09.30 Esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, trattamenti infermieristici e riabilitativi, visite mediche, interventi programmati nei piani di lavoro; gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.

12.00 – 13.00 Pranzo.

13.00 - 15.00 Gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.

Dalle 15.00	Inizia l'alzata degli Ospiti.
15.00 - 18.00	Gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative.
16.00	Distribuzione della merenda.
18.00 - 19.00	Distribuzione della cena agli Ospiti.
Dalle 19.30	Gli Ospiti possono intrattenersi nei soggiorni per momenti di svago - TV, conversazioni varie mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.
Dalle 20.00	Preparazione per la notte per gli Ospiti che desiderano andare a letto.

L'Équipe assistenziale

All'interno della Residenza è presente una équipe Assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore di Comunità Socio Sanitaria
- Direttore Sanitario
- Coordinatore infermieristico
- Fisioterapista
- Psicologo
- Animatore
- Medico di medicina generale

L'Équipe Assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individualizzato costruito sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.
Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) viene revisionato trimestralmente e in ogni caso in base all'evoluzione delle condizioni dell'Anziano.
L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore e le attività quotidiane di ogni singolo nucleo.

Assistenza alla persona

I servizi di assistenza alla persona sono erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24. Tali servizi sono svolti da Operatori Socio Sanitari sotto la responsabilità del Coordinatore e consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- igiene personale;
- assistenza motoria;

- interventi igienico-sanitari;
- nutrizione e imboccamento degli ospiti non autonomi;
- supporto al servizio di animazione;
- attività di governo dell'ambiente di vita dell'Ospite.

Tutte le informazioni inerenti l'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla Scheda osservazione individuale dell'Ospite. Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Assistenza infermieristica

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico e al Direttore Sanitario sullo stato di salute degli anziani.
Per ogni Ospite sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono la Cartella sanitaria:

- Diario infermieristico
- Diario clinico
- Scheda terapia
- Scheda medicazione
- Scheda rilevamento parametri

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Assistenza medica

All'Ospite convenzionato, l'assistenza medica è garantita dalla ASL competente per territorio, sia per l'erogazione di prestazioni sanitarie, sia per la reperibilità del personale medico in caso di necessità.

All'Ospite in regime privato, è garantita tramite il medico di base scelto autonomamente, come se l'Utente si trovasse presso il proprio domicilio.
Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica).

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza dei Medici (M.M.G.).

Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.
Nella Cartella riabilitativa sono contenuti tutti gli elementi utili per la stesura del Progetto Assistenziale Individualizzato.
Il terapista svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.
L'attività di supporto psicologico viene erogata con la seguente modalità:

- supporto individuale, erogato con modalità e frequenza personalizzate per ciascun Utente, definito in seguito alla valutazione effettuata in fase di ingresso e periodicamente aggiornato in funzione della risposta dell'Ospite e della patologia riscontrata;
- sportello d'ascolto, a disposizione di Parenti e Personale per colloqui individuali.

I dati riguardanti ciascun Ospite, sono raccolti in un'apposita Scheda di osservazione psicologica.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Animazione

L'attività di animazione è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento di attività di gruppo. Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento.
Il programma di animazione, esposto settimanalmente, vuole coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta.
Alcune attività ed eventi sono consultabili sul sito internet della Cooperativa.
Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Direzione

La Direzione risponde dell'organizzazione generale del presidio, seguendo direttamente lo svolgimento dei programmi di lavoro delle diverse attività assistenziali coinvolte, offrendo anche una funzione di segretariato sociale a favore dell'Utenza.

Le figure di coordinamento con competenze professionali diverse curano la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari degli Ospiti. Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza.

Servizi aggiuntivi

L'organizzazione dell'équipe prevede per tutti i nuclei della RSA l'erogazione di servizi aggiuntivi così come definiti nelle DGR 45/2012 e DGR 85/2013.

I servizi aggiuntivi offerti e la relativa quota saranno oggetto di sottoscrizione di apposito regolamento e sarà facoltà dell'Ospite aderirvi o meno.

Assistenza religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.
Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

Servizio amministrativo e centralino

Si occupa di accogliere tutte le persone che entrano in Residenza regolamentandone gli ingressi e le uscite, offre un servizio informazioni e di vigilanza nei confronti degli Ospiti.
Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori di assistenza in servizio notturno.
Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di ricevimento.

Servizio bar e giornali

Nella Struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde, fredde e snack.
Presso l'ufficio è possibile richiedere la chiavetta ricaricabile per l'acquisto dei suddetti prodotti. Inoltre, è possibile acquistare quotidiani e riviste richiedendoli con un giorno di anticipo.

Servizio parrucchiere/barbiere

Presso la Residenza è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere, gli orari e le tariffe sono esposti in bacheca.
Il servizio è compreso nella retta, per gli Ospiti in convenzione con la ASL, comprende oltre al lavaggio ed asciugatura settimanale, un taglio ed una piega mensile, ulteriori necessità sono da considerarsi supplementi a richiesta dell'Ospite.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione, che prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena è affidata ad una ditta esterna.
I menù sono validati da un dietologo dell'ASL nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'Utenza, e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico.
I menù sono esposti nelle apposite bacheche in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme a loro.
Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:
- la pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda delle aree di degenza, viene svolta cercando di creare il minimo disagio agli Ospiti;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale).

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Lavanderia, stireria e guardaroba

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali degli Ospiti, elencato nell'Allegato A del Regolamento di gestione, dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico- sanitarie.
Tutta la biancheria personale è personalizzata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.
Non è compreso il lavaggio di capi delicati che necessitino di trattamento professionale o a secco. Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Televisione

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori, a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE. Il pagamento dei canoni degli apparecchi audiovisivi situati nelle camere sono ad esclusivo carico dell'Ospite.

Assistenza specialistica, diagnostica e ausili

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnosticoterapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità degli Ospiti.

Farmaci

I farmaci esenti di fascia A sono forniti direttamente dal SSR.
Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi, ai sensi della D.G.R. n. 45-4248 del 30 luglio 2012 e
s.m.i., nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime residenziale, sono erogati direttamente dall'ASL.
La somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, vengono forniti dietro presentazione di ricetta medica nominativa dalla farmacia territoriale.

Pannoloni

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

Servizio trasporti

I trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, sono garantiti dall'ASL per gli utenti in convenzione e a carico dell'utente per gli Ospiti in regime privato o con posto letto convenzionato con il S.S.R. ma senza integrazione da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio –assistenziali.
Le altre spese per i trasporti da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio sanitarie (esclusi quelli garantiti dall'ASL e dall'emergenza 118), sono ricomprese nella tariffa giornaliera.

Servizio mortuario

In caso di decesso vengono immediatamente informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.
Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari.

Servizi a pagamenti

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- le spese telefoniche;
- i canoni di locazione di apparecchiature varie di Suo uso esclusivo;
- farmaci oltre quanto fornito dal SSN;
- eventuali pannoloni otre quanto fornito dal SSN;
- i pasti e le bevande consumate dai suoi visitatori;
- il servizio di trasporto, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio parrucchiere oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno e non previsto dal presente Regolamento di Gestione e dalla Carta dei Servizi.

Le relative tariffe sono esposte in bacheca.

Volontari

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione le associazioni di volontariato legalmente riconosciute ed iscritte nell'apposito albo regionale.

Introduzione agli standard e modalità di verifica

Il sistema di qualità aziendale ha individuato degli indicatori mensili che permettono la verifica qualitativa delle prestazioni erogate a favore dell'Utente:

% CADUTE	Standard max: <=0,5%
% INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI	Standard max: <=0,5%
% INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO	Standard max: <= 0,1%
% GUARIGIONE LESIONI DA DECUBITO	Standard minimo: >=95%
% EVENTI AVVERSI	Standard max: (<=1 al mese)
CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO	Standard minimo: >= 3 al mese
AUDIT SU LINEE GUIDA	Standard minimo a: (>=1 al mese)

Per la valutazione della qualità erogata, la Residenza distribuisce i Questionari di soddisfazione.

Decalogo dei diritti degli Ospiti

1. Diritto alla vita:
   ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.

2. Diritto di cura ed assistenza:
   ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

3. Diritto di prevenzione:
   ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.

4. Diritto di protezione:
   ogni persona in condizioni di bisogno deve 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 di 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.

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 pu dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.

10. Diritto al rispetto ed 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 di 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 convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Il trattamento dei dati personali

Istituto Climatico Robilante srl si impegna a trattare i dati personali degli Ospiti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR". I dati sono conservati presso la sede legale oltre che presso la Struttura; in entrambi i casi, i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico. I dati degli Ospiti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR"). Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere consegnate soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede.
Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto pu avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.
Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede), dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto

di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.
La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta, prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 25,00.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.
Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.
I parenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.
I familiari che lo desiderano possono individuare un'assistente privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro.
L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza.
In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata ad assistere.
Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

Pratiche amministrative

La Direzione si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore degli Ospiti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

Permessi uscite e libertà personali

L'orario di apertura della Residenza è dalle 08.30 alle 18.00.
Durante questo orario l'Ospite, salvo controindicazioni del medico, gli Ospiti autosufficienti sono liberi di entrare ed uscire, tutti gli Ospiti, nei suddetti orari, possono ricevere visite, invitare parenti ed amici comuni in numero ed in condizioni tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Ospiti.
I parenti che desiderassero accompagnare fuori dalla Residenza i loro familiari sono tenuti ad assumersene la responsabilità, sottoscrivendo specifica dichiarazione.

Meccanismi di tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Modalità di presentazione del reclamo - L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione
- tramite lettera scritta alla Direzione o con modello reclami.

Qualora la risposta fornita durante il colloquio con la Direzione non sia reputata soddisfacente, si pu presentare reclamo scritto presso l'URP.
Entro quindici giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta, di concerto fra URP e Direzione della Residenza.

Modello reclami

SPETTABILE DIREZIONE

_____

_____

_____ _____, _____

Oggetto: Reclamo

Il/La sottoscritt_ _____, in qualità di parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig._____con la presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento _____
- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento) _____
  _____
- Descrizione dell'evento:
  _____
  _____
  _____
  _____
  _____
  _____

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

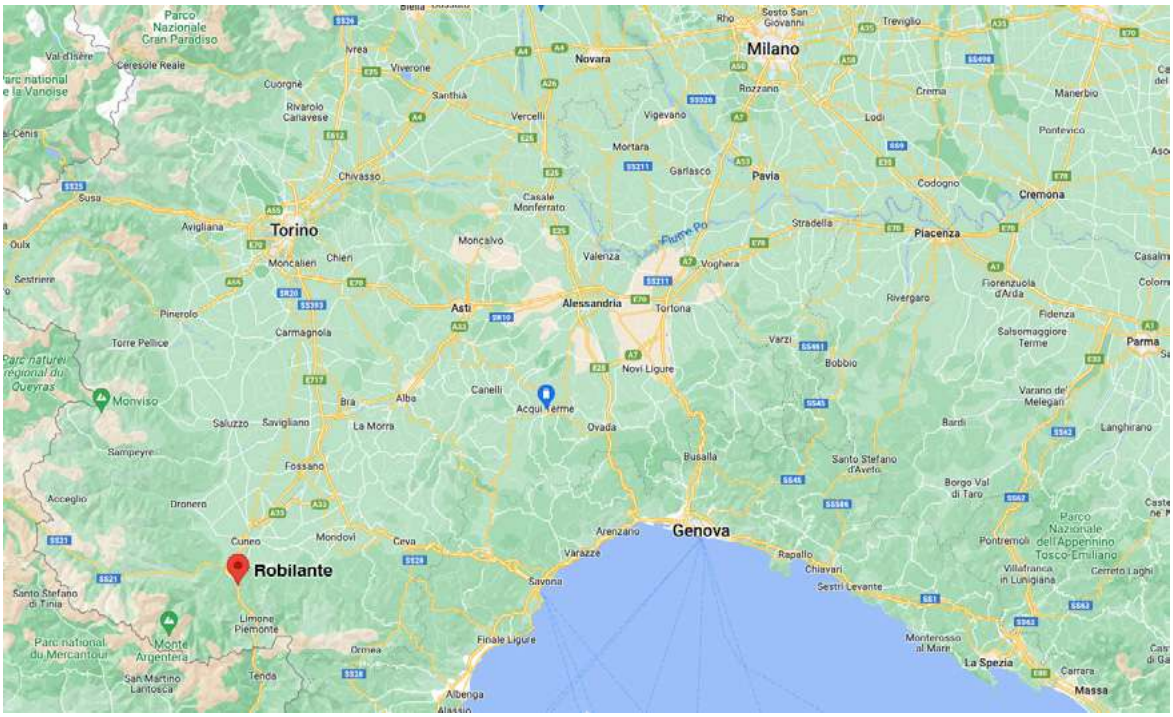
Firma _____

La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 30 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 30 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.

Normativa di riferimento

D.G.R. n. 45-4248 Deliberazione della Giunta Regionale 30 luglio 2012: "Il nuovo modello integrato di assistenza residenziale e semiresidenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti".
D.G.R. 18 – 15227 del 2005: "Criteri e modalità di convenzionamento delle strutture residenziali per anziani non autosufficienti con le Aziende Sanitarie Locali e i soggetti gestori delle funzioni socioassistenziali in attuazione dell'art.3 L.R. 8 gennaio 2004, n 1".
D.G.R. 42 – 8390 del 2008: "Cartella geriatrica dell'Unità di valutazione Geriatrica e Linee guida del Piano individuale assistenziale".
D.G.R. 25 – 12129 del 2009: "Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie".
D.G.R. 44 – 12758 del 2009: "Approvazione dello schema contrattuale per la definizione dei rapporti tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio sanitarie accreditate".
D.G.R. 69 - 481 del 2010: "Modifiche ed integrazioni della D.G.R. 42-8390 del 10 marzo 2009,
D.G.R. 55-13238 del 3 agosto e D.G.R. 44-12758 del 17 dicembre 2009".
D.G.R. 85 – 6287 del 02 Agosto 2013 – "Approvazione del piano tariffario delle prestazioni di assistenza residenziale per anziani non autosufficienti come previsto dalla D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012".

Come raggiungere la Residenza



IN AUTO

Da Torino Autostrada Torino – Savona uscita Cuneo
Da Milano Autostrada Piacenza – Torino uscita Asti – Cuneo
Da Cuneo Strada Statale n° 20 del Colle di Tenda direzione
Limone Piemonte Francia 15 Km

IN TRENO

Linea ferroviaria internazionale Torino-Cuneo-Nizza

TAXI

Servizio pubblico di taxi

Orari

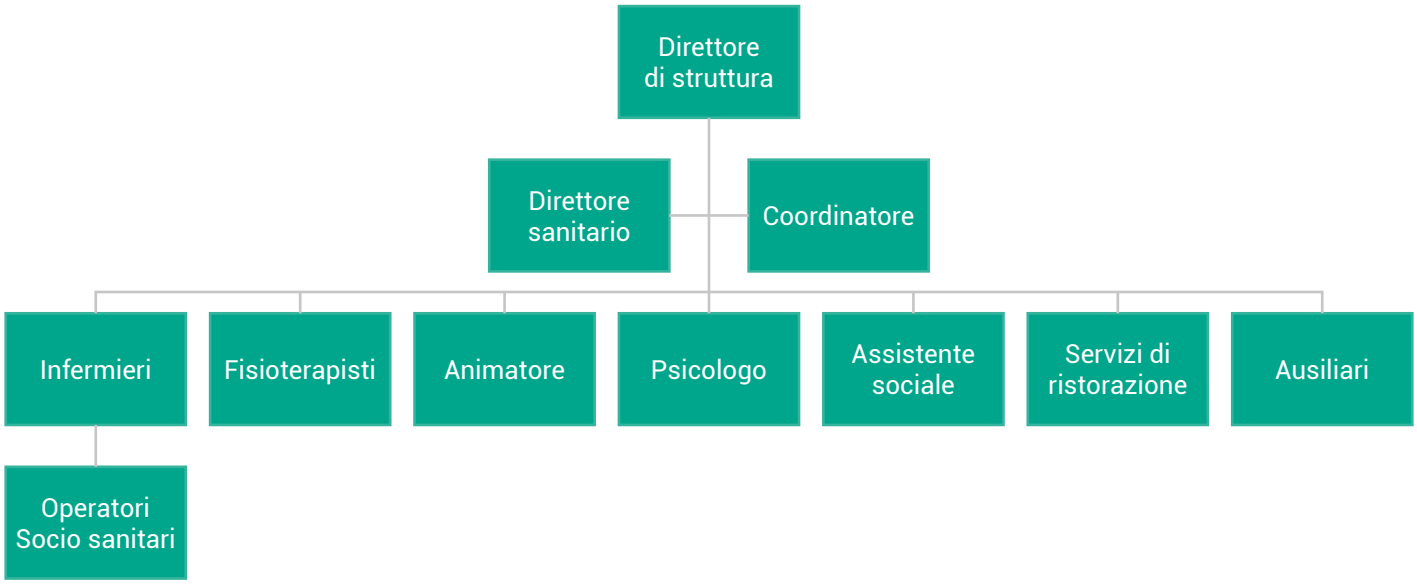
La Struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 08.30 alle 18.00.
Tel. - E-mail:

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
È situato al piano terra. Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00. Tel.

Visite parenti/conoscenti
L'orario di accesso dei parenti e visitatori ai reparti di ricovero è affisso in bacheca.

Staff dirigenziale ed operativo

Il personale impiegato nella residenza è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alle direttive di cui alla Delibera della Regione Piemonte n 45-4248 del 30.07.2012.
Il turno settimanale ed il numero degli operatori presenti nell'arco della giornata è adeguato ai posti letto effettivamente occupati.



Rette

La retta di degenza, per l'Ospite è comprensiva dei servizi alberghieri (ristorazione, pulizia, lavanderia, utenze) e dei servizi socio-sanitari (assistenza infermieristica, medica, tutelare, riabilitativa e animazione). La retta giornaliera comprensiva degli eventuali servizi aggiuntivi è:

INTENSITÀ ASSISTENZIALE	TIPOLOGIA OSPITE	RETTA GIORNALIERA *comprensiva di IVA*
Alta Incrementata	Convenzionati	55,25 €
Alta	Convenzionati	50,65 €
Medio Alta	Convenzionati	46,55 €
Media Intensità	Convenzionati	40,92 €
Medio Bassa Intensità	Convenzionati	38,62 €
Bassa Intensità	Convenzionati	37,86 €
Alta Incrementata	Privati	90,86 €
Alta	Privati	83,28 €
Medio Alta	Privati	76,56 €
Media Intensità	Privati	67,30 €
Medio Bassa Intensità	Privati	63,51 €
Bassa Intensità	Privati	62,66 €
Autosufficiente	Privati	56,55 €

L'Ospite della struttura è tenuto al pagamento della retta mensile e di eventuali aggiornamenti della medesima direttamente alla Direzione della Residenza, entro il 5 di ogni mese, ricevendone idonea quietanza.
La retta viene sottoscritta al momento della firma del Regolamento di gestione, eventuali variazioni sulla retta verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso. La struttura fornirà su richiesta dell'Ospite/Delegato dichiarazione annuale per la detraibilità fiscale.
Le rette degli Ospiti convenzionati, compreso adeguamento inflattivo, potranno essere variate dopo preventiva approvazione dell'ASL e dell'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali di riferimento dell'Utente.
Il contratto di servizio stipulato fra la Residenza l'ASL e l'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali conforme alla D.G.R. n. 44-12758 del 7.12.2009 è esposto in bacheca.