

# **COMUNE DI MILLESIMO**

**PROVINCIA DI SAVONA**

**RESIDENZA PROTETTA**

**CASA DI RIPOSO**

**“A. E. L. LEVRATTO”**

## **CARTA DEI SERVIZI**



---

**VIA PARTIGIANI, 85**

**TEL. 019.565020 Residenza Protetta**

**TEL. 019.565841 fax 019.565847 Uffici Amministrativi**

## Cos'è la Carta dei servizi?

La carta dei servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione di cui il Comune si dota allo scopo di informare con la maggiore trasparenza possibile gli utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni.

Trattasi di una rappresentazione dei servizi offerti e delle modalità con cui questi vengono erogati con lo scopo di promuovere l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

E' ispirata alle direttive della legge sulle Carte dei servizi Pubblici e assimilati ed è elaborata con la collaborazione delle istituzioni interessate alla tutela dei diritti degli ospiti. (D.L n° 502/92, D.M. 15 Ottobre 96, D.P.R 14 Gennaio 97 e della Regione Liguria L.R. 19/92 e 15/96).

La carta dei servizi è a disposizione degli utenti, delle Aziende Sanitarie, delle Istituzioni regionali e locali e, non da ultimo, agli operatori stessi.

La carta dei servizi è stata redatta e aggiornata a Gennaio 2020 e sarà oggetto di aggiornamenti periodici.

### Premessa

La dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, sancita dall'ONU, enuncia un principio fondamentale:

**Ogni individuo ha diritto alla vita, alla libertà e alla sicurezza.**

**L'individuo anziano ha diritto alla libertà:**

**tale diritto sottintende la possibilità di scegliere, in piena autonomia, correnti di pensiero e soluzioni adeguate alla propria condizione tali da offrire dignità, qualità e sicurezza alla propria vita.**

**Tali condizioni devono essere garantite e assicurate anche quando la malattia inibisce e sottrae l'autonomia di pensiero e di movimento.**



*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 della dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.*

*(Raccomandazione n° 34 da: "Progetto obiettivo Tutela e salute dell'anziano" del Documento Programmatico Parlamentare).*

**COS'È LA CASA DI RIPOSO A.E.L. LEVRATTO E DOVE SI TROVA:**



Il gestore della Residenza Protetta “Casa di Riposo -A. e L. Levratto” è il Comune di Millesimo, – borgo medioevale fra i borghi più belli d’Italia, avente la sede in Piazza Italia, 2 e il Legale Rappresentante risulta il Sindaco pro tempore del Comune stesso.

La Struttura è localizzata in Via Partigiani, n. 89, in ottima zona di Millesimo, adiacente al centro, dotata di ampio parcheggio pubblico, gratuito, facilmente accessibile nel verde del “giardino dei nonni”, confortevole e ben attrezzato di panchine e di gazebo per godere di tranquillità e per incentivare le relazioni sociali all’aria aperta, profumata di fiori di tigli durante l’estate.

La stessa costituisce un presidio d’ospitalità collettiva per anziani, ai sensi delle vigenti leggi regionali ed è diretta ad un’utenza autosufficiente e non autosufficiente (purchè non necessiti di prestazioni sanitarie di tipo ospedaliere) con funzioni di mantenimento.

E’ articolata su due piani che favoriscono gli anziani negli spostamenti autonomi nella fruizione dei diversi servizi offerti.

Si offre ospitalità agli anziani in un contesto familiare e dotato all’interno della struttura di servizi sanitari, attivi per tutti i cittadini del territorio e che offrono: il servizio infermieristico comprensivo della funzione del medico coordinatore/direttore sanitario, quello di fisioterapia, quelli dell’A.S.L. n. 2 Savonese (CUP e di specialistica) e della Medicina di Gruppo con la presenza nell’arco della giornata dei medici di base del territorio, permettendo maggiore integrazione per l’apertura quotidiana alle persone esterne che usufruiscono dei servizi stessi.

Offre la disponibilità di camere a due posti letto o di camere singole a prezzi molto interessanti, comprensivi anche del servizio di lavatura e stiratura della biancheria.

L’Ufficio del Responsabile e quello di segreteria sono ubicati presso la Residenza “M. E. Facello” nelle adiacenze della Casa di Riposo (tel.019.565020).

Tali Uffici, detti uffici *del Settore Strutture Sociali del Comune di Millesimo*, rispondono al n° di telefono **019.565841 - fax 019. 565847.**

### **Finalità:**

La R.P. "Casa di Riposo – A. e L. Levratto" è volta:

- a garantire il soddisfacimento dei bisogni primari dell'ospite, supportandolo nelle difficoltà personali e di autonomia, in modo da rispondere alle sue esigenze, assicurandogli l'aiuto necessario per la cura e l'igiene della persona,
- al miglioramento della qualità della vita dell'anziano, ad evitare l'isolamento e l'emarginazione delle persone sole o con gravi problemi e che comunque, non intendono restare al proprio domicilio, incentivando le relazioni sociali e a favorire l'integrazione sociale,
- a offrire spazi di riabilitazione specifica e di attività di animazione, offrendo, altresì, attività ricreative e sollecitanti le azioni quotidiane di gestione di sé ed i rapporti interpersonali per limitare la dipendenza.

### **Com è fatta la Casa di Riposo:**

❖ **Al piano seminterrato** sono situate: la cucina, la lavanderia, la stireria e il magazzino. Nell'altra ala dell'edificio, sempre nel seminterrato, sono presenti inoltre gli ambulatori della Medicina di gruppo, l'infermeria della Casa di Riposo, la sala per la fisioterapia e lo spogliatoio del personale;

- ❖ **Al piano rialzato** sono situate 6 camere singole, una saletta per gli ospiti, il refettorio con il locale "cucinetta" e i bagni per gli ospiti; sempre al medesimo piano, ma in un'altra area ben definita e a sè all'interno dell'edificio sono presenti gli Uffici ASL del CUPA e gli ambulatori ASL preposti ai prelievi e alle visite specialistiche (ad. Es. Neurologia...)
- ❖ **Al piano primo:** sono situate n°19 camere con due posti letto ciascuno; sala tv con terrazza; stanze da bagno con toelette; (le corsie sono differenziate per donne e per uomini);
- ❖ **Area esterna:** sono presenti due gazebo con ampio giardino; l'area è delimitata da apposita recinzione e cancello.
- ❖ All'interno della Casa di riposo sono poste alcune telecamere di Videosorveglianza negli spazi comuni secondo le disposizioni di legge e l'ingresso principale è dotato di allarme allo scopo di vigilare sugli ospiti che volessero uscire senza preavviso;

Nei limitrofi della struttura sono previsti ampi **parcheggi**.

I collegamenti verticali sono assicurati da scale interne e da 1 ascensore; sono presenti, ai lati esterni delle strutture, le scale per le uscite di emergenza.

### **Organigramma:**

- ❖ Il Direttore Sanitario è il dott. De Bernardi Donato.
- ❖ Il Rappresentante Legale è il Sindaco Aldo Picalli;
- ❖ L'Assessore alle Politiche Sociali è la rag. Alessandra Garra;
- ❖ Il Responsabile del Settore Strutture Sociali è la Sig.ra Tiziana Dreosto;
- ❖ Il Responsabile della sicurezza del Comune di Millesimo è il perito, sig. Alberto Parodi.
- ❖ Segreteria - Front office: sig.ra Marcella Fedele.
- ❖ Il personale infermieristico è attualmente sottoposto alle dipendenze della Cooperativa Cooperarci, la Caposala incaricata è l'Inf. Prof. Voarino Ramona;
- ❖ Presso la Casa di Riposo è impiegato personale qualificato OSS dipendente dell'Ente ed è addetto alla cura e all'assistenza degli ospiti (Sig.re Marzullo Caterina (addetta redazione turni e rappresentante RSU), Canazza Nadia, Grenno Claudia, Porretta Donatella, Robba Loredana, Salvetto Daniela, Vignolo Sandra e Ferraro Fausto (ausiliario));

Il Comune affida, inoltre, attraverso un regolare contratto d'appalto alcuni dei servizi previsti ad integrazione di quelli espletati, per funzione, dal proprio personale e più specificatamente:

- ❖ Il Servizio Infermieristico attualmente è affidato al C.RE.S.S. S.C.R.L. Consorzio Regionale Servizi Sociali – Onlus che opera attraverso la Cooperativa Sociale Cooperarci di Savona;
- ❖ Il Servizio serale e notturno di assistenza agli ospiti attualmente è affidato al C.RE.S.S. S.C.R.L. Consorzio Regionale Servizi Sociali – Onlus che opera attraverso la Cooperativa Sociale Cooperarci di Savona;
- ❖ Il Servizio di pulizia generale al piano terra attualmente è affidato al C.RE.S.S. S.C.R.L. Consorzio Regionale Servizi Sociali – Onlus che opera attraverso la Cooperativa Sociale Cooperarci di Savona;
- ❖ I pasti sono confezionati in loco presso i locali della cucina dalla ditta attualmente incaricata da contratto ed è la CAMST di Castenaso di Bologna.

### **Regolamento:**

Presso la segreteria del Settore Strutture Sociali e sul sito del Comune di Millesimo è consultabile il Regolamento vigente, approvato dal Consiglio Comunale.

Gli ospiti sono tenuti cortesemente all'osservanza dello stesso.

### **Modalità di accesso e di inserimento:**

Presso la Segreteria sita al piano primo rialzato della residenza Sociale M.E. Facello è possibile ritirare la modulistica per la domanda d'inserimento in Casa di Riposo.

L'orario di ricevimento al pubblico è dalle 9.30 alle 12.30, tutti i martedì, giovedì, venerdì e sabato. Possono essere concordati preventivamente eventuali appuntamenti il lunedì e il mercoledì mattino solo su richiesta.

la modulistica è altresì consultabile e scaricabile attraverso il sito internet del Comune di Millesimo. L'ufficio fornisce inoltre, informazioni ed ascolto all'utenza, accoglienza, inoltre, eventuali suggerimenti e reclami.

La domanda debitamente compilata e corredata dell'ulteriore documentazione richiesta deve essere consegnata presso la Segreteria del settore Strutture Sociali per la deposizione agli atti.

Le domande inoltrate sono collocate in graduatoria secondo le modalità indicate dal Regolamento vigente, tali domande vengono evase in presenza di posti letto assegnabili non convenzionati.

L'accesso da parte di coloro che contestualmente presentano la domanda per ottenere il convenzionamento ASL è subordinato alla posizione maturata nella graduatoria preesistente presso l'Ufficio Anziani dell'ASL di Carcare (SV).

Al momento dell'inserimento in struttura l'ospite viene accolto e presentato dal personale in servizio agli eventuali compagni di camera e alle figure di riferimento.

### **Cos' è il convenzionamento ASL:**

Contestualmente all'inoltro della richiesta di inserimento presso la Casa di riposo è possibile, infatti presentare analoga richiesta presso l'Ufficio Anziani dell'ASL di Carcare (SV) per ottenere in convenzione con l'ASL Savonese una riduzione sull'importo della retta (solo se valutati "non autosufficienti" e residenti nel territorio dell'ASL).

### **Importi rette e deposito cauzionale:**

Le rette sono determinate ed aggiornate con deliberazione della Giunta Comunale in sede di determinazione delle aliquote e tariffe dei servizi e tributi comunali ai fini della predisposizione del Bilancio di Previsione annuale sulla base della valutazione degli effettivi costi di gestione.

Il relativo aggiornamento verrà comunicato agli obbligati al pagamento. Per gli ospiti residenti nei Comuni afferenti all'Ambito Territoriale Sociale n. 23 che non dispongono di redditi o beni propri, che non abbiano familiari tenuti agli alimenti ai sensi dell'art.433 del Codice Civile, sufficienti per il pagamento della retta, l'Ambito Territoriale Sociale

n.23 provvede, previa verifica della situazione socio economica all'integrazione di una somma pari alla differenza tra la retta di ricovero e la somma a carico dell'ospite stesso. In tal caso lo stesso dovrà lasciare a disposizione dell'ospite una quota-parte della pensione, determinata ai sensi delle disposizioni legislative vigenti in materia, per il soddisfacimento di particolari esigenze personali esulanti dai servizi offerti.

Le rette si distinguono a seconda della fascia di autonomia rilevata mediante calcolo dell'AGED e sono diversificate a seconda che l'ospite provenga dalla cittadinanza residente nel Comune di Millesimo o da altro Comune.

Le tariffe di base rimangono espresse per gli ospiti autosufficienti da € 1.420,00 a € 1.530,00 mensili e per gli ospiti non autosufficienti da € 1.580,00 a € 1.620,00, in questo caso con la possibilità di riduzione retta da € 1.420,00 a € 1.520,00 attraverso la convenzione con l'A.S.L. n. 2 Savonese, infatti dei 44 posti autorizzati e accreditati, 7 posti letto sono gestiti in convenzione con ASL n. 2 Savonese destinati ad anziani non autosufficienti.

Le stesse comprendono:

- servizi socio alberghieri
- servizi sanitari
- servizi di riabilitazione
- servizi di ristorazione
- servizi di lavanderia
- animazione

Per quanto riguarda gli ospiti in convenzione la quota sanitaria è a carico dell'ASL 2 Savonese e la quota alberghiera a carico dell'ospite. Al momento dell'inserimento è dovuto il versamento di un deposito cauzionale pari all'importo stabilito per la retta mensile.

Tale deposito viene rimborsato a seguito di dimissioni o decesso previa apposita richiesta

Gli importi delle rette sono sempre consultabili presso la Segreteria e sul sito del Comune di Millesimo.

### **I servizi previsti:**

la Casa di riposo garantisce:

- ❖ Assistenza diretta alla persona (aiuto per l'igiene personale, per i pasti e le funzioni della vita quotidiana);
- ❖ Assistenza tutelare (protezione, sorveglianza, controllo della persona);
- ❖ Collegamento con le prestazioni dei servizi sociali;
- ❖ Attività di ricreazione animazione;
- ❖ Prestazioni sanitarie non complesse: somministrazione terapia, medicazioni, richiesta ricoveri ospedalieri;
- ❖ Prestazioni riabilitative non complesse;
- ❖ Continuità assistenziale qualora l'ospite perda in tutto o in parte la propria autosufficienza;
- ❖ Prestazioni di tipo alberghiero (servizio pasti, pulizia e riordino degli ambienti di vita e lavanolo);
- ❖ Servizi di parrucchiera, di manicure e di pedicure (attraverso la chiamata di personale privato specializzato);
- ❖ Udienze

L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche. Continuità: la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi da personale qualificato, in maniera continuativa 24 ore su 24, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno e possono altresì, essere assicurati - in relazione a situazioni eccezionali ed a programmi di intervento individuali, tenendo conto dei bisogni dell'ospite con capacità di rapporto e di socializzazione, offrendo occasioni anche di svago e di incontro attraverso il servizio di animazione, agli interventi

del volontariato, al servizio mensa, aperto anche agli anziani esterni che presentino richiesta e, tenuto conto della possibilità di accesso quotidiano in struttura da parte degli esterni, inoltre la rilevazione dei bisogni dell'anziano, anche in funzione dell'intervento di altri servizi sociali integrati a quelli sanitari.

Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

### **I Principi fondamentali del nostro lavoro:**

- ❖ Continuità del rapporto familiare con possibilità di rientri in famiglia, salvo, non esistano obiettive situazioni di impossibilità e di inopportunità valutate dai servizi sociali;
- ❖ Apertura all'ambiente esterno, in modo da favorire la socializzazione e una normale vita di relazione;
- ❖ Collaborazione con i servizi sociali della zona e dell'ASL per le ammissioni e le dimissioni;
- ❖ Difesa dei legami affettivi;
- ❖ Nella struttura sono assicurati i servizi mensa, le attività di relazione e le attività diurne ricreative e di animazione con i propri servizi ovvero con l'utilizzazione di servizi esistenti sul territorio;
  
- ❖ La struttura ha caratteristiche e tipologie tali da facilitare l'autonomia personale degli ospiti:
  
- ❖ *Assicura la parità dei diritti degli ospiti;*
- ❖ *Assicura il gradimento dei servizi anche attraverso questionari anonimi;*
- ❖ *Favorisce l'accesso dei familiari degli ospiti in base ad un orario sufficientemente esteso.*

### **La vita all'interno della Casa di riposo:**

Premesso che la R.P. Levratto è aperta quotidianamente all'esterno per l'accesso ai servizi sanitari territoriali e gli ospiti possono ricevere visite nelle sale comuni; è permesso l'accesso alle camere a due letti solo in caso di allettamento e indisposizione dell'ospite. Le visite possono comunque avvenire nell'arco della giornata a esclusione delle ore nelle quali vengono espletate le pulizie generali (dalle ore 8.00 alle ore 11.00) rispettando sempre i tempi di intervento da parte del personale assistenziale e infermieristico.

Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente.

Gli ospiti possono uscire liberamente dalla struttura fatto salvo controindicazione di tipo medico - sanitario.

L'ospite che intende allontanarsi deve darne preventiva comunicazione, precisando il periodo di assenza.

Le eventuali assenze devono essere comunicate al personale compilando l'apposito modulo sottoscritto dall'ospite e dai familiari che lo accompagnano.

La dimissione volontaria è libera in ogni momento e deve essere comunicata per iscritto all'ufficio Strutture Sociali preferibilmente con un preavviso di 15 giorni.

### **Privacy:**

Viene garantita la corretta gestione dei dati personali con l'adozione degli strumenti previsti dalla legge, i diritti alla privacy sono tutelati di legge ai sensi del regolamento GDPR - UE 2016/679.

Al momento della presentazione della domanda l'ospite autorizza per iscritto il trattamento dei dati personali ai sensi di legge.

La Casa di Riposo ha in dotazione eventuali presidi finalizzati alla tutela della riservatezza (divisori ecc).

### **LA MAPPA DEI SERVIZI:**

**Il Direttore sanitario:** è il Responsabile sanitario: promuove e coordina le prestazioni sanitarie e riabilitative, cura e organizza l'assistenza infermieristica, organizza la vita comunitaria e l'adozione e l'applicazione delle norme igienico-sanitarie rispondenti alla tutela degli ospiti.

Valuta preliminarmente l'idoneità dell'ospite alla vita all'interno della Residenza Protetta, avvallando l'inserimento in Casa di Riposo.

Il Direttore sanitario giudica l'autosufficienza o la non autosufficienza attraverso il punteggio assegnato sull'apposita scheda AGED (scheda di valutazione dell'autonomia e del bisogno dell'anziano)

Il punteggio così determinato stabilisce l'importo della retta.

In assenza del Direttore Sanitario è garantita la reperibilità notturna, prefestiva e festiva della **Guardia medica.**

I **medici di famiglia** hanno libero accesso alla struttura (all'interno della medesima struttura è inoltre ubicato il Servizio della Medicina di Gruppo)

**Il Responsabile del Settore Strutture Sociali del Comune:** è il Responsabile della Struttura che cura e gestisce tutti gli aspetti gestionali attinenti al funzionamento della Residenza Protetta e del personale al suo interno.

**Il servizio infermieristico:** la somministrazione delle terapie stabilite dal medico curante di ciascun ospite, dai medici specialistici o dal Direttore Sanitario è assicurata dalla presenza di personale infermieristico secondo la normativa regionale: dalle 8.00 alle 13.00 dalle 16.30 alle 19.30 con possibilità di aggiunta all'orario di due ore in base alle necessità della struttura per un totale di dieci ore giornaliere, dal lunedì alla domenica compresi.

Non essendo prevista in maniera continuativa la copertura del servizio infermieristico notturno, questa verrà ad intendersi come servizio di pronta disponibilità su chiamata in base alla necessità degli ospiti e in base agli accordi tra il responsabile della struttura e il responsabile della ditta, cooperativa, ecc.

La Casa di Riposo invita i familiari o gli ospiti stessi, se non impossibilitati, ad incaricarsi di acquistare i farmaci autonomamente.

Qualora ciò non fosse possibile è auspicabile accordarsi preventivamente con una farmacia di fiducia ed eventualmente con il personale infermieristico per l'acquisto dei farmaci stessi.

Il servizio infermieristico provvede all'iter delle pratiche per la richiesta dei presidi sanitari indispensabili all'ospite.

**Il servizio di riabilitazione:** è riveste grande importanza per la stimolazione dell'attività fisioterapica e dei movimenti della ginnastica e del movimento in genere, allo scopo di contrastare la scarsa mobilità, lo sconforto e la noia personale. Lo stesso è assicurato dalla presenza quotidiana esclusa la domenica di un fisioterapista professionale che si occupa di applicare gli interventi riabilitativi personalizzati agli ospiti.

**L'assistenza tutelare e socio assistenziale** è garantita da personale qualificato secondo i requisiti delle normative vigenti e svolge mansioni di:

- ❖ aiuto e igiene personale;
- ❖ sorveglianza e accompagnamento degli ospiti;
- ❖ riordino camere ed armadi;
- ❖ cambio lenzuola;
- ❖ aiuto all'assunzione dei pasti e nella vestizione;
- ❖ partecipazione all'attività di socializzazione.



Gli operatori professionali adottano i protocolli e le procedure di prevenzione come previsto dal piano individuale di assistenza agli ospiti e con la compilazione dell'apposita documentazione, provvedono altresì, all'assistenza all'incontinenza, effettuazione dei cambi di pannolone, accompagnamento dell'ospite ai servizi igienici, aiuto nell'assunzione dei pasti per gli ospiti che ne abbiano necessità.

Anche il bagno assistito è assicurato settimanalmente ad ogni ospite in vasca o in doccia attrezzata. Tale servizio è erogato con l'ausilio di uno o due operatori in base al grado di autonomia dell'ospite.

**Formazione e aggiornamento del personale:** è prevista ed attuata una costante attività di formazione e aggiornamento secondo le indicazioni delle normative vigenti:

### **La cucina:**

I pasti sono confezionati presso i locali della cucina all'interno della medesima Casa di Riposo.

I menù sono concordati con gli esperti dell'ASL e il Direttore Sanitario in merito alle caratteristiche, alla qualità giornaliera degli alimenti da utilizzare per la preparazione dei pasti, tenendo conto delle diverse esigenze e delle patologie degli ospiti.

Di norma sono previsti due menù: uno invernale e uno estivo ruotanti su quattro settimane.

Su indicazione scritta del medico curante sono predisposte diete specifiche.

Il servizio mensa valuta, in accordo con gli esperti e sulla base delle indicazioni e dei suggerimenti degli ospiti, di apportare le modifiche necessarie: a tale scopo vengono periodicamente sottoposti appositi questionari per la verifica della qualità.

I pasti sono somministrati così come di seguito:

- ❖ colazione: ore 8.00 circa;
- ❖ Pranzo: dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- ❖ Cena: dalle ore 18.00 alle ore 19.00

(Gli ospiti non - autosufficienti sono assistiti direttamente dal personale durante i pasti).

Il servizio di preparazione e di somministrazione dei pasti è controllato, da punto di vista igienico-sanitario qualitativo, attraverso l'implementazione di Autocontrollo aziendale mediante metodologia HACCP.

**I servizi generali e di pulizia:** la casa di riposo assicura il servizio di pulizia dei locali e degli ambienti comuni e la pulizia del corredo letto giornalmente secondo il relativo piano di lavoro e la procedura.

A scadenza fissa e ogni qualvolta ne sia riscontrata la necessità si procede alla disinfezione dei locali e degli arredi.

### **Lavanderia e stireria:**

La struttura assicura il servizio di lavanderia e stireria compreso nel costo sostenuto per la retta.

Gli indumenti degli ospiti devono essere identificati e contrassegnati al momento dell'ingresso.

**Riscaldamento invernale:** non sono previsti costi aggiuntivi per il riscaldamento invernale.

### **Il volontariato - l'attività di socializzazione e l'animazione:**

La Casa di riposo è aperta e accoglie favorevolmente il contributo e l'integrazione delle Associazioni e dei gruppi di volontariato: da anni operano principalmente i volontari dell'AVO VAL BORMIDA con cui il Comune di Millesimo ha stipulato un'apposita convenzione.

Negli spazi comuni per favorire le relazioni interpersonali e le attività ricreative gli ospiti partecipano regolarmente ai festeggiamenti, agli intrattenimenti musicali e alle attività di animazione che vengono organizzate regolarmente dalle diverse associazioni di volontariato come di seguito dettagliato:

- A.V.O. Associazione Volontari Ospedalieri onlus che in numero di sei prestano il loro servizio di compagnia agli ospiti con intrattenimenti vari e uscite esterne, ecc. nei giorni di: lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì e domenica dalle ore 15,00 alle ore 17,30 sommando in media oltre 75 ore mensili.
- Anteas di Savona con intrattenimenti di canzoni, attività di manualità creativa, giochi, ecc. e attività di Pet Therapy per un minimo di quattro ore al mese.
- Cooperarci Cooperativa Sociale di Servizi a.r.l. onlus con attività di carattere ludico ricreativo per 3 ore mensili
- Integrazione dell'Operatrice Sig.ra Canazza Nadia con attività di animazione e ricreative musicali e canore per n. 3 ore mensili
- Parrocchia Immacolata di Cosseria con canti e scenette dei ragazzi dell'Oratorio o del gruppo parrocchiale di canto per 1 ora al mese.
- Gruppo Cantauova di Cengio con canti e compagnia per 1.30 ora al mese.
- Diversamente Associazione di Promozione Sociale Onlus con festeggiamenti di compleanni e con canti e balli ogni terzo sabato del mese dalle ore 15.30 alle 17.00 per ore 1.30 mensili.
- Inoltre, nel corso dell'anno in occasioni di alcune festività sono presenti altri interventi di animazione effettuate da gruppi diversi che si presentano sporadicamente e non regolarmente nel corso dell'anno, ma ripetitivamente a cadenze annuali.
- L'Amministrazione Comunale da sempre organizza i festeggiamenti in occasione della festa dell'Epifania.

### **La vita religiosa:**

Al piano terra è situata la cappella per i professanti la Religione cattolica: la Cappella è sempre a disposizione per un momento di raccoglimento.

Viene regolarmente assicurata a quanti possono e lo desiderano la partecipazione almeno settimanale della celebrazione della Santa Messa che si tiene il mercoledì mattina, oltre alle altre circostanze concordate direttamente con la Parrocchia.

La Cappella è a disposizione per le salme dei defunti.

### **Informazione agli ospiti e ai parenti:**

La comunicazione con gli ospiti e con i parenti è costantemente aperta e attiva sia telefonicamente che nel diretto contatto per quanto concerne ad esempio, il servizio, le informazioni riguardanti gli ospiti, la privacy di ciascuno, le situazioni individuali, i rapporti con il personale, ecc.

La carta dei servizi è presente nell'ingresso della struttura e pubblicata sul sito del Comune.

### **Sicurezza:**

Sono ottemperate tutte le norme in materia di sicurezza.

A disposizione degli ospiti e di tutti i visitatori sono stati predisposti degli appositi volantini contenenti le norme di comportamento in caso di emergenza

Nei volantini è contenuta la planimetria della Casa di Riposo.

Vengono periodicamente previsti delle prove generali di evacuazione su indicazione del Responsabile della sicurezza.

### **Sistema di videosorveglianza:**

In ottemperanza alle vigenti disposizioni legislative, nelle parti comuni all'interno e all'esterno della struttura è installato e attivo un sistema di videosorveglianza indicato da apposite segnalazioni e dotato di apposito regolamento che garantisce e assicura le modalità della videosorveglianza, in assoluta conformità alle prescrizioni delle normative vigenti.

La ripresa delle immagini è effettuata esclusivamente ai fini della sicurezza personale del luogo di lavoro.

### **Divieto di fumo:**

Ai sensi della Direttiva del Presidente del C.M 14.12.1995, è fatto divieto di fumare all'interno della struttura nel rispetto della salute propria e degli altri.

**Custodia valori:** gli ospiti sono invitati a non tenere con sé somme di denaro e oggetti di valore salvo quelli di valore affettivo, per i quali l'Ente declina comunque ogni e qualsivoglia responsabilità.

La direzione non risponde in caso di smarrimento o furto.

**Valutazione dei servizi – standard di qualità:** per rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti e ai loro parenti in caso di manifesta impossibilità, sono effettuate delle rilevazioni periodiche attraverso appositi questionari sul gradimento dei servizi offerti.

I risultati vengono esaminati e considerati dal Nucleo di Valutazione per le performance e mettendo in atto le azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di reciproca collaborazione per il miglioramento.

Gli standard di qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare continuamente la qualità dei servizi erogata.

### **Il corredo consigliato:**

- ❖ 5 paia di mutande;
- ❖ 5 canottiere /magliette intime;
- ❖ 5 paia di calze;
- ❖ 4 pigiami (estivi ed invernali)
- ❖ 3 tute o abbigliamento comodo di stagione;
- ❖ 3 asciugamani di spugna (1 piccolo e 2 grandi)
- ❖ 2 paia di pantofole con velcro (per l'inverno e per l'estate)

### **Inoltre:**

- ❖ Pettine a spazzola;
- ❖ Rasoio per gli uomini;
- ❖ Contenitore e disinfettante per protesi dentaria;

A discrezione degli utenti la scelta di portare con sé un proprio cuscino, lenzuola e coperte personali.

Prima dell'ingresso da parte dell'ospite ogni indumento personale (incluse le calze) deve essere contrassegnato con un apposito numero comunicato direttamente dal personale Oss della struttura.

### **Forme di partecipazione e reclami:**

Secondo quanto previsto dalla D.G.R 13.01.1995 n° 52 la partecipazione degli ospiti è considerata fondamentale per il buon andamento dei Servizi.

Gli ospiti possono far valere le proprie ragioni nel caso in cui si determinino disservizi o violazioni ai principi contenuti in questa Carta.

La segreteria del settore Strutture Sociali è a disposizione degli ospiti e dei familiari, o chi per essi, per eventuali reclami e segnalazioni.

Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti.

L'ospite deve essere adeguatamente informato circa i propri diritti, ivi incluso il diritto di reclamo. Gli eventuali suggerimenti sono ben accetti sempre per il miglioramento del servizio reso.