



COMUNE DI PECETTO TORINESE

CARTA DEI SERVIZI



Casa di Riposo Comunale
“C. Gonella”
Strada Eremo, 17
Pecetto T.se

Gentile Ospite,

La Direzione e gli Operatori Le porgono il benvenuto, impegnandosi a rendere il Suo soggiorno il più sereno possibile.

L'obiettivo fondamentale della nostra Casa di Riposo è quello di offrire un'assistenza qualitativamente elevata, nel pieno rispetto dei valori e della dignità di ogni singolo Ospite, all'interno di un ambiente confortevole e accogliente.

Le informazioni che troverà nella Carta dei Servizi Le saranno utili per conoscere meglio i servizi offerti dal nostro Presidio e il ruolo svolto dalle varie figure professionali presenti.

Ci auguriamo che il Suo ingresso in questa Casa di Riposo avvenga nel migliore dei modi e che la Sua permanenza possa esserLe il più possibile gradita. A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che Le verrà periodicamente consegnato dalla Direzione. Potrà così esprimere il Suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese ed alle esigenze dei nostri Ospiti.

Inoltre, per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi alla Direzione, mentre per qualunque necessità o informazione può rivolgersi al personale in servizio, identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Cordialmente

La Direzione

INDICE

PREMESSA

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	4
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI	5
3. LE CERTIFICAZIONI	5
4. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	6
5. LE MODALITA' DI AMMISSIONE	6
6. L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA	7
7. I SERVIZI OFFERTI	7
8. IL PAI	10
9. IL PERSONALE	10
10. ORARI DI VISITA	11
11. GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY	11
12. I DIRITTI DELL'OSPITE	11
13. COME RAGGIUNGERCI	12

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli Utenti, sia perché garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche perché individua i principi fondamentali che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissa gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

La Carta dei Servizi non rappresenta un documento definitivo, in quanto viene sottoposto a periodiche integrazioni ed aggiornamenti, dettati dall'evolversi delle modalità di gestione concreta della Struttura, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni provenienti dagli operatori, dagli ospiti e dai loro familiari.

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

C.M. Service S.r.l. è un'impresa di servizi dinamica ed efficiente, che opera in settori diversificati impiegando personale altamente qualificato. La sua multifunzionalità è testimoniata dalla presenza di differenti divisioni operative e differenti linee di servizio, per ognuna delle quali è in grado di proporre soluzioni innovative senza mai trascurare un'attenta gestione dei costi. Sono proprio il dinamismo e le capacità innovative che hanno permesso all'azienda un continuo e progressivo sviluppo sia in termini di fatturato che in termini di numero di soci lavoratori.

Oggi C.M. Service opera nei seguenti settori:

- **Servizi alla Persona:** gestione globale di RSA, RAF e RA, gestione di Comunità alloggio per soggetti affetti da disturbi psichici, Servizi infermieristici e riabilitativi residenziali, territoriali e domiciliari, Servizi ausiliari presso Presidi Ospedalieri, gestione camere mortuarie;
- **Servizi di Sanificazione e disinfezione:** pulizie civili e industriali, pulizie e disinfezione in ambienti ospedalieri, attività di derattizzazione e disinfestazione;
- **Servizi Tecnici:** progettazione e realizzazione di edifici, manutenzione stabili e gestione aree verdi;
- **Servizi Commerciali:** ricerche di mercato, studi di fattibilità, compravendita immobili ed attività commerciali;
- **Servizi Logistici:** gestione spedizioni, gestione magazzini, trasporto materiali, attività di facchinaggio.
- **Servizi Gestione risorse umane:** ricerca e selezione di personale, elaborazione paghe, formazione e supervisione.



2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella gestione dei propri Servizi C. M. Service garantisce il rispetto di tutte le normative nazionali e regionali attualmente in vigore, assicurando:

- **UGUAGLIANZA ED EQUITÀ** nell'accesso e nel trattamento delle prestazioni. Nessuna discriminazione viene compiuta per motivi riguardanti sesso, cultura, lingua, religione, provenienza, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- **PARTECIPAZIONE:** la partecipazione delle famiglie nel verificare la corretta erogazione dei servizi, ed eventualmente migliorarne la qualità.
- **CONTINUITÀ:** la continuità delle prestazioni è assicurata mediante la pianificazione puntuale dei turni e degli interventi e la sostituzione del personale assente.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** ogni ricerca per migliorare l'efficienza, e cioè per erogare le prestazioni in modo razionale, viene effettuata senza che sia compromessa l'efficacia del servizio reso.

3. LE CERTIFICAZIONI

Il mantenimento costante dell'elevato standard qualitativo dei servizi offerti, ha permesso di ottenere le principali Certificazione di Qualità da parte di Enti accreditati che, in modo trasparente e oggettivo, verificano costantemente la corrispondenza tra il Sistema di Gestione Qualità e le norme previste. Le certificazioni in possesso di C.M. Service sono:

- **Certificazione UNI EN ISO 9001:2008**, valida per *"Erogazione di servizi di pulizia e sanificazione in ambienti civili, industriali, ospedalieri. Erogazione di servizi assistenziali a valenza socio sanitaria e di riabilitazione funzionale."*
- **Certificazione UNI EN ISO 9001:** valida per *"Trasporti interni presso presidi ospedalieri, compreso il trasporto e/o accompagnamento di pazienti/utenti e servizi correlati"*.
- **Certificazione Europea, ai sensi della UNI EN ISO 14001:2004**, a dimostrazione che l'azienda possiede un sistema di gestione adeguato a tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività, e ne ricerca sistematicamente il miglioramento in modo coerente, efficace e soprattutto sostenibile.
- **Certificazione OHSAS 18001:2007**, che attesta non solo il fatto che l'impresa soddisfa i requisiti legislativi del DLgs 81/08, ma soprattutto la capacità di progettare e gestire, in ottica di sistema, la prevenzione e la gestione di tutti i rischi aziendali.
- **Certificazione di Responsabilità Sociale d'impresa SA 8000: 2008**, che attesta il pieno rispetto della sicurezza sul lavoro e dei principi etici di base che riguardano la gestione e la tutela del personale.
- **Certificazione ISO 10854:99 (HACCP)**, che rappresenta la metodologia più diffusa per la valutazione dei rischi e dei pericoli connessi alla sicurezza igienica di processi e prodotti, stabilendo opportune e appropriate misure di controllo.
- **Certificazione ISO 22000:2005**, che rappresenta uno standard applicato su base volontaria dagli operatori del settore alimentare, pubblicato dall'Ente di Normazione Internazionale ISO nel settembre 2005 al fine di armonizzare gli standard (nazionali e internazionali) preesistenti in materia di sicurezza alimentare e HACCP.

4. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo Comunale "C.Gonella" è situata a Pecetto T.se (TO) in Strada Eremo n.17 ed è autorizzata ad ospitare 24 anziani di cui 14 autosufficienti e 10 non autosufficienti; è una struttura comunale gestita dalla C.M.Service.

Sono presenti 10 camere doppie e 4 camere singole suddivise su tre piani, provviste di servizi igienici attrezzati di presa TV.

Le caratteristiche architettoniche dell'immobile sono funzionali all'organizzazione della vita degli anziani e vi sono alcuni accorgimenti tecnici che rendono la struttura fruibile anche da persone con autonomia ridotta, quali:

- parcheggio in comunicazione con l'accesso alla struttura,
- porte ampie di facile manovrabilità,
- bagno assistito,
- corrimano lungo tutti i corridoi interni,
- ascensori.

La struttura è composta da:

- **Piano seminterrato:** locale magazzini per derrate alimentari e prodotti vari.
- **Piano Terreno:** ingresso, sala da pranzo, salottini per le attività degli ospiti, cucina, lavanderia, spogliatoi personale, cappella, camera mortuaria, locale palestra, ufficio, locale parrucchiera, servizi igienici, una camera doppia con il relativo servizio igienico e due ascensori
- **Primo Piano:** n. 8 camere doppie e 4 camere singole con relativi servizi igienici, refettorio, infermeria, cucina di nucleo, bagno assistito e due ascensori.
- **Secondo Piano:** n. 1 camera doppia con relativi servizi igienici ed un ascensore.

5. LE MODALITA' DI AMMISSIONE

La Struttura può accogliere anziani sia in regime di ricovero a tempo indeterminato, sia a tempo determinato in base alle esigenze dell'ospite e/o della famiglia.

La persona non autosufficiente che intende far domanda per essere ospitata nel nucleo RSA della struttura deve inoltrare la richiesta presso il Distretto di appartenenza, dove potrà ricevere tutte le informazioni necessarie. La persona viene sottoposta a valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica distrettuale di competenza che terrà conto degli aspetti sanitari e di quelli sociali ed individuerà il livello d'assistenza più adeguato alle necessità della persona. Sulla base del punteggio assegnato la persona valutata sarà inserita nella graduatoria della lista di attesa.

La lista d'attesa è rivista sulla base delle valutazioni che periodicamente l'U.V.G. effettua e la posizione del singolo individuo può mutare se sono state individuate persone con livelli di gravità superiore.

Al momento della disponibilità del posto la persona collocata in ordine prioritario nella lista di attesa viene contattata per verificare tutti gli aspetti inerenti

l'inserimento.

Per quanto attiene gli anziani autosufficienti, prima dell'ingresso viene effettuato un colloquio preliminare volto a raccogliere tutte le informazioni necessarie ad assistere in maniera adeguata l'anziano sin dal suo ingresso in Struttura; inoltre, si procede alla presentazione delle caratteristiche, del funzionamento e dei servizi offerti dalla Struttura.

L'ammissione è subordinata al consenso espresso dal soggetto e/o da un suo familiare e alla formale accettazione di oneri e responsabilità, tramite la stesura e la firma del contratto di ospitalità.

Successivamente l'ospite e/o un familiare sarà invitato a visitare la struttura, a prendere visione degli aspetti regolamentari, a ricevere tutte le informazioni comprese quelle di natura economica ricadenti sull'ospite. Le ammissioni, di norma, avvengono secondo modalità e tempi concordati con la Struttura. Il pagamento della quota della retta a carico dell'ospite parte dal giorno concordato con il Responsabile della struttura indipendentemente dalla data dell'effettivo inserimento.

Presso la Segreteria è compilata la scheda personale amministrativa e sottoscritto l'atto d'impegno al pagamento della retta e il presente regolamento.

All'ammissione l'ospite o una persona di fiducia è tenuto a:

- consegnare la documentazione medica in suo possesso ai fini della conoscenza delle condizioni sanitarie dell'ospite;
- consegnare il corredo personale con il segnale personalizzato;
- effettuare la scelta del MMG tra quelli operanti nella Residenza.

Il medico individuato dall'ospite valuta le condizioni cliniche e compila la cartella sanitaria. Nel primo mese di permanenza sono rilevate ed approfondite le condizioni cliniche, il profilo psicologico, il grado d'autonomia e le potenzialità residue dell'ospite e, sulla base dell'osservazione effettuata il MMG e gli operatori maggiormente coinvolti (infermieri-terapisti della riabilitazione-OSS) è stabilito il Piano Assistenziale Individuale nel quale sono evidenziati gli obiettivi, gli impegni professionali di ogni operatore, il coinvolgimento dei familiari, la periodicità delle verifiche.

Il monitoraggio dei Piani Assistenziali Individuali avviene attraverso incontri periodici tra MMG, il Direttore Sanitario, il Coordinatore infermieristico e gli operatori maggiormente coinvolti nell'assistenza (infermieri professionali - terapeuti della riabilitazione - OSS).

6. L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

La struttura organizza le attività assistenziali in modo da rispettare il più possibile i ritmi e le abitudini degli ospiti, compatibilmente con le esigenze della collettività. La giornata è così organizzata:

- | | |
|-------------|---|
| ▪ Ore 07,00 | alzata ospiti, |
| ▪ Ore 08,45 | colazione, |
| ▪ Ore 10,30 | idratazione con bevande calde o fredde, |

- Ore 12,00 pranzo,
- Ore 13,30 riposo pomeridiano,
- Ore 15,00 alzata ospiti,
- Ore 16,00 idratazione e distribuzione merenda,
- Ore 19,00 cena,
- Ore 20,30 preparazione ospiti per riposo notturno.

Nell'organizzazione il personale tiene comunque conto delle specifiche esigenze e condizioni psico-fisiche di ogni ospite (preferenze per l'ora del risveglio, abitudini alimentari).

7. I SERVIZI OFFERTI

Sono garantite le seguenti tipologie di servizio:

- Segreteria,
- Assistenza Medica,
- Assistenza infermieristica,
- Assistenza tutelare,
- Attività di riabilitazione,
- Attività di animazione,
- Servizio di ristorazione,
- Servizio di pulizia e sanificazione,
- Servizio di lavanderia,
- Servizio di parrucchiere,
- Servizio religioso.

Servizio di Segreteria

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: 09.00-12.30 e 13.00-17.00. Al di fuori degli orari di ufficio il responsabile della Casa di Riposo è reperibile telefonicamente (anche nei giorni festivi).

Assistenza Medica



L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza dei medici di medicina generale che svolgono le seguenti prestazioni:

- visite e/o controlli di medicina generale;
- prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- richiesta di visite specialistiche;
- proposte di ricovero ospedaliero.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita da Infermieri Professionali che si occupano di:

- preparare le terapie prescritte dal medico di base o da altri specialisti, sempre con la collaborazione e supervisione del personale medico;
- effettuare le medicazioni;
- effettuare un monitoraggio quotidiano dei parametri vitali degli ospiti, mantenendo uno stretto controllo sullo stato di salute degli stessi;
- trasmettere costantemente ogni informazione utile al medico di base;
- supervisionare il personale di assistenza.



Assistenza tutelare

La Struttura garantisce un'assistenza continuativa nell'arco delle 24 ore.

Gli assistenti, nell'ottica di favorire la massima autonomia dell'anziano, forniscono:



- aiuto nell'espletamento delle attività quotidiane (igiene della persona, vestizione, aiuto nell'assunzione dei pasti ove necessario, preparazione ed aiuto per il riposo);
- mobilitazione delle persone in carrozzella. Aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività;
- controllo e sorveglianza dell'ospite;
- interventi volti a favorire le relazioni e la socializzazione degli utenti.
- riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite.

Attività di riabilitazione

L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza del fisioterapista, che svolge le seguenti prestazioni:

- mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità;
- massoterapia di tipo circolatorio per limitare i disturbi legati a problemi circolatori;
- ginnastica attiva (quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'aiuto dell'operatore) e passiva (quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'aiuto dell'operatore).



Gli interventi riabilitativi vengono svolti sia in palestra, sia nelle camere di degenza.

Attività di animazione

Tramite l'introduzione di attività artistiche, espressive e ricreative, ci si propone di recuperare e potenziare le abilità cognitive e funzionali residue, nonché di favorire la socializzazione. Queste attività, associate alla riabilitazione motoria, sono in grado di migliorare le prestazioni cognitive, le relazioni sociali e la qualità di vita negli anziani.

Servizio di ristorazione

La consumazione dei pasti avviene presso la sala da pranzo al piano terreno; per gli ospiti che ne hanno la necessità è disponibile il servizio in camera. Il menù, predisposto stagionalmente a scansione settimanale e suddiviso in "PRIMAVERA-ESTATE" ed "AUTUNNO-INVERNO", tiene conto delle esigenze alimentari degli ospiti, delle norme dietetiche e delle eventuali abitudini acquisite, con specifica lavorazione per pazienti disfagici, celiaci e diabetici. L'intero servizio è sottoposto alle norme previste dalla normativa vigente in materia di autorizzazioni sanitarie e mantiene attivo il sistema di autocontrollo (HACCP) stabilito dalla D.Lgs. 193/07.

Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia e riordino della Struttura e delle pertinenze esterne, provvede ad assicurare in ogni momento il perfetto stato dei locali, degli arredi e delle attrezzature in uso.

I lavori quotidiani sono eseguiti in ore tali da non disturbare la quiete degli ospiti e da non interferire con le attività svolte dagli operatori addetti agli altri servizi connessi al funzionamento della Struttura.

I prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti e le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.



Servizi di lavanderia e stireria

Il servizio di lavanderia e stireria degli indumenti degli ospiti è effettuato in un locale, sito all'interno della Struttura, dotato di macchine per il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura.

Il personale addetto al servizio di lavanderia provvede anche ad effettuare eventuali piccole riparazioni dei capi di vestiario.

Il lavaggio e stiraggio della biancheria piana (lenzuola, asciugamani) è effettuato all'esterno della struttura.

Il servizio è compreso nella retta giornaliera di degenza.

I prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti.



Servizio religioso

Ogni Venerdì, alle ore 10.00, viene celebrata la Santa Messa nella cappella, a libero accesso di ospiti e parenti.

Gli ospiti che, per problemi di salute, sono costretti a letto, possono richiedere di ricevere la Comunione in camera. Il sacerdote è disponibile anche per le confessioni.

8. IL PAI

Per ogni ospite viene predisposto un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), verificato periodicamente dall'équipe composta da: personale assistenziale, infermieristico, fisioterapico, animativo.

La verifica periodica dei singoli programmi individuali viene effettuata trimestralmente o al bisogno, al fine di garantire la continuità delle prestazioni rispetto ad eventuali cambiamenti delle condizioni dell'ospite o all'emergere di nuove esigenze di quest'ultimo.

9. IL PERSONALE

All'interno della Casa di Riposo opera un team di lavoro formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, che risponde ai bisogni degli Ospiti con la massima professionalità. Tutto il personale è identificabile tramite tesserino di riconoscimento.

All'interno della Struttura vengono organizzati corsi di formazione permanente per il personale operante, allo scopo di migliorarne costantemente le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti e nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Inoltre il personale operante viene informato su eventuali corsi esterni al fine di agevolare anche la partecipazione alle principali occasioni formative organizzate a livello territoriale.

10. ORARI DI VISITA

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli ospiti e per l'accettazione, da parte di questi ultimi, della vita di comunità; pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

L'accesso alla Struttura per le visite agli ospiti è consentito tutti i giorni dell'anno, dalle ore 8.00 alle 20.00.

In caso di particolari esigenze dell'ospite, tali orari possono essere concordati con la Direzione della Struttura.

11. GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

Le informazioni relative ai casi dei singoli ospiti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'utente e/o dei suoi familiari e/o del personale addetto all'assistenza. Il personale sanitario e assistenziale è tenuto al rispetto del segreto professionale.

La Struttura utilizza e conserva documenti e dati informatici aggiornandoli al fine di acquisire e mantenere le informazioni necessarie all'assistenza all'ospite.
Il trattamento dei dati sensibili avviene secondo quanto prescritto dalla D.Lgs. 196/03 e successive modifiche e integrazioni

12. I DIRITTI DELL'OSPITE

- ✓ DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- ✓ DIRITTO DI PROTEZIONE: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
- ✓ DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere soddisfatte nel limite del possibile.
- ✓ DIRITTO DI INFORMAZIONE: ogni persona deve essere informata sulle procedure e sulle motivazioni che sostengono gli interventi cui viene sottoposta.
- ✓ DIRITTO DI PARTECIPAZIONE: ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.
- ✓ DIRITTO DI ESPRESSIONE: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori e ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.
- ✓ DIRITTO DI CRITICA: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.
- ✓ DIRITTO AL RISPETTO: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e devono essere rispettati la sua riservatezza e il suo senso del pudore.
- ✓ DIRITTO DI RISERVATEZZA: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.
- ✓ DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

13. COME RAGGIUNGERCI

La Casa di Riposo Comunale C.Gonella è situata in Strada Eremo n. 17 nel Comune di Pecetto T.se.

Dista c.a 11 Km da Torino, 26 Km dall'Aeroporto di Caselle.

In automobile è facilmente raggiungibile tramite la tangenziale di Torino, uscita C.so Giulio Cesare, o tramite la SP 126 da Revigliasco.

Con i mezzi pubblici tramite la GTT linea 70 Torino- Pecetto-Moncalieri.