

**FONDAZIONE CASA DI RIPOSO
Di SAN BENIGNO CANAVESE
Via Regina Margherita 51 -10080 San Benigno Canavese (TO)
Tel.011 9880114, FAX 011 9959534
E.Mail casadiriposo@cdrsanbenigno.it**

CARTA DEI SERVIZI





La presentazione della Carta dei servizi.

Sono stati assunti come obiettivi primari la qualità della vita degli Ospiti ed il soddisfacimento dei loro bisogni relazionali ed affettivi, innestandoli su livelli il più possibile elevati di assistenza sanitaria e di standard di servizio.

Pur non senza difficoltà, oggi felicemente superate, possiamo dire di aver raggiunto gli obiettivi che ci eravamo prefissati: la nostra struttura non pretende di confrontarsi sul piano del numero degli ospiti con i più grandi istituti del territorio, ma certo non teme il confronto con i migliori di essi quando si tratti di assistenza alla persona, qualità dei rapporti inter-personali, soddisfacimento delle necessità degli ospiti, ricupero delle potenzialità residue della persona.

Abbiamo mirato a costruire un clima del tipo il più possibile "familiare", certi del fatto che ciò faciliti fortemente la possibilità di inserimento dell'ospite e stimoli al massimo le sue capacità; abbiamo voluto privilegiare la qualità dei rapporti umani, delle applicazioni fisioterapiche e dell'assistenza medica ed infermieristica prima di ostentare visibilità ed esteriorità.

L'immagine della Casa di Riposo vorremmo che fosse, a partire da oggi, quella di una struttura moderna, mai ferma nel perseguire il miglioramento tecnologico, determinata nella voglia di rinnovarsi sempre, attenta al cambiamento ma comunque, sempre ed in ogni caso, finalizzando ogni comportamento ed ogni adeguamento al perseguimento del massimo benessere, fisico e psichico, del proprio Ospite.

Solo quando l'ospite può sentirsi "padrone di casa" la struttura può dire di aver raggiunto i propri obiettivi.

Tutto ciò in funzione di fare della Casa di Riposo una struttura totalmente integrata nel territorio, a disposizione dei Cittadini non solo come domicilio protetto ma fruibile per una serie di attività di formazione, tempo libero, cultura, che garantiscano a tutti, in primo luogo agli Ospiti, di sentirsi soggetti attivi in una società dove ogni età riveste un ruolo attivo e di piena dignità.

INDICE

PRESENTAZIONE

❑ PREMESSA	Pag. 4
❑ IL RUOLO (MISSION)	Pag. 4
❑ CARTA DEI SERVIZI e QUALITA' DEL SERVIZIO	Pag. 4

SEZIONE I

❑ PRESENTAZIONE DELL' ISTITUTO.	Pag. 5
❑ EVOLUZIONE STORICA	Pag. 5

SEZIONE II

❑ INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	Pag. 6
❑ Ricovero e modalità di ingresso	pag. 6
❑ Tipologie di servizi e prestazioni a favore dell'utenza	pag. 7
ASSISTENZA SANITARIA	pag. 8
SERVIZIO DI RIABILITAZIONE	pag. 8
SERVIZIO ALBERGHIERO	pag. 8
SERVIZIO DI RISTORAZIONE	pag. 9
SERVIZIO DI ANIMAZIONE	pag. 9
VOLONTARIATO	pag. 10
SERVIZIO PARRUCCHIERE E PODOLOGIA	pag. 10
SERVIZIO BAR	pag. 10
ASSISTENZA RELIGIOSA	pag. 10
❑ SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA	Pag. 11
SERVIZIO LAVANDERIA DEGLI INDUMENTI PERSONALI	pag. 11
SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E PODOLOGIA - EXTRA	pag. 11
SERVIZI TRASPORTO E/O ACCOMPAGNAMENTO-ASSISTENZA	pag. 11
SERVIZIO RIABILITAZIONE A RICHIESTA INDIVIDUALE	pag. 11
- COME ARRIVARE	pag. 13

SEZIONE III

❑ TUTELA DEI DIRITTI E DOVERI	Pag. 14
❑ RESPONSABILITA' DELL'ENTE	Pag. 14
❑ RESPONSABILITA' E DIRITTI DELL'OSPITE	Pag. 14
❑ RETTE	Pag. 16
❑ RECLAMI E RICORSI	Pag. 16

SEZIONE IV

❑ DOVE SIAMO – LA NOSTRA CITTA'	Pag. 17
---------------------------------	---------

SEZIONE ALLEGATI

❑ ALLEGATO 1 – ORGANIGRAMMA	Pag. 19
-----------------------------	---------

PRESENTAZIONE

PREMESSA

La carta dei servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione con lo 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.

Si tratta di una dichiarazione **"trasparente"** dei Servizi offerti e delle modalità di erogazione degli stessi.

L'impostazione e la stesura vera e propria del documento è avvenuta raccogliendo indicazioni provenienti dal personale in genere e soprattutto dalle richieste manifestate dai fruitori dei Servizi: gli ospiti, i familiari, volontari e dipendenti.

Intendiamo questo documento non tanto come un obbligo formale ma come strumento di **"comunicazione esterna"** delle nostre conoscenze e competenze tecniche, della nostra professionalità e della nostra esperienza riferite al mondo degli anziani.

IL RUOLO (MISSION)

Oggi la FONDAZIONE CASA DI RIPOSO di SAN BENIGNO CANAVESE rappresenta per la città di San Benigno una fondamentale risorsa e un punto di riferimento per i suoi anziani e per le loro famiglie.

Gli intenti e le convinzioni che portarono nel XVIII° secolo la Cittadinanza a fondare ed a finanziare questa Istituzione sono tutt'ora vive e fortemente sentite dall'Amministrazione Comunale che, in rappresentanza dei Cittadini stessi, sostiene costantemente e con forza la Casa di Riposo, simbolo dello spirito solidaristico che anima il Comune, i suoi Abitanti e gli Amministratori.

La FONDAZIONE è una Azienda cui spetta un importante ruolo nell'assistenza della popolazione anziana della Città e della Provincia. I Cittadini di San Benigno trovano in essa un punto di riferimento nel momento più delicato della loro vita o di quella dei loro familiari.

Dal 2004 infatti, la rinnovata struttura della FONDAZIONE risponde alle esigenze degli anziani della terza e quarta età che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati arricchendo e valorizzando la rete cittadina dei servizi socio-assistenziali e sanitari.

Dal febbraio 2019 l'Ente è diventato FONDAZIONE, ottenendo il riconoscimento della personalità giuridica di diritto privato.

CARTA DEI SERVIZI e QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Direzione della FONDAZIONE si prefigge sostanzialmente di:

Creare e mantenere un **"sistema di qualità" aziendale**, che intende:

- offrire prestazioni che tengano conto dei bisogni peculiari e personali di ciascun Ospite, perfezionando piani Individualizzati sempre più "sostanziosi";
- offrire agli utenti un servizio che rispetti privacy e dignità della persona;
- garantire la sicurezza degli utenti attraverso l'utilizzo di sistemi di protezione che non ledano l'autonomia individuale;
- garantire una formazione adeguata ed estesa a tutto il personale della FONDAZIONE sia sui contenuti tecnici che sulle tematiche relative alla qualità, alla comunicazione e alla relazione interpersonale;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro promuovendo e diffondendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale;
- semplificare le procedure con la finalità di erogare servizi e prestazioni nel minor tempo possibile;
- fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini sui Servizi e sulle prestazioni offerte, sul personale addetto e sugli standard di prestazione.

L'anziano è inserito in una nuova comunità, ma ha il diritto a conservare le sue abitudini, i suoi obiettivi di vita, soprattutto la sua **privacy**.

Tutto il personale opera nel massimo rispetto della riservatezza nei colloqui e nelle prestazioni socio-sanitarie; ad ogni residente viene garantito il massimo rispetto dei suoi diritti fondamentali e la sua dignità. Tutti i dati che riguardano la persona sono gestiti nel rispetto del codice sulla **privacy**, in base alla normativa specifica.

I dati personali, compresi quelli sensibili, sono usati solo dai soggetti abilitati al trattamento per fini istituzionali, con lo scopo di garantire la sua salute.

Al momento dell'ingresso l'anziano e/o un suo familiare autorizza la struttura al trattamento dei dati ed esprime il consenso informato sulle attività socio-sanitarie che la FONDAZIONE metterà in atto nei suoi confronti.

SEZIONE I

PRINCIPI FONDAMENTALI E PRESENTAZIONE DELL' ISTITUTO

EVOLUZIONE STORICA

Nel 1778 il re Vittorio Amedeo con Regio Decreto autorizzò la costruzione di un Ospedale sotto la Direzione di un Consiglio di Amministrazione formato da persone legate ad un lascito del Sig. Domenico Tealdi, che ne indicava i nomi, unitamente ad altre nominate dalla Pia Congregazione della Carità. In seguito ad altri lasciti, quello del medico Francesco Fornengo e delle sorelle Miroglio, venne iniziata e poi ampliata la costruzione dell' Ospedale, chiamato provvisoriamente Opera Pia Tealdi, posizionato ove sorge l' attuale Municipio ed inaugurato e benedetto dall' Abate Masino dell' Abbazia di Fruttuaria il 15 settembre 1787. Con l' occupazione francese del 1797 venne cancellato Il Consiglio e la Congregazione in carica e nominato un Consiglio di Amministrazione dalla Municipalità, che sostituì il precedente Direttivo e dal 1814 tutto tornò alla normalità con l' eccezione della mancanza dei tre Sacerdoti prima provenienti dal Capitolo dell' Abbazia. In seguito a gravi difficoltà economiche dovute ai precedenti passaggi, a pesi e debiti gravanti sui lasciti ricevuti, con i creditori richiedenti la forzata alienazione dei beni immobili dell' eredità stessa, grazie anche al fatto che per Ordinanza del Regio Senato l' Amministrazione era entrata in possesso del palazzo Andreis-Oliva (il nostro attuale fabbricato !), quest' ultimo venne attrezzato quale Ospedale della Carità e successivamente venne ceduto al Comune il vecchio Ospedale, trasformato poi in sede del Municipio (1841).



Nel 1856 l' Ospedale di Carità venne adeguato, per Regio Decreto, alla forma attuale dotandolo di un Consiglio di Amministrazione. Facendo riferimento al Regio Decreto del 1896 sull' assistenza pubblica il vecchio Ospedale venne trasformato dagli anni sessanta in Casa di Riposo ed è tuttora questa la sua funzione. La struttura venne chiusa nel 1995 per ristrutturarla ed adeguarla alle nuove normative intervenute nel campo socio-assistenziale: l' intervento ha comportato anche la creazione di un nuovo fabbricato collegato al preesistente, e dall' aprile 2003 il Presidio ha ripreso la sua attività.

SEZIONE II

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

STRUTTURA: - Residenza Sanitaria Assistenziale per non autosufficienti, parzialmente non autosufficienti e autosufficienti (in regime privato e convenzionati con l'A.S.L.)

Struttura residenziale destinata ad anziani non autosufficienti non più assistibili al proprio domicilio che assicura trattamenti socio-assistenziali e sanitari di base tesi al riequilibrio di situazioni deteriorate di natura sia fisica che psichica. Composta da :

NUOVO EDIFICIO: Ha una capacità di offerta di 20 posti letto

EDIFICIO STORICO, PIANO PRIMO : Ha una capacità di offerta di 17 posti letto

EDIFICIO STORICO, PIANO SECONDO: ristrutturato con trasformazione di 10 posti letto RSA

RICOVERO E MODALITA' D'INGRESSO



Vi sono due tipologie di inserimento nella struttura:

1 - **Inserimento in forma privata**, senza cioè alcun convenzionamento con le ASL di appartenenza, per cui sono previste le seguenti procedure: 1) la compilazione di un modulo di richiesta di accettazione 2) la visita medica effettuata dal Direttore Sanitario della struttura 3) la visione e accettazione del regolamento interno che prevede fra l' altro la disponibilità ad un periodo di prova di un mese di reciproca valutazione 4) la predisposizione dei documenti e del vestiario necessario - concordare la data di inserimento 5) quota mensile a totale carico dell' ospite. Le rette mensili per coloro che pagano privatamente vengono stabilite dal Consiglio di Amministrazione e tengono in considerazione sia l' aumento ISTAT che la situazione della struttura ed i servizi offerti; l' entità delle stesse può essere richiesta alla Direzione del Presidio, ed attualmente non varia a

seconda della sistemazione in camera singola, doppia, tripla o quadrupla.

2 - **Inserimento in forma convenzionata** con l' ASL di appartenenza del nostro Presidio (ASL TO4) ed altre ASL della Regione PIEMONTE. La procedura è così articolata: - si richiede e si effettua la **visita di valutazione geriatrica (UVG)** presso la propria ASL - si viene così inseriti nella lista di attesa, di competenza dell' ASL, presso la quale si trova l' albo delle strutture con essa convenzionate - si fa la scelta della struttura convenzionata dove si vuole entrare e si attende la disponibilità del posto - una volta resosi disponibile il posto si preparano documenti e vestiario necessari all' inserimento - si stabilisce la data d' ingresso. La retta è suddivisa in due parti: - **quota alberghiera**, a carico dell' ospite - **quota sanitaria**, a carico dell' ASL di appartenenza dell' ospite. Dette quote sono stabilite in entità giornaliera dalle ASL ed accettate in convenzione dalla struttura

Attualmente la quota sanitaria e' pari al 50% della retta

Qualora vi siano posti liberi, la Fondazione provvede a prendere contatti con il primo utente della graduatoria per programmarne l'ingresso in Struttura (l' accettazione dovrà avvenire entro 3 giorni).

L'utente o i suoi familiari potranno, in questi 3 giorni, rivolgersi alla Direzione per ricevere informazioni relative ai servizi offerti, alla stanza assegnata, ed ulteriori notizie sul piano assistenziale individuale proposto dall'UVG .

In caso di accettazione, l'ingresso viene preceduto da un colloquio con l'anziano e/o i suoi familiari durante il quale viene presentato il Servizio in tutti i suoi aspetti e si invitano a consultare la Carta dei Servizi, il Contratto di Ospitalità e copia del Regolamento interno.

TIPOLOGIE DI SERVIZI e PRESTAZIONI A FAVORE DELL'UTENZA

Servizi compresi nella retta

Servizio di assistenza di base diurna e notturna rispondente ai livelli stabiliti dalla normativa regionale (DGR 45-2012) per la tipologia della struttura e dei correlati servizi e organizzata in base a progetti personalizzati formulati dall'equipe degli operatori coinvolti nei Nuclei e consistente in:

Igiene quotidiana e cura dell'aspetto della persona, del decoro e della pulizia degli abiti;

Svolgimento o aiuto nelle attività della vita quotidiana (alzata, deambulazione, mobilità, alimentazione, ecc...) stimolando contemporaneamente l'anziano all'utilizzo delle proprie capacità residue;

Il Servizio diretto a migliorare e mantenere le **capacità residue** dell'Ospite fornisce aiuto e supporto nei seguenti momenti:

- Alzata e riposo pomeridiano e notturno;
- Assunzione dei pasti;
- Igiene personale e cura della persona;
- Assistenza notturna

I minuti assistenziali giornalieri/Anziano variano secondo il livello di intensità (grado di non autosufficienza)

1. Alzata e riposo pomeridiano e notturno

L'alzata risponde all'obiettivo di mantenere un ritmo di vita fisiologica e relazionale, favorendo la socializzazione ed evitando l'isolamento e la sindrome da allettamento, nel rispetto delle esigenze ed abitudini dell'anziano.

Di norma l'alzata avviene tra le 6.15 e le 8.30. Si effettuano anche alzate differite tra le 9.30 e le 11.00 in casi particolari.

Dopo il pranzo è assicurato il riposo pomeridiano a letto per gli anziani che lo richiedono o ne hanno necessità.

Gli anziani vengono accompagnati nelle proprie camere per il riposo notturno a partire dalle ore 19.30 circa.

2. Assunzione dei pasti



I pasti vengono consumati preferibilmente in sala da pranzo. La disposizione degli anziani ai tavoli tiene conto delle richieste, dei bisogni di ciascuno.

Gli anziani che non sono in grado di alimentarsi da soli vengono assistiti parzialmente o completamente a seconda del bisogno.

Gli anziani allettati consumano il pasto in camera con l'assistenza dell'operatore.

3 Igiene personale e cura della persona

Agli anziani che necessitano di aiuto viene garantita assistenza per effettuare l'igiene quotidiana e la cura della persona (igiene personale, rasatura, cura dell'aspetto estetico e dell'abbigliamento).

I bagni sono programmati in base ai bisogni ed alle esigenze degli anziani, di norma la frequenza è di una volta a settimana o quando necessita.

4. Assistenza notturna

Il Servizio di assistenza notturna assicura: la tutela degli ospiti, con verifiche programmate nelle singole camere, interventi al bisogno e/o programmati relativi a posture, cambi (risposte alle chiamate).

Nelle ore notturne in Struttura è presente il personale di assistenza tutelare (OSS) mentre per le urgenze sanitarie si fa affidamento al Servizio di Guardia medica.

ASSISTENZA SANITARIA

Comprende l'Assistenza Medica ed Infermieristica ed ha lo scopo di garantire la salute ed il benessere degli utenti attraverso l'attività di prevenzione, cura e riabilitazione.

L'Assistenza Medica è prestata dal Medico di Medicina Generale, scelto dall'anziano al momento dell'ingresso in Casa Protetta, o dal Medico di Struttura incaricato dall'ASL. I Medici sono presenti in Struttura con frequenza settimanale e sono disponibili a ricevere i parenti su appuntamento; per gli ospiti convenzionati il Medico di Medicina Generale assegnato dall'Asl è presente in struttura un'ora al giorno dal lunedì al venerdì.

L'Assistenza Sanitaria comprende anche le prestazioni farmaceutiche:

- farmaci di fascia A e B (con addebito all'Ospite per i farmaci non mutuabili)
- dispositivi medici di uso corrente e prodotti per l'alimentazione;
- materiale di medicazione e presidi per l'incontinenza. (se necessario viene richiesta all'Ospite o ai familiari l'integrazione di n. 2 pannoloni al giorno, al fine di consentire un più frequente cambio in ossequio agli standard qualitativi della struttura, che prevedono 6 interventi igienici in luogo dei quattro previsti dall' ASL)

Assistenza Infermieristica

L'Assistenza Infermieristica è prestata da infermieri professionali che provvedono alla somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico, alle medicazioni e a tutte le attività di loro competenza.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

La Casa mette a disposizione dei propri utenti un servizio di riabilitazione, fornito da un Terapista della Riabilitazione, compreso nella retta, presente in struttura dal lunedì al venerdì.

SERVIZIO ALBERGHIERO

comprensivo di :

- **vitto**
- **alloggio** (in camere da 1, 2, 3,4 letti, tutti articolati)
- **pulizia** quotidiana degli ambienti comuni e delle singole camere

Il Servizio di pulizia assicura l'igiene di tutti gli ambienti della Struttura; in particolare garantisce la



pulizia quotidiana delle camere degli ospiti dei bagni personali, degli spazi e dei servizi comuni. Sono previsti interventi ripetuti durante la giornata nei locali igienicamente più a rischio oppure in caso di necessità.

Fornitura e lavaggio della biancheria

La biancheria **intima** viene lavata a cura del personale di servizio, in apposito locale conforme alle direttive di Legge e con attrezzature moderne a dosaggio elettronico dei detersivi, al fine di eliminare ogni rischio di reazioni allergiche negli Ospiti. Altresì dicasi per la biancheria piana..

La FONDAZIONE cura in particolar modo l'aspetto alberghiero sia sotto il profilo igienico- sanitario che del comfort ed inoltre garantisce la fornitura agli utenti di :

- sapone, shampoo neutri, creme emollienti e tutto il necessario per la cura della persona ;
- materassi e guanciali ignifughi;
- materassi che ostacolano il formarsi di piaghe da decubito



SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La Casa di Riposo di San Benigno offre ai propri ospiti un accurato Servizio di ristorazione mettendo a disposizione una moderna cucina interna attrezzata per la produzione ed il confezionamento dei pasti.

Il Servizio è gestito da personale di una Cooperativa di servizi con una solida esperienza nel settore, ed è costantemente monitorato dal preposto servizio ASL.

L'alimentazione degli ospiti è organizzata con programmi dietetici stabiliti dal Dietista dell' ASL in accordo con il Medico di Struttura.

Il menù varia giornalmente e si ripete ogni 4 settimane. Sono previsti un menù invernale ed uno estivo.

L'ospite può consultare il menù giornaliero esposto alla bacheca del proprio Nucleo.

Di norma la scelta può variare su due primi piatti e due secondi, contorno, frutta/dessert.

Programmi dietetici personalizzati vengono richiesti e sottoposti al controllo medico.

Oltre al menù "libero" sono previste diete personalizzate che rispondono alle più comuni patologie e problematiche tipiche della terza età:

- Dieta per utenti con problemi gastroenterologici;
- Dieta per utenti con problema di diabete;
- Dieta semiliquida per utenti con problemi di masticazione/deglutizione;
- Dieta per utenti con sondino naso-gastrico.

La colazione di norma è servita dalle 8.30 alle ore 9.00 del mattino, il pranzo alle ore 12.00 e la cena alle ore 18.30 (si anticipa la somministrazione dei pasti agli ospiti da imboccare).

Sono previste verifiche mensili della qualità del Servizio dal punto di vista del cliente utilizzando specifici strumenti ad hoc compilati dalle Referenti delle Attività Assistenziali.



SERVIZIO DI ANIMAZIONE

E' previsto un Servizio di Animazione gestito da un Animatore che si pone come organizzatore, motivatore e stimolatore.

L'Animatore coordina le attività da lui progettate e svolte da OSS e Volontari.

Gli **obiettivi** dell' Animazione sono:



- La socializzazione e la costruzione di una rete relazionale
- La valorizzazione delle competenze e delle capacità
- La stimolazione della autonomia fisica e psicologica
- La valorizzazione del passato e delle esperienze
- L'aumento della consapevolezza dei bisogni, dei desideri e delle risorse degli utenti

I **programmi** sono suddivisi in Attività occupazionali, Intrattenimento, Programmi di valorizzazione individuale, Informazione, dal lunedì al venerdì.

VOLONTARIATO

Nei locali della FONDAZIONE e' ospitata l'Associazione di volontariato "SORRISO" operante nel Comune di San Benigno Canavese. L'Ente ha stipulato con l'Associazione di volontariato una convenzione che prevede (art.3) forme di collaborazione con esclusione delle mansioni istituzionalmente di competenza dell'Ente.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E PODOLOGIA

Presso la struttura è attivo il servizio di Parrucchiere e il servizio di Podologia con proprio locale individuato a piano terra. Il Servizio di Amministrazione, con suggerimento degli operatori, programma il servizio individuando le necessità e le tipologie di prestazione per ogni ospite ed inoltra settimanalmente l'elenco al professionista addetto.

- Servizio di Parrucchiere: l'anziano accolto in Casa Protetta ha diritto ad una prestazione di base mensile, dove per prestazione di base s'intende Shampoo – piega.
- Servizio di Podologia: al bisogno.

SERVIZIO BAR

Per il ristoro degli utenti, dei familiari e dei visitatori all'interno della Casa sono presenti :

- Un distributore di bevande calde ;
- Distributori gratuiti di acqua refrigerata ed a temperatura ambiente, chimicamente e batteriologicamente garantite.
- Distributore di snack;

SI COGLIE L'OCCASIONE PER RAMMENTARE AI SIGG. OSPITI ED AI VISITATORI CHE NELLA STRUTTURA E' RIGOROSAMENTE VIETATO FUMARE

ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della Casa viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa cattolica.

Attualmente la Santa Messa viene celebrata due volte al mese e a richiesta degli utenti, viene somministrato il sacramento dell'Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli infermi.

Gli anziani ricoverati che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per contatti con i Ministri degli altri culti.



Servizi non compresi nella retta

SERVIZIO DI LAVANDERIA DEGLI INDUMENTI PERSONALI

La struttura mette a disposizione degli ospiti una convenzione con servizi di lavanderia, manutenzione degli indumenti *delicati* di proprietà dell'utente : tale servizio si presenta come un'opportunità per quei familiari che non sono in grado di provvedere personalmente alla cura e pulizia degli indumenti personali del loro parente.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E PODOLOGIA - EXTRA

L'anziano che richiedesse una ulteriore prestazione potrà ottenerla a pagamento secondo le tariffe concordate dall'Ente con il professionista convenzionato. L'utente potrà altresì usufruire a proprie spese di prestazioni supplementari a quella mensile ogni qualvolta lo richieda alla Coordinatrice.

Il Servizio di podologia, compreso nel costo retta, attivato al bisogno dalla Coordinatrice può fornire ulteriori prestazioni a pagamento a richiesta dell'ospite o parente, secondo le tariffe concordate dall'Ente con il professionista convenzionato.

SERVIZIO DI TRASPORTO E/O ACCOMPAGNAMENTO- ASSISTENZA

Con tali servizi si vuole rispondere alle esigenze degli ospiti a vita sola o con scarse risorse familiari .

L'Ente offre un Servizio di:

- **Trasporto per visite specialistiche** prescritte agli Ospiti.

Sono esclusi i trasporti programmati (andata e ritorno) verso gli ospedali quando si tratta di trasporti a carico dell'ASL

Il Servizio sarà funzionante tutti i giorni dell'anno ad esclusione dei festivi per quegli anziani che si trovano nelle seguenti condizioni:

- che siano trasportabili con automezzi ordinari;
- che **non necessitino** di un trasporto con mezzo sanitario (barellati) in quanto in precarie condizioni di salute.

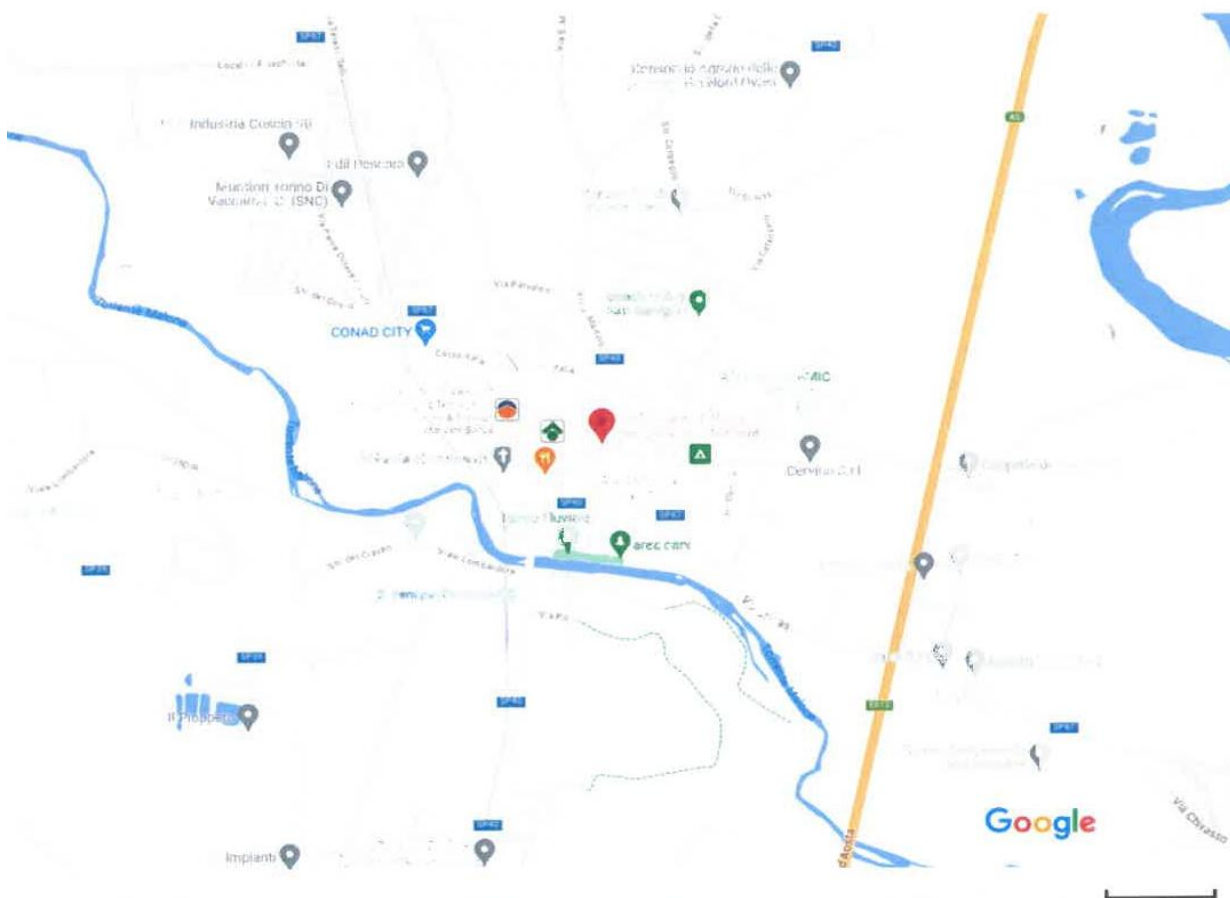


SERVIZIO DI RIABILITAZIONE A RICHIESTA INDIVIDUALE

Gli anziani/utenti che fanno richiesta di ulteriori trattamenti individuali di fisioterapia possono richiedere all'Ente di mettere a disposizione il Terapista ad un costo orario da concordare con il Terapista stesso..

Il Servizio si attiva facendo richiesta alla Coordinatrice la quale verificherà la disponibilità del professionista e concorderà gli orari delle sedute in palestra.





come arrivare

La struttura è collocata nella zona centrale del paese.

La stazione ferroviaria (GTT) dista circa 500 metri dalla struttura ed è raggiungibile a piedi.

SEZIONE III

TUTELA DEI DIRITTI E DOVERI

La Fondazione Casa di Riposo di San Benigno Canavese al fine di tutelare i propri Ospiti e di salvaguardarne il benessere intende stabilire alcune basilari regole di convivenza. Nel fissare tali regole intende valorizzare gli stili di vita e le abitudini degli anziani, pur nella consapevolezza che ciascun individuo è diverso dagli altri e manifesta bisogni ed aspettative differenti.

Imparare a vivere in comunità ad una certa età non è cosa facile e scontata: spesso i livelli di conflittualità con gli altri utenti, con il servizio e a volte con gli stessi familiari, sono evidenti e non sempre riconducibili a standard accettabili.

La Comunità di per sé ha bisogno di regole.

RESPONSABILITA' DELL' ENTE

Movimentazione dell'anziano : Ingresso /Dimissioni ed allontanamento temporaneo

L'anziano utente della Struttura gode di ogni libertà di entrata ed uscita nel rispetto della quiete degli altri residenti, dandone comunicazione preventiva al personale in servizio in quel momento.

La Struttura rimane aperta dalle ore 8.30 alle ore 20.00: ingressi ed uscite diverse devono essere comunicati alla Direzione.

E' facoltà degli ospiti ricevere liberamente visite nelle ore stabilite del giorno nei locali della Struttura.

L'utente può rinunciare alla permanenza in Struttura mediante sua richiesta scritta o dei parenti.

L'allontanamento spontaneo dell'ospite non comporta alcuna responsabilità dell'Ente essendo l'ammissione volontaria.

La Fondazione non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari.

La Fondazione può dimettere l'ospite, preavvisando i Parenti e/o i Servizi Socio-Sanitari competenti qualora:

- vengano a modificarsi le condizioni psico-fisiche che ne hanno determinato l'ammissione consentendone il ritorno al domicilio o, in caso di aggravamento, richiedendone il ricovero in una Struttura specialistica;
- ci sia un grave ed accertato rifiuto dell'anziano alla vita comunitaria con grave compromissione del suo stato fisico;
- ci sia morosità nel pagamento della retta.

Assegnazione stanza

Durante la visita di pre- ingresso all'ospite viene assegnata una stanza, secondo disponibilità e possibilità su decisione del Coordinatore della Struttura. Il Coordinatore, qualora sia richiesto da esigenze della vita comunitaria, ha altresì facoltà di trasferire l'utente in altra stanza informandone preventivamente lo stesso e i familiari.

Nella sistemazione degli anziani si ha riguardo al sesso ed alle condizioni fisiche connesse alla assistenza, con esclusione di altre valutazioni riferite al censo, alla provenienza, alla religione ed alla data di ammissione.

L'ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza suppellettili ed oggetti personali, previa richiesta al Coordinatore il quale verificherà la congruità degli spazi, la compatibilità con le norme di sicurezza ed il rispetto dei diritti degli altri ospiti.

Custodia e deposito valori

La Fondazione non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli ospiti nelle proprie stanze.

Su richiesta ed autorizzazione scritta dell'ospite o dei familiari la Struttura svolge funzioni di depositario a titolo gratuito ai sensi degli artt. 1766 e seguenti del Codice Civile.

RESPONSABILITA E DIRITTI DELL'OSPITE

Diritto all'informazione

L'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso d'incapacità dell'ospite tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.

Corredo Personale

All' ingresso l'anziano deve disporre di un corredo personale conforme alle sue condizioni fisiche, concordato con la Coordinatrice ed opportunamente siglato con il proprio cognome/nome..

L'elenco del corredo minimo indispensabile all'ingresso verrà concordato con l'anziano o i familiari durante la visita di pre-ingresso

Una volta concordato l' ingresso all' ospite viene richiesta una serie di documenti, e precisamente:

- fotocopia della carta di identità (in corso di validità)
- cartella clinica
- certificato medico - tessera sanitaria
- esenzione dal ticket
- fotocopia codice fiscale
- eventuale fotocopia del verbale di invalidità

Dotazione corredo personale richiesta all' ingresso¹:

- 8 asciugamani da bidet, da non siglare e lasciare in uso
- 6 asciugamani da visi e mani, da non siglare e lasciare in uso
- 2 asciugamani da bagno e/o accappatoi, da non siglare e lasciare in uso
- 6 magliette mezza manica in cotone/ canotte per donne
- 6 paia di mutande
- 6 paia di calze
- Fazzoletti di carta
- 6 tute invernali + 6 estive (o abiti o pantaloni, secondo le esigenze; le tute sono comunque preferibili)
- 6 pigiami invernali + 6 estivi
- L'utente o i familiari sono tenuti ad integrare il corredo iniziale ogni qualvolta la Coordinatrice ne segnali la necessità.
- Il guardaroba dell'anziano deve essere inventariato al momento dell'ingresso ed ogni qualvolta si richieda la necessità di integrare la dotazione di vestiario per la stagione estiva ed invernale.

Presenza dei Familiari

La Fondazione opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria. Gli orari delle visite affissi in più luoghi consentono ampie possibilità di presenza nell'arco della giornata. La richiesta di visite in orari diversi da quelli previsti va concordata a seconda delle singole problematiche con la Coordinatrice.

In presenza di familiari in grado di provvedervi, può venir richiesta una collaborazione nella gestione delle esigenze specifiche di ogni singolo ospite e le possibilità/disponibilità delle famiglie, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi relazionali e solidaristici con il nucleo familiare di origine. La richiesta può provenire esclusivamente dalla Direzione della Struttura, tramite la Coordinatrice che, per ovvi motivi, saprà temperarla con le necessità organizzative della Casa di Riposo.

In caso di ricovero dell'Ospite presso una Struttura Ospedaliera compete ai familiari stessi assistere l'anziano fino al suo rientro presso la Casa di Riposo.

Presenza durante l'assunzione dei pasti:

E' possibile per i familiari e conoscenti fare visita all'anziano durante la somministrazione del pranzo e della cena cercando di non disturbare il lavoro degli operatori ed essendo presenti per un massimo di 1 visitatore alla volta, previa autorizzazione della Direzione.

Essendo il momento della somministrazione del pasto un momento molto importante e delicato per gli anziani è opportuno che i familiari non discutano le diete personali degli anziani in quel contesto ma chiedano spiegazioni alla Coordinatrice o all'Infermiere professionale.

Ai familiari è vietato l'accesso in cucina così come l'accesso ai frigoriferi ed alle attrezzature delle cucinette di Nucleo.

Al fine di tutelare la salute della comunità di anziani (pericolo tossinfezioni alimentari) è vietato per chiunque portare cibi cucinati a casa senza autorizzazione.

Presenza nelle camere di degenza:

I visitatori degli anziani per rispetto della privacy degli utenti e per consentire il lavoro agli operatori, sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse. Di massima si richiede ai Parenti e Familiari di limitare le visite ai momenti che gli Ospiti trascorrono fuori delle camere, se non permanentemente "allettati". In ogni caso occorrerà categoricamente evitare la presenza in camera di più di due parenti contemporaneamente.



La Fondazione fornisce Servizi in grado di rispondere ai bisogni dei propri utenti : qualora l'anziano o il familiare ritenesse opportuno, in particolari situazioni, chiedere la collaborazione di assistenti esterni dovrà sottoporre la proposta alla Coordinatrice e concordarne le modalità. L'Ente potrà, dopo un periodo di sperimentazione, esprimere il proprio parere in quanto tale collaborazione deve integrarsi con le attività della Struttura.

In caso di parere negativo dell'Ente l'anziano o il familiare dovrà interrompere tale forma di collaborazione.

RETTE

Sono comprese nella retta le prestazioni assistenziali e sanitarie, i farmaci mutuabili, l'assistenza alberghiera comprensiva d'alloggio, vitto, biancheria da camera e lavanderia biancheria piana, il lavaggio della biancheria intima, il servizio di lavaggio e asciugatura capelli e taglio unghie.

Sono esclusi dalla retta la fornitura e il lavaggio della biancheria personale delicata, i tickets, gli onorari e compensi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni extra e diverse da quelle fornite dalla Struttura, i soggiorni e i viaggi esterni alla Casa Protetta.

Le protesi ed ausili personali (carrozze) a carattere sanitario saranno forniti dall' ASL secondo le normative vigenti.

Il costo determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente è comprensivo di tutte le prestazioni specificate nella presente Carta dei Servizi Al momento del ricovero dovrà essere versata una cauzione pari a 300,00 euro (art.8 del Regolamento).

RECLAMI E RICORSI

La Fondazione garantisce il diritto dei cittadini ad esprimere reclami, proposte e valutazioni sui Servizi attraverso:

- segnalazione presentata al Responsabile della Struttura

L'Ospite o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme e dei regolamenti o comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona possono presentare formale ricorso al Presidente, che direttamente o tramite suo delegato risponderà per iscritto entro 10 giorni.

SEZIONE IV

DOVE SIAMO - LA NOSTRA CITTA'

San Benigno Canavese si trova a Nord -Est di Torino a circa 20 km dal capoluogo.

È Città di altissimo interesse artistico – culturale, soprattutto grazie alla presenza dell'Abbazia di Fruttuaria, che tra il X e il XII secolo ne fece uno dei centri di riferimento del monachesimo e della cultura europea alto-medievale

Il territorio del comune è compreso tra i torrenti Malone e Orco. Prevalentemente pianeggiante comprende anche una piccola porzione della "Vauda", collina morenica residuale, al pari della Serra di Ivrea, dei grandi ghiacciai alpini

STORIA

La storia del Comune di San Benigno Canavese è strettamente legata a quella della famosa Abbazia di Fruttuaria, fondata nel 1003 da Guglielmo da Volpiano.

L'Abbazia, sorta in un'area all'epoca scarsamente abitata, all'interno della Selva Gerulfia, attrasse intorno a sé dapprima una comunità di maestranze adibite alla costruzione dell'abbazia stessa mutatasi poi in insediamento prevalentemente agricolo sotto il controllo degli stessi Abati, che progressivamente bonificò e mise a coltura il territorio tra i due torrenti Orco e Malone.

Nel 1019 Fruttuaria riceve in dono l'abitato di Visigulfa, posto probabilmente in riva al torrente Malone. Questo insediamento è citato per l'ultima volta verso la fine del XIII secolo quando nei documenti si inizia a citare la "curtis" di Fruttuaria. Un altro insediamento citato talvolta nella zona è quello di Dolfia la cui collocazione dovrebbe essere stata presso il Torrente Orco.

I primi statuti comunali della "villa veteris" di San Benigno risalgono al 1318. Nel 1368 l'abitato occupava una vasta area ed era circondato da un fossato e dotato di porte ma non di mura (a causa della sua estensione).

Nel XV secolo l'instabile situazione politica della zona portò alla fondazione del Ricetto, dotato di mura, torri e porte e protetto da un fossato, addossato all'Abbazia, ed al progressivo spostamento della popolazione al suo interno.

Solo a partire dal 1600 inizia un nuovo spostamento verso le aree esterne al Ricetto verso quella chiamata "villa veteris".

Nel 1711 San Benigno, fino a quel momento sottoposto al controllo della Chiesa, viene occupato dalle truppe del duca di Savoia. Nel 1741 il Papa cede infine ufficialmente tutto il territorio comunale al Ducato.

Da vedere

Campanile dell'Abbazia della Fruttuaria, imponente costruzione in pietra risalente ai primi anni dell'XI secolo (il



restauro è terminato nel 2004).

Chiostro settecentesco dell'Abbazia, recentemente restaurato nelle coperture e nelle facciate interne, con intervento interamente finanziato dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali: I lavori nel lato est hanno riservato insperate sorprese restituendo alla luce, sotto stati di intonaco e di muratura tracce significative delle diverse fasi di vita del complesso.

Il futuro restauro dei ritrovamenti del lato est potrà restituire alla vista la coppia di bifore con capitello e colonnina in muratura intonacata della fase romanica e comprendere come questa fase, annullata da un significativo intervento quattrocentesco, possa legarsi con le possenti colonne di quella che si ipotizza essere stata la sala capitolare del complesso abbaziale. Oltre alla



coppia di bifore romaniche è stato rinvenuta un'arcata con formelle in cotto e superficie decorata da rare figure antropomorfe stilizzate tra racemi vegetali, trasformati in elementi geometrici della fase quattrocentesca.

Mosaico dei grifoni. Considerato una dei più notevoli esemplari di arte musiva del Piemonte, venuto alla luce durante i lavori di posa dell'impianto di riscaldamento insieme ai resti delle fondazioni dell'abbazia romanica. Dal 1995 è aperto al pubblico (visite guidate la domenica pomeriggio) con il percorso di visita che si snoda al di sotto dell'attuale pavimento appunto tra ciò che rimane dell'abbazia di Guglielmo da Volpiano (abbattuta nel 1700 e sostituita da quella attuale).

Ricetto. Del ricetto medioevale (1400) rimangono, oltre all'assetto delle vie, una delle tre porte ed una delle torri d'angolo. Su alcune facciate si possono ancora vedere tracce di finestre bifore.

Meridiane. In Via Miaglia, sulla facciata di una casa, si possono ammirare quattro meridiane risalenti al 1699. L'interesse è dato dal trovare affiancati quattro diversi sistemi di misura del tempo (francese, italico, canonico, babilonese).

Ala Mercato. Struttura in mattoni risalente al 1700.



LEGENDA DELL'ALLEGATO 1

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE : è l'organo di Direzione della Struttura. I membri sono nominati dal Consiglio Comunale e un membro dall'abate Parroco.

COORDINATORE SOCIO-ASSISTENZIALE: si occupa coordinamento tra le varie figure professionali ed è il garante della loro integrazione professionale finalizzata al benessere e alla qualità della vita dell'anziano residente. E' il referente per i familiari degli utenti e per tutte le informazioni relative alla gestione dei Nuclei.

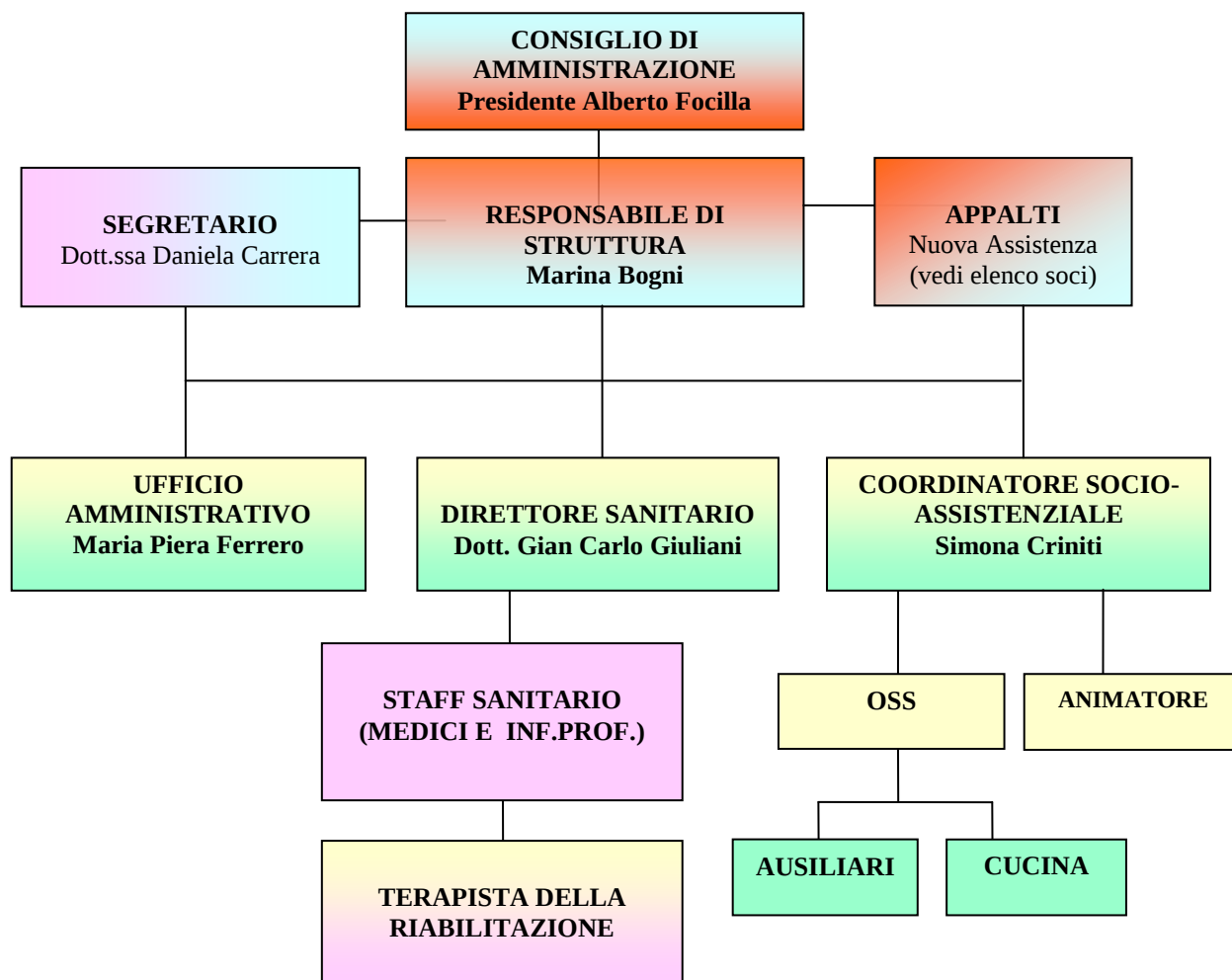
STAFF SANITARIO: Medico di base, Infermieri professionali, Coordinatore infermieristico, Terapista della riabilitazione, Medici di specialità.

- **DIRETTORE SANITARIO**: il Direttore Sanitario è responsabile degli aspetti igienico-sanitari della struttura residenziale e assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, agevolandone funzioni ed integrazione. Vigila sulla qualità delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie erogate.
- **MEDICO DI BASE**: è responsabile dell'assistenza sanitaria della Casa Protetta. Svolge attività di prevenzione, diagnosi e cura; garantisce visite, adeguate terapie e provvede al collegamento con specialisti esterni e con i presidi ospedalieri in caso di ricovero.
- **TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE**: è la figura professionale che, in accordo con il Medico Fisiatra e con il Medico di Casa Protetta, definisce il programma delle attività di riabilitazione psicomotoria individuale e per gruppi di ospiti.
- **INFERMIERE PROFESSIONALE**: lavora in costante rapporto ed integrazione con le figure che erogano l'assistenza di base garantendo una assistenza socio-sanitaria. Questi, inoltre, affianca il Medico nel corso delle visite, organizza le visite specialistiche presso le strutture sanitarie esterne, cura la gestione dei farmaci e la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dal Medico. I familiari possono rivolgersi agli Infermieri Professionali per tutte le informazioni di ordine sanitario.

OSS: l'operatore eroga direttamente l'assistenza agli utenti provvedendo all'igiene, all'alimentazione, all'abbigliamento, alla mobilizzazione, alla socializzazione, alla tutela ed alla sorveglianza diurna e notturna.

ANIMATORE: figura professionale che, in accordo con l'equipe assistenziale/sanitaria, organizza attività occupazionali e di animazione finalizzate alla socializzazione ed al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive degli utenti.

**ALLEGATO 1
ORGANIGRAMMA**



PER ACCETTAZIONE

Per la FONDAZIONE
CASA DI RIPOSO DI SAN BENIGNO

Presidente _____

San Benigno, _____

Per l'Utente

ANZIANO _____

FAMILIARE _____