

CASA DI RIPOSO “PIETRO TORRIGLIA”

Fondazione di diritto privato

Chiavari, Via Preli 4

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi costituisce un fondamentale strumento di cui la Fondazione si dota allo scopo di informare gli utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni.

L'intento è quello di promuovere la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi, dell'attività gestionale e dell'efficacia ed efficienza dell'assistenza.

SCOPO DELLA FONDAZIONE

L'art. 2 dello Statuto dell'Ente testualmente recita:

“Lo scopo della Casa di Riposo è quello di dare assistenza agli anziani e/o a coloro che per vecchiaia o altra causa siano in tutto o in parte inabili al lavoro, privi di mezzi di sussistenza e bisognosi di un alloggio e di assistenza “

CRITERI DI AMMISSIONE e GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

L'art. 13 dello Statuto impegna a privilegiare i cittadini chiavaresi:

- i nati a Chiavari ovvero i residenti dalla nascita ovvero i residenti in Chiavari da almeno 5 anni avranno la precedenza rispetto ai provenienti da altre zone, che potranno essere ammessi secondo la disponibilità dei posti, una volta soddisfatte le esigenze della popolazione chiavarese.

Fermo restando quanto sopra, farà fede, per la priorità, la data della domanda di ammissione, salvo particolari situazioni di urgenza/emergenza socio sanitaria dell'Ospite valutate caso per caso dal Consiglio di Amministrazione (C.d.A.).

DOMANDA DI AMMISSIONE

Chi intende diventare Ospite della Casa di Riposo deve compilare la domanda su apposito modulo da ritirare presso la Segreteria o sul sito www.casadiriposotorriglia.it allegando la documentazione richiesta.

L'idoneità all'ammissione in Struttura è stabilita dal Direttore Sanitario.

DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN SEGRETERIA

- Domanda di ammissione su apposito modulo
- Certificato di residenza (per i residenti a Chiavari)
- Fotocopia del Documento di identità valido
- Fotocopia della Tessera Sanitaria magnetica
- Fotocopia del Libretto Sanitario cartaceo
- Fotocopia del Green Pass e del certificato vaccinale
- Certificato medico attestante che il richiedente può vivere in comunità ed è esente da malattie contagiose
- Scheda di valutazione dei bisogni assistenziali compilata dal medico curante

Al momento dell'ingresso verrà predisposta la Cartella Sanitaria dell'Ospite contenente la storia clinica pregressa e tutte le informazioni sanitarie aggiornate al momento, compresa la terapia in atto. L'accesso alla Cartella Sanitaria è consentito esclusivamente: al personale medico ed infermieristico, al proprio medico di medicina generale (MMG), ai Medici della Guardia Medica e del Servizio di Emergenza (chiamati tramite 112, ex 118 e Pronto Soccorso) nonché ad altro medico autorizzato dall'ospite.

Tutti i dati in essa contenuti sono adeguatamente conservati e trattati ai fini della tutela della privacy.

CRITERI PER DETERMINARE LE RETTE

La retta viene assegnata in ingresso in base al livello di autosufficienza (stabilito dal Direttore Sanitario dopo valutazione dell'Ospite)

Livello di Autosufficienza

Fascia 1 - Euro 61/Die per AGED 0 – 9,5

Fascia 2 - Euro 72/Die per AGED 10 - 16

Fascia 3 - Euro 83/Die per AGED oltre 16

più Euro 30,00/mese per Lavanderia e con maggiorazione di Euro 300,00/mese per scelta di camera singola con durata minima di 1 anno.

Tutte le rette saranno aumentate annualmente, dal 01/01/2024, applicando il 100% dell'indice ISTAT (FOI) annuale con riferimento al 30 Settembre al fine di poter comunicare i nuovi importi con congruo anticipo.

In caso di ISEE Socio Sanitario Residenziale Reddito ISEE sotto il limite di 5.000,00 Euro e in assenza di compartecipazione da parte di altri Enti, alla retta si applicano le seguenti riduzioni:

Fascia 1 - meno 40%

Fascia 2 – meno 45%

Fascia 3 – meno 50%

Tali agevolazioni sono riservate al 5% dei posti letto complessivi.

DOTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Struttura è dotata di camere singole che, se richieste dall'Ospite, hanno una maggiorazione di prezzo ma che possono essere utilizzate a discrezione insindacabile della Direzione Sanitaria per necessità del momento.

E' dotata di diversi impianti ascensori che consentono la mobilità delle persone: gli spazi ad uso collettivo sono dotati, o dispongono nelle immediate vicinanze, di servizi igienici confortevoli. Ogni camera mette a disposizione dell'Ospite un armadio per gli effetti personali, un tavolino, o scrittoio, con sedia, un dispositivo di chiamata di emergenza conforme ai requisiti previsti dalla vigente normativa e la disposizione degli stessi assicura sempre lo spazio sufficiente per un facile movimento sia degli anziani, sia del personale. Si provvede caso per caso ad arredare la camera con altre suppellettili di uso personale a comfort fisico e psicologico.

La Struttura è dotata di impianto di videosorveglianza e aria condizionata.

SERVIZI EROGATI ALL'OSPITE

| <u>GRATUITI</u> | <u>A PAGAMENTO</u> |
|--|--|
| MATERIALI DI MEDICAZIONE GENERALE (garze, cerotti, siringhe, prodotti per idratazione, deflussori). SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE (Medico di Medicina Generale) SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTO FARMACI (presso MMG e Farmacia convenzionata) ASSISTENZA NOTTURNA ASSISTENZA SANITARIA ASSISTENZA MEDICA ASSISTENZA INFERMIERISTICA RIABILITAZIONE INDIVIDUALE SERVIZIO ALBERGHIERO SERVIZIO DI RISTORAZIONE SERVIZIO DI ANIMAZIONE ASSISTENZA RELIGIOSA | SERVIZIO DI LAVANDERIA INDUMENTI PERSONALI PARRUCCHIERE PODOLOGO ACCOMPAGNAMENTO ALL'ESTERNO (1) FARMACI (2) PRESIDI (3) (1) Uscita da Struttura per necessità e scelta dell'ospite (<u>la stessa avviene con uso di mezzi propri e con accompagnatori NON della Struttura</u>). (2) Esclusi quelli per interventi di urgenza in Struttura. (3) Presidi per incontinenza, integratori alimentari, addensanti e similari, <u>se non forniti dal SSN</u> . |

La Direzione, su segnalazione del Direttore Sanitario, potrà effettuare spostamenti di camera, qualora sia ritenuto necessario per le esigenze dell'Ospite, senza dover obbligatoriamente esporre i motivi allo stesso e/o ai suoi familiari.

Per ciascun Ospite viene formulato un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) (rinnovato di norma ogni sei mesi e ove occorra) contenente tutte le informazioni socio-sanitarie attinenti allo stesso, al fine di programmare gli obiettivi, gli strumenti di intervento, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica dell'attività assistenziale prestata.

ASSISTENZA SANITARIA

All'Ospite verrà prestata assistenza e cura, per le normali necessità, in collaborazione con il Medico di famiglia (MMG) che ha libero accesso alla Struttura. E' riservato al giudizio del Direttore Sanitario, del Medico di Struttura o degli Infermieri l'avvio all'Ospedale qualora la situazione lo esiga.

La terapia è sempre prescritta, salvo che per le urgenze, dal medico di famiglia che viene informato tempestivamente e con cui si collabora per tutte le necessità dell'Ospite.

ALIMENTI

L'alimentazione degli Ospiti è indicata nei menù predisposti e approvati dal Direttore Sanitario e stabiliti in base alle diverse esigenze alimentari individuali.

PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La gestione degli interventi è frutto di un lavoro comune a cui concorrono tutte le specificità professionali presenti.

Il Consiglio di Amministrazione, quale responsabile dello sviluppo delle risorse umane, predispone annualmente un piano di formazione del personale rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra Operatori ed Ospiti, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.

Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento del personale mediante formazione interna o partecipazione a iniziative e corsi esterni promossi dall'ASL n. 4 e della Regione Liguria.

OGGETTI e VALORI

L'Amministrazione della Casa declina ogni responsabilità in caso di eventuali ammanchi di denaro, oggetti o effetti personali detenuti nelle camere (comprese protesi dentarie, ottiche e acustiche).

La Segreteria, a richiesta, custodisce nella cassaforte dell'Ente piccole somme di denaro (cifra massima Euro 300,00), per gli usi correnti degli Ospiti in un deposito nominativo infruttifero rilasciando una ricevuta. Le operazioni di prelievo o versamento potranno essere effettuate esclusivamente dall'interessato o da sua persona di fiducia e conosciuta dalla Direzione negli orari di apertura degli uffici di Segreteria dell'Ente.

In caso di decesso dell'Ospite gli oggetti e le somme di denaro conservati potranno essere ritirati dai legittimi eredi, accertati a mezzo di adeguata documentazione, salvo il saldo di eventuale debito dell'Ospite nei confronti della struttura.

In caso di assenza di eredi, i beni suddetti rimarranno in custodia alla struttura in attesa di disposizioni conformi alla legge e potranno essere trattenuti dall'Ente.

VISITE AGLI OSPITI DI FAMILIARI E CONOSCENTI

E' sempre gradita la visita dei familiari e conoscenti, attenendosi agli orari di visita.
Per agevolare eventuali problematiche legate agli orari di lavoro dei familiari, potrà essere disposto un diverso orario di visita che dovrà essere precedentemente autorizzato dalla Direzione Sanitaria.
Sono a disposizione per le visite dei parenti i diversi locali comuni siti al piano terreno della Casa.
Per motivi di sicurezza ogni visitatore deve firmare in entrata apposito registro sito nell'ingresso.

PROPOSTE E RECLAMI

La Fondazione chiede la collaborazione degli Ospiti e dei loro familiari per il buon andamento della Casa e pertanto è aperta a suggerimenti ed osservazioni, precisando comunque che eventuali contestazioni vanno fatte direttamente alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa
SI PREGA DI EVITARE DI RIVOLGERSI DIRETTAMENTE AL PERSONALE.

I RECLAMI invece vanno presentati solo per iscritto direttamente alla PRESIDENZA, la quale provvederà ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate, assicurando altresì l'invio di una risposta relativa al reclamo ricevuto.

ORARI DI RICEVIMENTO

Il Direttore Sanitario e il personale Amministrativo sono a disposizione degli Ospiti e dei Parenti nei giorni ed orari di ricevimento comunicati al pubblico.

Il Presidente riceve su appuntamento da prenotarsi in Segreteria.

La presente Carta dei servizi è aggiornata a Ottobre 2022.

REGOLAMENTO DEI RAPPORTI DELL'OSPITE CON LA STRUTTURA

(esteso ai familiari e a quanti per diritto-dovere e/o per Legge ne sono Responsabili)

Dopo l'ingresso nella Casa, l'Ospite è tenuto a rispettare le norme di seguito indicate, per consentire a tutti una buona e civile permanenza e convivenza all'interno della Struttura.

COMPORAMENTO

Il comportamento individuale dell'Ospite, dei familiari o dei visitatori dovrà essere improntato al massimo decoro nel rispetto della propria persona e delle altre persone conviventi, nonché del personale addetto all'assistenza diretta degli Ospiti, del Personale amministrativo nonché dei Componenti il Consiglio di Amministrazione della Struttura ospitante.

L'Ospite sarà tenuto a mantenere in ordine gli ambienti in cui vive e soggiorna, nonché oggetti ed indumenti personali.

Qualora insorgessero, per qualsiasi motivo, gravi dubbi sul comportamento di Ospiti, familiari, visitatori, o dovessero insorgere alterchi o litigi fra gli Ospiti, questi verrà o verranno richiamati verbalmente, una prima volta dal Presidente o suo incaricato, previa audizione delle parti.

Se in seguito al primo richiamo verbale avessero a ripetersi gravi e spiacevoli episodi di intolleranza, il Presidente provvederà a richiamare ufficialmente e per iscritto la persona o le persone che si fossero rese responsabili di atti di grave intolleranza o contrarie alla salvaguardia della salute di altri Ospiti, avvertendo che dopo il terzo richiamo ufficiale l'Amministrazione potrà provvedere alla dimissione dell'Ospite stesso.

L'Ente non è naturalmente responsabile di eventuali incidenti che occorrono agli Ospiti al di fuori della struttura e relative pertinenze di Via Preli 4.

L'Ospite deve adeguarsi alle decisioni prese dall'Amministrazione nell'interesse generale della comunità.

All'Ospite è fatto divieto di:

- stendere alle finestre o sui poggiali capi di biancheria;
- tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali qualora siano pericolosi per le persone che transitano o sostano nelle aree sottostanti;
- usare apparecchi rumorosi che possano recare disturbo agli altri Ospiti;
- gettare rifiuti o acqua dalle finestre e dai poggiali;
- vuotare nei sanitari qualsiasi materia solida tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture.

L'Ospite si obbliga a risarcire la Fondazione di eventuali danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

E' fatto assoluto divieto agli Ospiti di introdurre all'interno della struttura bevande alcoliche, apparecchi elettrici come fornelli, frigoriferi, ferri da stiro, elementi per il riscaldamento, comprese le termocoperte.

Si prega di evitare suppellettili che possano ostacolare la quotidiana igienizzazione della stanza.

Si ricorda che nella Casa è VIETATO FUMARE.

RETTA MENSILE

La retta mensile dovrà essere versata anticipatamente entro i primi cinque giorni di ogni mese.

L'Amministrazione determina l'importo della retta mensile classificando gli anziani in tre fasce in base al grado di autosufficienza.

L'appartenenza ad una di queste tre fasce è stabilita dal Direttore Sanitario di questo Ente mediante visita medica. Inoltre, ogni sei mesi, o comunque quando lo ritiene opportuno, il Direttore Sanitario verifica le condizioni dell'Ospite e di conseguenza la retta potrà variare in funzione di un eventuale accertato peggioramento o miglioramento delle sue condizioni fisiche.

La retta è comprensiva dell'ospitalità, assistenza, vitto, pulizia, animazione e approvvigionamento farmaci.

Dalla retta sono esclusi tutti i farmaci (esclusi quelli utilizzati in urgenza all'interno della Struttura) e i **presidi sanitari** utilizzati dall'Ospite.

I guasti imputabili a negligenza degli Ospiti saranno addebitati agli stessi.

Il mancato soggiorno temporaneo presso la Struttura dovrà essere comunicato con ragionevole anticipo alla Direzione.

L'assenza non darà diritto ad alcun rimborso o sconto sulla retta forfettaria mensile.

L'Ospite che intendesse lasciare definitivamente la Struttura di propria iniziativa deve dare disdetta per iscritto con 15 giorni di anticipo e regolare le sue eventuali pendenze in Direzione.

In caso di mancato preavviso verrà addebitata l'intera retta mensile.

Per gli Ospiti che dovessero essere chiamati da Strutture accreditate o in caso di decesso il computo verrà effettuato in base ai giorni di presenza.

ALIMENTI

E' vietato introdurre cibi e bevande nelle camere.

**APPROVVIGIONAMENTO di FARMACI e di ALTRO MATERIALE
MEDICAMENTOSO PRESSO FARMACIA**

(es: integratori nutrizionali, addensanti, materiale per medicazione)

LA PRESCRIZIONE di quanto sopra è competenza per ciascun Ospite del suo Medico di fiducia (MMG : Medico di Medicina Generale) per sua decisione autonoma o indotta da consiglio di medico specialista (esterno o convenzionato) o da medico ospedaliero al momento della dimissione.

SOLO ECCEZIONALMENTE e per urgenze interviene il Medico di Struttura che informa tempestivamente il MMG dell'assistito.

IL FABBISOGNO DI FARMACI DI USO CONTINUATIVO è indicato con cadenza quindicinale al MMG tramite mail o altra forma di comunicazione concordata.

SONO DISPENSATI DAL SSN solo i farmaci compresi in fascia A. Gli stessi sono totalmente gratuiti solo se l'assistito è esente o per quella patologia o per invalidità.

ATTENZIONE: se l'assistito desidera il farmaco griffato (originale) deve pagare (oltre all'eventuale ticket) anche la differenza di prezzo tra griffato ed equivalente (generico).

I FARMACI NON DI FASCIA A (fascia C, farmaci da banco, ogni altro diverso medicamento) sono a totale carico del cittadino richiedente.

AD OGGI I FARMACI VENGO NO RITIRATI PRESSO UN'UNICA FARMACIA CONVENZIONATA (Farmacia Bellagamba in Chiavari) che offre, in cambio, tramite un suo incaricato, il servizio di ritiro ricette dal MMG, il ritiro dei farmaci in farmacia e la consegna degli stessi alla Struttura di ricovero (Torriglia). Il pagamento di quanto dovuto deve essere saldato presso la stessa Farmacia dal paziente o da suo familiare incaricato o altro legale rappresentante con cadenza mensile entro il 15° giorno del mese successivo alla fornitura o come concordato direttamente con la Farmacia stessa.

L'OSPITE ASSISTITO (o chi autorizzato, come sopra scritto) CHE VOLESSE APPROVVIGIONARSI DI FARMACI E ALTRO MATERIALE MEDICAMENTOSO (di cui in oggetto) PRESSO ALTRA FARMACIA O PARAFARMACIA DI SUA SCELTA, PUO' FARLO IN OGNI MOMENTO dando tempestiva comunicazione di questa decisione alla Segreteria della Struttura e alla Farmacia convenzionata con raccomandata A/R, assumendosi l'onere di ritirare la prescrizione presso il MMG, ritirare il farmaco in Farmacia, provvedendo a versare il dovuto, e consegnare tempestivamente il farmaco alla Struttura onde evitare ogni possibile danno alla salute degli Ospiti.

A SCANSO DI OGNI FRAINTENDIMENTO SI SOTTOLINEA ANCORA UNA VOLTA CHE QUESTO TIPO DI SPESE sono da considerarsi NON COMPRESSE NELLA RETTA PATTUITA.

A) Accetto le modalità proposte dalla Fondazione Torriglia

SI NO

1) Se SI', desidero solo farmaci griffati

SI NO

2) oppure desidero farmaci equivalenti

SI NO

B) DESIDERO provvedere direttamente presso altra Farmacia accollandomi gli oneri di ritiro, trasporto, consegna puntuale

SI NO

(BARRARE CON UNA CROCETTA L'OPZIONE o LE OPZIONI CONDIVISE)

Confermo di aver compreso quanto sopra, di avere avuto esauriente risposta a dubbi o richiesta di chiarimenti, manlevando la Fondazione Torriglia da ogni responsabilità relativa a qualsiasi contenzioso in materia si dovesse presentare.

Firma per presa visione delle attuali modalità di approvvigionamento farmaci

.....

Il presente Regolamento è aggiornato a Ottobre 2022.

LA CARTA DEI SERVIZI e QUANTO REGOLA IL RAPPORTO DELL'OSPITE CON LA STRUTTURA dovranno essere sottoscritti “PER PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE” dall'Ospite anche in nome dei propri familiari o, in caso di indisponibilità, dai familiari dell'Ospite e da chi è delegato legalmente a rappresentarlo.

**IMPEGNO PER L'ACCETTAZIONE delle NORME CONTENUTE nella
CARTA dei SERVIZI e NEL REGOLAMENTO DEI RAPPORTI CON LA
STRUTTURA**

| | |
|----------------------|--|
| Il/La sottoscritto/a | |
|----------------------|--|

| | |
|--|--|
| | in nome proprio e dei familiari o conoscenti in visita |
|--|--|

oppure (in caso di impossibilità dell'Ospite)

| | |
|--|---------------|
| | in qualità di |
|--|---------------|

| | |
|--------------------------------------|--|
| del Sig. della Sig. ^{ra} | |
|--------------------------------------|--|

in nome proprio, di altri familiari o persone in visita all'Ospite indicato

dichiara

di aver preso attenta visione del presente regolamento e di accettarlo obbligandosi ad osservarlo, a renderlo noto e a farlo osservare ai propri familiari e/o conoscenti che abbiano accesso alla Casa di Riposo Pietro Torriglia.

Chiavari,

(allegare fotocopia di un documento di riconoscimento
della persona che sottoscrive l'impegno)

L'ignoranza delle norme in esso contenute non esonera dalla responsabilità di azioni non consone che possono creare danno o offesa agli ospiti, al personale, alla struttura, agli organi amministrativi.