

Fondazione
Opera Pia Garelli E.T.S.
Casa di Riposo per Anziani

*Carta
dei
Servizi*

Corso Statuto n.34 - 12075 GARESSIO(CN)
Tel 0174 81061 e-mail: segreteria@operapiagarelli.it
Cod. Fisc.: 84003850041 - P.I.: 02828140042

SOMMARIO

1. Presentazione
2. Origine e Scopo
3. Dove siamo come raggiungerci
4. Struttura del fabbricato
5. Amministrazione
6. Patrimonio
7. Organizzazione
8. Servizi offerti
9. Uscite e visite
10. Procedure per l'ammissione di ospiti
11. Tutela dei dati personali
12. Sicurezza
13. Rette
14. Mission
15. Obiettivi di miglioramento
16. Obiettivi di Processo Servizio
17. Politica per la qualità anno 2024
18. Presenze in struttura Figure Professionali
19. Diritti dell'ospite
20. Consiglio di Amministrazione e Contatti Utili

1 - PRESENTAZIONE

La Legge Quadro n.328 dell'8.11.2000 per "la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" dispone all'art.13 l'adozione di una "**Carta dei servizi sociali**" da parte degli enti; questo documento definisce i criteri per l'accesso ai servizi e le relative modalità di funzionamento.

La carta dovrà avere la massima diffusione in modo che i potenziali utenti e le famiglie possano mettere a confronto le prestazioni offerte dalle Case di Riposo.

La presente carta è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* con riferimento al Dpcm. 19 maggio 1995 "*Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari*" e D.G.R. Piemonte n. 25 -12129 "*Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie*".

Per la sua realizzazione si sono riconosciuti, quali basilari, i principi fondamentali fissati dalla direttiva 21 gennaio 1994 e precisamente:

- o Eguaglianza;
- o Imparzialità
- o Continuità
- o Diritto di scelta
- o Partecipazione

Ulteriori riferimenti normativi sono:

L. 7 Agosto 1990 n. 241 – *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;*

D.L. 12 maggio 1995, n. 163 – *Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;*

L. 11 luglio 1995, n. 273 – *Conversione in legge, con modificazioni, del d.l. 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.*

Ministero della Sanità – Linee guida n. 2/95 – *Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale;*

Decreto del Ministro della Sanità 15 ottobre 1996 – *Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.*

D.G.R. Piemonte 30 marzo 2005 n. 17-15226. *Criteria e modalità di convenzionamento delle strutture residenziali per anziani non autosufficienti con le aziende sanitarie locali e i soggetti gestori delle funzioni socio-assistenziali.*

D.G.R. Piemonte 30 marzo 2005 n. 18-15227. *Criteria e modalità di convenzionamento delle strutture residenziali per anziani non autosufficienti con le aziende sanitarie locali e i soggetti gestori delle funzioni socio-assistenziali.*

D.G.R. Piemonte 31 luglio 2006 n. 2 – 3520. *Piano di intervento per la progressiva applicazione del modello assistenziale e tariffario previsto della D.G.R. 17 – 15226 del 30.03.2005. REVOCATA con DGR 18-1326 del 20 Aprile 2015.*

D.G.R. Piemonte 10 marzo 2008 n. 42-8390 *Cartella Geriatrica dell'Unità di valutazione Geriatrica e linee guida al Piano assistenziale individuale*

D.G.R. Piemonte 07 dicembre 2009 n.44-12758 *Approvazione dello schema contrattuale per la definizione dei rapporti tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio sanitarie accreditate.*

D.G.R. Piemonte 25 14 settembre 2009 *Requisiti e procedure per l'accREDITAMENTO istituzionale delle strutture socio sanitarie.*

D.G.R. 45-4248 del 30.07.2012 *nuovo modello integrato di assistenza residenziale e semiresidenziale socio sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti modifica DGR n.25-12129 del 14.09.09 e DGR 36 9199 del 14.07.08, revoca precedenti deliberazioni.*

D.G.R. 85- 6287 del 02.08.2013 *Approvazione del piano tariffario delle prestazioni di assistenza residenziale per anziani non autosufficienti come previsto dalla D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012.*
L'Opera Pia Garelli si è sempre proposta di offrire un servizio adeguato alla realtà nella quale si trova ad operare, con l'intento quindi di fornire prestazioni di buon livello, mantenendo le rette entro limiti accettabili per l'utenza.

D.G.R. 18-1326 del 20.04.2015 *Pianificazione economico finanziaria e definizione delle Regole del Sistema Sanitario Piemontese in materia di assistenza alle persone anziane non autosufficienti con decorrenza dall'esercizio 2015.*

D.G.R.34-3309 del 16.05.2016 *Modulazione dell'offerta di interventi sanitari domiciliari a favore degli anziani non autosufficienti con progetto residenziale e definizione del percorso di attivazione e valutazione dell'UVG.*

D.D. 12 marzo 2018, n. 179 Legge Regionale 02 agosto 2017, n.12.
“Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza”. Approvazione modelli di istanza, schemi di statuto e manuale operativo.

D.G.R.N.15-6460 del 09.02.2018 *“Riordino del sistema delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza”. Approvazione disposizioni per l’attuazione art.8c1 e modalità attuative per l’applicazione della legge.*

D.G.R.N.16-6461 del 09.02.2018 179 Legge Regionale 02 agosto 2017, n.12. *“Riordino delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza”. Approvazione principi generali in merito alla contabilità delle Aziende e criteri per le modalità di nomina e compensi ai commissari delle IPAB e delle aziende ed ai Direttori delle Aziende.*

Al fine di garantire prestazioni di qualità l’Ente ha avviato un percorso formativo di miglioramento dei servizi conseguendo nel mese di giugno 2008 la Certificazione ISO 9001 ed è tuttora certificata.

E’ stato accreditato in regime definitivo, ai sensi della DGR 25/2009, con delibera dell’ASL CN1 N.1054 del 15.10.2012.

In data 22.05.2019 con D.G.R. n.310 del 28.03.19 è stata iscritta nel registro centralizzato delle persone giuridiche private al n. 1392 come “Fondazione Opera Pia Garelli”.

Attraverso la Carta dei servizi si avrà modo di far conoscere agli interessati l’organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, gli impegni ed i programmi futuri.

La direzione.

2 - ORIGINE E SCOPO

L'Opera Pia Garelli è stata costituita con lascito del Cav. Avv. Nicolò Garelli che dispose di destinare, con testamento olografo in data 03.09.1914, i propri beni per la creazione del “*ricovero per poveri vecchi*” sulla base del regolamento dettato dallo stesso benefattore.

Il ricovero venne eretto in ente morale il 03.02.1918 ed assoggettato alla legge 17 luglio 1890 n. 6972, assumendo la qualifica di IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza).

L'attività di accoglienza iniziò, nell'attuale sede, nell'anno 1925.

Nel 1959 venne mutata la denominazione in “*Opera Pia Garelli Casa di Riposo*”.

Il 22.05.2019 è stata trasformata in “*Fondazione Opera Pia Garelli Casa di Riposo*”

L'Ente, nonostante l'evoluzione normativa condizionata dai cambiamenti politici, sociali e culturali riguardo alla popolazione anziana, ha mantenuto il fine originario di fornire, in regime residenziale, assistenza ad anziani autosufficienti e non autosufficienti.

Nel corso del 2022 è maturata l'intenzione di aderire al Terzo Settore: il Consiglio di Amministrazione ha ritenuto cruciale per il futuro della struttura procedere in questa direzione, con la certezza che le agevolazioni specifiche del settore concorreranno a rendere la struttura più funzionale e resistente ai mutamenti in corso nel presente periodo storico. Pertanto, dal 9 febbraio 2023 la struttura è iscritta al RUNTS.

La struttura a regime autorizzativo è in grado di accogliere 83 utenti dei quali n. 40 in convenzione per soggetti non autosufficienti di alta, media intensità, n.43 autosufficienti e parzialmente autosufficienti. Attualmente opera con autorizzazione al funzionamento per n. 40 posti letto RSA, n.32 RA e n. 11 RAA.

L'attività assistenziale è attuata nel rispetto dei parametri strutturali e gestionali previsti dalle normative regionali.

4 - STRUTTURA DEL FABBRICATO.

La sede della Fondazione Opera Pia Garelli è stata ristrutturata per l'adeguamento a requisiti dimensionali e strutturali previsti dalla normativa vigente.

L'attuale sede utilizzata comprende: un'ala ampliata al piano terreno e su due piani rialzati ed una zona ristrutturata sui quattro piani rialzati

- Al piano terreno sono collocati: ingresso, locali segreteria, cappella, n.2 ampie sale per attività ricreativa con biblioteca, cucina, lavanderia, locale bar. A seguito emergenza epidemiologica, sono state allestite n. 2 salette per gli incontri ospite-parente.
- Al primo piano camere ospiti con relativi refettori, soggiorni, sale infermieristiche, locale parrucchiere, al secondo piano camere ospiti, palestra per la riabilitazione ed un ampio terrazzo, al terzo e quarto piano camere ospiti.
- Sia i reparti RSA (I° e II° piano) sia i reparti RAA (III° e IV° piano) sono dotati di bagni assistiti

Tutte le camere sono a 2 posti letto o singole con relativo bagno, arredate con mobili adeguati alle esigenze degli utenti.

I locali a piano terreno si aprono sul giardino di circa 5.000 mq.

5 - AMMINISTRAZIONE

La Fondazione Opera Pia Garelli, è retta da un Consiglio di Amministrazione di cinque membri scelti, conformemente allo Statuto, come segue: due vengono nominati dal Comune, uno dalla Croce Bianca, uno dalla Curia e uno dall'associazione Auser.

Il Consiglio di Amministrazione elegge al proprio interno il Presidente ed il Vice Presidente.

Le cariche non danno diritto ad alcuna indennità.

Il Consiglio di amministrazione svolge attività di governo, di programmazione delle attività inerenti i servizi erogati, individua gli obiettivi da perseguire secondo i fini istituzionali dell'Ente ed approva la politica di qualità.

Dura in carica cinque anni e si rinnova in coincidenza con le elezioni amministrative comunali.

6 - PATRIMONIO

La sede della Casa di Riposo è di proprietà dell'Ente. Il patrimonio immobiliare facente parte del lascito del fondatore (terreni e fabbricati rurali) è stato in larga parte alienato, per finanziare i lavori di ristrutturazione ed ampliamento della sede, terminati nell'anno 2011.

7 - ORGANIZZAZIONE

Il personale operante in struttura è costituito da:

- **Segretario - Direttore responsabile di area amministrativo-contabile socio ass.le** in possesso dei requisiti previsti dalla n. 45-4248 del 30 luglio 2012
- **Direttore sanitario** per il nucleo RSA
- **Infermieri Professionali** dipendenti della struttura e/o liberi professionisti
- **Coordinatore Servizio Socio- Assistenziale** pianifica e coordina l'attività delle varie componenti di assistenza erogata nei confronti degli ospiti.
- **O.S.S.** (Operatori Socio Sanitari) che si occupano dell'assistenza tutelare e dei bisogni assistenziali dell'ospite (cura ed igiene, aiuto nella somministrazione degli alimenti, dei farmaci, ascolto ecc.)
- **Addetti alla Cucina** preposti al servizio di preparazione pasti e porzionamento.
- **Addetti alla Segreteria** per lo svolgimento di tutta l'attività amministrativa rientrante nella gestione ordinaria e straordinaria inerente ai servizi offerti;
- **Terapista della riabilitazione** con contratto libero professionale.
- Per il **Supporto psicologico** ci si avvale di psicologo libero professionista per prestazioni destinate a utenti e personale
- **Educatore professionale** per le attività di animazione

8 - SERVIZI OFFERTI

I servizi sanitari e socio-assistenziali erogati dalla Casa di Riposo sono organizzati, nel rispetto degli standard previsti dalla normativa vigente in materia e stabiliti nel Regolamento della struttura.

Sono pertanto presenti:

- Servizio di assistenza alla persona;
- Servizio infermieristico;
- Servizio di ristorazione;
- Servizio di pulizia ambientale;
- Servizio di fisioterapia;
- Servizio di assistenza religiosa;
- Servizi di custodia oggetti di modesto valore;
- Servizio di consulenza agli ospiti per il disbrigo di pratiche.
- Servizio di barbiere e parrucchiere (limitatamente taglio capelli)
- Servizio di animazione
- Servizio psicologico
- Servizio di videochiamate

L'assistenza medica di medicina generale avviene tramite Medici di base presenti su chiamata nei giorni feriali (il sabato, la domenica e festivi opera il servizio di guardia medica). Per gli ospiti in regime di convenzione con ASL CN1 opera il servizio di assistenza domiciliare residenziale (ADR) che garantisce assistenza medica dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì, esclusi festivi e prefestivi.

L'assistenza infermieristica è garantita da Infermieri professionali su turni di servizio comprendenti il sabato, la domenica ed i giorni festivi. Il suddetto personale si occupa dell'approvvigionamento dei farmaci presso le locali farmacie comprese le richieste ed il ritiro delle ricette dai medici di base. Lo stato di salute degli ospiti è costantemente monitorato attraverso la periodica rilevazione dei parametri vitali con la frequenza stabilita da apposite istruzioni di lavoro.

L'assistenza tutelare alla persona è garantita da personale dotato di idoneo titolo professionale seguito da un coordinatore di nucleo. Il numero di addetti è tale da garantire la copertura dei turni diurni e notturni continuativamente. Particolare attenzione è dedicata all'igiene dell'ospite, cambio della biancheria, prevenzione ed insorgenza delle piaghe da decubito, infezioni e parassitosi; Presso l'Opera Pia Garelli sono applicate le nuove modalità assistenziali previste dalla normativa regionale compresi i PAI (Piani di assistenza individualizzati e nuovi protocolli operativi).

Attività di animazione/terapia occupazionale: garantita tramite l'educatore, personale religioso, volontario ed OSS per alcune ore la settimana. Vengono periodicamente organizzate manifestazioni aperte al pubblico ed ai parenti. (Proiezione di diapositive, saggi di danza, castagnate e giornate aperte)*. Mensilmente si festeggiano i compleanni.

* in situazione di emergenza da pandemia COVID 19 le attività che prevedono la partecipazione di persone esterne alla struttura sono regolamentate secondo le disposizioni del servizio di Vigilanza dell'ASL.

Servizio psicologico: garantito da una psicologa che opera in collaborazione con le figure professionali attraverso i Progetti Assistenziali Individuali.

Servizio di fisioterapia: garantito tramite personale qualificato che progetta la propria attività in collaborazione con le figure professionali attraverso i Progetti Assistenziali Individuali.

Servizio di ristorazione: Il menù proposto agli ospiti è approvato dall'ASL e diversificato tra stagione estiva ed invernale. Particolare attenzione è dedicata alla rotazione dei cibi. La cucina è in grado di preparare diete particolari prescritte dai medici curanti.

I pasti vengono somministrati nei seguenti orari:

- Colazione: ore 8,00– 8,30;
- Pranzo: ore 11,30 – 12,30;
- Cena: ore 18,30.

La cucina applica il manuale di autocontrollo dell'igiene alimentare. I pasti vengono somministrati nelle sale da pranzo dei diversi nuclei. Gli ospiti allettati vengono serviti in camera.

Per i suddetti servizi si applicano i parametri regionali previsti dalla tabella A allegata alla DGR Piemonte n.17-15226 del 30.03.2005 in rapporto al numero di utenti come integrata dalla DGR.45-2012.

Servizio di pulizia ambientale: Le pulizie e le sanificazioni sono eseguite nel rispetto dei piani di lavoro che definiscono l'attività da eseguire, le frequenze ed i prodotti da utilizzare.

Il servizio di consulenza agli ospiti consiste nel consigliare e/o indirizzare gli utenti sulle modalità da adottare per il disbrigo di pratiche o altro. Il personale di segreteria non può espletare per conto dei singoli ospiti pratiche amministrative specifiche.

Servizi di volontariato: collabora per alcuni servizi il gruppo di volontariato AVO e altri volontari indipendenti.

Servizi accessori:

- Telefono;
- **Servizio trasporto in ambulanza** tramite la locale Croce Bianca per ricoveri, che verrà pagato su fatturazione della Croce Bianca, per gli ospiti in convenzione con ASL CN1 la richiesta deve essere anticipatamente autorizzata dall'ufficio PASS dell'ASL stessa;
- **visite mediche specialistiche** per le quali l'Ente si riserva soltanto la prenotazione

Beni di proprietà dell'ospite:

La casa di riposo non è responsabile dei beni degli ospiti.

All'ingresso in struttura:

- 1) è comunicato all'ospite l'elenco dei capi necessari alla sua gestione,
- 2) vengono identificati gli oggetti di proprietà dell'ospite dal personale di assistenza che ne controlla qualità e stato,
- 3) vengono identificati gli ausili di proprietà,
- 4) viene registrato il deposito di somme per spese minute strettamente personali, le mancanze o avarie sono segnalate all'ospite e ai parenti.

Continuità Assistenziale

Dal mese di Gennaio 2022 è attiva la convenzione con l'ASL CN1 per quattro posti letto dedicati a percorsi di continuità assistenziale per anziani ultra 65enni non autosufficienti o persone con bisogni sanitari e assistenziali assimilabili a tale categoria, dimessi dall'ospedale verso assistenza domiciliare in RSA (D.G.R. 23-3080 del 09.04.21).

Il Consiglio di Amministrazione crede fermamente nell'importanza di fornire un supporto concreto agli anziani del territorio e alle rispettive famiglie e di estendere i servizi della struttura anche a coloro che non rientrerebbero nelle categorie utilizzatrici di una RSA.

9 - USCITE E VISITE

Gli ospiti sono liberi di uscire soli o accompagnati avvisando preventivamente il personale. Gli orari di visita all'interno dei reparti sono stati stabiliti con la finalità di rispettare il riposo e i pasti degli ospiti. È

pertanto concesso accedere ai piani tra le 09,30 e le 11,00 e tra le 15,30 e le 17,30.*

È possibile, previa autorizzazione dell'amministrazione, personalizzare la camera con propri suppellettili ed arredi idonei alle norme di igiene e sicurezza.

L'assistenza privata agli ospiti è gestita in assoluta autonomia da parte dei famigliari nel rispetto delle regole di struttura.*

*In situazioni di emergenza da pandemia COVID le uscite e le visite sono regolamentate come da indicazioni dei Servizi di Vigilanza e della Direzione Sanitaria

10 - PROCEDURE PER L'AMMISSIONE DI OSPITI

L'ammissione di una persona non autosufficiente in convenzione o in continuità assistenziale è disposta su segnalazione del nominativo da parte dell'U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica) dell'ASL in base alle condizioni psico-fisiche.

I soggetti autosufficienti e non autosufficienti non convenzionabili all'ingresso, devono presentare la domanda direttamente alla segreteria dell'Ente, corredata di certificato redatto dal medico curante indicante il grado di autosufficienza e comprovante l'assenza di malattie infettive.

L'ente gestisce la lista d'attesa interna e provvede alle chiamate nel momento in cui si rende disponibile un nuovo posto letto.

All'atto dell'ingresso in struttura gli ospiti devono sottoscrivere **un contratto di ospitalità**, con firma congiunta di un familiare (garante) che costituisce impegno ad accettare il servizio su corrispettivo del pagamento della retta di degenza fissata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione. All'ingresso viene altresì consegnato il Regolamento per gli ospiti approvato dal Consiglio di Amministrazione e nuovo Regolamento per la gestione dell'assistenza privata.

Il processo di inserimento ospite comporta l'accompagnamento e la visita dei locali, l'illustrazione dei servizi e delle regole interne. All'atto del ricovero l'ospite consegna la biancheria personale contrassegnata con sigle individuali. Gli ospiti di sesso maschile sono tenuti alla consegna di un rasoio.

11 - TUTELA DEI DATI PERSONALI

All'ingresso nella Casa di riposo, l'ospite esprime il consenso al trattamento dei dati personali ai sensi della normativa vigente.

I documenti sono utilizzati esclusivamente per scopi assistenziali; in particolare le cartelle cliniche sono custodite in un armadio chiuso a chiave e trattate a norma di legge.

Il regolamento del personale dispone il rigoroso rispetto del segreto professionale.

12 - SICUREZZA

Le strutture adibite a Casa di Riposo sono equiparate agli alberghi e a quelle ospedaliere, pertanto si applicano le stesse disposizioni per la prevenzione incendi.

L'Opera Pia Garelli applica queste norme con attenzione e adotta tutti gli accorgimenti atti ad assicurare l'incolumità degli ospiti, dei dipendenti e di tutti i soggetti che operano all'interno della struttura, mediante la prevenzione e la protezione attiva e passiva.

In tutti i piani, nelle parti comuni, sono installati dispositivi di estinzione (estintori ed idranti), porte tagliafuoco, uscite di emergenza e rilevatori di fumo. Sono affisse ad ogni piano planimetrie dei locali con relative vie di fughe.

Le uscite di sicurezza sono controllate da sistema di segnale acustico e videocamere programmati per intercettare le aperture in fasce orarie notturne e di maggior rischio. L'ingresso pedonale è dotato di serratura elettrica con codice di accesso.

Tutto il personale ha frequentato corsi sulla prevenzione incendi (con prove pratiche) e periodicamente viene istruito e formato a norma di legge.

13 - RETTE

Le rette per gli ospiti autosufficienti sono deliberate dal Consiglio di amministrazione e, per gli ospiti in convenzione con le ASL si fa riferimento alle tariffe validate dall'ASL di competenza (DGR Piemonte 17-5226 del 30.03.2005 integrata dalla DGR 64 – 13649 del 22.03.2010 all.2) e successivi aggiornamenti da parte della Regione Piemonte (ultima integrazione con la DGR 1-5575 del 09.07.2022).

Le rette si differenziano in base a:

- Tipologia di utenti;
- Grado di autosufficienza;
- Ospiti convenzionati con ASL CN1- ospiti non convenzionati;
- Ospiti in CAVS;
- Tipologia delle camere (1 – 2 letti).

Appositi tariffari, modalità di versamento delle rette di degenza e depositi cauzionali sono disponibili presso la Segreteria e l'Ufficio relazioni con il pubblico e consentono di prendere visione delle tariffe in vigore.

Regolamento su regole di vita comunitaria e rette di degenza, attualmente in vigore è stato approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 2 del 25.01.17

Le variazioni di importo sono approvate dal Consiglio di amministrazione e, per quanto riguarda gli ospiti in convenzione, recepite da Delibere Giunta Regionali, con ripartizione degli importi tra ASL ed utenti, e sono tempestivamente comunicate in forma documentata.

La struttura ha aderito, nel corso del 2023, all'iniziativa della Regione Piemonte di erogare un Buono Residenzialità di € 600,00 per 24 mesi per gli ospiti non autosufficienti con un punteggio UVG di almeno 7.

Il personale amministrativo è a disposizione anche per l'espletamento della pratica di richiesta tramite il portale Scelta Sociale della Regione Piemonte.

14 - MISSION

Gli obiettivi principali dell'Opera Pia Garelli possono essere così riassunti:

1. Garanzia di elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata;
2. Ricerca di ottimali livelli di salute;
3. Sviluppo della capacità funzionale dell'ospite;
4. Approccio globale alla persona con interventi mirati;
5. Formazione continua del personale per sostenere la motivazione e la rivalutazione della preparazione professionale;
6. Razionalizzazione delle spese;

Ogni intervento è finalizzato a prestazioni sempre più qualificate in cui, alla tecnica si tende ad affiancare un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di elevata qualità.

15 - OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Al fine di raggiungere obiettivi di soddisfazione dell'Ospite/utente l'Opera Pia Garelli si impegna in un miglioramento continuo dei servizi e dell'organizzazione volti anche alla sicurezza delle persone e dell'ambiente.

L'assistenza di qualità si realizza in modo effettivo in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

L'impegno dell'Ente nel raggiungimento di tali obiettivi trova riscontro:

- nei confronti dell'ospite, attraverso la gestione di piani di assistenza individualizzata realizzati da personale qualificato con approccio integrato per soddisfare le effettive necessità dei singoli utenti.
- nei confronti dei familiari, attraverso il loro coinvolgimento in momenti informati, progettuali e propositivi di miglioramento del servizio.
- nei confronti del territorio, aumentando l'integrazione con le ASL e gli enti locali per promuovere e realizzare progetti congiunti rivolti al sociale.

La direzione della Fondazione Opera Pia Garelli, al fine di valutare l'efficacia delle azioni intraprese ha introdotto:

- un metodo per la misurazione periodica della soddisfazione clienti e la valutazione volta a verificare se la qualità percepita del servizio corrisponde a quella che la direzione si è posta come obiettivo;

A tutela dei diritti degli ospiti si agisce mediante una verifica costante attraverso la comunicazione con gli stessi e loro familiari, è stata istituita una cassetta per il deposito di eventuali reclami che vengono gestiti tramite una specifica procedura di verifica da parte della direzione;

In base alle informazioni di ritorno da parte degli ospiti, familiari ed agli obiettivi strategici che la struttura intende raggiungere è periodicamente elaborato un piano di miglioramento che rappresenta il documento di riferimento per lo sviluppo della Fondazione Casa di Riposo.

16 - Obiettivi di processo servizio

PROCESSO	OBIETTIVI	INDICATORI
INSERIMENTO OSPITI	AVERE UN ADEGUATO GRADO DI SATURAZIONE DELLA STRUTTURA	N° POSTI LETTO OCCUPATI SULL'ANNO/N° POSTI LETTO DISPONIBILI
PROGETTAZIONE P.A.I.	PIANIFICARE IN MODO PRECISO IL TIPO DI ASSISTENZA DA EROGARE ALL'OSPITE	% P.A.I. NON VALIDATI DOPO IL PERIODO DI OSSERVAZIONE
LAVANDERIA CAPI OSPITI	CORRETTO LAVAGGIO DEI CAPI OSPITI	N° NON CONFORMITA' NEL PERIODO/N° GIORNI LAVORATIVI DEL PERIODO X 100
ASSISTENZA TUTELARE RSA RAF	1) EVITARE INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO	1) N° CASI INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO/N° DI OSPITI
	2) ASSICURARE L'INCOLUMITA' FISICA DEGLI OSPITI	2) FREQUENZA MEDIA CADUTE
	3) ADEGUATA IGIENE PERSONALE	3) FREQUENZA MEDIA DEI BAGNI
	4) ASSISTENZA ADEGUATA ALLE ASPETTATIVE	5) N° RECLAMI RICEVUTI
ASSISTENZA TUTELARE RAA- RA	1) EVITARE INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO	1) N° CASI INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO/N° DI OSPITI
	2) ASSICURARE L'INCOLUMITA' FISICA DEGLI OSPITI	2) FREQUENZA MEDIA CADUTE
	3) ADEGUATA IGIENE PERSONALE	3) FREQUENZA MEDIA DEI BAGNI
	4) ASSISTENZA ADEGUATA ALLE ASPETTATIVE	5) N° RECLAMI RICEVUTI
PREPARAZIONE PASTI	RISPETTO DEL MENU' E DIETE PREVISTE E ADEGUATEZZA DEI PASTI	% NON CONFORMITA' RILEVATE DAL PERSONALE
FISIOTERAPIA	MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO DELLE CONDIZIONI FISICHE	% OSPITI SOTTOPOSTI A TRATTAMENTI FISIOTERAPICI
ANIMAZIONE E SOSTEGNO PSICOLOGICO	EVITARE ISOLAMENTO OSPITE	N. ORE DI ANIMAZIONE ANNUALE N.ORE DI SOSTEGNO PSICOLOGICO
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	1) ASSICURARE UN ADEGUATO TRATTAMENTO PIAGHE DECUBITO	1) N° CASI DI PIAGHE DECUBITO RISOLTE E/O MIGLIORAMENTI CONSEGUITI/N° OSPITI CON PIAGHE
	2) ADEGUATA ASSISTENZA INFERMIERISTICA	2) N° RECLAMI RICEVUTI
APPROVVIGIONAMENTI	AVERE PRODOTTI CONFORMI AI REQUISITI RICHIESTI	% NON CONFORMITA' ORDINI EMESSI
PULIZIE AMBIENTALI	AVERE LOCALI PULITI E SANIFICATI SECONDO GLI STANDARD PREVISTI	N° NON CONFORMITA' RILEVATE NEL PERIODO/CONTROLLI ESEGUITI
MANUTENZIONE DELLE INFRASTRUTTURE	TEMPESTIVITA' DEGLI INTERVENTI	N° GIORNI CHE INTERCORRONO TRA CHIAMATA E INTERVENTO
ADDESTRAMENTO PERSONALE	AVERE PERSONALE COMPETENTE	N° ORE DI ADDESTRAMENTO
GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'	AVERE UN SISTEMA QUALITA' EFFICACE	NON CONFORMITA' RILEVATE/ N° VERIFICHE INTERNE
PULIZIE UNITA' OSPITE-AUSILI	AVERE AUSILI PULITI E SANIFICATI SECONDO GLI STANDARD PREVISTI	PULIZIE EFFETTUATE NELL'ANNO
SODDISFAZIONE CLIENTI	AVERE CLIENTI SODDISFATTI	PUNTEGGIO DI SODDISFAZIONE
FORNITORI	AVERE FORNITORI CHE SODDISFINO LE ESIGENZE	PUNTEGGIO QUALIFICA FORNITORI

17 – POLITICA PER LA QUALITÀ ANNO 2024: VEDERE ALLEGATO

18 - PRESENZE IN STRUTTURA FIGURE PROFESSIONALI

ORARIO SETTIMANALE

FIGURE PROFESSIONALI	L	M	M	G	V	S	D	Totale ore
MEDICI								06,00
DIRETTORE SAN.	X			X				11,00
INF. PROF.LI	X	X	X	X	X	X	X	95,30
FISIOTERAPISTA		X		X		X	X	28,00
PERSONALE AMM.VO	X	X	X	X	X	X		90,00
O.S.S.	X	X	X	X	X	X	X	616,00
COORDINATRICE	X	X	X	X	X			36,00
PSICOLOGO	X	X		X				8
ANIMAZIONE	X	X	X	X	X			10

Per ogni informazione **l'ufficio segreteria** e relazioni con il pubblico è aperto nei seguenti orari:

da lunedì a venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00
 e dalle ore 15.30 alle ore 16,30
 sabato dalle ore 10,00 alle ore 12,00

19 - DIRITTI DELL'OSPITE.

- 1. Diritto alla vita** – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- 2. Diritto di cura e assistenza** – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà
- 3. Diritto di prevenzione** – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- 4. Diritto di protezione** – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- 5. Diritto di parola e di ascolto-** ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- 6. Diritto di informazione-** ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- 7. Diritto di partecipazione-** ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- 8. Diritto di espressione-** ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- 9. Diritto di critica-** ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- 10. Diritto al rispetto ed al pudore** - ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- 11. Diritto di riservatezza** - ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- 12. Diritto di pensiero e di religione-** ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

20 - CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

In carica dal 07.01.2020

(D.Lgs.18.08.00 n. 267 art. 42)

Il consiglio di Amministrazione è composto da n.5 persone compreso il Presidente e dura in carica per 5 anni. I membri vengono nominati come da Statuto: uno dall'associazione Auser Garessio Valtanaro, uno dalla Croce Bianca di Garessio, uno dalla Diocesi di Mondovì e due dal Comune di Garessio.

CONTATTI UTILI:

Sito telematico: www.operapiagarelli.it

Telefoni utili:

FONDAZIONE OPERA PIA GARELLI Tel. 0174/81061

Posta elettronica: segreteria@operapiagarelli.it
infermeria@operapiagarelli.it

ASL – Distretto Garessio (Ass.sociale)		0174/803794
ASL – Ufficio PASS Ceva		0174/723830
Comune Garessio		0174/805611
Carabinieri di Garessio	112	0174/81188
Vigili del Fuoco	112	0174/803622
Ambulanza – Pronto Soccorso	112	
Croce Bianca		0174/803084

Medici di Base:

Dr. Roberto PAOLINI		0174 81093
D.ssa Denise BARBIERO		347 8555021
Dr. Diego DORMETTA		339 7032865
Dr. Gabriele SAPPÀ		338 8933066

Farmacie:

Medagliani Dr. Ernesto		0174 81039
Manfredi Emilia		0174 81015
Vernetti – Palumbo Giorgio		0174 81009

Allegato:
Politica per la qualità

Revisione 13 del 01.03.24