



CARTA DEI SERVIZI

A.P.S.P. CASA DI RIPOSO GIOVANELLI DI TESERO

VIA MULINI 9, 38038 TESERO (TN)

Contatti:

tel: 0462 813027

fax: 0462 812414

e-mail: info@casadiriposogiovanelli.org

pec: cdr.giovanelli@legalmail.it

web: www.casadiriposogiovanelli.org

INDICE

1. SALUTO DELLA PRESIDENZA E DELLA DIREZIONE
2. NOI SIAMO
3. PERSONE E CONTATTI
4. MECCANISMI DI ASCOLTO E TUTELA
5. STRUTTURA
6. ACCOGLIENZA
7. LIBERTA' DI MOVIMENTO E NORME DI COMPORTAMENTO
8. SERVIZI DI BASE
9. SERVIZI DI SUPPORTO
10. SERVIZI DISCREZIONALI
11. MEZZI DI COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO
12. ACCESSIBILITA'
13. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE
14. SERVIZI PER ESTERNI
15. STANDARD DI QUALITA'
16. COSTI E TARIFFE 2022

SALUTO della PRESIDENZA E della DIREZIONE



Gentile Utente,

La salutiamo e Le diamo il benvenuto tra di noi e nella nostra Struttura.

Sperando di poterLa accogliere nel modo migliore e di poterLe offrire una permanenza in un ambiente di vita umano e familiare La la invitiamo a leggere con attenzione la Carta dei Servizi qui di seguito, in quanto **essa rappresenta un importante strumento che le permetterà di muoversi agevolmente tra i vari servizi della struttura e di poterne godere in modo efficiente.**

Oltre a questo, la Carta dei servizi, si configura come uno strumento di tutela del diritto alla salute e Vi offre la possibilità di controllo effettivo della nostra attività, in quanto con la carta dei servizi assumiamo, **dichiarandoli, degli impegni di qualità dei servizi offerti nei confronti della nostra utenza.**

La nostra organizzazione abbraccia una filosofia di grande condivisione di scopi, intenti ed azioni, per questo Le attribuiamo un ruolo fondamentale all'interno dell'equipe di cura: **Qualunque consiglio o segnalazione che voglia offrirci sarà per noi cosa molto gradita e La invitiamo a segnalarci in ogni momento eventuali**

disservizi.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti. Il vostro benessere e la vostra qualità di vita sono lo scopo del nostro lavoro.

Il Presidente
Diego Canal

Il Direttore
Roberta Bragagna

NOI SIAMO

Una azienda pubblica di servizi alla persona accreditata

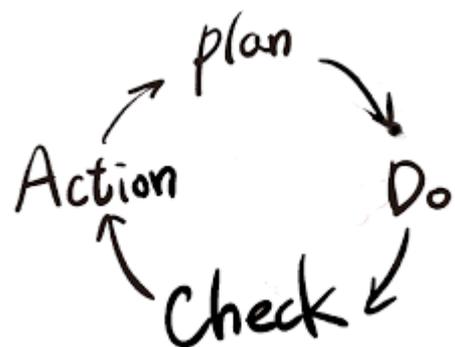


La nostra mission è la cura e l'assistenza del paziente anziano, secondo il concetto "patient centred care" ovvero un modello che vede la persona al centro dei processi decisionali. L'UNICITA' dell'utente quale soggetto portatore di cultura, conoscenze, valori, memoria ed affetti è al centro dei nostri processi decisionali e il nostro obiettivo è quello arrivare a soddisfare il più possibile le sue più specifiche esigenze.

Eroghiamo servizi sanitari, assistenziali ed animativi nella continua ricerca dello status ottimale per i nostri residenti; secondo le modalità previste dai piani nazionali e provinciali ma il nostro operare non considera solo la sfera sanitaria ma si

rivolge anche ad aspetti più sociali, relazionali e di vita quotidiana allo scopo di far collimare un'assistenza sanitaria appropriata ed un clima di generale comfort abitativo.

Al fine di garantire i livelli minimi previsti dalla normativa ma ancor più, al fine di **perseguire più elevati standard di qualità**, monitoriamo in modo puntuale ed accurato i dati relativi alle attività sanitarie ed assistenziali e a scadenza minima annuale, elaboriamo i dati raccolti con i monitoraggi al fine di renderli utili e fruibili quale base per il riesame delle attività.



Al fine di perseguire canoni di trasparenza, i dati sull'andamento dei progetti, gli standard dichiarati o altro di interesse vengono presentati annualmente al personale, all'utenza e/o altri portatori di interesse.



R.S.A. convenzionata

70 convenzionati con il SSP, riservati ad anziani non autosufficienti, impossibilitati a vivere presso la propria abitazione. **Si accede** previa valutazione U.V.M. e secondo la lista d'attesa. La richiesta va inoltrata all'u.v.m. contattando:

- il responsabile dell'unità operativa ospedaliera presso cui la persona risulta eventualmente ricoverata;
- il proprio medico curante
- i responsabili dei servizi socio-assistenziali o sanitari operanti a livello territoriale.



R.S.A. non convenzionati

Ricovero temporaneo o permanente di anziani non auto sufficienti sia provenienti dalla provincia sia da fuori provincia

Nr **9** posti totali.

Si accede previa presentazione dell'apposita domanda. (il modulo può essere ritirato presso la segreteria o inviato via mail) . L'ammissione viene poi disposta dalla direzione secondo la relativa procedura

DIMISSIONI

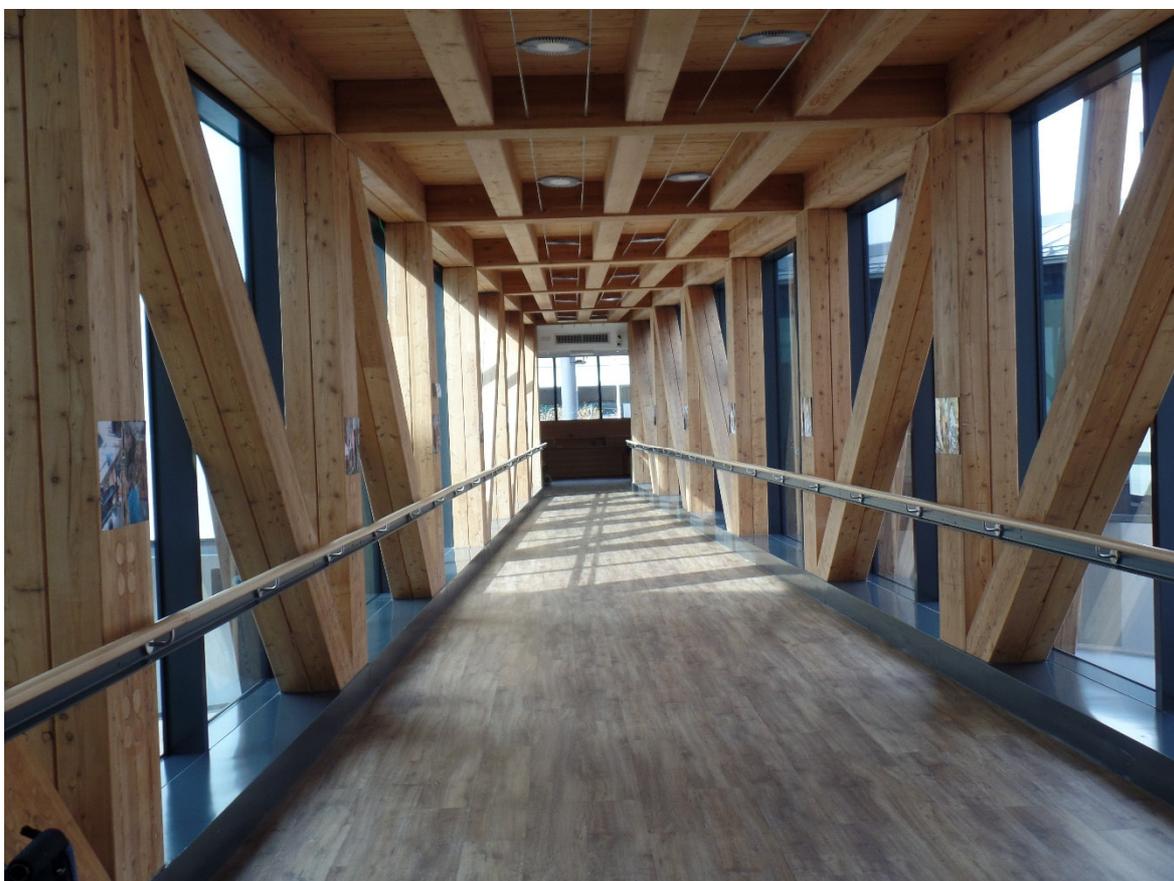
Le dimissioni volontarie possono essere richieste in qualsiasi momento con un preavviso di 5 giorni.

Le modalità di dimissione vengono concordate con la famiglia e i servizi territoriali, o altre strutture di ricovero, in caso di trasferimenti.

Alla dimissione, al fine di garantire una idonea prosecuzione delle attività di cura e assistenza nel nuovo setting, vengono consegnati all'ospite o al familiare referente i seguenti documenti:

- la relazione clinica a cura del medico in busta chiusa
- la documentazione clinica personale dell'ospite

Al fine di ottimizzare l'accessibilità e favorire la continuità delle cure e dell'assistenza l'utente o il suo referente può richiedere l'invio della documentazione sanitaria direttamente al domicilio o tramite posta elettronica.



PERSONE E CONTATTI

DIREZIONE AMMINISTRATIVI

Tel. 0462 813027 interno 1

SEGRETERIA/UFFICIO AMMINISTRATIVO

Colombini Eugenia	SEGRETERIA e GESTIONE OSPITI
Vanzo Sara	UFFICIO CONTABILITA'
Demattio Cecilia	UFFICIO PERSONALE
Vargiu Valentina	UFFICIO QUALITA' E FORM.



DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Nominato dal Consiglio, coordina le attività dell'ente ed è responsabile della sua gestione

Dott.ssa Bragagna Roberta DIRETTORE

PRESIDENZA

Rappresentanza legale dell'Ente, nominato tra i membri del consiglio e svolge, su delega dello stesso, alcuni atti di gestione ordinaria.

Sig. Canal Diego PRESIDENTE

Sig. Varesco Mario VICEPRESIDENTE

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Fissa gli obiettivi dell'ente in relazione ai bisogni degli utenti e della comunità.

Sig. Dallio Luciano	CONSIGLIERE
Sig. Dalpalù Silvana	CONSIGLIERE
Sig. Deflorian Clemente	CONSIGLIERE
Sig. Vanzo Milena	CONSIGLIERE
Sig. Zanon Gianni	CONSIGLIERE

COORDINATORE SANITARIO

E' il responsabile degli atti sanitari

Dott.ssa Mangano Cettina



COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI E ASSISTENZIALI

Tel 0462 813027 interno 3

Coordina le attività sanitarie ed assistenziali garantite da:

Nr. 9 Infermieri

Nr. 50 oss e 15 Ausiliari

Dott.ssa Di Cocco Sara

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

TEL 0462 813027 interno 6

Si occupano della riabilitazione e della fornitura di ausili per la mobilità

FISIOTERAPISTI

Berlanda Arabella

Degiampietro Alessandro

Mattioli Sandra



SERVIZIO SOCIO RELAZIONALE

TEL 0462 813027 INTERNO 5

Si occupano delle attività ricreative, ludico e psico relazionali

ANIMATRICI

Buso Cristina

Rosi Serena

Silla Emanuela



MANUTENZIONE

Si occupa della manutenzione ordinaria e delle piccole riparazioni

Libener Sergio

MANUTENTORE



RISTORAZIONE

Si occupa della preparazione dei pasti

Ceol Maurizio

CUOCO – RESPONSABILE SERVIZIO

Larger Anna

CUOCO

Senettin Massimo

CUOCO



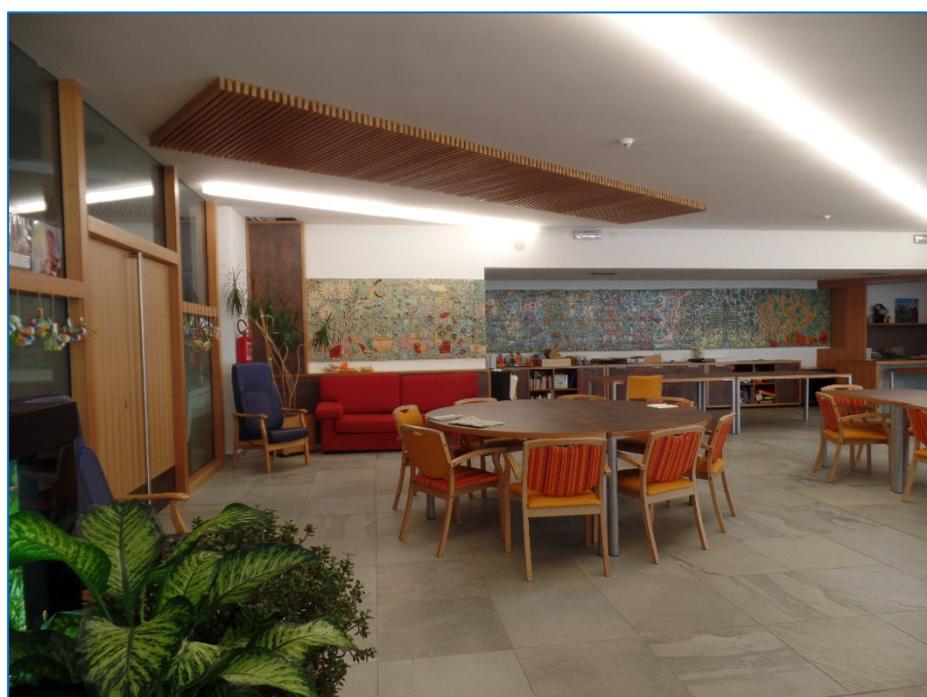
LAVANDERIA

Si occupa del lavaggio, stiratura, riparazione dei capi degli utenti

Fontana Clara

Doliana Giuliana

Gottardi Patrizia



Meccanismi di ascolto e tutela

L'azienda, nella continua ricerca di sempre più elevati livelli di qualità delle cure e dell'assistenza erogata, riconosce l'importanza della famiglia nella risposta ai bisogni degli ospiti e incentiva tutte le possibili forme di collaborazione con la stessa. Mette inoltre a disposizione degli utenti i seguenti meccanismi di tutela ed ascolto:

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PER OSPITI E FAMILIARI

Somministrato una volta l'anno a fine dicembre, on line o in forma cartacea con la retta di dicembre. I dati ricavati vengono elaborati, analizzati e sottoposti all'attenzione della Direzione che li utilizza per il riesame delle attività e la programmazione futura.

I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione annuale ai residenti, ai familiari, al personale e ad ulteriori portatori di interesse entro il semestre successivo all'anno di riferimento.

RAPPRESENTANTI DI OSPITI E FAMILIARI

Sono il riferimento al quale ospiti e familiari possono rivolgersi, partecipano per la parte di loro competenza alle riunioni del Consiglio di Amministrazione.

Il mandato è triennale.

Attuale rappresentante: Sig. Zogmaister Marcello

POSSIBILITA' DI AVANZARE RECLAMI

Gli utenti, i familiari, i visitatori e/o altri portatori di interesse possono in ogni momento avanzare osservazioni, reclami o suggerimenti utilizzando i seguenti canali anonimi:

1. Modulo reclami: reperibile all'ingresso degli uffici amministrativi
2. Lettera in carta semplice

Da inserire nell'apposita cassetta dei reclami posta presso l'ingresso degli uffici amministrativi

E' possibile avanzare reclami anche tramite segnalazione diretta alla Direzione, via mail all'indirizzo: direttore@casadiriposogiovanelli.org o richiesta di colloquio.

Tutte le segnalazioni saranno prese in carico come dichiarato nel retro del modulo reclami.

**RICORDIAMO CHE E' POSSIBILE AVANZARE RECLAMI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI
O RICHIESTE IN OGNI MOMENTO AI RESPONSABILI DEI VARI SERVIZI O ALLA
COORDINATRICE DEI SERVIZI**

STRUTTURA

La struttura è sita nella zona periferica di Tesero in via Mulini 9, è raggiungibile in 5 minuti a piedi dal centro del paese oppure in automobile o in autobus (Trentino Trasporti) secondo gli orari del gestore consultabili sul sito di Trentino Trasporti (www.trenitnotrasporti.it)

La struttura è formata da un unico edificio diviso in 2 blocchi (sud e nord) collegati da passerella interna, ed è disposta su 4 piani:

Piano seminterrato, ospita:

1. Sala caffè con distributori automatici
2. Archivio

Piano terra, ospita:

- | | |
|--|--|
| 1. Uffici amministrativi | 7. Ufficio e sala animazione |
| 2. Ufficio qualità e formazione | 8. Cappella e camera mortuaria |
| 3. Ufficio del coordinatore di servizi | 9. Cucina |
| 4. Ambulatorio medico | 10. Spogliatoi del personale |
| 5. Farmacia | 11. Lavanderia |
| 6. Fisioterapia | 12. Officina di manutenzione e magazzini |

Piano primo e secondo che ospitano ciascuno 2 nuclei residenziali con:

Nr. 7 Stanze di degenza doppie con un proprio bagno e 6 stanze singole con un bagno condiviso ogni due

Nr. 2 sale da pranzo di cui una per cucinetta

Ai nuclei sono poi comuni per piano:

Nr. 1 presidio infermieristico

Nr. 1 presidio assistenziale

Nr. 1 sala soggiorno



ACCOGLIENZA



L'organizzazione pone molta attenzione al momento dell'ingresso e al fine di facilitare l'inserimento della persona effettua un colloquio di pre-inserimento con l'obiettivo di raccogliere informazioni utili per intraprendere il percorso di cura ed assistenza individuale nonché al fine di presentare i servizi offerti e facilitare l'accesso alle prestazioni erogate.

Per quanto riguarda la parte amministrativa legata all'inserimento l'ufficio amministrativo

provvederà a fornire tutte le indicazioni pratiche e burocratiche in merito.

Il giorno dell'ingresso all'ospite viene assegnato un posto letto, in stanza singola o doppia in base alla disponibilità. Il posto assegnato può comunque variare nel corso della degenza per esigenze di convivenza, sicurezza o necessità assistenziali, nonché su richiesta dell'interessato.



LIBERTA' DI MOVIMENTO E NORME DI COMPORTAMENTO

Gli ospiti hanno libertà di azione e di movimento all'interno della struttura fermo restando il rispetto dello spazio e della privacy altrui e salvo restrizioni derivanti da azioni di tutela della salute collettiva.

Si raccomanda ad ospiti e familiari di evitare quei comportamenti, che in base al buon senso e alle norme di rispetto altrui, possano risultare dannose e creare difficoltà di convivenza e di attenersi alle norme del regolamento interno e sanitario.

Le VISITE da parte dei familiari o di altre persone esterne alla struttura sono ben accette e sono disciplinate come segue:

- L'OSPITE PUÒ RICEVERE I SUOI CARI SIA NEGLI SPAZI COMUNI SIA NELLA PROPRIA STANZA (FATTA ECCEZIONE PER I MOMENTI DI IGIENE, VISITE SANITARIE, RIPOSO E PULIZIA DEGLI AMBIENTI)
- È VIETATA LA PERMANENZA NELLE SALE DA PRANZO DEI VISITATORI DURANTE I PASTI, IVI COMPRESA LA MERENDA POMERIDIANA.

In casi particolari è consentita la presenza dei familiari anche in orari in cui le visite non sono consentite e anche durante la notte con sistemazioni di emergenza.

E' proibito l'inoltro in struttura di sostanze alcoliche, sigarette, dolci o altri alimenti se non previo accordo con il servizio medico/infermieristico

NB: La libertà di movimento e le visite da parte dei familiari possono venire limitate temporaneamente per azioni di tutela della salute collettiva, previa comunicazione e motivazione scritta da parte della Direzione.



E' proibito l'inoltro in struttura di sostanze stupefacenti.

Sono ammessi gli animali domestici, previo avviso e nel rispetto delle norme di igiene e di convivenza reciproca.



In tutta la struttura vige il divieto di fumo anche della sigaretta elettronica

SERVIZI DI BASE

Nell'erogazione dei servizi ci ispiriamo a principi quali:



Garantiamo il rispetto della dignità e una costante riservatezza come previsto dalla norma sulla privacy e promuoviamo l'umanizzazione degli interventi di assistenza e cura

Per ogni utente degente, l'equipe stila un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), **l'informazione e la partecipazione** dell'utente al suo percorso di assistenza e di cura costituiscono parte integrante dell'attività dell'equipe socio sanitaria ed assistenziale



SERVIZIO ASSITENZIALE



Si occupa della soddisfazione dei bisogni di base dell'ospite e pone particolare attenzione nel rispettare le esigenze, le volontà, tempi ed abitudini del singolo offrendo:

- Alzate ed allettamenti assistiti
- Igiene e cura della persona
- Alimentazione assistita
- Accompagnamento alla toilette
- Bagno e doccia assistiti programmati
- Sorveglianza
- Deambulazione assistita

Il personale di assistenza offre consulenza, per la propria parte di competenza, nella formulazione ed aggiornamento del piano di assistenza individualizzato.

Rivolto a tutti gli utenti degenti è **attivo 24 ore su 24** operatori in divisa bianca

SERVIZIO MEDICO



Si occupa della gestione delle esigenze sanitarie degli ospiti. I medici hanno compiti di:

- Visite mediche generiche
- Prescrizione terapia farmacologica
- Prescrizione consulto o intervento riabilitativo
- Prescrizione visita specialistica
- Prescrizione e lettura esami diagnostici
- informazione dell'ospite o del familiare referente riguardo l'iter diagnostico terapeutico

Presente dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00

Reperibile per urgenze dal lunedì e venerdì dalle 8.00 alle 20.00

Nei giorni festivi, prefestivi e nelle ore notturne l'assistenza medica viene assicurata dal servizio di guardia medica del distretto

SERVIZIO MEDICO SPECIALISTICO INTERNO / ESTERNO

Accedono alla visita medico – specialistica utenti degenti che ne hanno necessità secondo criteri di equità, eguaglianza ed appropriatezza così come identificato dal servizio medico di base, per alcune visite specialistiche vi è l'accesso dello specialista all'interno della struttura per altre è necessario recarsi presso strutture sanitarie esterne.

La prenotazione della visita e il trasporto, **se previsto**, vengono organizzate dal servizio infermieristico.

L'accompagnamento dell'Ospite a visita è a carico del familiare

SERVIZIO INFERMIERISTICO



L'assistenza infermieristica si occupa di:

- Assistenza sanitaria diretta alla persona
- Assistenza durante le visite mediche
- Somministrazione dei farmaci
- Medicazioni
- Informare l'utenza sulle attività infermieristiche proposte
- Organizzazione del lavoro degli operatori di assistenza

Rivolto a tutti gli utenti degenti è **attivo 24 ore su 24**
operatori in divisa AZZURRA

SERVIZIO FISIOTERAPICO



Servizio fisioterapico si occupa del trattamento in caso di:

- Esiti di Ictus cerebrale
- Malattia di Parkinson e/o patologie neurologiche
- Esiti di interventi di chirurgia ortopedica
- Demenze
- Malattie reumatiche e/o altre patologie croniche
- Terapia fisica T.E.N.S.
- Consulenza e gestione pratica ausili per la mobilità
- Informare l'utente sui percorsi riabilitativi

E' rivolto a tutti gli utenti degenti **dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 11.30**

Operatori in divisa BLU

SERVIZIO ANIMAZIONE



Il servizio di animazione si occupa di:

- accoglienza, inserimento
- soddisfazione delle richieste di accompagnamento per commissioni
- interventi individualizzati
- facilitatore dei rapporti con i familiari
- feste ed eventi
- gestione del servizio di volontariato

E' rivolto a tutti gli utenti degenti ed è attivo **dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 12.15 e dalle 14.00 alle 18.15**

Operatori in divisa Rossa

Il servizio è supportato dai lavoratori intervento 19 (Polo arancio)

SERVIZI DI SUPPORTO

SERVIZIO SEGRETERIA



**aperto dal lunedì al venerdì
dalle 8.30 – 12.00
e dalle 14.30 – 16.00**

Rivolto a tutti gli utenti degenti. Si occupa di:

- Accoglienza
- Relazioni con il pubblico
- Gestione economico e finanziaria dell'ente
- Gestione amministrativa del personale

La segreteria si trova all'entrata principale della struttura fronte entrata, è accessibile agli utenti negli orari di apertura al pubblico.

SERVIZIO LAVANDERIA



**attivo dal lunedì alla domenica
dalle 7.00 – 13.00
e nei giorni di lunedì, mercoledì
e venerdì apertura pomeridiana
dalle 13.00 alle 19.00**

Rivolto a tutti gli utenti degenti. Si occupa di:

- Etichettatura nuovi capi
- Lavaggio e stiratura capi personalizzati
- Rammendo e riparazione capi

I capi degli utenti vengono etichettati con nome e cognome per ridurre l'eventualità di scambio e/o smarrimento.

Ogni nuovo capo deve essere consegnato in infermeria per poter essere etichettato prima di essere riposti negli armadi personali degli ospiti, non si risponde di scambio o smarrimento di capi non etichettati.

SERVIZIO CUCINA



Il servizio di ristorazione, gestito interamente all'interno della struttura, si occupa della preparazione dei pasti ponendo particolare attenzione ad offrire cibi genuini e tipici locali. Gli orari di apertura delle sale da pranzo sono:

Colazione	sale da pranzo di ogni reparto dalle ore 7.30 alle 9.00
Pranzo	sale da pranzo di ogni reparto dalle ore 11.15 alle 12.00
Cena	sale da pranzo di ogni reparto dalle ore 18.15 alle 19.00

Per esigenze e/o abitudini personali possono essere concordati con la Direzione orari dei pasti diversi da quelli sopra riportati.

Dalle ore 10.00 viene preparato il caffè e dispensato dal servizio animazione
Dalle ore 15.00 viene offerta una merenda

Il menù viene esposto settimanalmente all'esterno di ogni sala da pranzo.
Sono garantite eventuali alternative al menù in base ai gusti dell'Ospite e/o in base ad indicazioni particolari di carattere medico.

SERVIZIO MANUTENZIONE



**attivo dal lunedì al venerdì dalle
7.00 alle 10.00 e dalle 13.30 alle
16.00
e il sabato
dalle 07.00 alle 13.00**

Il servizio di manutenzione si occupa della manutenzione degli impianti e delle attrezzature della struttura così da garantirne l'efficienza.

I guasti vengono segnalati ai manutentori da tutte le figure operanti all'interno della struttura oppure direttamente dall'utente o suo familiare. Vi è comunque un piano di manutenzione programmata. Il manutentore si occupano anche della pulizia e della cura degli ambienti esterni.

SERVIZI DISCREZIONALI

PARRUCCHIERA



Il servizio è attivo una volta in settimana
Normalmente il lunedì pomeriggio

Rivolto a tutti gli utenti degenti l'ente offre taglio e messa in piega gratuitamente, secondo la programmazione, ulteriori prestazioni devono essere concordate con il coordinatore dei servizi al fine di garantire equità dell'erogazione del servizio.

PODOLOGO



Il servizio è attivato solo su chiamata

Rivolto a tutti gli utenti degenti, attivato gratuitamente su chiamata secondo le necessità stabilite dal medico di struttura, non vengono garantite prestazioni di podologia gratuite se non disposto dal medico, ulteriori prestazioni possono essere concordate con il coordinatore dei servizi e verranno erogate dietro corrispettivo economico come da tariffario della podologa.

ASSISTENZA RELIGIOSA



**orari santa messa:
martedì ore 16.00**

Il servizio di animazione religiosa cristiana cattolica è garantito con la messa e la recita del rosario in alcuni giorni della settimana. E' disponibile un sacerdote a chiamata per confessioni o per rispondere a richieste di residenti o familiari. Il contatto viene organizzato dal servizio animazione.

Viene garantita la pratica di ogni religione favorendo anche l'accesso dei ministri di culto

VOLONTARIATO



Il servizio di volontariato è un supporto fondamentale all'interno dell'organizzazione e si occupa principalmente di:

- aiuto alle persone con difficoltà di autonomia nell'alimentazione
- animazione della S. Messa
- organizzazione festa dei compleanni mensile
- collaborazione nelle attività svolte dal servizio animazione
- collaborazione nelle uscite
- supporto in attività interne
- attività di confronto con la Direzione riguardo le necessità del territorio alle quali l'A.p.s.p. potrebbe dare risposta

NB: I servizi discrezionali e l'accesso dei Volontari possono subire, previa comunicazione e motivazione scritta da parte della Direzione, temporanee sospensioni in merito ad azioni di tutela della salute collettiva.

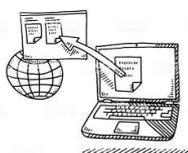
MEZZI DI COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO



E' disponibile il servizio di telefonia interna per chiamate in arrivo. Evitando gli orari dei pasti, al fine di garantire l'erogazione del servizio mensa. Su richiesta l'ospite può effettuare telefonate all'esterno. E' consentito l'uso del proprio cellulare all'interno di tutta la struttura.



Ad ogni piano, è presente un televisore utilizzabile liberamente dagli ospiti. Su richiesta e se compatibile con gli altri utenti presenti in stanza, è possibile installare un proprio apparecchio televisivo in camera facendone un uso rispettoso. (es: utilizzo di cuffie)



La struttura dispone di un sito internet all'indirizzo www.casadiriposogiovanelli.org. Il sito è volto a facilitare la conoscenza della struttura a ogni persona interessata, infatti vi si possono trovare informazioni di carattere generale riguardanti: la storia della struttura, l'organizzazione, i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi. Al suo interno è inoltre possibile reperire e scaricare documenti vari quali: statuto, carta dei servizi, regolamento intero e sanitario ecc.

ACCESSIBILITA'



La struttura è dotata di due ascensori dedicati all'utenza per l'abbattimento delle barriere architettoniche posti al centro della struttura

Dispone inoltre di un portico interno e di due **giardini completamente sbarrierati**, uno situato verso via Mulini facilmente raggiungibile dall'interno della struttura e l'altro situato al lato nord (verso il parcheggio) ed accessibile sia

dall'interno che dall'esterno.

In tutta la struttura è presente un sistema di comunicazione e di allarme.

Gli ingressi principali sono dotati di apertura con codice.

La porta d'ingresso rimane aperta dalle 6.00 alle 22.00 (salvo diverse disposizioni in relazione ad azioni di tutela della salute collettiva). Per l'accesso nelle ore notturne, ovvero dalle 22.00 alle 6.00 è necessario suonare l'apposito campanello all'entrata principale in via Mulini oppure al cancello pedonale in fondo alla scala adiacente al parcheggio; l'infermiera provvederà all'apertura.

La struttura è inoltre dotata di un sistema di emergenza regolato da specifiche procedure operative. Il personale è istruito ed addestrato per intervenire in caso di incendio.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE:

L'utente è il paziente/ospite degente e i suoi familiari; ad essi sono garantiti i seguenti **diritti**:

- Fruizione dei servizi di base di supporto e discrezionali riportati nel seguente documento
- Rispetto della propria Privacy
- Rispetto della dignità
- Presentazione lamentele o reclami
- Utilizzo degli spazi comuni e del proprio spazio personale
- Libero accesso al materiale di informazione

Nb: la possibilità di utilizzo degli spazi comuni, previa comunicazione e motivazione scritta da parte della Direzione, potrebbe subire variazioni o restrizioni in riferimento alla necessità di tutela della salute collettiva.

Nel ruolo di utente, si riconoscono i seguenti **doveri**

- Corrispettivo puntuale della retta
- Rispetto della privacy degli altri utenti e del personale
- Rispetto degli ausili dati in uso e delle attrezzature della struttura
- Rispetto degli spazi comuni
- Uso discriminato delle risorse (energia elettrica, riscaldamento, acqua)
- Rispetto di misure ulteriori di tutela della salute collettiva disposti dalla Direzione.

STANDARD DI QUALITA'

CARTA DEI SERVIZI - STANDARD QUALITA' 2022

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE QUALITATIVO (VALORE ASSOLUTO)	INDICATORE QUANTITATIVO (RAPPORTO NUMERICO)	STANDARD	RILEVAZIONE
SICUREZZA DELLE CURE E PREVENZIONE DELLE INFEZIONI	FORMAZIONE/ISTRUZIONE SUL CAMPO RISPETTO ALLE PRECAUZIONI STANDARD ALMENO UNA VOLTA AL MESE	NR MESI NELL'ANNO CON ALMENO UN EVENTO FORMATIVO SUL CAMPO/NR MESI DALL'APPROVAZIONE DEGLI STANDARD	AL 90% VIENE EFFETTUATA UNA FORMAZIONE ISTRUZIONE SUL CAMPO SULLE PRECAUZIONI STANDARD	SISTEMICA
EFFICACIA DELLE VISITE CONTROLLATE CON I FAMILIARI	ALMENO UNA VISITA GARANTITA OGNI 15 GIORNI MESE PER GLI OSPITI CHE HANNO POSSIBILITA' DI ESSERE VISITARE DAL PROPRIO CARO	NR OSPITI CON OPPORTUNITA' DI VISITA CHE HANNO POTUTO RICEVERE LA VISITA DEL PROPRIO CARO ALMENO UNO VOLTA OGNI 10 GIORNI/NR OSPITI CON POSSIBILITA' DI RICEVERE UNA VISITA	L'80% DEGLI OSPITI CHE POSSONO RICEVERE UNA VISTA LA RICEVONO UNA VOLTA NEL MESE.	A CAMPIONE UN TRIMESTE NELL'ANNO
TRASPARENZA E CONTINUITA' DELLA COMUNICAZIONE CON L'UTENZA	INVIO ALL'UTENZA DI UN PICCOLO REPORT RIASUNTIVO DA PARTE DELLA DIREZIONE, SCRITTO RISPETTO ALLA SITUAZIONE GENERALE E ALLE ATTIVITA' ORDINARIE DELLA STRUTTURA ALMENO OGNI BIMESTRE	NR. BIMESTRI NELL'ANNO IN CUI E' STATO INVIATO IL REPORT/NR. BIMESTRI DALL'APPROVAZIONE DEGLI STANDARD	NELL' 80% DEI BIMESTRI NELL'ANNO VIENE INVIATO UN REPORT RIASSUNTIVO ALL'UTENZA	SISTEMICA
EQUITA' ED APPROPRIATEZZA DELL'ASSISTENZA	GARANZIA DI ALMENO UN CONTATTO ATTRAVERSO SISTEMI DIGITALI (IN RELAZIONE ALLE COMPETENZE DEGLI OSPITI/ESIGENZE DEL FAMILIARE) ALMENO UNA VOLTA OGNI 10 GIORNI	NR OSPITI CHE HANNO CONTATTATO IL PROPRIO FAMILIARE TRAMITE MEZZI DIGITALI ALMENO 1 VOLTA OGNI 10 GIORNI /NR OSPITI PRESENTI	IL 90% DEGLI OSPITI DELLA STRUTTURA HANNO UN CONTATTO TRAMITE MEZZO DIGITALE ALMENO 1 VOLTA OGNI 10 GIORNI CON I PROPRI FAMILIARI	A CAMPIONE SUL 10% DEI POSTI LETTO.

UMANIZZAZIONE DELLE CURE, SUPERAMENTO DELLE BARRIERE FISICHE	SODDIFACIMENTO DELLE RICHIESTE DI ACQUISTI DA PARTE DELL'UTENTE	NR. DI RICHIESTE DI ACQUISTO SODDISFATTE/NR RICHIESTE DI ACQUISTO FATTE DALL'UTENTE	IL 100% DELLE RICHIESTE AUTORIZZATE DALLA DIREZIONE VIENE SODDISFATTO	SISTEMICO
---	---	--	---	-----------

RETTE E TARIFFE 2022

Aggiornate a seguito di deliberazione del Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo "Giovannelli" n. 13/2021

Servizi residenziali

Tipologia del posto letto	Tariffa
Posto base convenzionato	48,50 euro al giorno
Maggiorazione stanza singola (posto base)	5,00 euro al giorno
Posto "a pagamento"	122,73 euro al giorno
Retta di prenotazione posto letto	125,13 euro al giorno
posto convenzionato con servizio sanitario extraprovinciale	125,13 euro al giorno (di cui euro 76,63 a carico del servizio sanitario di provenienza)

Servizio pasti per esterni (la fruizione del pasto in struttura da parte di persone esterne può subire interruzioni o restrizioni, previa comunicazione della Direzione, in riferimento alla necessità di tutela della salute collettiva)	Tariffa
Pasti in struttura per esterni	10,45 euro al giorno