

A.P.S.P. DOMENICO TRINCHERI



VIALE LIGURIA 14
17031 ALBENGA - SV

segreteria@istitutodomenicotrincheri.191.it
www.istitutotrincheri.it
Tel. 0182.52274
Fax. 0182.50841

CARTA DEI SERVIZI

AGGIORNATA AL 18/01/2024

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.94, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" individua i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori dei servizi ed i cittadini e i relativi strumenti di attuazione (adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi)

Questa Carta recepisce i principi fondamentali richiamati dai provvedimenti normativi riguardanti le modalità di erogazione dei servizi alla persona e sono i seguenti:

- ✓ Eguaglianza
- ✓ Imparzialità
- ✓ Rispetto
- ✓ Continuità
- ✓ Diritto di scelta
- ✓ Partecipazione
- ✓ Efficacia ed efficienza

Tali principi vogliono garantire la centralità del cittadino-utente rispetto ai servizi promossi dall'azienda che è orientata alla soddisfazione delle esigenze delle persone più fragili che si trovano in situazioni di difficoltà e di svantaggio sociale.

È uno strumento che:

- ✓ Garantisce trasparenza rispetto alle attività dell'azienda attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale sia degli utenti;
- ✓ Consente ai cittadini di conoscere i servizi offerti, le modalità di accesso e l'organizzazione, i referenti, gli standard di qualità e i relativi sistemi di monitoraggio;
- ✓ Favorisce la partecipazione dell'utenza e del volontariato anche attraverso l'espressione di suggerimenti, consigli e reclami;
- ✓ Aiuta il cittadino a richiedere e ottenere risposte adeguate per la soddisfazione dei suoi bisogni e per il rispetto dei suoi diritti.

È un patto fra azienda e cittadini per:

- ✓ Porre al centro dell'attività dell'azienda la persona con le sue esigenze;
- ✓ Fornire livelli certi di servizi migliorandone costantemente la qualità in un contesto di cura delle relazioni con le persone.



La Carta è a disposizione per tutti ed è scaricabile dal sito www.istitutotrincheri.it

INDICE

.....

La struttura		Pag.4
Cenni storici		Pag.4
Principi fondamentali		Pag.5
Modalità di accesso alla struttura		Pag.8
Modalità di determinazione della retta		Pag.9
L'offerta residenziale		Pag.10
Standard di servizio		Pag.10
Norme di vita comunitaria		Pag.13
Disciplina anti fumo		Pag.14
Cosa portare in struttura		Pag.14
Rilascio della documentazione		Pag.14
Rispetto della riservatezza		Pag.15
In caso di emergenza		Pag.15
In caso di decesso		Pag.15
Dimissioni		Pag.16
Associazioni presenti nella struttura - volontariato		Pag.16
Meccanismi di tutela e di verifica		Pag.16
Come raggiungere la struttura		Pag.17
Allegato n.1		Pag.18

La Struttura

La struttura residenziale è costituita da un complesso di 4 piani fuori terra ed un piano seminterrato con ampi spazi esterni.

Dispone complessivamente di 104 posti letto e impiega 35 dipendenti ed opera su n. 2 piani.

Il quarto piano è attualmente destinato ad ospitare la RSA ex- Alassina.

Storia

L'Istituto Domenico Trincheri - Ente Morale istituito con R.D. 16.11.1883 ha origine dalle disposizioni testamentarie del Cavaliere Notaio Domenico Trincheri nato e domiciliato ad Albenga, fu fondata con lo scopo di “dare ricovero a mantenere vecchi poveri d'ambo i sessi, inabili a proficuo lavoro”. In origine l'Ente aveva sede nella ex caserma garibaldina sita in Via Raffaello Sanzio 3 ad Albenga. Nell'anno 1995 iniziava la costruzione della nuova sede dell'Ente in Viale Liguria 14.

L'istituzione oggi mantiene e persegue il medesimo scopo adeguandolo alle esigenze della società moderna ed è in quest'ottica che si inserisce la trasformazione giuridica da I.P.A.B. in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.), prevista dal Regolamento Regionale n.6 del 18.03.2003 e ss.mm.e ii.

Tale trasformazione è avvenuta nel dicembre 2003 come da Delibera di Giunta Regionale n. 1608 del 16.12.2003.

L'A.P.S.P. “Istituto Domenico Trincheri” di Albenga, non ha fini di lucro, ha personalità giuridica di diritto pubblico, autonomia statutaria, patrimoniale, contabile, gestionale, tecnica ed opera con criteri imprenditoriali.

Nel rispetto delle volontà dei fondatori e benefattori e in aderenza alle finalità del decreto legislativo 207/2001 l'Ente ha come scopi istituzionali quelli di garantire agli anziani un adeguato livello assistenziale, nel pieno rispetto della dignità ed autonomia personale.

In particolare garantisce i seguenti

interventi:

Sostegno diretto alla persona (aiuto per l'igiene personale, per i pasti e per le funzioni della vita quotidiana);

Sostegno tutelare (protezione, controllo e sorveglianza della persona);

Attività di animazione per favorire le capacità di rapporto e di socializzazione;

Continuità dell'assistenza qualora l'ospite perda in tutto o in parte la propria autosufficienza;

Sostegno ad utenza esterna “Anziana” col sistema dell’assistenza diurna o altre forme;

Sostegno religioso, mediante accordi con le Autorità religiose locali.

Attività atte a favorire ogni amministrazione pubblica, istituzione privata, del terzo

settore o organizzazione di volontariato che svolga funzioni compatibili con gli scopi istituzionali propri, nell’ambito della programmazione comunale e regionale.

Gli scopi Istituzionali sono alimentati dalle risorse provenienti dai beni patrimoniali originariamente a tali scopi destinati, anche attraverso la conservazione, la cura e la valorizzazione del proprio patrimonio immobiliare e di quello dal quale l’Azienda trae le risorse per i fini istituzionali.

I principi fondamentali

La struttura fa propri e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

✓ **Eguaglianza**

Ogni utente della struttura residenziale ha il diritto di ricevere l’assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale.

✓ **Imparzialità**

I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

✓ **Rispetto**

Gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

✓ **Continuità**

La struttura ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità delle cure.

✓ **Diritto di scelta**

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l’utente ha il diritto di scegliere il soggetto o la struttura residenziale e/o sanitaria che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

✓ **Partecipazione**

All’utente deve essere garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della



qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

✓ **Efficienza ed efficacia**

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute ed il benessere dell'ospite, in modo da produrre, con le conoscenze disponibili da continuare ad aggiornare esiti validi per la salute stessa.

Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

IL NOSTRO ORGANICO È COSÌ COMPOSTO

Presidente - Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di amministrazione è composto da 5 membri, compreso il Presidente. La durata in carica del Consiglio di amministrazione è di 5 anni.

Revisore unico

Il revisore dei conti è nominato dalla Giunta regionale tra gli iscritti al registro dei revisori legali.

Modalità di accesso alla struttura

IL RICOVERO

Le ammissioni nella Residenza Protetta sono stabilite da un funzionario delegato.

L'ammissione in Istituto avverrà previa presentazione di domanda su apposito modulo prestampato che dovrà essere compilato e sottoscritto da chi si impegna al pagamento della retta.

La domanda di ammissione e le dichiarazioni allegare comportano l'accettazione incondizionata delle norme contenute nel regolamento interno, degli oneri economici e di ogni altra disposizione disposta dal Consiglio di Amministrazione o dalla Direzione per il miglioramento della vita comunitaria.

Per l'ammissione nella Residenza Protetta si terrà conto di elementi quali:

- **data di presentazione della domanda;** in caso di contemporaneità (stesso mese) nella presentazione delle domande, i cittadini residenti nel comune di Albenga avranno la precedenza rispetto ai non residenti, purché in regola con la documentazione richiesta. Situazioni di particolare gravità, sia familiare sia sociale, saranno esaminate e deliberate dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente.
- **per gli utenti non autosufficienti,** che hanno perfezionato la pratica con la A.S.L. N.2 Savonese l'erogazione di quote sanitarie, si seguirà la graduatoria redatta dalla A.S.L. medesima.

Nel caso in cui la situazione economica del richiedente non gli consenta la copertura della retta, in assenza di parenti obbligati per Legge, ai sensi dell'art. 433 del C.C., l'Utente può richiedere un contributo economico per l'integrazione della retta al proprio Comune di residenza.

In tal caso il Funzionario delegato, prima di disporre l'ammissione in Istituto, dovrà verificare di aver ricevuto la delibera di impegno di spesa da parte del Comune di residenza o la determinazione del dirigente responsabile del Comune stesso.

Il familiare si impegnerà altresì al versamento dell'eventuale completamento della spesa, sottoscrivendo quanto riportato nell'art.9 del regolamento interno.

DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO

All'atto dell'ammissione l'Ospite deve essere in possesso di tutti i documenti personali, anagrafici e sanitari, elencati nel modulo di domanda.

Per i certificati anagrafici è consentito il ricorso all'autocertificazione.

CRITERI D'INDIRIZZO PER L'ASSEGNAZIONE DEI POSTI LETTO

- 1) Separazione maschi/femmine, salvo la presenza di coniugi.
- 2) Il 1° piano è disponibile per gli Ospiti gravemente non autosufficienti e parzialmente non autosufficienti.
- 3) Il 2° piano è disponibile per gli Ospiti Autosufficienti e parzialmente non autosufficienti.
- 4) E' possibile prescindere dai punti 2) e 3), all'atto dell'ammissione, per favorire la

pronta ed immediata entrata dell'Ospite, fermo restando che, non appena possibile, l'Ospite dovrà essere trasferito d'ufficio e sistemato secondo i criteri di cui ai punti 2) e 3).

5) Il posto assegnato non può mai essere considerato definitivo, ma soggetto anche agli spostamenti che si rendessero necessari (sulla base dei sopradetti criteri) per razionalizzare con accorpamenti la presenza di Ospiti maschi e femmine nelle diverse camere con lo scopo di permettere sempre la disponibilità effettiva di tutti i posti presenti (104) secondo le richieste dell'utenza e di rispondere al fabbisogno territoriale nell'ambito della rete dei servizi assistenziali pubblici.

6) Le assegnazioni e gli spostamenti, secondo i criteri sopraindicati, verranno disposti d'ufficio dal Caposala, sentiti il Direttore ed il Medico Responsabile, il quale potrà disporre sistemazioni eccezionali in deroga con motivazione formale che dovrà risultare agli atti della documentazione dell'Ospite interessato e potrà essere fatta verificare e vagliare dal C. di A. e dal Direttore nei modi meglio ritenuti.

Tutti gli Ospiti, all'atto dell'ammissione, dovranno essere direttamente informati per accettazione dei sopradetti criteri.

ALLOGGIO

All'atto di ammissione l'assegnazione della camera sarà predisposta dall'Ente stesso in base alla tipologia dell'Ospite, tenendo conto delle sue esigenze.

La direzione si riserva la facoltà di variare la sistemazione, qualora sia richiesto da

inderogabili esigenze della vita comunitaria ed in relazione a quanto previsto dall'art.7 bis del regolamento interno.

Modalità di determinazione della retta

Il Consiglio di Amministrazione, stabilisce, con atto deliberativo, sulla base delle esigenze di bilancio, le rette di degenza; eventuali aumenti della stessa saranno comunicati ai parenti (o chi né fa le veci) con lettera raccomandata da restituire controfirmata per accettazione.

Qualora i familiari non sottoscrivano l'accettazione delle condizioni, restituendo entro 30 giorni dal ricevimento agli Uffici di Segreteria, il modulo ricevuto, debitamente controfirmato, si procederà alle dimissioni dell'Ospite nei 30 giorni successivi.

L'importo mensile della retta deve essere versato presso la tesoreria dell'Ente, entro il primo giorno non festivo di ogni mese.

Verrà applicata una penale di Euro 26,00 (euro ventisei/00) per ogni mese di ritardo.

Qualora non si provveda al pagamento della retta entro i 30 giorni dal sollecito inviato dall'Ufficio di Segreteria, il familiare sarà considerato moroso per cui si procederà alle dimissioni dell'ospite.

Per eventuali assenze dall'Istituto si procederà alle seguenti decurtazioni delle rette:

- dal 1^a al 10^a giorno nessuna decurtazione
- dal 11^a giorno in poi decurtazione della retta pari al 20% al giorno.

All'atto dell'ammissione devono essere rilasciati un deposito cauzionale infruttifero

di interessi pari ad una mensilità presso la Tesoreria dell'Ente.

L'offerta residenziale

La Residenza Protetta fornisce ai propri Ospiti i seguenti servizi:

- a) assistenza alberghiera comprensiva di alloggio, vitto, biancheria da camera, lavanderia e guardaroba;
- b) assistenza tutelare secondo gli standard di assistenza previsti dalle norme vigenti;
- c) cura dell'igiene della persona;
- d) aiuto nell'assunzione dei cibi;
- e) assistenza infermieristica;
- f) approvvigionamento di prodotti farmaceutici prescritti dai medici di famiglia, tenuto conto delle norme contenute nell'art. 11 del regolamento;
- g) attività di fisioterapia per il mantenimento delle capacità fisiche;
- h) attività ricreativo culturali.
- i) assistenza religiosa.

Standard di servizio

ASSISTENZA ALLA PERSONA

- igiene e vestizione con alzate programmate e personalizzate per bisogni e condizioni sanitarie specifiche
- in ordine alla prevenzione dei rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito: effettuazione delle manovre di prevenzione come previsto dal piano individuale scritto con compilazione della apposita documentazione
- assistenza all'incontinenza: effettuazione dei cambi programmati del pannolone, con

compilazione dell'apposita documentazione. Mantenimento della contenzione attraverso l'accompagnamento dell'ospite ai servizi igienici in orari prestabiliti

- bagno a cadenza settimanale, con compilazione della apposita documentazione
- garanzia della privacy dell'ospite durante le attività assistenziali

ASSISTENZA MEDICA

- Presenza di almeno un medico nella struttura da lunedì a sabato;
- Registrazione immediata, nella cartella clinica, dei dati rilevati in caso di intervento medico
- Visita medica programmata due volte al mese per convenzionati e almeno una volta mese per non convenzionati, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute

ASSISTENZA SANITARIA FARMACEUTICA

L'amministrazione assicura agli Ospiti in convenzione con l'A.S.L. n.2 Savonese l'assistenza sanitaria tramite il Responsabile Sanitario della Struttura. Per gli altri posti fuori convenzione l'assistenza sanitaria è fornita dal Servizio Sanitario Nazionale.

Il coordinamento ed il controllo dell'assistenza medica e farmaceutica vengono effettuati dal Responsabile Sanitario anche in collaborazione con i rispettivi medici di base degli Ospiti non in convenzione.

L'Amministrazione mette a disposizione dei medici che prestano assistenza agli Ospiti adeguati locali per la visita.

In caso di necessità il Responsabile Sanitario e/o il medico curante disporrà il ricovero dell'Ospite nell' Ospedale più vicino fornendo la collaborazione necessaria ai colleghi ospedalieri per la soluzione dell'evento che ha determinato il ricovero.

L'assistenza farmaceutica è a totale carico dell'Ospite per i farmaci non mutuabili, nelle modalità previste dal S.S.N. L'Amministrazione provvederà all'approvvigionamento dei farmaci per la necessità di ciascun Ospite in convenzione tramite la farmacia dell'Ospedale.

SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA

Modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni specialistiche avviene secondo le seguenti modalità:

- in convenzione con il S.S.N.
- a pagamento, per esami specialistici.

Modalità di prenotazione di esami specialistici

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata dal Caposala- Coordinatore della Struttura telefonicamente al Centro Unico Prenotazioni. Eventuali esenzioni o convenzioni vanno segnalate in fase di prenotazione e documentate in fase di ingresso nella struttura.

Dati necessari per effettuare la prenotazione

- cognome e nome
- sesso
- data e luogo di nascita
- residenza

- richiesta rilasciata dal medico di medicina generale e/o Responsabile Sanitario della Struttura
- libretto sanitario
- codice fiscale
- tessera di esenzione (per chi ne usufruisce)

Modalità di pagamento

Poiché gli esami verranno effettuati presso le Strutture sanitarie convenzionate con il SSN, le modalità di pagamento saranno quelle previste dal SSN.

Esenzioni dal pagamento del ticket

Poiché gli esami verranno effettuati presso le Strutture sanitarie convenzionate con il SSN, le modalità di esenzione del ticket saranno quelle previste dal SSN.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

- Presenza di almeno un infermiere nella struttura 24 ore su 24
- Controllo carrello delle urgenze ogni 30 giorni
- Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni

ASSISTENZA RIABILITATIVA

- Effettuazione di interventi riabilitativi programmati, con compilazione dell'apposita documentazione.
- Attivazione dell'intervento riabilitativo, richiesto dal medico, entro un giorno dalla prescrizione.
- Terapia passiva a letto.
- Terapia occupazionale per il recupero della capacità ad alimentarsi

autonomamente.

- Terapia antalgica con apparecchiatura laser (sotto prescrizione medica).
- Assistenza alla deambulazione autonoma per il recupero funzionale.

SERVIZI SOCIALI E DI ANIMAZIONE

L'attività ricreativa viene modulata sulla base delle condizioni di salute e delle capacità cognitive di ogni Ospite; è finalizzata al mantenimento e, se possibile, potenziamento delle abilità residue e, oltre alla programmazione settimanale (Allegato n.1), prevede:

- Festeggiamento dei compleanni degli ospiti e festeggiamenti e celebrazioni anche in occasione delle festività.
- Attività di collaborazione con associazioni e/o enti territoriali volte al mantenimento delle abilità degli Ospiti ed al collegamento con il territorio:
 - Progetti regionali: Memory training, Attività fisica adattata (AFA)
 - Progetti proposti dall'Associazione AVO: yoga della risata, ginnastica dolce, respiro e conoscenza di sé.
 - Progetti di alternanza scuola lavoro con il Liceo G. Bruno di Albenga

TELEVISORE

In ogni camera è presente un televisore. Sia al primo piano che al secondo nel soggiorno comune sin trovano altri due apparecchi televisivi, così come negli spazi comuni al piano terra.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Le funzioni religiose si tengono presso la Cappella situata nella Struttura nel giorno feriale di mercoledì alle ore 16,30 recita Santo Rosario, la domenica e nei giorni festivi la Santa Messa alle ore 10,00.

SERVIZI DI COMFORT ALBERGHIERO

- Pulizia giornaliera delle stanze e dei bagni degli ospiti
- Pulizia giornaliera degli ambienti e dei bagni comuni
- Cambio della biancheria piana ogni due giorni, fermo restando il cambio in caso di necessità

SERVIZI DI RISTORAZIONE

- Il servizio alberghiero di ristorazione è svolto da personale interno
- Preparazione di diete personalizzate, se prescritte, in caso di problemi di masticazione e/o deglutizione
- La catena alimentare all'interno della Residenza è controllata dal punto di vista igienico-sanitario qualitativo, attraverso l'implementazione di Autocontrollo aziendale mediante metodologia HACCP
- Per ragioni organizzative, l'orario dei pasti può variare rispetto alle consuetudini dell'Ospite.
- La colazione viene servita dalle ore 8.00, il pranzo dalle ore 11.30, l'intermezzo alle ore 16.00, la cena dalle ore 18.30.
- Il menù è in genere fisso; eventuali richieste particolari vanno concordate con il Responsabile Sanitario della struttura.

- In casi particolari si autorizzerà il servizio in camera.
- Qualora sia necessario, il medico curante o il Responsabile Sanitario può prescrivere una dieta. È vivamente consigliato attenersi alle indicazioni dietetiche ricevute, evitando di integrare l'alimentazione con altri cibi e bevande.
- Il servizio di ristorazione si occupa anche di ospitare, a pranzo, persone anziane esterne in convenzione con il Comune di Albenga in attuazione di un progetto denominato “Pasto dell’anziano”

INFORMAZIONI AGLI OSPITI ED AI FAMILIARI

- Presenza della Carta dei Servizi in ingresso e presso il locale segreteria
- Identificazione di ogni operatore attraverso un apposito cartellino
- Comunicazione, sia al telefono che nel contatto diretto, delle informazioni sopra citate
- L’informazione al parente in caso di aggravamenti delle condizioni di salute o di ricoveri ospedalieri è tempestiva

ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO

- Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 30 giorni dall’ingresso
- Colloquio pre-inserimento con i referenti prima dell’effettivo ingresso dell’ospite al fine di conoscere l’ospite e di acquisire le informazioni utili
- Presentazione all’ospite, al momento dell’inserimento in struttura, di eventuali

compagni di camera e delle figure di riferimento

- Socializzazione ed assistenza all’ospite con particolare riferimento all’orientamento spazio-temporale nei primi 15 giorni dall’inserimento

DIMISSIONE

Trasmissione della scheda di riepilogo dell’utente alla struttura ospedaliera, in caso di ricovero o trasferimento ad altro ente, a cura del personale medico infermieristico.

Norme di vita comunitaria.

Gli Ospiti godono di libertà di entrata e di uscita dalla struttura nel rispetto della quiete degli altri residenti, dandone comunicazione al personale di servizio.

Possono ricevere visite tutti i giorni dalle ore 10.00 alle 20.00 salvaguardando il riposo degli altri e nel rispetto dell’organizzazione dell’attività lavorativa.

L’allontanamento spontaneo dell’Ospite non comporta alcuna responsabilità da parte dell’Ente il quale non adotta misure coercitive che possano limitare la libertà personale.

L’Ente non assume alcuna responsabilità per i valori conservati direttamente dagli Ospiti personalmente nelle proprie stanze.

Gli Ospiti possono volontariamente offrire la loro opera nello svolgimento di modeste attività che tuttavia, a parere del medico, non siano di pregiudizio alla loro salute, ma siano utili per il mantenimento delle capacità fisiche e mentali.

Qualora l'anziano debba recarsi all'esterno della struttura per ricoveri o visite mediche è necessaria la presenza di un familiare, che verrà preventivamente avvisato dall'Ente, o comunque di adeguato accompagnamento.

Disciplina antifumo

In applicazione della legge 11 novembre 1975, n°584 e s.m.i., è fatto assoluto divieto ai Sig.ri Ospiti e Parenti od a qualsiasi persona, a qualsiasi titolo introdotta nei locali dell'Istituto, di fumare in qualunque area e locale dell'Ente. E' altresì vietata l'introduzione di sigarette nei locali dell'Istituto. I Sig.ri Ospiti e Parenti sono pertanto invitati, all'atto dell'ingresso ed in qualunque altra circostanza, a rispettare la presente prescrizione. In caso di violazione del divieto si procederà alla applicazione delle sanzioni amministrative previste dalla legge. L'Istituto si riserva il diritto di procedere, anche in presenza di una sola violazione, alla immediata dimissione dell'Ospite.

Cosa portare in struttura

Per il soggiorno nella struttura è opportuno munirsi di biancheria personale, pantofole, pigiama o camicia da notte, vestaglia, asciugamani, il necessario per l'igiene personale e abbigliamento da giorno.

Ogni effetto che verrà mandato in lavanderia dovrà essere contrassegnato con le iniziali del nome dell'Ospite.

Si consiglia di non tenere in camera alcun oggetto di valore né ingenti somme di denaro.

L'amministrazione non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli Ospiti, declina ogni responsabilità per danni che possano derivare agli Ospiti od alle loro cose.

Eventuali oggetti smarriti o dimenticati rinvenuti all'interno della Struttura possono essere ritirati presso la Direzione.

Rilascio della documentazione

DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La richiesta della copia va effettuata dopo la eventuale dimissione alla Direzione.

CERTIFICATO DI PERMANENZA

Su richiesta dell'interessato, la direzione può rilasciare un certificato che attesti il ricovero e le somme corrisposte per il pagamento della retta.

DOVE RIVOLGERSI

APSP Istituto Domenico Trincheri

Piano terra

lunedì - venerdì 10.30-12.30

martedì - giovedì 5.00-18.00

Tel. 0182.52274

Rispetto della riservatezza

Al momento dell'ingresso nella Struttura all'utente vengono richiesti l'autorizzazione alla divulgazione di informazioni sul proprio ricovero ed il

consenso al trattamento dei propri dati sensibili.

È garantito all'utente il segreto professionale relativamente alla diagnosi, alle terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la permanenza. L'utente, o, i familiari, hanno diritto ad essere informati e coinvolti dai Medici e/o dal Responsabile Sanitario.

Ha inoltre diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni sia da parte dei medici sia da parte del personale assistenziale operanti nel reparto, secondo le rispettive competenze.

In caso di emergenza

Nella Struttura è stato predisposto un piano di emergenza, definito da specifiche procedure operative, che può scattare tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso. Obiettivi del piano di emergenza sono: minimizzare i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa dell'evento; portare soccorso alle persone eventualmente colpite; delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

In conformità a quanto previsto dalle normative vigenti in materia è stata addestrata una squadra di emergenza composta da personale dipendente.

Chiunque rilevi un'emergenza deve informare immediatamente un operatore della Struttura che provvederà a dare avvio alla procedura operativa d'intervento.

Sono previste simulazioni di emergenza e prove di evacuazione.

In tutti i casi di emergenza, in caso di incendio o di presenza di fumo si prega di mantenere la calma, rivolgersi al personale di reparto e seguirne attentamente le indicazioni. Il personale è stato appositamente addestrato per operare nei casi di emergenza. In caso di abbandono rapido della struttura si prega di attenersi scrupolosamente alle direttive del personale in servizio, non utilizzare gli ascensori, non perdere tempo a recuperare oggetti personali, non ritornare nella propria stanza e indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza, adeguatamente segnalata.

Gli Ospiti in grado di muoversi dovranno lasciare il reparto autonomamente seguendo i cartelli indicatori delle vie d'emergenza e le istruzioni del personale. Gli Ospiti non in grado di muoversi dovranno attendere i soccorsi già predisposti dal personale, che giungeranno tempestivamente.

In caso di decesso

Tutte le spese inerenti e conseguenti al decesso dell'Ospite saranno pagate con i fondi propri dell'interessato e/o parenti. In caso contrario dal Comune di residenza per accertata povertà.

La custodia della salma sarà effettuata nelle camere mortuarie all'interno della Struttura.

Alle ulteriori necessità (cassa, trasporto, ...) devono provvedere i parenti e/o il Comune di residenza per accertata povertà.

Dimissioni

Il Consiglio di Amministrazione può disporre le dimissioni dell'Ospite nei seguenti casi:

- qualora il comportamento sia incompatibile con la normale convivenza in Comunità o qualora l'anziano abbia necessità di assistenza o di prestazioni sanitarie che esulino dalle possibilità della struttura; tali circostanze sono accertate dal Medico di Famiglia e dal Responsabile Sanitario dell'Ente e trasmesse, per iscritto, all'Amministrazione;
- per morosità nel pagamento della retta o per mancata accettazione delle variazioni della stessa (vedi art. 8 del Regolamento Interno) ;

Le modalità delle dimissioni avverranno come di seguito descritto:

L'ente invia un preavviso di 7 giorni ai/al parente/i sottoscrittore/i della domanda di ammissione. Il parente ha 7 giorni di tempo per regolare la situazione del congiunto o indicare la data in cui il congiunto verrà portato via dall'Istituto.

In caso di mancato adeguamento alle indicazioni di cui sopra l'Istituto segnalerà tale situazione alla Procura della Repubblica per i provvedimenti del caso.

In caso di dimissioni volontarie, è obbligatorio darne preventiva comunicazione all'Ufficio di Segreteria con 10 giorni di preavviso.

In mancanza di tale comunicazione sussiste l'obbligo di pagamento per tutto il periodo di mancato preavviso.

Associazioni presenti nella struttura - volontariato

La Struttura valuta favorevolmente le proposte di interazione che possono provenire da Gruppi parrocchiali, associazioni di volontariato enti pubblici e/o privati, accogliendole favorevolmente ogniquale volta le stesse non creino disagi alle Ospiti e problemi eccessivi all'organizzazione del lavoro all'interno della Struttura.

La struttura ha stipulato convenzione che regola l'attività con i volontari dell'AVO, la cui presenza amichevole è di aiuto e conforto oltre che per l'attività di ristorazione anche per attività di intrattenimento.

Meccanismi di tutela e di verifica

ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

All'interno della Struttura opera un organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari composto da rappresentanti eletti tra gli Ospiti o tra i familiari degli stessi, di cui uno viene designato Presidente.

Lo stesso si doterà di un registro dei verbali del Comitato, in cui verranno trascritti i verbali delle riunioni.

Le riunioni potranno avere carattere ordinario e/o straordinario.

Le riunioni sono valide con la presenza della maggioranza dei componenti.

L'Organismo di rappresentanza ha lo scopo di ricevere e sviluppare l'istruttoria ai singoli reclami entro trenta giorni dalla

presentazione, trasmettendoli in seguito alla conclusione dell'istruttoria al Consiglio di Amministrazione e di valutare le condizioni di assistenza delle Ospiti e le problematiche di interesse generale, oltre che di formulare proposte od osservazioni che verranno sempre trasmesse al Consiglio di Amministrazione che delibererà in merito.

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il Consiglio di Amministrazione si impegna a:

- predisporre, aggiornare e migliorare la Carta dei Servizi, anche sulla base delle proposte, osservazioni e richieste da parte dell'Organismo di rappresentanza;
- partecipare, per quanto di competenza, al miglioramento della qualità;
- attivare iniziative volte ad ottenere la disponibilità a cambiamenti culturali nella erogazione delle prestazioni, individuando obiettivi di miglioramento continuo.

Come raggiungere la struttura

L'ingresso della Struttura è in Viale Liguria 14 ad Albenga (SV).

ALLEGATO n. 1

Programma integrato del servizio di animazione e dell'AV.O.

DALLE AUTOSTRADE

Seguire le indicazioni per Albenga Centro Città.

Lunedì

Pomeriggio (animazione): visione film, lettura, ascolto musica, attività varie individuali e di gruppo.

Martedì

Mattina (animazione): lettura, ascolto musica, attività varie individuali e di gruppo.

Mercoledì

Mattina (animazione): uscite mattutine con ospiti sul mercato e al bar, quando il tempo lo permette, oppure lettura, ascolto musica e/ o attività varie individuali e di gruppo.

Pomeriggio: Santo Rosario alle ore 16,00 a cura dell'Associazione Volontari Ospedalieri (A.V.O.).

Giovedì

Pomeriggio (animazione): tombolata, N.B. Una volta al mese al posto della tombola verrà organizzata una festa per tutti, ma diretta principalmente a tutti coloro che compiranno gli anni in quello stesso mese.

Venerdì

Mattina (animazione): visione film, lettura, ascolto musica, attività varie individuali e di gruppo, lettura, ascolto musica, attività varie individuali e di gruppo.

Pomeriggio: Pet Therapy, Yoga della risata, altro a cura dell'Associazione Volontari Ospedalieri (A.V.O.).

Sabato

Mattina (animazione): visione film.

Pomeriggio: Santa Messa alle ore 16.00 a cura dell'Associazione Volontari Ospedalieri (A.V.O.)