

*Residenza per Anziani*



*Carta*

*dei servizi*

*Guida per l'utente*

**Casa di Riposo di Vercelli  
Piazza Mazzini 15  
Vercelli - 13100  
Tel. 0161-257900/257960  
Fax. 0161-251925  
e-mail [protocollo@casariposovc.it](mailto:protocollo@casariposovc.it)**



1	<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	pag. 2
1.1	Obiettivi .....	pag. 2
1.2	Riferimenti normativi .....	pag. 3
2	<b>LA CASA DI RIPOSO DI VERCELLI</b> .....	pag. 4
2.1	Cenni storici.....	pag. 5
2.2	La Casa di Riposo oggi - I servizi offerti .....	pag. 5
2.3	Le scelte future .....	pag. 7
3	<b>DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE</b> .....	pag. 8
4	<b>GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY</b> .....	pag. 9
5	<b>ORIENTEERING - COME SI ARRIVA</b> .....	pag. 11
6	<b>STAFF DIRIGENZIALI E OPERATIVI</b> .....	pag. 12
6.1	La Direzione.....	pag. 12
6.2	Il Responsabile sanitario .....	pag. 12
6.3	Assistenza medica .....	pag. 12
6.4	Assistenza infermieristica.....	pag. 13
6.5	Assistenza tutelare alla persona.....	pag. 14
6.6	Attività di riabilitazione .....	pag. 14
6.7	Attività di supporto psicologico .....	pag. 14
6.8	Attività di animazione .....	pag. 15
6.9	Servizi amministrativi .....	pag. 15
6.10	Servizio di ristorazione .....	pag. 16
6.11	Servizio di lavanderia .....	pag. 16
6.12	Servizio di pulizia.....	pag. 17
6.13	Servizio di barbiere - parrucchiere.....	pag. 17
6.14	Servizio bar e televisione.....	pag. 17
7	<b>ASSISTENZA SPECIALISTICA E AUSILI</b> .....	pag. 18
8	<b>FARMACI</b> .....	pag. 18
9	<b>SERVIZIO TRASPORTI</b> .....	pag. 18
10	<b>ASSISTENZA RELIGIOSA</b> .....	pag. 18
11	<b>ATTIVITA' DI VOLONTARIATO</b> .....	pag. 18
12	<b>LE ASSISTENTI FAMILIARI</b> .....	pag. 19
13	<b>IL RUOLO DEI FAMILIARI</b> .....	pag. 19
14	<b>LA RETTA MENSILE</b> .....	pag. 20
15	<b>ASSENZE E DIMISSIONI</b> .....	pag. 20
16	<b>DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI</b> .....	pag. 21
17	<b>DOVERI DEGLI OSPITI</b> .....	pag. 22
18	<b>CRITERI DI TUTELA E MODALITA' DI VERIFICA</b> .....	pag. 22

Allegato "A"

Questionario soddisfazione ospiti / famigliari

# **1 LA CARTA DEI SERVIZI**

## **1.1 OBIETTIVI**

In questi ultimi anni l'ascolto dell'utente e delle sue esigenze è stato sostenuto, spinto, e accelerato dal diffondersi delle logiche improntate sul perseguimento della qualità totale e dall'esigenza di realizzare un sistema integrato di risposte in grado di mettere al centro del sistema la singola persona con i suoi bisogni sanitari, sociali e relazionali.

La definizione del modello della carta dei servizi per gli Enti pubblici si colloca a pieno titolo in questo più ampio movimento della qualità e persegue l'importante obiettivo di riequilibrare il rapporto con il cittadino.

Con essa l'Ente dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual è l'impegno che si assume con i cittadini ed esplicita come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse.

Il cittadino pertanto è messo nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati.

La carta dei servizi rappresenta uno strumento rilevante non solo per la tutela dei diritti degli utenti, a garanzia di una corretta informazione sulle prestazioni erogate e sulle possibilità di accesso alle stesse ma anche per fissare i principi e gli obiettivi ai quali ispirare l'attività della Casa di Riposo di Vercelli.

Principi e obiettivi che si possono riassumere in:

- ***QUALITÀ DI VITA DELL'OSPITE***

L'obiettivo primario delle attività dell'Ente è prendersi cura dell'anziano attraverso una costante attenzione ai bisogni e alle esigenze degli utenti con il supporto di una chiara organizzazione dei servizi.

- ***EGUAGLIANZA***

L'Ente garantisce eguaglianza di trattamento nel rispetto dei bisogni specifici dell'anziano, secondo criteri di obiettività e imparzialità.

Questo però non significa uniformità degli interventi, ma personalizzazione di ogni attività tenendo conto delle esigenze soggettive e dei gusti di ciascuno all'interno dell'Ente.

La valutazione dei bisogni dell'anziano si concretizza, in accordo con le indicazioni dell'Unità Valutativa Geriatrica dell'ASL VC di Vercelli, attraverso programmi terapeutici individuali che hanno valenza sanitaria, assistenziale, sociale e riabilitativa, finalizzati al

potenziamento del livello di autonomia, recupero funzionale e cura per garantire la migliore qualità di vita agli anziani Ospiti.

- ***EFFICIENZA, EFFICACIA E QUALITÀ DEI SERVIZI***

L'Ente persegue il continuo miglioramento della qualità dell'assistenza utilizzando al meglio le risorse disponibili.

### **TRASPARENZA**

L'Amministrazione garantisce la trasparenza della propria attività gestionale e amministrativa, la chiarezza e la tempestività dell'informazione, la riservatezza dei dati personali.

Inoltre l'Ente:

- propone programmi di formazione e aggiornamento rivolti a tutto il personale secondo le specifiche mansioni;
- opera al fine di armonizzare l'efficienza dei servizi, il miglioramento continuo delle condizioni igienico-sanitarie, la qualità della vita con il contenimento dei costi e l'ottimizzazione dell'uso delle risorse;
- garantisce agli utenti un servizio che rispetti la privacy e la dignità della persona;
- garantisce la sicurezza degli utenti attraverso l'utilizzo di sistemi di protezione che non ledano l'autonomia individuale;
- garantisce una formazione adeguata ed estesa a tutto il personale dell'Istituto sia sui contenuti tecnici che sulle tematiche relative alla qualità, alla comunicazione e alla relazione interpersonale;
- assicura e diffonde la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, promuovendo e diffondendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale;
- semplifica i percorsi interni ed esterni con il fine di erogare servizi e prestazioni nel minor tempo possibile;
- fornisce informazioni chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini sui servizi e sulle prestazioni offerte, sul personale addetto e sugli standard di prestazione.

Per mezzo della Carta dei Servizi vengono indicate le modalità attraverso le quali si persegue l'obiettivo del costante e progressivo miglioramento della qualità delle prestazioni erogate.

La Casa di Riposo di Vercelli è attivamente impegnata in questo processo che è prima di tutto culturale e poi tecnico-metodologico e vuole intraprendere, iniziando proprio da questo documento, la strada dell'ascolto dei propri utenti.

## **1.2 RIFERIMENTI NORMATIVI**

Il presente documento è stato redatto seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e fa

riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari".

Ulteriori riferimenti normativi:

- Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95 - Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio sanitario nazionale;
- Decreto del Ministero 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;
- Regione Piemonte - L.R. 8 gennaio 2004 n. 1 - Norme per la realizzazione del sistema regionale integrato di interventi e servizi sociali e riordino della legislazione di riferimento;
- Regione Piemonte - DGR n. 17-15226 - del 30/03/2005 - Nuovo modello integrato di assistenza residenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti;
- Regione Piemonte - DGR n. 18-15227 del 30/03/2005 - Criteri e modalità di convenzionamento delle strutture residenziali per anziani non autosufficienti con le Aziende Sanitarie Locali e i soggetti gestori delle funzioni socio-assistenziali in attuazione dell'art. 3 della L.R. 8 gennaio 2004, n.° 1;
- Regione Piemonte - DGR n. 42-8390 del 10/03/2008 - Cartella geriatrica dell'Unità di Valutazione Geriatrica e linee guida del Piano Assistenziale Individuale
- Regione Piemonte - DGR n. 25-12129 del 14/09/2009 - Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie

Infine, la presente carta dei servizi è in sintonia con quanto previsto dall'art. 13 della legge quadro nazionale per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, n. 328/2000, che chiede agli Enti di assistenza di dotarsi della carta dei servizi.

## **2 LA CASA DI RIPOSO DI VERCELLI**

La Casa di Riposo di Vercelli ha sede legale in Piazza Mazzini 15 - 13100 Vercelli.

Telefono: 0161-257900      0161 - 257960

Fax: 0161-251925

E-mail: protocollo@casariposovc.it

E' classificata come IPAB - Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza e in quanto tale ha natura giuridica di Ente Pubblico a finanza non derivata. Questo significa che l'intero

importo di risorse finanziarie è rappresentato dalle quote che gli utenti pagano per usufruire dei servizi erogati dall'Ente e non usufruisce di alcun trasferimento statale, regionale o comunale.

Il funzionamento è regolato ancora sostanzialmente dalla legge 17 luglio 1890 n° 6972 e s.m.i., dal Regolamento Amministrativo 5 febbraio 1891 n° 99 e s.m.i., dallo Statuto dell'Ente e dal Regolamento di Amministrazione.

## **2.1 CENNI STORICI**

Le origini dell'IPAB di Vercelli risalgono alla metà del XIX° secolo.

Nata come Casa di ricovero e di Lavoro istituita da una Pia Società nella città di Vercelli per i poveri della città e della provincia fu eretta in ente morale con regio decreto 3 Agosto 1842 sotto il titolo di "Ricovero di mendicizia".

Lo statuto organico dell'ente fu approvato con R.D. 9 Aprile 1842 e con R.D. in data 15 Aprile 1928 fu approvato il nuovo statuto dell'Ente che mutò la denominazione in Casa di Riposo "Vittorio Emanuele III". L'Ente assume successivamente la denominazione di Casa di Riposo di Vercelli.

La Casa di Riposo ha come patroni S. Eusebio ed il Beato Umberto di Savoia.

In base all'attuale legislazione, l'I.P.A.B. è, a tutti gli effetti, classificato come "Ente pubblico locale", che opera nel contesto dell'ordinamento giuridico dettato dal Diritto Amministrativo, la cui gestione finanziaria, economica e patrimoniale, però, non prevede alcun tipo di trasferimento da parte dello Stato, Regione o Comune per la copertura di qualsivoglia uscita, ordinaria o straordinaria, prevista in sede di bilancio.

La legge 6972, detta anche Legge Crispi, dal nome del presidente del Consiglio Francesco Crispi, infatti trasformò le strutture che operavano nel campo dell'assistenza, per lo più di carattere religioso e di ordinamento giuridico privatistico, in "Istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza" (IPAB appunto) con definizione ed impostazione giuridica di carattere laico, come era marcatamente lo Stato Italiano dell'epoca.

La Casa di Riposo di Vercelli nel 2005 ha iniziato un radicale intervento che la porterà a convertirsi in una RISS - Residenza Integrata Socio Sanitaria polivalente destinata ad accogliere varie tipologie di Ospiti anziani siano esse autosufficienti che non autosufficienti in regime residenziale o in regime diurno semiresidenziale.

## **2.2 LA CASA DI RIPOSO OGGI - I SERVIZI OFFERTI**

Oggi la Casa di Riposo di Vercelli rappresenta per la città di Vercelli e per alcuni Comuni limitrofi una fondamentale risorsa e un punto di riferimento per gli anziani e per le loro famiglie.

La Casa di Riposo è un Ente cui spetta un importante ruolo nell'assistenza della popolazione anziana residente nel territorio di competenza dell'ASL 11 di Vercelli. I cittadini, soprattutto vercellesi, trovano in essa un punto di riferimento nel momento più delicato della loro vita o di quella dei loro familiari.

Da anni, infatti, la Casa di Riposo risponde alle esigenze degli anziani della terza e quarta età che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati, arricchendo e valorizzando la rete cittadina dei servizi socio-assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

Attualmente la Struttura è autorizzata per 187 posti letto con delibera del Direttore Generale dell'ASL VC n. 00775 del 30/06/2010 quale RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale per n. 36 posti letto, RAF - Residenza Assistenziale Flessibile per n. 49 posti letto (in regime provvisorio di cui alla deliberazione n. 896 del 23/12/2009) per anziani non autosufficienti, R.A. - Residenza Assistenziale per n. 15 posti letto per anziani parzialmente autosufficienti, R.A.A. - Residenza Assistenziale Alberghiera per n. 67 posti per anziani autosufficienti e CDI Centro Diurno Integrato per n. 20 posti letto per anziani non autosufficienti ed è stata convenzionata con l'ASL VC per i posti letto RSA e RAF per anziani non autosufficienti con contratto del 14/07/2005 ai sensi della DGR 18-.15227 del 30/03/2005.

Come detto l'Ente ha in corso un radicale programma di lavori di ammodernamento che riguarda tutti i reparti, gli uffici e i servizi.

La struttura è organizzata in 4 piani

#### PIANO TERRA

- Centro Diurno Integrato per l'accoglienza diurna di n. 20 Ospiti non autosufficienti, che si affaccia sul giardino interno a norma con i requisiti strutturali ex DGR 37/2000, DGR 39/2000 e DCR 616/2000 e con i requisiti organizzativi e gestionali ex DGR 37/2000 e DGR 39/2000.
- Palestra per le attività di riabilitazione fisiatrica con annessi spogliatoi.
- Cucine con annessi magazzini e dispense.
- Sala polivalente - televisione.
- Sala da pranzo/ occupazionale comune alla struttura.
- Chiesa di proprietà dell'Ente per lo svolgimento delle funzioni religiose con annessa camera ardente.
- Distributori di bevande calde e fredde.
- Impianti tecnologici.

#### PRIMO PIANO

- Uffici amministrativi.
- 18 posti letto di RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale di alta intensità assistenziale in possesso di autorizzazione definitiva a norma con i requisiti strutturali ex DPCM 22/12/1989, DGR 41/1995 DCR 616/2000 e DGR 39/2000 e con i requisiti organizzativi e gestionali ex DGR 17/2005 previsti per il riconoscimento del regime definitivo.
- 24 posti letto di RAF per non autosufficienti in regime transitorio a norma con i requisiti strutturali ex DGR 38/1992 e DGR 41/1995 e con i requisiti organizzativi e gestionali di cui alla DGR 17/2005.
- Ambulatori medici e infermieristici

## SECONDO PIANO

- 18 posti letto di RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale a intensità assistenziale in possesso di autorizzazione definitiva a norma con i requisiti strutturali ex DPCM 22/12/1989, DGR 41/1995 DCR 616/2000 e DGR 39/2000 e con i requisiti organizzativi e gestionali ex DGR 17/2005 previsti per il riconoscimento del regime definitivo.
- 30 posti letto di RAF per non autosufficienti in regime transitorio a norma con i requisiti strutturali ex DGR 38/1992 e DGR 41/1995 e con i requisiti organizzativi e gestionali di cui alla DGR 17/2005.
- 18 posti di RAA - Residenza Assistenziale Alberghiera a norma con i requisiti strutturali e gestionali/organizzativi ex DGR 38/1992.

## TERZO PIANO

- 28 posti di RAA - Residenza Assistenziale Alberghiera a norma con i requisiti strutturali e gestionali/organizzativi ex DGR 38/1992.

Nella porzione di edificio su Via Felice Monaco vi sono n. 6 minialloggi: per anziani singoli o in coppia autosufficienti: 3 unità al piano terra e 3 unità al primo piano.

Nella porzione di edificio adiacente al CDI tra piano terra e primo piano n. 5 unità di minialloggi per anziani singoli o in coppia autosufficienti.

Sono organi dell'Ente:

- Il Consiglio di Amministrazione, organo di indirizzo e di controllo politico e amministrativo.
- Il Direttore, responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Ente.

Vengono assicurati i seguenti servizi:

- **SANITARI**            medicina di base, assistenza infermieristica, recupero e mantenimento fisiatrico
- **ASSISTENZIALI**      assistenza tutelare, supporto psicologico, attività di animazione e ricreative
- **ALBERGHIERI**        ristorazione, pulizia, lavanderia
- **AMMINISTRATIVI**

### 2.3 LE SCELTE FUTURE

I valori fondamentali su cui la Casa di Riposo di Vercelli costruirà il futuro sono:

- il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli Ospiti, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni;
- la personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto agli Ospiti, finalizzate a rendere la vita all'interno dell'istituzione più vicina possibile alla vita nella propria residenza;
- l'apertura alla città, con l'obiettivo di creare un'integrazione ed un collegamento tra gli anziani che vi risiedono e il territorio circostante (associazioni, quartieri, scuole ecc.), abolendo lo stereotipo dell'ospizio "chiuso" ed isolato;
- la diffusione di una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'azienda come garanzia di una cultura del "servizio";
- l'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni.

### **3 DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE**

Per poter accedere ai posti letto di RAF (Residenza Assistenziale Flessibile) per non autosufficienti convenzionati con l'ASL VC di Vercelli, i Familiari o l'Ospite devono attivare l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) la cui segreteria ha sede in Vercelli - Via Crosa, 4.

L'Unità di Valutazione Geriatrica effettua la valutazione sanitaria e sociale volta a verificare la sussistenza e il livello di non-autosufficienza del richiedente esprimendo le proprie valutazioni in base alle indicazioni e alle scale di valutazione di cui alla DGR 42-8390 del 10/03/2008 e inserendo in base al punteggio assegnato la persona in una graduatoria (lista d'attesa).

La graduatoria viene aggiornata periodicamente in seguito all'inserimento dei nuovi valutati, ai decessi, alle dimissioni/trasferimenti e alle rivalutazioni effettuate a fronte delle variazioni intervenute delle condizioni sanitarie e/o sociali delle persone in lista d'attesa. Tali rivalutazioni possono essere richieste previa presentazione di certificazione medica o relazione sociale alla segreteria dell'UVG.

Per l'ammissione in regime privatistico non convenzionato con l'ASL, la domanda da presentarsi presso gli Uffici Amministrativi della Casa di Riposo.

Al momento dell'ingresso l'Ospite, sia in regime convenzionato che privatistico deve sottoscrivere insieme ad un proprio delegato il "Contratto di Ospitalità e Regolamento Interno".

La domanda di ingresso contenente l'impegno al versamento della retta dovuta deve essere sottoscritta da un familiare garante e deve essere obbligatoriamente accompagnata oltre alla documentazione richiesta da una relazione da parte del proprio medico curante con indicazione del quadro anamnestico dal quale risultino chiaramente la situazione psico-fisica

dell'Ospite, le proprie condizioni di salute e patologie pregresse, dimissioni ospedaliere, le terapie in atto nonché un esame del sangue recente (non oltre 3 mesi).

All'Ospite viene inoltre richiesto di fornire eventuali presidi già in uso (carrozzina, deambulatore etc) e di contrassegnare tutti i propri indumenti con un numero che verrà assegnato.

Al momento dell'ingresso si terrà un colloquio preliminare con i familiari da parte del personale preposto (coordinatrice dei servizi, coordinatrice dei servizi infermieristici eventualmente psicologa e fisioterapista) in modo da poter raccogliere il maggior numero di informazioni circa le condizioni sanitarie e assistenziali, nonché le necessità specifiche e le abitudini dell'Ospite al fine di favorirne l'inserimento all'interno della Struttura.

Queste informazioni insieme alle indicazioni da parte del medico curante permettono l'elaborazione della "Cartella sanitaria" e "Cartella infermieristica" il cui contenuto si andrà ad integrare con il "Progetto Individuale" predisposto e trasmesso dall'UVG rendendo così possibile la composizione del "Piano Assistenziale Individuale" (PAI) personalizzato da parte dell'equipe multidisciplinare assistenziale.

Questa equipe si riunisce periodicamente per la verifica e l'aggiornamento del PAI ed è composta dalle seguenti figure:

- medico di medicina generale
- coordinatore servizi
- coordinatore infermieristico
- fisioterapista
- psicologo
- animatore
- responsabile sanitario

Il PAI viene sottoposto a revisione ogni 6 mesi o comunque in base all'evolversi della situazione dell'Ospite.

## **4 GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY**

### ***Dati trattati: Ospiti in case di riposo***

I dati trattati non sono soggetti a "notifica" in quanto il trattamento non rientra nei casi di all'art. 37 comma 1 lett.a), b), c), d), e), f).

### ***Finalità del trattamento***

- Accesso dell'Ospite in struttura.
- Predisposizione di un programma finalizzato al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento delle condizioni psico-fisiche dell'interessato (PAI).
- Predisposizione di un programma finalizzato all'offerta di servizi di tipo alberghiero.

- Elaborazione di "liste di attesa" finalizzate all'accoglienza dell'interessato nei diversi reparti della Casa di Riposo.

Al trattamento dei dati elencati nel presente protocollo sono connessi i seguenti rischi:

- Distruzione o perdita anche accidentale
- Accesso non autorizzato
- Trattamento non consentito o non conforme alla finalità della raccolta

Le persone incaricate al trattamento dei dati dovranno necessariamente utilizzarli esclusivamente per i fini descritti sopra e devono comunque e sempre, al fine di prevenire i rischi di cui sopra, tenere comportamenti come, ad esempio, quelli indicati di seguito:

- Non lasciare i dati incustoditi ad esempio lasciando atti o documenti in luoghi accessibili a persone non autorizzate all'accesso dei dati.
- Lasciare i terminali in modo che non sia possibile l'accesso alle banche dati durante l'assenza dall'ufficio.
- Non appropriarsi di banche dati sotto forma di tabulati, fotocopie, dischetti ecc., al di fuori del luogo di lavoro senza l'autorizzazione del responsabile dei dati.
- Distruggere in maniera definitiva i dati che non sono più necessari per il raggiungimento delle finalità di cui al presente protocollo o che non devono essere più tenuti in archivio per disposizione di legge.
- Impedire l'accesso alle persone non autorizzate.
- Non trattare dati per i quali non si sia ricevuta debita autorizzazione scritta
- Non divulgare gli indirizzi di posta elettronica aziendale se non per motivi di lavoro per evitare fenomeni di spamming ed impedire l'accesso a virus informatici.
- Non aprire posta indirizzata ad altri.
- Non divulgare dati personali a persone estranee all'azienda.

I dati sono conservati presso gli archivi, gli uffici e i reparti dell'edificio di Piazza Mazzini, 15 - 13100 Vercelli e sono conservati in forma cartacea (A) e/o su supporto informatico (B):

A) questa tipologia di dati è conservata in locali ed archivi "sotto chiave" e ad "accesso limitato"

B) questa tipologia di dati è trattata attraverso la rete informatica interna ed il cui accesso è limitato alle sole persone autorizzate.

Si precisa che i dati sensibili degli ospiti sono trattati dai medici di medicina generale, dal Responsabile sanitario, dal personale infermieristico, fisiatrico, dalla psicologa e dall'animatrice il tutto per quanto di competenza di ognuno di loro e in taluni casi dal personale incaricato all'assistenza; in questo caso il trattamento è esclusivamente finalizzato al perseguimento di finalità di tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'interessato.

Le cartelle sanitarie degli ospiti sono tenute "sotto chiave" presso il relativo servizio a copertura del segreto professionale ai sensi dell'art. 622 del Codice Penale.

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 326 e 622 del codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/2003). Pertanto le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso la esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso gli Uffici Amministrativi, ovvero possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria o fax, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento d'identità.

Il Titolare del trattamento dei dati è la Casa di Riposo di Vercelli e il Responsabile del trattamento dei dati è il Direttore attualmente carica ricoperta dal Dr. Alberto.

Gli incaricati tratteranno i dati secondo le istruzioni impartite dal Titolare e comunque secondo *il Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs.196 del 30 giugno 2003 - G.U. 29 luglio 2003, n. 174 S.O).*

#### ***Riferimenti legislativi***

- Legge 31 dicembre 1996 n. 675;
- Legge 31 dicembre 1996 n.676 ;
- DPR 31 marzo 1998 n. 501;
- D.Lgs 11 maggio 1999 n. 135
- D.P.R.28 luglio 1999 n. 318
- D.Lgs. 30 luglio 1999 n. 282
- Legge 3 novembre 2000 n. 325
- Legge 24 marzo 2001 n. 127
- Provvedimento n. 1/P/2000 del 30 dicembre 1999 - 13 gennaio 2000
- D.Lgs 28 dicembre 2001 n. 467
- D.Lgs. 196/2003 CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

## **5 ORIENTEERING - LA COLLOCAZIONE, COME SI ARRIVA, DISTRIBUZIONE SPAZIALE DEI SERVIZI**

La Casa di Riposo di Vercelli è situata nella centralissima Piazza Mazzini al n. 15.

E' facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che con mezzi privati che possono trovare facilmente parcheggio attorno ai giardini che costituiscono la piazza e nelle via immediatamente adiacenti.

## **6 STAFF DIRIGENZIALI ED OPERATIVI**

Il personale operante a vario titolo all'interno della Casa di Riposo, sia esso direttamente dipendente dell'Amministrazione ovvero in regime di convenzione/appalto o somministrazione di lavoro interinale consente un assetto organizzativo funzionale ad assicurare il rispetto della dotazione di organico professionale e l'erogazione degli interventi previsti dagli standard prestazionali medi individuati nel modello gestionale previsto dalla normativa regionale vigente - DGR 17- 15226 del 30/03/2005 "Nuovo modello integrato di assistenza residenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti" pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte n. 14 del 7/04/2005 e successive modifiche intervenute.

I nominativi degli operatori sono indicati e tenuti aggiornati negli elenchi esposti in bacheca.

### **6.1 LA DIREZIONE**

Il Direttore provvede al coordinamento gestionale ed organizzativo complessivo secondo le indicazioni e le risorse messe a disposizione del Consiglio di Amministrazione.

Al Direttore sono affidati i compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli Ospiti.

Il Direttore in caso di assenza viene sostituito dal Vice - Direttore

Presso la bacheca della Casa di Riposo sono affissi i nominativi e gli orari di presenza.

### **6.2 IL RESPONSABILE SANITARIO**

E' responsabile degli aspetti igienico sanitari della struttura residenziale e assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie e assistenziali agevolandone funzioni ed integrazione. Vigila sulla salute psico-fisica degli Ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie e assistenziali erogate.

Presso la bacheca della Casa di Riposo sono affissi i nominativi e gli orari di presenza.

### **6.3 ASSISTENZA MEDICA**

All'Ospite convenzionato, l'assistenza medica viene garantita dalla ASL VC attraverso i medici di medicina generale in base all'accordo regionale vigente sia per l'erogazione di prestazioni sanitarie, sia per la reperibilità del personale medico in caso di necessità.

L'assistenza erogata dai medici di medicina generale si raccorda con le altre attività sanitarie erogate nell'ambito della struttura.

E' cura dei medici di medicina generale provvedere alla compilazione della "*Cartella d'ingresso*" che riporta tutte le informazioni di natura medica dell'Ospite al momento del suo arrivo in struttura nonché la tenuta della "*Diaria*" che riporta l'indicazione delle prestazioni di carattere sanitario erogate all'Ospite nel periodo di riferimento.

Per l'Ospite in regime privatistico, l'assistenza è assicurata tramite il medico di base scelto autonomamente, come se l'utente si trovasse presso il proprio domicilio.

Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica).

Presso la bacheca della Casa di Riposo sono affissi i nominativi e gli orari di presenza.

#### 6.4 ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica viene assicurata da figure infermieristiche in possesso dei titoli di studio e professionali richiesti per legge e viene garantita per i tempi medi giornalieri di cui alla normativa regionale - DGR 17/2005 - vigente con riferimento alla fascia d'intensità assistenziale in cui rientra ogni singolo Ospite e sulla base del fabbisogno individuato nel progetto individuale e nel piano di assistenza (PAI).

E' cura del personale infermieristico provvedere alla compilazione della "*Cartella infermieristica*" che descrive la situazione dell'Ospite al momento del suo ingresso in struttura nonché la tenuta del "*Diario infermieristico*" che riporta quotidianamente l'indicazione della terapia somministrata, le medicazioni, la rilevazione dei parametri vitali etc.

Presso la bacheca della Casa di Riposo sono affissi i nominativi e gli orari di presenza.

#### 6.5 ASSISTENZA TUTELARE ALLA PERSONA

Concorrono alla copertura dei fabbisogni individuali di tipo assistenziale e tutelare erogate da personale in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario opportunamente formate ai sensi della vigente normativa.

Il personale garantisce l'erogazione delle prestazioni di assistenza tutelare nell'arco delle intere 24 ore per i tempi medi previsti dalla vigente normativa - DGR 17/2005 - con riferimento alle diverse fasce d'intensità e livello di complessità al fine di soddisfare i fabbisogni individuali degli Ospiti, come definiti nei rispettivi progetti individuali.

E' cura del personale assistenziale provvedere alla compilazione e tenuta del "*Quaderno delle consegne*" che descrive gli accadimenti a livello generale per ogni nucleo e/o reparto e la tenuta della "*Diaria assistenziale*" che riporta quotidianamente l'indicazione delle prestazioni assistenziali erogate ad ogni singolo Ospite quali bagno, alzata, igiene, mobilitazione, evacuazione etc.

Presso la bacheca della Casa di Riposo sono affissi i nominativi e gli orari di presenza.

## 6.6 ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE

Le prestazioni sono assicurate da personale in possesso del titolo di studio di legge e sono garantite con riferimento ai tempi medi di cui alla normativa regionale in vigore - DGR 17/2005.

Le prestazioni riabilitative sono mirate sia al mantenimento delle funzioni residue dell'Ospite, che al recupero di quelle non ancora del tutto compromesse.

La Casa di Riposo di Vercelli è dotata al suo interno di una efficiente palestra realizzata nel 2009 e completa di tutte le attrezzature necessarie per l'espletamento delle prestazioni richieste e i richiesti spogliatoi.

E' cura del personale fisiatrico provvedere alla compilazione e alla tenuta per ciascun Ospite del "*Diario trattamento fisioterapico*" che riporta il tipo di trattamento erogato nel periodo di riferimento e della "*Scheda ausili*" che specifica il tipo di attrezzatura utilizzata quale deambulatore, carrozzina, bastone etc.

Il personale in carico al servizio svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza nei confronti del restante personale, in special modo assistenziale e infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria nonché con lo psicologo per il mantenimento e il miglioramento psico-fisico dell'Ospite.

Presso la bacheca della Casa di Riposo sono affissi i nominativi e gli orari di presenza.

## 6.7 ATTIVITA' DI SUPPORTO PSICOLOGICO

L'attività è garantita da personale qualificato in possesso del titolo di studio richiesto e con riferimento ai tempi medi di cui alla normativa regionale in vigore - DGR 17/2005 - e si articola secondo le seguenti modalità:

- incontro preliminare, anche con i familiari, nella fase di inserimento per gli opportuni test neuropsicologici necessari per la compilazione del PAI.
- supporto individuale con modalità e frequenza personalizzate per ciascun Ospite, definito in seguito alla valutazione effettuata in fase di ingresso e periodicamente aggiornato in funzione della risposta dell'Ospite e della patologia evidenziata.
- attività di supporto individuale su richiesta, al personale e ai familiari.

Presso la bacheca della Casa di Riposo sono affissi i nominativi e gli orari di presenza.

## 6.8 ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Viene garantita attraverso le figure professionali dell'animatore professionale/terapista occupazionale/educatore professionale in possesso dei titoli di studio richiesti e per i tempi medi giornalieri di cui alla normativa regionale vigente - DGR 17/2005.

Il servizio animazione organizza a favore degli ospiti attività di natura ricreativa e culturale, individuali e di gruppo, finalizzate alla prevenzione dei processi degenerativi, lavorando con gli ospiti per favorire:

- la socializzazione, l'integrazione, le relazioni interpersonali;
- la valorizzazione concreta delle competenze e delle capacità;
- la stimolazione dell'autonomia fisica e psicologica;
- la valorizzazione del passato e delle esperienze;
- la stimolazione dell'espressività;

L'attività di animazione coinvolge tutte le figure professionali che operano all'interno dell'Ente oltre che i familiari, volontari e/o prestatori di servizio civile e può prevedere svariati tipi di intrattenimento quali ginnastica di gruppo, attività manuali, programmi di lettura etc.

Le attività saranno definite con l'équipe preposta attraverso uno specifico piano di lavoro finalizzato al mantenimento e al recupero dell'anziano, sollecitandone la partecipazione attiva e salvaguardando le peculiarità e gli interessi del singolo individuo.

Inoltre la Casa di Riposo di Vercelli considera di fondamentale importanza rispondere le esigenze di tipo relazionale dei suoi Ospiti e per questo organizza momenti di socializzazione con parenti, amici, conoscenti ed il personale (feste a tema tra gli stessi Ospiti, grazie alla dotazione di idonei spazi attrezzati, attività di animazione), uscite in giardino ed all'esterno (quali passeggiate e brevi commissioni).

Presso la bacheca della Casa di Riposo sono affissi i nominativi e gli orari di presenza.

## 6.9 SERVIZI AMMINISTRATIVI

Si occupano di tutti gli aspetti inerenti la gestione amministrativa e burocratica dell'ingresso dell'Ospite nei diversi reparti della Casa di Riposo: modulistica di ingresso, modalità di versamento della retta mensile e informazioni in merito alla possibilità di integrazione della stessa, modalità di dimissione dell'Ospite.

Presso la bacheca della Casa di Riposo sono affissi i nominativi e gli orari di presenza.

## 6.10 SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La preparazione dei pasti viene effettuata internamente con proprio personale dipendente specializzato e qualificato per garantire la qualità e la sanità degli alimenti ai sensi della normativa in materia (HACCP).

Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, viene giornalmente affisso in luoghi ben visibili e può essere personalizzato a seconda delle necessità tenendo conto in particolare dei problemi di masticazione e di digestione frequenti tra gli ospiti (anche sulla base del questionario da compilare a cura del medico curante allegato alla domanda di ingresso). Viene assicurata la preparazione di diete speciali personalizzate (per il diabete, l'insufficienza renale, ecc.).

I menù vengono periodicamente verificati, controllati e validati dal competente servizio dell'ASL VC così come richiesto dalla normativa.

Gli Ospiti fruiscono di **prima colazione, pranzo, merenda e cena.**

La giornata alimentare è così organizzata:

colazione ore <b>8.30</b> pranzo ore <b>11,40 / 12,10</b> cena ore <b>18,00 / 18,30</b>
---

I pasti possono essere consumati nelle sale comuni della Struttura, nelle sale da pranzo dei reparti o presso la propria camera a seconda delle esigenze e/o condizioni di ciascun Ospite, cercando il più possibile di favorire nella fase di distribuzione e somministrazione degli alimenti lo sviluppo di momenti di socializzazione ed integrazione.

La sicurezza sanitaria viene garantita mediante un efficace controllo e verifica della qualità delle materie prime e test (documentali e ispettivi così come previsti dalla normativa HACCP) sulle modalità di preparazione, confezionamento e conservazione dei cibi, igiene del personale, dei locali e delle attrezzature utilizzate.

Particolare attenzione viene prestata alla verifica dello stato di idratazione degli Ospiti affinché assumano il prescritto fabbisogno di liquidi.

## 6.11 SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il servizio è affidato in appalto a ditte esterne che provvedono al lavaggio e alla stiratura della biancheria della Casa di Riposo (lenzuola, asciugamani, teli, tovaglie) e parte degli indumenti personali degli Ospiti.

Gli Ospiti devono disporre al loro ingresso di un corredo personale così come elencato al punto 4 del "Contratto di ospitalità" sufficiente a garantire una decorosa permanenza nella struttura.

Ciascun capo di abbigliamento deve essere marcato a cura dei familiari con un numero assegnato al momento dell'ingresso dell'Ospite.

#### 6.12 SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio di pulizia dell'intera struttura riveste un'importanza basilare in quanto si ritiene che la qualità della vita degli Ospiti sia strettamente legata alla qualità degli ambienti in cui vivono.

Viene svolto distinguendo tra:

- pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno a seconda delle aree di degenza, con orari che permettano di arrecare il minimo disagio agli Ospiti;
- pulizia e sanificazione periodica con cadenza che può essere settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale che interessa perlopiù gli spazi comuni

Presso la bacheca della Casa di Riposo sono affissi gli orari di presenza degli operatori e di svolgimento del servizio.

#### 6.13 SERVIZIO DI BARBIERE - PARRUCCHIERE

All'interno della Casa di Riposo è attivo un servizio di barbiere - parrucchiere che prevede per gli Ospiti convenzionati, compresi nella retta mensile, la messa in piega 2 volte al mese per le donne e il taglio dei capelli 1 volta al mese per gli uomini.

Presso la bacheca della Casa di Riposo sono affissi gli orari in cui il servizio è attivo e le tariffe.

#### 6.14 SERVIZIO BAR E TELEVISIONE

Presso i locali comuni della struttura sono dislocati distributori automatici di bevande calde, fredde.

Presso le Sale di Ricreazione comuni alla struttura e presso le analoghe salette all'interno di ogni singolo nucleo di degenza sono presenti televisori a disposizione degli Ospiti e dei familiari.

E' possibile tenere televisioni e radio presso le proprie camere purché di dimensioni medio - piccole. In questo caso il pagamento del canone dovuto per legge sono ad esclusivo carico dell'Ospite.

## **7 ASSISTENZA SPECIALISTICA E AUSILI**

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL VC secondo le specifiche necessità di ciascun Ospite definite nel PAI secondo quanto stabilito dalla normativa regionale DGR 17/2005 e s.m.i.

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dall'ASL VC secondo le necessità giornaliere indicate dal medico di medicina generale dell'Ospite.

## **8 FARMACI**

L'ASL VC garantisce direttamente la fornitura di farmaci esenti di fascia A sia per gli Ospiti convenzionati che per gli Ospiti in regime privatistico.

I farmaci di fascia C sono per la maggior parte a carico degli Ospiti.

Su richiesta dei familiari e dietro versamento di un fondo è possibile l'approvvigionamento dei farmaci ad opera dell'Ente

## **9 SERVIZIO TRASPORTI**

Le prestazioni relative ai trasferimenti in ambulanza degli Ospiti in regime di convenzione per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente all'interno della Casa di Riposo sono garantite dall'ASL VC e l'importo è incluso nella retta.

Per gli Ospiti in regime privatistico il costo del servizio è a carico degli stessi.

## **10 ASSISTENZA RELIGIOSA**

L'assistenza religiosa si svolge, all'interno dell'Ente, sia attraverso la visita ai degenti che con la celebrazione delle funzioni liturgiche. La Santa Messa viene celebrata nella cappella secondo un calendario prestabilito. La costanza del servizio religioso è garantita mediante convenzione con la diocesi di Vercelli.

## **11 ATTIVITA' DI VOLONTARIATO**

La presenza di volontari rappresenta sicuramente una risorsa preziosa per arricchire il programma di attività predisposto dalla Casa di Riposo e per favorire la realizzazione dei progetti assistenziali mediante attività relazionali, di sostegno, promozione e supporto all'autonomia degli Ospiti.

Presso la Casa di Riposo possono operare volontari appartenenti ad associazioni iscritte all'apposito registro regionale attraverso il ricorso ad una formale convenzione ma viene

riconosciuto e incentivato anche il volontariato singolo secondo la logica della solidarietà e assoluta gratuità dell'attività svolta.

## **12 LE ASSISTENTI FAMILIARI**

I familiari che lo ritengono opportuno, possono ricorrere ad un'assistente privata, dipendente esclusivamente da loro con regolare contratto di lavoro. L'assistente privata è consentita esclusivamente previa esplicita autorizzata da parte dell'Amministrazione e soltanto a supporto dell'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Casa di Riposo.

## **13 IL RUOLO DEI FAMILIARI**

La Casa di Riposo si pone come obiettivo quello di creare un sistema integrato in cui, accanto alle prestazioni assistenziali erogate dal personale qualificato dell'Ente, si affianchi, in modo complementare, la partecipazione attiva ed affettiva dei familiari e amici con notevoli benefici non solo sull'equilibrio psico-affettivo degli Ospiti, ma anche su quello fisico con specifico riferimento al sistema immunitario.

La presenza costante di familiari e amici è quindi incoraggiata e stimolata.

Gli orari di ricevimento sono affissi all'interno della struttura e sono previsti al fine di favorire la maggior fascia giornaliera di accesso compatibilmente con il rispetto della privacy e con le attività socio-sanitarie erogate nel corso della giornata (pulizia degli Ospiti, visite mediche, pulizia delle stanze e spazi comuni etc).

### **ORARI**

**Centralino** tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 20.00  
Tel. 0161/257900 0161/257960 Fax 0161/251925  
e-mail: protocollo@casariposovc.it

**Uffici Amministrativi** dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 10,00 alle ore 12,00

**Visita** tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 20,00 ad eccezione delle fasce 11,30-12,30 e 17,30-18,30.

Gli Ospiti autosufficienti possono liberamente uscire dalla struttura durante l'Orario di visita tra le 8,00 e le 20,00 mentre per gli Ospiti non autosufficienti possono uscire se accompagnati da un parente avvertendo il personale con congruo anticipo.

## **14 LA RETTA MENSILE**

La retta è il corrispettivo di tutti i servizi e le prestazioni erogate ed elencate nei punti precedenti e l'importo viene deliberato annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente nel rispetto della normativa regionale vigente.

La retta di degenza, viene calcolata su base giornaliera moltiplicando il costo giornaliero per il numero di giorni effettivi di ciascun mese ed è comprensiva dei servizi socio-sanitari (assistenza di medicina generale, infermieristica, assistenziale, riabilitativa, animazione, supporto psicologico) e alberghieri (ristorazione, pulizia, lavanderia).

L'importo viene indicato nel " *Contratto di ospitalità* "

L'Ospite o chi per esso è tenuto al versamento dell'importo dovuto entro il giorno 5 di ciascun mese.

Sono esclusi dalla retta i seguenti costi:

- biancheria personale;
- soggiorni e permanenze all'esterno salvo iniziative promosse dall'Ente;
- spese dentistiche;
- riparazioni e sostituzioni di protesi di qualsiasi tipo;
- spese telefoniche
- costo medicinali fascia C
- prestazioni medico-specialistiche
- prestazioni di parrucchiere e barberia eccedenti il numero indicato allo specifico punto
- trasporti oltre quelli previsti dalla normativa in vigore - DGR 17/2005

L'importo della retta viene accettato e sottoscritto al momento della firma del " *Contratto di ospitalità* " e le variazioni verranno comunicate per tempo con almeno 30 giorni di preavviso.

La persona preposta al versamento è tenuta ad adempiere puntualmente all'obbligazione relativa al pagamento della retta secondo le modalità e tempi regolati dal Consiglio e resi noti alle persone interessate.

La Casa di Riposo non richiede al momento dell'ingresso il versamento di alcuna somma a titolo di cauzione.

## **15 ASSENZE E DIMISSIONI**

Il regolare pagamento della retta di soggiorno dà diritto al mantenimento del posto anche nel caso di assenze prolungate.

La mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi, non dà origine a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti. Gli stessi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

Il rapporto giuridico che si instaura tra la Casa di Riposo e l'Ospite è un contratto di somministrazione regolato dagli artt.1559 e seguenti del Codice Civile.

Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'Ospite da parte della Direzione della Casa di Riposo e termina nei seguenti casi:

- per disdetta da parte dell'Ospite.  
Il pagamento della retta proseguirà fino alla data indicata nella disdetta.
- per disdetta scritta dalla Direzione inviata all'Ospite con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.  
La camera deve essere lasciata libera tassativamente alla data indicata nella disdetta;
- per decesso dell'Ospite;  
Il corrispettivo della Retta è dovuto sino alla data in cui la camera è resa effettivamente libera. Sarà cura del Delegato dell'Ospite procedere all'espletamento delle necessarie pratiche e mettere il personale nelle condizioni di poter consegnare al più presto gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto.
- per allontanamento dell'Ospite da parte della Direzione causa gravi motivi.  
La Direzione può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte.
- in ogni altro caso previsto dalle leggi vigenti.

## 16 DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

- **Diritto alla vita** - ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.
- **Diritto di cura ed assistenza** - ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- **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.
- **Diritto di protezione** - ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
- **Diritto di parola e di ascolto** - ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.
- **Diritto di informazione** - ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.

- **Diritto di partecipazione** - ogni persona deve essere coinvolta riguardo le decisioni che la coinvolgono.
- **Diritto di espressione** - ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.
- **Diritto di critica** - ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.
- **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.
- **Diritto di riservatezza** - ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.
- **Diritto di pensiero e di religione** - ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

## **17 DOVERI DEGLI OSPITI**

Ospiti e parenti sono tenuti al rispetto delle regole di convivenza della comunità.

Nel caso in cui l'ospite ed i familiari non rispettino tali regole, l'Ente si riserva di adottare i provvedimenti necessari.

L'introduzione nella Casa di Riposo di cibi e bevande da parte di parenti deve essere autorizzata dal personale socio-assistenziale e sanitario.

Gli Ospiti ed i loro familiari sono tenuti a rispettare tutte le norme di sicurezza indicate da apposita segnaletica.

Sono vietate mance e compensi di natura monetaria al personale dipendente da parte degli Ospiti e/o loro familiari.

## **18 CRITERI DI TUTELA E MODALITA' DI VERIFICA**

La Casa di Riposo di Vercelli assicura la funzione di tutela degli Ospiti mediante la possibilità di sporgere reclamo a fronte di un disservizio, atto o comportamento da parte di un qualsiasi operatore direttamente dipendente dell'Ente o che operi all'interno della struttura in forza di una convenzione e/o appalto esterno che si ritenga non conforme ai principi di correttezza, cortesia o qualità del servizio.

I reclami possono essere avanzati in forma verbale nei confronti dei Coordinatori dei servizi assistenziali e infermieristici, del Responsabile Sanitario e del Direttore oppure in forma scritta mediante lettera al Direttore e/o Presidente.