



---

# **COMUNE DI VARZO**

## **CASA DI RIPOSO PER ANZIANI DI VARZO - RSA**



# **CARTA DEI SERVIZI**

---

**PRESENTAZIONE**

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	PAG. 3
CENNI STORICI	PAG. 3
DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI	PAG. 4
LA MISSION	PAG. 4

**COSTI E CONDIZIONI GENERALI**

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA E INSERIMENTO IN STRUTTURA	PAG. 6
ACCOGLIENZA IN STRUTTURA	PAG. 6
LE RETTE	PAG. 7

**LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY**

CONSENSO INFORMATO	PAG. 8
TUTELA DELLA RISERVATEZZA	PAG. 8
TRATTAMENTO DATI PERSONALI E DATI SENSIBILI	PAG. 8

**GLI SPAZI E I SERVIZI OFFERTI DALLA STRUTTURA**

GLI SPAZI	PAG. 9
I SERVIZI	PAG. 9

**LE FIGURE OPERANTI NELLA STRUTTURA**

PERSONALE	PAG. 11
VOLONTARI	PAG. 11
ANIMALI	PAG. 11

**STANDARD DI QUALITÀ**

LAVORO PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI	PAG. 12
FORMAZIONE DEL PERSONALE	PAG. 12
FORMAZIONE DEL PERSONALE	PAG. 12
CORRETTO UTILIZZO DELLE RISORSE	PAG. 12
STRUMENTI PER MISURARE E VALUTARE LA QUALITÀ	PAG. 12
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	PAG. 13

**MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

UFFICIO ASCOLTO E RECLAMI	PAG. 14
MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI	PAG. 15

**INFORMAZIONI UTILI**

UFFICI E MODALITÀ DI ORARIO E DI ACCESSO	PAG. 16
COME RAGGIUNGERCI - CONTATTI	PAG. 16

## **PRESENTAZIONE**

### **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia agli Enti erogatori, sia agli utenti di orientare l'attività dei servizi.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che l'Ente erogatore è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro. Questo documento contiene la descrizione dei servizi sanitari, assistenziali, riabilitativi, alberghieri, amministrativi e di supporto offerti dalla nostra struttura, oltre che la descrizione dei sistemi di monitoraggio e garanzia della qualità dei servizi offerti.

### **CENNI STORICI**

La "Casa di Riposo per Anziani di Varzo" ha sede in Varzo (VB) Via Cattagna 3, in uno stabile di proprietà del Comune Di Varzo.

Nell'anno 1884 il Consiglio Comunale di Varzo decise di costituire un comitato allo scopo di raccogliere fondi per la costruzione di un ospedale.

Nel 1885 venne deciso che l'erigendo ospedale fosse amministrato dalla Congregazione di Carità. Nel 1886 arrivò alla Congregazione una grossa donazione: il terreno per la costruzione dell'Ospedale.

Nel 1887 iniziarono i lavori di costruzione. Nel 1889 con Regio Decreto del 10 marzo la "Casa di Salute dei poveri infermi di Varzo" venne eretta in Ente Morale.

Nel 1894 iniziò l'attività dell'Ospedale, svoltasi nella struttura originaria fino al 1957, data di una prima parziale ristrutturazione.

Nel 1964, il 30 luglio, il Consiglio di amministrazione approvò il nuovo Statuto Organico con il quale venne cambiata la denominazione dell'Ente da "Casa di Salute per i poveri infermi di Varzo", in "Casa di Riposo per Anziani".

Dal 1978 a oggi la struttura venne ampliata e periodicamente aggiornata secondo i dettami imposti dalle normative nazionali e regionali.

La Residenza Assistenziale "Casa di Riposo per Anziani di Varzo " venne autorizzata al funzionamento in regime definitivo con Determinazione N° 489 del 10/04/2014 dell'ASL VCO per un totale di 34 posti letto n° 24 per persone anziane parzialmente autosufficienti ed un nucleo di n° 10 per persone completamente non autonome (posti R.S.A).

L'accreditamento istituzionale venne rilasciato con determinazione dirigenziale N° 494 del 10/04/2014.

La "Casa di riposo per anziani" di Varzo è stata un'I.P.A.B. fino a maggio del 2019, quando il medesimo Comune Di Varzo ne ha rilevata la proprietà e l'amministrazione.

## **DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI**

(da DGR 45-4248 del 30 luglio 2012)

La persona ha il diritto:

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

## **LA MISSION DELLA RESIDENZA**

La mission della Residenza è di ospitare, assistere, curare e riabilitare le persone anziane parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, assicurando una gestione adeguata delle risorse, rispondente alle richieste e ai bisogni dell'attuale realtà sociale. L'offerta dei servizi della Casa di Riposo per Anziani di Varzo si ispira al principio di uguaglianza dei diritti della persona e pertanto ci impegniamo a erogare servizi ed interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

L'organico previsto è determinato non solo sulla base e nel pieno rispetto degli standard gestionali prescritti dalla legislazione regionale per i diversi profili professionali, ma soprattutto in modo da garantire agli Ospiti un'assistenza attenta e quanto più personalizzata possibile, nel pieno rispetto di quanto stabilito dalla DGR 45-4248 del 30 luglio 2012 e successive modifiche, per tutti gli utenti della Struttura.

Nel dettaglio, gli obiettivi generali della struttura sono di seguito riassunti:

1. Promuovere il benessere psico-fisico dell'ospite ottimizzando la qualità di vita in base alle proprie condizioni;
2. Garantire all'Ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua al personale al fine di sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione tecnica professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite;

**COMUNE DI VARZO**  
**Casa di Riposo per Anziani di Varzo**  
Via Cattagna n. 3 - Varzo

Gli obiettivi 1 e 2 si esplicitano nei seguenti aspetti:

- Umanizzare il servizio;
- Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multidimensionali e multiprofessionali
- Progettare interventi personalizzati, individuali e/o di gruppo;
- Creare nuove relazioni sociali per l'anziano;
- Recuperare le abitudini di vita dell'anziano o crearne di nuove;
- Offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante;
- Favorire il mantenimento dei rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti;
- Lavorare con serenità e disponibilità per formare un'equipe sinergica;
- Recuperare la partecipazione sul territorio (feste, gite, ecc.);

Tale tipologia di azione si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione e il recupero ottimale dell'Ospite risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

## **COSTI E CONDIZIONI GENERALI**

### **PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA E INSERIMENTO IN STRUTTURA**

La Casa di Riposo per Anziani di Varzo è una struttura sociosanitaria con un massimo di 34 posti letto, di cui 24 posti letto R.A. e 10 posti letto R.S.A.

È possibile effettuare domanda di inserimento in R.A. tramite l'apposita modulistica, disponibile presso la Direzione o reperibile sul sito del Comune di Varzo: <https://comune.varzo.vb.it>

**Le domande di inserimento verranno valutate dal direttore di struttura e dal direttore sanitario, che verificheranno il possesso dei requisiti previsti:** condizione di autosufficienza o parziale autosufficienza, assenza di patologie o disturbi comportamentali che controindichino la vita in comunità, presenza di bisogni assistenziali compatibili con la nostra offerta di servizi e personale dedicato. In caso di dubbi la direzione sanitaria si riserva il diritto di contattare il richiedente per ottenere chiarimenti, ed eventualmente valutare il candidato ospite. A tal proposito, saranno viste favorevolmente le domande che allegano recente visita di specialista geriatra.

Le domande sprovviste di documentazione completa non saranno considerate fino all'integrazione della documentazione mancante.

Qualora non vi fossero posti disponibili verrà creata una lista d'attesa utilizzando come criteri i punti di cui sopra e, solo a parità di condizioni, la data di presentazione della domanda.

La direzione provvederà ad informare il richiedente o il familiare di riferimento sulla possibilità di effettuare l'inserimento ed eventualmente concordarne le modalità.

I nativi e residenti del Comune di Varzo, in caso di valutazione positiva da parte della direzione amministrativa e sanitaria, hanno la priorità d'ingresso.

**Per i posti in R.S.A. la domanda di ammissione deve essere richiesta direttamente all'ASL di competenza**, previa valutazione effettuata dall'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG). Il Posto nella lista d'attesa è assegnato solo dopo la visita nella quale si accerta anche la definizione dell'intensità assistenziale (Bassa - Medio/bassa - Media - Medio/alta - Alta - Alta Incrementata).

### **ACCOGLIENZA IN STRUTTURA**

L'ammissione alla struttura sarà subordinata alla presentazione dei seguenti documenti:

- Documentazione inviata dalla segreteria UVG (solo per i posti convenzionati).
- Eventuali certificati di medici specialistici delle unità valutativa geriatriche dell'ASL.
- Documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base con eventuale prescrizione di terapia;
- Documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (es. cartella clinica, esami diagnostici, lastre, ecc.).

Al momento dell'inserimento in struttura l'ospite deve portare con sé i seguenti documenti:

- Carta d'identità valida o altro documento di riconoscimento;
- Codice fiscale / tessera sanitaria;
- Eventuali esenzioni ticket
- Verbali di invalidità
- Piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono.
- Documentazione presidi per l'assorbente.

L'ospite dovrà anche avere con sé gli effetti personali (come da elenco fornito in allegato alla domanda) contrassegnati con apposito numero o sigla come indicato dalla direzione. È consigliabile non lasciare agli ospiti oggetti di valore, oppure di avvalersi del servizio deposito oggetti di valore

**COMUNE DI VARZO**  
**Casa di Riposo per Anziani di Varzo**  
Via Cattagna n. 3 - Varzo

presso l'ufficio Direzione. In ogni caso, come indicato anche al punto **12** del contratto di inserimento, “L'Ente non si assume alcun tipo di responsabilità per furto, incendio o danneggiamento fortuito dei beni personali dell'Ospite”.

Sempre al momento dell'inserimento in struttura l'ospite o i suoi familiari dovranno indicare il nominativo della persona da contattare in caso di urgenza o necessità.

Attualmente in struttura, vista l'esiguità dei posti convenzionabili, non s'individuano nuclei o posti dedicati alle dimissioni protette.

## LE RETTE

Il Comune di Varzo delibera le tariffe dei servizi per i posti non convenzionabili. Per i posti RSA le rette sono corrispondenti a quanto indicato dalla Regione Piemonte.

Pertanto, gli ospiti inseriti nella struttura con rapporto di convenzione provvederanno al pagamento della retta alberghiera mensile in base alla fascia d'intensità di appartenenza come stabilito dalla Regione Piemonte, con gli eventuali adeguamenti ISTAT approvati dall'ASL competente. **Per tali ospiti la quota sanitaria è a totale carico dell'ASLVCO.**

Per rendere più agevole il pagamento è stato determinato il pagamento della retta mensile fissa, calcolato su base annua, diviso per dodici mensilità,

La retta in regime privato è a carico dell'Ospite ammesso a fruire del servizio; in caso d'impossibilità al pagamento da parte dello stesso, del Delegato dell'Ospite o dei tenuti agli alimenti, gli oneri relativi all'assistenza gravano sui Comuni, ove l'ospite detiene la residenza all'entrata in struttura o sulle loro articolazioni territoriali ai sensi della legislazione vigente in materia.

Sarà assicurato il mantenimento del posto in caso di ricovero ospedaliero.

**Nucleo RSA – Quota utente: Bassa intensità € 1128,60 \***

**Nucleo RSA – Quota utente: Medio-bassa intensità € 1151,40 \***

**Nucleo RSA – Quota utente: Media intensità € 1220,10 \***

**Nucleo RSA – Quota utente: Medio Alta intensità € 1388,10 \***

**Nucleo RSA – Quota utente: Alta intensità € 1509,90 \***

**Nucleo RSA – Quota utente: Alta incrementata intensità € 1647,30 \***

**Nucleo R.A. 24 Ospiti - € 2200,00 - € 73,33/die \***

\* ( le quote sono stabile dall'A.S.L e dal Comune con appositi atti)

Come da DGR n. 45-4248 del 30/07/2012, non è incluso nella retta “il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti (fascia C) e non forniti direttamente dal S.S.R.”.

Come specificato sul contratto di inserimento, in caso di decesso entro il decimo giorno del mese, dovrà essere corrisposto a questo Ente un importo pari alla prima decade della retta mensile dovuta; dall'undicesimo al ventesimo giorno dovrà essere versato l'importo di due decadi. Dal ventunesimo giorno in poi sarà versata la retta totale.

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

### **CONSENSO INFORMATO**

La nostra struttura promuove e tutela la consapevolezza e l'autonomia della Persona nell'ambito delle decisioni sanitarie, fornendo informazioni che garantiscono la trasparenza delle modalità di accesso e di fruizione dei vari Servizi erogati e favorendo la partecipazione e il coinvolgimento del ricoverato nel proprio percorso di cura. Agli utenti è garantita un'informazione completa e comprensibile sul proprio stato di salute e sulle procedure cliniche, assistenziali e terapeutiche. L'informazione costituisce anzi parte integrante della prestazione sanitaria affinché ci sia un coinvolgimento libero e consapevole del Paziente nelle scelte che riguardano la propria salute, nel rispetto del principio etico dell'autonomia. Il modello del consenso informato, di cui per alcune procedure può essere richiesta la sottoscrizione, non costituisce infatti un atto burocratico ma la documentazione della comunicazione avvenuta tra l'utente e il Medico. Allo stesso modo, la chiarezza e la leggibilità della cartella clinica garantiscono un'informazione esauriente all'utente e ai suoi familiari.

### **TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

Durante la degenza è garantito il pieno rispetto della riservatezza e del pudore della Persona. Fin dall'ingresso in Struttura, l'utente o il suo delegato è informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e sensibili ed è invitato a esprimersi in merito al consenso al trattamento. I dati richiesti al momento dell'ingresso sono obbligatori per la corretta compilazione della cartella clinica e servono sia per rilevare lo stato di salute, sia per fini amministrativi. I dati anagrafici, le terapie e le cure praticate, la diagnosi di dimissione con la relativa scheda di dimissione ospedaliera e quanto altro necessario sono comunicati, in base alle norme vigenti, alle aziende sanitarie locali, all'autorità di pubblica sicurezza e, dietro richiesta specifica, all'autorità giudiziaria o ad altri eventuali destinatari previsti dalla legge. Le informazioni sullo stato di salute sono fornite soltanto al diretto interessato o alle Persone espressamente indicate dallo stesso.

### **TRATTAMENTO DATI PERSONALI E DATI SENSIBILI**

La gestione dei dati personali e la tutela della privacy è regolamentata dall' "INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679". La suddetta informativa viene già compilata e firmata in sede di presentazione della domanda.

## **GLI SPAZI E I SERVIZI OFFERTI DALLA STRUTTURA**

### **GLI SPAZI**

Attualmente sono a disposizione degli ospiti presso la Casa i seguenti locali:

- Sala da pranzo con dehor esterno
- Due soggiorni
- Sala incontri – relax, dotata di distributori automatici per bevande fredde e calde
- Locale parrucchiera
- Infermeria
- Palestra
- Chiesa
- Ampio spazio verde all'esterno.

Le stanze degli ospiti sono strutturate a quattro posti letti con bagno personale e una camera a due letti con bagno, tutte le camere e gli spazi comuni sono dotati di televisore. L'intera struttura è coperta da rete Wi-Fi gratuita, a disposizione degli ospiti.

### **I SERVIZI**

**La Casa di Riposo ha particolarmente a cuore il benessere e la serenità degli ospiti, che devono avere la sensazione di “essere a casa”.**

- **ASSISTENZA ALLA PERSONA 24 H SU 24**  
Con personale qualificato e quantificato secondo gli standard Regionali.
- **ASSISTENZA MEDICA**  
Mediante il medico di famiglia e mediante il medico individuato dall'A.S.L.VCO per i 10 ospiti convenzionati con il S.S.N.
- **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**  
Si garantisce l'assistenza infermieristica per 10 ore giornaliere, per un totale di 70 ore settimanali. L'infermiere presta anche pronta reperibilità telefonica notturna.
- **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA**  
Presenza di un fisioterapista tre volte alla settimana, per un totale di 16 ore settimanali.
- **ASSISTENZA SOCIALE DEL TERRITORIO**
- **ASSISTENZA RELIGIOSA**  
L'Amministrazione ha stipulato apposita convenzione con la Curia di Novara per l'assistenza religiosa agli ospiti di religione Cattolica usufruendo della Cappella esistente nella Casa di Riposo. La celebrazione della S. Messa avviene ogni 15 giorni e in occasione delle festività più importanti. Qualora l'ospite professi una diversa religione sarà favorito nell'espletare il suo Credo religioso.
- **ANIMAZIONE**  
Presenza di un animatore per un totale di 20 ore settimanali.

**COMUNE DI VARZO**  
**Casa di Riposo per Anziani di Varzo**  
Via Cattagna n. 3 - Varzo

- **USCITE PROGRAMMATE E ATTIVITÀ RICREATIVE**

Si stimolano gli anziani alla partecipazione attiva della vita nella Struttura, favorendo la socializzazione mediante giochi di società o di gruppo.

Vengono inoltre proposte attività di tipo artistico e ricreativo, sia avvalendosi dell'animatore di struttura che attraverso professionisti esterni. (musicoterapia, arteterapia, pet therapy, ecc.)

Gli anziani che lo desiderano sono invitati a partecipare alla vita del paese con uscite di gruppo (al mercato ecc.) e a tutte quelle iniziative d'animazione del tempo libero, cercando di favorire le inclinazioni e le attitudini personali di ciascuno.

- **DIETE PERSONALIZZATE E MENÙ CONTROLLATO.**

- **SERVIZIO DI ORGANIZZAZIONE TRASPORTI**

Per visite mediche esterne presso strutture pubbliche o private.

- **SERVIZIO LAVANDERIA E STIRERIA**

Il lavaggio e lo stiraggio della biancheria personale degli ospiti sono eseguiti direttamente in struttura con personale dedicato.

- **SERVIZIO PARRUCCHIERIA E BARBERIA**

Presenza di un parrucchiere secondo necessità. In questa prestazione è compreso solo il taglio mensile per ciascun ospite. In caso di necessità particolari sarà possibile organizzare altri servizi a pagamento (permanente, tinta ecc.) da concordarsi direttamente con la parrucchiera convenzionata.

- **SERVIZIO DI PEDICURE**

In caso di necessità sarà possibile attivare il servizio di pedicure attraverso professionisti esterni.

- **ASSISTENZA RICOVERO OSPEDALIERO**

In assenza di rete parentale, la casa garantisce la massima disponibilità a collaborare con il reparto ospedaliero, per ogni necessità che si presenti.

- **SERVIZI ALBERGHIERI**

La Casa di Riposo di Varzo pone particolare attenzione ai servizi alberghieri, così importanti per il benessere degli ospiti. Il servizio di cucina si svolge completamente all'interno della struttura. I menu stagionali approvati dal servizio territoriale competente tengono in considerazione le esigenze, le preferenze e le eventuali patologie degli ospiti.

I pasti sono serviti nelle sale della Casa nei seguenti orari:

- ✓ COLAZIONE      DALLE ORE 08.30
- ✓ PRANZO            DALLE ORE 12.00
- ✓ CENA                DALLE ORE 18.15

In caso di necessità i pasti sono distribuiti anche in camera o a letto. La somministrazione dei pasti prevede anche l'imboccamento, nel caso in cui l'ospite non fosse in grado di provvedere autonomamente.

- **SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE**

Il servizio di pulizia e sanificazione ambientale è affidato a personale dedicato, per un totale di dieci ore al giorno.

## **LE FIGURE OPERANTI NELLA STRUTTURA**

### **PERSONALE**

Presso l'Ufficio Direzione dell'Ente è esposto l'organigramma del personale

L'attuale organizzazione dei servizi residenziali per anziani comprende figure professionali appartenenti alle seguenti aree:

- socioassistenziale
- sanitaria
- amministrativa
- servizi generali

Nell'*Area socioassistenziale* operano:

- OSS
- Coordinatore OSS (operatore sociosanitario)
- Animatore

Nell'*Area sanitaria* vi sono:

- medici
- infermieri
- fisioterapisti

L'*Area amministrativa* è composta di:

- Direttore - Responsabile di struttura
- Coordinatore amministrativo

L'*Area dei Servizi Generali* comprende:

- Cuoche
- Addetti alle pulizie
- Addetti alla manutenzione ordinaria e straordinaria.

### **VOLONTARI**

La presenza stabile e continua di un'organizzazione di volontariato in una struttura pubblica è regolata da una convenzione. In ogni caso il rapporto viene definito mediante la sottoscrizione di un accordo sia in caso di struttura pubblica sia privata. Le organizzazioni di volontariato sono caratterizzate nel loro agire dalla logica della gratuità e della solidarietà nei confronti dei soggetti esterni all'organizzazione. Il volontariato, inoltre, quale presenza esterna/interna può svolgere un ruolo di cerniera e contatto col mondo esterno, contribuendo a far sentire gli ospiti ancora partecipi della realtà che li circonda.

È riconosciuto e incentivato anche il volontariato singolo, per ora non presente stabilmente nella struttura con gli stessi requisiti di gratuità previsti per quello organizzato. Anche in questo caso occorre regolare l'accesso del volontario nella struttura definendo apposita convenzione. In questo caso il loro coinvolgimento nella struttura riguarda esclusivamente attività relazionali, di sostegno, promozione e supporto all'autonomia degli ospiti e si caratterizza principalmente nei seguenti interventi:

- Tutela e promozione dei diritti;
- Intrattenimento e supporto all'attività di animazione;
- Ascolto e conforto (servizi relazionali).

### **ANIMALI**

Compatibilmente con le esigenze di servizio sono ammessi regolarmente animali in visita agli utenti. In casi eccezionali potrà essere valutata anche la possibilità di accogliere l'animale stesso, come da indicazioni della Regione Piemonte e come eventuale terapia alternativa a beneficio degli ospiti.

## **STANDARD DI QUALITÀ**

### **LAVORO PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI**

L'operare per progetti è un modo complesso che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Equipe multidisciplinare, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare o impedire il decadimento funzionale. Tale progetto è condiviso con la famiglia. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato sul benessere globale della persona.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

### **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Tutto il personale in carico all'Ente ha il titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale. Si garantisce la partecipazione ai corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

La partecipazione a tali corsi è pianificata con l'apporto talvolta autonomo dalla Direzione, talaltra su proposta e stimolo del personale.

La partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni e a convegni, sui temi d'interesse per ciascuna professionalità è pianificata e programmata.

### **CORRETTO UTILIZZO DELLE RISORSE**

La Residenza è dotata di un'autonoma rete informatica interna. Per verificare il corretto utilizzo delle risorse nella Struttura, si usufruisce di una cartella sanitaria informatizzata e integrata, allo scopo di monitorare i processi sanitari, assistenziali e riabilitativi per la produzione di risultati di qualità.

### **STRUMENTI PER MISURARE E VALUTARE LA QUALITÀ**

Il percorso avviato ha offerto agli operatori delle Residenze per anziani non proposte elaborate dai consulenti, bensì le capacità e gli strumenti per:

- controllare costantemente la qualità erogata;
- individuare e realizzare azioni di miglioramento continuo;
- coinvolgere sia i soggetti esterni (parenti e volontari), sia le direzioni interessate.

con lo scopo di rappresentare e confrontare i tre principali punti di vista sulla qualità del servizio:

- quello dei professionisti (dal direttore Sanitario, dai medici, dagli addetti all'assistenza, dai liberi professionisti);
- quello dei cittadini (volontari, parenti, ospiti);
- quello del management (direttore di struttura, coordinatore)

Questo modello di misurazione permette di verificare annualmente le variazioni della "qualità" avvenute nella struttura, attraverso la compilazione di questionari anonimi, eventualmente avvalendosi di supporti informatici.

**COMUNE DI VARZO**  
**Casa di Riposo per Anziani di Varzo**  
Via Cattagna n. 3 - Varzo

**OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Gli obiettivi di miglioramenti e di sviluppo sono:

- Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra Casa di Riposo, ASL, Comune, Servizi Sociali, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni.
- Continuare a migliorare gli indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità efficienza, efficacia, adeguatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Maggiore valorizzazione degli spazi esterni e interni disponibili.
- Raggiungimento requisiti strutturali per tutta la Residenza.

## **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

### **UFFICIO ASCOLTO E RECLAMI**

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

### **MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI RECLAMI E SUGGERIMENTI**

L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- Tramite colloquio con la Direzione.
- Tramite lettera scritta alla Direzione o con e-mail all'indirizzo
- [casadiriposo@comune.varzo.vb.it](mailto:casadiriposo@comune.varzo.vb.it) oppure [casadiriposovarzo@libero.it](mailto:casadiriposovarzo@libero.it)
- Tramite compilazione del modulo allegato alla presente Carta Dei Servizi, da consegnarsi all'ufficio Direzione

**MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI**

**Gentile Signora, Egregio Signore,**

se ritiene che quest'Amministrazione non abbia rispettato nei Suoi confronti i principi fondamentali indicati nella *Carta dei Servizi*, la invitiamo a compilare il presente modulo e a riconsegnarlo al personale di quest'ufficio.

La preghiamo di fornirci tutte le informazioni necessarie a risolvere il problema da Lei segnalato nel più breve tempo possibile.

Se lascerà il Suo recapito, sarà nostra cura metterla in contatto entro 20 giorni dalla data di consegna del modulo per fornirle una risposta.

Utilizzi questo modulo anche per farci pervenire i suoi suggerimenti su come migliorare il servizio.

Grazie per la Sua collaborazione.

Il DIRETTORE

Reclamo effettuato da: \_\_\_\_\_

Ospite di riferimento: \_\_\_\_\_

Data del disservizio: \_\_\_\_\_

Area disservizio:

Servizi sociosanitari:

- Area medica
- Area infermieristica
- Area fisioterapica
- Area assistenza alla persona
- Area animazione

Servizi alberghieri:

- Ristorazione
- Pulizia
- Lavanderia

Area Amministrativa:

- Ufficio Direzione
- Ufficio contabilità

Descrizione del disservizio:

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

## INFORMAZIONI UTILI

### UFFICI E MODALITA' DI ORARIO E DI ACCESSO.

All'entrata principale della struttura si trova l'ufficio Amministrativo / Direzione cui fare riferimento per qualsiasi informazione.

#### **Orari ufficio:**

dalle 9.30 alle 12.30 dal lunedì al venerdì.  
dalle 14.00 alle 16.00 lunedì, mercoledì, venerdì.

**Il Direttore, responsabile di struttura,** riceve in struttura su appuntamento.

**Il Direttore Sanitario** riceve in struttura su appuntamento.

### ORARIO VISITE ESTERNE

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari e amici, durante tutta la giornata, ad esclusione delle ore serali e durante i pasti. È opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli altri anziani residenti.

È attivo il servizio di prenotazione visite (telefonando il martedì e il giovedì dalle 9:30 alle 13:00) per garantirvi un tavolo nei locali adibiti agli incontri. Gli orari prenotabili sono i seguenti:

**MATTINO:** alle ore **9:30, 10:15 e 11:00**

**POMERIGGIO:** alle ore **15:30 e 16:15**

La Direzione resta comunque disponibile a venire incontro alle esigenze personali dei visitatori, laddove fossero impossibilitati a visitare i propri cari negli orari sopra indicati.

### COME RAGGIUNGERCI

Situata in Via Cattagna n.3 nel centro storico del paese di Varzo, la struttura è facilmente raggiungibile in treno, pullman, o in auto, a soli 5 minuti dall'uscita di Varzo dalla SS 33 del Sempione.

### CONTATTI

#### NUMERI DI TELEFONO

- Centralino **0324 7056**
- Cellulare **3669394104**

#### E-MAIL

- [casadiriposo@comune.varzo.vb.it](mailto:casadiriposo@comune.varzo.vb.it)
- [casadiriposovarzo@libero.it](mailto:casadiriposovarzo@libero.it)



Ultima modifica: **06/12/2024**

**IL DIRETTORE**