

Carta dei Servizi

**FONDAZIONE
DON LUIGI GARNERI ETS**

Gent. Lettori,

Con la presente Carta dei Servizi desideriamo presentare e farVi conoscere la Fondazione Don Luigi Garneri ETS.

Questa struttura è adibita a Residenza per Ospiti non autosufficienti (RSA), a Residenza Assistenziale per anziani autosufficienti (RA) e a Residenza Assistenziale Alberghiera per anziani autosufficienti (RAA).

All'interno di questo opuscolo troverete illustrati l'ubicazione della struttura e la composizione dell'organico con l'elenco delle figure professionali che vi operano.

Potrete inoltre avere informazioni circa la documentazione necessaria per la procedura dell'ingresso, le modalità di inserimento dei nuovi Ospiti, le tipologie di assistenze erogate, i diritti/doveri degli utenti ed i vari servizi offerti.

Informiamo tuttavia che il contenuto della Carta dei Servizi potrà subire variazioni in caso di modifiche organizzative.

Con la speranza che questo opuscolo si riveli un "biglietto da visita" utile a stimolare in Voi, gentili lettori, il desiderio di conoscerci più da vicino, restiamo a disposizione, unitamente alla Direzione, per eventuali ulteriori chiarimenti.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Gennaio 2026

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi è lo strumento che fissa i principi che regolano i rapporti tra i cittadini utenti di un servizio e l'Ente erogatore del servizio.

La carta dei Servizi vuol favorire il dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il servizio. Essa è stata introdotta dalla legge quadro n. 328/2000 e s.m.i. per la "Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali". All'art. 13 tale legge dispone l'adozione della "Carta dei Servizi Sociali" da parte degli Enti erogatori di servizi, e obbliga tali Enti a darne adeguata pubblicità agli utenti.

In particolare ha lo scopo di:

- a) tutelare i diritti degli utenti;*
- b) regolamentare i rapporti cittadino/Ente precisando chiaramente i servizi offerti;*
- c) promuovere la partecipazione consapevole degli utenti per migliorare le prestazioni sia su piano della quantità sia sul piano della qualità.*

Gli utenti, quali portatori di valori, capacità critica e di scelta, sono considerati indispensabili al "Sistema Qualità". Con essi si intende

instaurare un rapporto basato sulla trasparenza, sulla conoscenza e sulla fiducia in funzione del miglioramento costante dei servizi resi.

PRESTAZIONE DELLA RESIDENZA PER ANZIANI DON LUIGI GARNERI

L'attuale Fondazione Don Luigi Garneri ETS ha origine molto antiche. Costruito nel 1559 per volontà testamentaria del Sacerdote Luigi Garneri, volse la sua funzione di beneficenza a lungo. Nel secolo scorso era retto da una comunità di religiose assistite da un sacerdote. Fu posto sotto il patrocinio dei Duchi di Savoia prima e, dei nobili e ricchi del paese poi, come dimostrano gli statuti ordinari (Regia Patente 4 ottobre 1854, 23 dicembre 1896 ed in data 22 aprile 1906).

Nel 1983 si attuò il primo recupero riconvertendo l'antico ospedale in "Casa Protetta, Comunità Alloggio, Centro di incontro Anziani e Ambulatorio di tipo B".

Dall'anno 2000 all'anno 2013 la struttura subì quattro consistenti ristrutturazioni con la conseguente riconversione in Presidio Socio Sanitario Assistenziale per anziani auto e non

autosufficienti con al proprio interno un nucleo R.A.A. da 10 posti letto situato presso l'edificio Zuccotti, due nuclei R.A. da totali 20 posti letto ed una "R.S.A." da 60 posti letto di cui 50 al primo piano e 10 al piano Mansardato. Con Determina del responsabile SS Vigilanza strutture sanitarie e socio sanitarie dell'ASL CN1 n° 963 del 05/06/2017 è stata quindi confermata in via definitiva l'autorizzazione al funzionamento dei 90 posti letto residenziali di cui 60 R.S.A. accreditabili con il S.S.R. Attualmente la Residenza per Anziani Don Luigi Garneri assiste anziani autosufficienti ed anziani disabili non autosufficienti. Il fabbricato privo di barriere architettoniche, è dotato di ascensori, montalettighe, mancorrenti, servizi igienico-sanitari, impianti di segnalazione, sicurezza e soccorso, rispetta pienamente i parametri dimensionali e tecnici previsti dalle norme regionali vigenti.

Il presidio è ubicato al centro del paese, si affaccia sui giardini pubblici e sul Centro Anziani Comunale. E' collocato - fronte strada - con la sede degli uffici ed ambulatori specialistici del sub-distretto A.S.L. CN1 (a cui fanno capo i Comuni di Clavesana, Piozzo, Magliano Alpi, Bastia Mondovì, Cigliè e Rocca Cigliè) e del medico di "continuità

assistenziale" (guardia medica). Gli ospiti quindi hanno facile accesso agli ambulatori e lasciano la struttura solo in caso di ricovero ospedaliero.

La Residenza per Anziani Don Luigi Garneri ha come finalità l'assistenza di persone non autosufficienti, che necessitano di assistenza continua e l'assistenza di persone autosufficienti (o parzialmente autosufficienti), che non possono essere assistiti a domicilio o in ambiente familiare. In collaborazione con il servizio sul territorio, fornisce ospitalità diurna e servizi alberghieri di supporto agli anziani della comunità locale.

DOVE SIAMO

La Fondazione Don Luigi Garneri ETS ha sede in Via Ospedale n. 15 nel Comune di Carrù (CN); ubicato nel centro del paese e nelle vicinanze dei giardini pubblici, in prossimità di un ampio parcheggio ed è facilmente individuabile.

I contatti possono avvenire tramite:

- Telefono e fax: 0173/75104
- e-mail: info@residenzadongarneri.it
- mail-pec: residenzadongarneri@allpec.it
- internet: www.residenzadongarneri.it

Si può raggiungere con mezzi propri o mezzi pubblici (Pulman di linea da Cuneo, Mondovì, Dogliani, Farigliano e Piozzo).

AMMINISTRAZIONE

In ottemperanza alla Legge Regionale 2 agosto 2017, n. 12 e s.m.i. la Residenza per Anziani Don Luigi Garneri, in quanto I.P.A.B. Ospedale Civile di Carrù, in data 29/04/2019 ha provveduto alla trasformazione giuridica in soggetto di diritto privato diventando di fatto una Fondazione senza scopo di lucro.

*Dal 01 gennaio 2026 la Residenza per Anziani Don Luigi Garneri ha modificato la propria denominazione sociale, assumendo la qualifica di **Ente del Terzo Settore (ETS)**.*

La Residenza è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri nominati con la seguente modalità: n. 2 dal Sindaco del comune di Carrù, n. 1 dalla Parrocchia di Carrù, n. 1 dal Gruppo volontari del soccorso di Carrù/Clavesana e n. 1 dalla stessa Amministrazione uscente. Il CDA, che svolge funzioni di indirizzo politico-amministrativo, programmazione e controllo, è composto dai seguenti membri:

- *Presidente, Responsabile Legale della Fondazione e Datore di Lavoro;*

- *Quattro Consiglieri di cui uno con funzioni di Vice Presidente in caso di assenza del Presidente;*

La Residenza è diretta dal Segretario-Direttore il quale è responsabile e sovrintende al buon funzionamento di tutti i servizi nel rispetto degli indirizzi politico-amministrativi dettati dal CDA.

In particolar modo, seguendo gli indirizzi dettati dal CDA, è responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed educativa e, come tale, egli adotta tutti i provvedimenti necessari per organizzare al meglio le risorse umane e strumentali anche quelle che impegnano la Fondazione verso l'esterno in ottemperanza agli indirizzi del CDA.

Tutti i servizi, con esclusione quelli di Direzione ed amministrativo-finanziario, sono affidati tramite regolare contratto d'appalto con la formula del "Global Service" ad una cooperativa sociale specializzata la quale si avvale di personale della Fondazione "distaccato Funzionalmente" (OSS e aiuto cuoca), di personale proprio e di liberi professionisti. La qualità ed efficacia dell'assistenza erogata viene monitorata con l'ausilio del "sistema di Qualità ISO 9001".

ORGANICO

L'organigramma della struttura risulta essere il seguente:

Gestione diretta della Fondazione.

Personale interno:

- * *Segretario Direttore;*
- * *Ragioniere-Contabile;*
- * *Responsabile del Sistema Qualità.*
- * *Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza;*

Personale esterno:

- * *Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione;*
- * *Medico Competente;*
- * *Ditte di manutenzione fabbricato e strumentazione*

Gestione diretta del Global Service

- * *Responsabile dell'appalto in Global Service;*
- * *Direttore Sanitario;*
- * *Responsabile/Coordinatore infermieristico e di tutti i servizi socio sanitari ed accessori*
- * *Responsabile del sistema H.A.C.C.P.;*

- * *Infermieri;*
- * *Fisioterapisti;*
- * *Psicologo;*
- * *Educatore-Animatore;*
- * *Operatori Socio Sanitari;*
- * *Operatori alberghieri/cucina*
- * *Addetti lavanderia/stireria e guardaroba;*
- * *Addetti alla pulizia dei locali;*
- * *Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza;*
- * *Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione;*
- * *Medico Competente;*
- * *Ditta fornitrice prodotti alimentari;*
- * *Ditta fornitrice prodotti per igiene personale ed ambiente.*

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale ed i liberi professionisti che operano all'interno della Residenza sono in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

La Residenza pianifica corsi di formazione per il personale gestito direttamente dalla stessa e vigila sulla corretta ed adeguata formazione del

personale gestito dal global Service al fine di omogeneizzare e migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti di tutti gli operatori presenti al proprio interno.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi effettuata dal responsabile dell'appalto in global Service e dalla Direzione della Fondazione.

CORRETTO UTILIZZO DELLE RISORSE

Un programma informatico conforme alle normative di riferimento nonché a quelle della privacy permette il corretto utilizzo delle risorse ed la gestione di tutti i processi assistenziali con un monitoraggio ed archiviazione costante dei dati per ogni singolo utente.

L'Ufficio Amministrativo Finanziario realizza l'elaborazione finale dei dati necessari al controllo dei costi, controlla la gestione generale, valuta il

livello di qualità, usufruisce di supporti contabili ed organizzativi.

La Direzione monitora e analizza i report della gestione dell'assistenza (in Global Service) verificando la loro congruità ed efficacia ed efficienza rispetto agli obiettivi prefissati.

I DIRITTI DELL'INDIVIDUO

La Residenza Sanitaria Assistenziale garantisce:

- **DIRITTO ALLA VITA:** ogni persona deve ricevere, in modo tempestivo ed appropriato, ogni possibile assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, igiene, movimento, riposo, sonno, ecc...).
- **DIRITTO DI CURA E ASSISTENZA:** ogni persona, rispettando sempre la sua volontà, deve essere curata in scienza e coscienza.
- **DIRITTO DI PREVENZIONE:** ogni persona ha diritto, per quanto possibile, all'attività, all'accesso agli strumenti ed ai presidi sanitari, alle informazioni necessarie per prevenire danni alla propria autonomia e alla salute.

- **DIRITTO DI DIFESA:** ogni persona, in condizioni psico-fisiche di inferiorità, ha diritto ad essere tutelata da ogni speculazione, raggio o danni fisici provenienti da ambienti esterni.
- **DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO:** ogni persona ha diritto ad essere ascoltata ed acccontentata, per quanto possibile, nelle sue richieste.
- **DIRITTO DI INFORMAZIONE:** ogni persona ha diritto ad essere chiaramente informata sulle finalità di ogni intervento a cui è sottoposta nella struttura.
- **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE:** ogni persona ha diritto ad intervenire sulle decisioni che la riguardano.
- **DIRITTO DI ACCETTAZIONE:** ogni persona deve essere accettata come depositario di valori umani universali indipendentemente dalla sua posizione sociale.
- **DIRITTO ALLA CRITICA:** ogni persona ha diritto ad esprimere liberamente il suo pensiero anche per criticare gli atti e le disposizioni che la riguardano.
- **DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio

nome e cognome e devono essere rispettati, in ogni caso, la sua riservatezza e il suo pudore.

- **DIRITTO DI RISERVATEZZA:** ogni persona deve vedere rispettato il segreto sulla sua situazione personale da parte del personale che la assiste (direttamente o indirettamente), ai sensi della legge 31-12-1996 n. 675 e modificazioni successive.
- **DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE:** ogni persona ha diritto ad esprimere liberamente le sue convinzioni sociali e politiche nonché a praticare la propria confessione religiosa.

DOVERI RICHIESTI ALL'OSPITE

- Non fumare all'interno della struttura;
- Non detenere fornelli elettrici o a fiamma, abat-jour, stufe elettriche o altre apparecchiature che possano provocare incendi;
- Comportarsi in modo igienicamente corretto nel rispetto di sé e degli altri;
- Non danneggiare gli ausili tecnici in uso (sedia a rotelle, stampelle, ecc...);
- Rispettare la dignità ed il pudore degli altri Ospiti;

- *Comportarsi cortesemente con le altre persone presenti nella struttura;*
- *Non detenere oggetti di valore o ingenti somme di denaro. L'Amministrazione non può assumersi responsabilità in caso di furto o smarrimento;*
- *Utilizzare a volume contenuto e in orari limitati apparecchi radiofonici e televisivi nel rispetto delle esigenze degli altri Ospiti;*
- *Rivolgersi in modo civile, educato e costruttivo al personale per affrontare e superare eventuali situazioni di disagio e disservizio.*

Il regolamento interno della Residenza Sanitaria Assistenziale è stato redatto e posto a disposizione degli Ospiti. In tale documento sono dettagliatamente descritti i diritti, doveri e funzionamento della Residenza.

GLI OSPITI

I posti letto presenti in struttura sono 90. In base alla capacità ricettiva ed alla condizione degli Ospiti si dividono in:

⇒ N. 50 posti letto di "Residenza Sanitaria Assistenziale" (intensità assistenziale di cui alla Dgr. 45/12 e s.m.i.) al 1° piano

⇒ N. 10 posti letto di "Residenza Sanitaria Assistenziale" (intensità assistenziale di cui alla Dgr. 45/12 e s.m.i.) al piano secondo Mansardato
La R.S.A. è una Residenza Socio-Sanitaria finalizzata a fornire accoglienza, prestazioni assistenziali (alberghiere, infermieristiche, di supporto) e di recupero (psico-fisioterapiche e di socializzazione) a persone non autosufficienti che comunque necessitano di una assistenza sanitaria continua. La R.S.A. è convenzionata con l'Azienda Sanitaria Locale CN1.

⇒ N. 20 posti letto di "Residenza Assistenziale" (Ospiti autosufficienti ed eventualmente parzialmente autosufficienti) al secondo piano.

La R.A. è una residenza collettiva che fornisce agli ospiti prestazioni di tipo alberghiero servizi specifici di carattere assistenziale, prestazioni di tipo creativo, nonché prestazioni finalizzate a recuperare e migliorare l'autosufficienza.

⇒ N. 10 posti letto di "Residenza Assistenziale Alberghiera" al 2° piano dell'immobile sito in via Ospedale 14, esattamente di fronte all'ingresso principale della Residenza Don Garneri.

La R.A.A. è una residenza che fornisce agli ospiti autosufficienti prestazioni di tipo alberghiero e, se del caso, un supporto assistenziale.

ALLOGGIO

Reparto R.S.A. posta al 1° piano è composta da n. 8 camere ad un letto, n. 21 camere a due letti tutte dotate di bagno privato.

Nella R.S.A. sono a disposizione degli ospiti un soggiorno lettura ricevimento parenti, n. 4 sale pranzo e n. 2 terrazzi dotate di sedie ed ombrelloni.

Reparto R.S.A. posta al piano secondo Mansardato è composta da n. 2 camere ad un letto, n. 4 camere a due letti tutte dotate di bagno privato.

Nella R.S.A. sono a disposizione degli ospiti un soggiorno lettura ricevimento parenti e n. 1 terrazzino.

Reparto R.A. (Auto e parzialmente autosufficienti) posta al piano secondo è composta da n. 10 camere a due letti con bagno.

Il nucleo è dotato di due sale soggiorno.

Reparto R.A.A. (Autosufficienti) posta al secondo piano dell'immobile "Zuccotti" è composta da n. 4

camera ad un letto e n. 3 camere a due letti, dotate tutte di bagno e una sala soggiorno.

Le R.S.A. sono dotate in tutto di quattro "Bagni Assistiti", con vasca-doccia e/o vasca a sollevamento idraulico, mentre è ubicato nella R.A. un ulteriore Bagno assistito. Tutte le camere sono dotate di dispositivo di chiamata. Ogni letto (a movimentazione elettrica e/o meccanica) è dotato di guardaroba individuale e di comodino, poltrona e tavolino.

E' inoltre possibile installare un televisore.

Sono altresì a disposizione degli Ospiti un giardino/area verde interno, ombreggiata e protetta su tutto il perimetro ed il locale per il culto (Cappella al piano terreno).

STANDARD DI QUALITA'

La Residenza Don Garneri, ai sensi del titolo II del D.P.C.M. 27 gennaio 1994 e s.m.i., ha deciso di rispettare uno standard di qualità generale e specifico tenendo conto dei fattori che lo determinano.

STANDARD DI QUALITA' GENERALI

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle operazioni rese. Essi possono essere verificati solo alla luce della globalità delle prestazioni.

Lavoro per progetti individualizzati.

Lavorare per progetti impegna tutta l'organizzazione a lavorare sugli "Obiettivi e sui risultati" e non sulla "Prestazione".

Si parte dalla rilevazione dei bisogni degli anziani (situazione fisica, psicologica e relazionale). Dopo la fase valutativa interna alla struttura, si definisce un progetto operativo (P.A.I.) finalizzata ad un risultato preciso al fine di prevenire, rallentare o impedire il decadimento funzionale degli ospiti.

Si procede, infine, con cadenza prestabilita, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si può, eventualmente, ridefinire o riprogrammare un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali che sono parte dell'organizzazione devono integrare e coordinare il loro lavoro per ottenere, come risultato finale, la salute degli Ospiti.

Ogni intervento, comportamento e attenzione degli operatori è finalizzato al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana.

SERVIZI SPECIFICI OFFERTI

● VITTO

Il servizio di cucina per maggiore funzionalità è centralizzato al piano terreno. Nuclei residenziali sono collocate "cucine/tisanerie di piano" ed angoli cottura nei vari refettori dotati di erogatori di acqua (naturale e/o frizzante) erogatori per la prima colazione e per anziani "disfagici" onde permettere una gestione più diretta e veloce nella distribuzione del cibo e delle bevande.

Sono previsti due menù uno invernale ed uno estivo con rotazione quadri-settimanale. Il menù, aggiornato in relazione alle stagioni, approvato dal S.I.A.N. dell'A.S.L. competente per territorio ed è collocato in visione nella sala ristorante e nei refettori di nucleo. Il menù, oltre ad un primo, un secondo con contorno, frutta e/o dolce, acqua e vino, prevede la possibilità di alternativa (restando tra le tipologie autorizzate dall'ASL). A tal fine viene dato all'Ospite la possibilità di

scelta tra due alternative per il pasto del giorno successivo. Sono altresì somministrate, per particolari esigenze, diete personalizzate.

Il servizio di ristorazione viene effettuato nelle quattro sale da pranzo presenti nei nuclei della R.S.A. (al piano primo) e nella Sala Ristorante collocata al piano terreno per gli Ospiti della R.A. e R.A.A. con il seguente orario:

- R.S.A. pranzo ore 12,00 cena ore 18,00

- R.A. e R.A.A. pranzo ore 12,15 cena ore 18,30

Per gli Ospiti è prevista anche la merenda tutti i giorni alle ore 15:30 circa.

La prima colazione viene servita nei refettori di piano alle ore 08:00

Al piano terra, adiacente alla Sala Ristorante, in un locale arredato con sedie e tavolini, sono collocati un distributore automatico di bevande calde ed uno di bibite, in funzione 24 ore su 24.

● ASSISTENZA MEDICA

I medici di Medicina Generali sono i responsabili dell'assistenza medica degli Ospiti e svolgono visite settimanali e/o su chiamata da parte del personale.

● DIREZIONE SANITARIA

La struttura è dotata di un Direttore Sanitario libero professionista a cui compete la responsabilità igienico sanitaria della struttura, i rapporti con i Medici di M.G. e dell'ASL nonché la supervisione dell'assistenza socio-sanitaria erogata e dei servizi alberghieri erogati.

● ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La struttura è dotata di un'assistenza infermieristica diurna continuativa e reperibilità notturna.

La quantità e la qualità minima dei suddetti servizi è stabilita dalle leggi regionali attualmente in vigore ed erogata tutti i giorni della settimana

● ASSISTENZA PSICOLOGICA

La struttura è dotata di uno psicologo che ha l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dell'Ospite, intervenendo non solo direttamente sull'Ospite ma anche sulle relazioni che l'Ospite ha con la famiglia e con gli operatori adattando l'intervento ai diversi contesti ed alle esigenze e dinamiche esistenti in ogni realtà.

● SERVIZIO DI RIABILITAZIONE FISICA

La struttura è dotata del servizio fisioterapico per gli ospiti RSA presente giornalmente dal lunedì al venerdì. La fisioterapia mira al mantenimento e/o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue con l'utilizzo di tecniche ed ausili specifici ed una palestra con strumenti ed attrezzature appropriati.

● ASSISTENZA E CURA DELLA PERSONA

Gli interventi assistenziali vogliono essere globali, continuativi e personalizzati, diversificati e specifici. Essi cercano così di rispondere al meglio ai bisogni degli Ospiti.

Le figure professionali devono costantemente lavorare in modo unitario e costante in funzione degli obiettivi programmati (prevenzione, cura, mantenimento, recupero, riabilitazione). Solo così il lavoro interdisciplinare potrà utilizzare al meglio i numerosi strumenti di integrazione.

La riabilitazione dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, l'accettazione da parte sua delle limitazioni fisiche, il sostegno per una maggiore autonomia, la massima indipendenza possibile saranno gli obiettivi primari di tutti gli operatori.

La figura dell'Operatore Socio-Sanitario, direttamente e continuamente a contatto con gli Ospiti, rappresenta il perno dell'assistenza erogata dalla Fondazione. Essa si occupa della soddisfazione dei bisogni primari degli Ospiti (igiene, alimentazione, sonno, deambulazione, necessità fisiologiche, ecc...) e li aiuta psicologicamente a sentirsi a suo agio nella struttura.

L'Assistente socio-sanitario è un operatore professionalmente preparato per lavorare in una logica di progetto individuale di assistenza che garantisca un'idonea gestione quotidiana del singolo Ospite.

Tale progetto individuale viene definito coinvolgendo tutte le figure professionali presenti ed individua l'obiettivo da raggiungere. Di tale progetto i familiari e l'ospite stesso vengono tenuti informati e ove possibile coinvolti.

● ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Al fine di recuperare il decadimento psico-fisico è a disposizione degli Ospiti il servizio di animazione. Questo servizio, in accordo con la Direzione, svolgerà diverse attività quali: attività culturali, ludiche, escursioni ed uscite collettive

che sono organizzate, in quanto parte di specifici progetti di gruppo od individuali. Inoltre, ulteriori attività sono svolte in occasione di particolari ricorrenze oppure qualora si presentino particolari manifestazioni nel territorio.

- **PARRUCCHIERE E BARBIERE**

Il servizio viene fornito da professionisti esterni presenti in struttura settimanalmente.

- **SERVIZIO DI CALLISTA E PEDICURE**

Il servizio viene fornito dalla struttura ed erogato da professionisti esterni con cadenza mensile oppure su richiesta e bisogno dell'Ospite.

- **SERVIZIO DI LAVANDERIA**

La Residenza per Anziani Don Luigi Garneri fornisce agli Ospiti la biancheria letto, biancheria bagno, tovaglie e tovaglioli.

Il servizio di lavaggio e stiratura è garantito da una lavanderia professionale esterna.

Tutti i capi personali degli Ospiti devono essere contrassegnati con un numero di riconoscimento comunicato dalla Residenza e cucito dai familiari prima dell'ingresso in struttura.

- **SERVIZIO DI PULIZIA**

Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti viene svolto giornalmente tutti i giorni della settimana.

- **SERVIZIO DI TRASPORTO OSPITI**

La Residenza non garantisce direttamente il servizio di trasporto degli Ospiti da e verso gli Ospedali per visite / consulenze specialistiche. Tuttavia, la Residenza collabora con il Gruppo dei Volontari del soccorso di Clavesana il quale fornisce automezzi per trasporti in barella o in carrozzina.

- **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Le pratiche religiose per gli Ospiti sono facoltative. Ogni Ospite può farsi assistere dal ministro di culto a cui appartiene. Per gli Ospiti di religione cattolica il servizio è affidato alla Parrocchia di Carrù, che provvede mensilmente alla celebrazione della Messa.

- **CAMERA MORTUARIA**

Al piano terreno con ingresso indipendente da via Garneri, si trova la camera mortuaria, dove

vengono composte le salme, a cura del servizio onoranze funebri scelto dai congiunti.

- **SERVIZIO TELEFONICO**

E' possibile ricevere al n. 0173-75104 telefonate dall'esterno. La segreteria provvederà a dirottare la chiamata sull'apparecchio telefonico del Nucleo in cui è ospitata la persona desiderata. Il personale di assistenza è dotato di un telefono mobile a disposizione degli Ospiti che non possono alzarsi dal letto.

- **SERVIZIO DI RISTORAZIONE OSPITI DIURNI**

E' operante il servizio di ospitalità diurna con accesso al servizio di ristorazione (alle ore 12,15 ed alla ore 18,30) per clienti esterni in situazione di necessità e titolari di pensione.

L'accesso al servizio può anche essere preceduto da relazione del Servizio Sociale e dalla dichiarazione di idoneità rilasciata dal medico curante.

- **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

L'U.R.P., presso l'Ufficio dell'Ente (a sinistra dell'ingresso principale) ha il compito di fornire

informazioni a chi accede o contatta telefonicamente la struttura. L'U.R.P. è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

- **ORARI AL PUBBLICO**

L'orario di accesso delle persone esterne per le visite agli Ospiti è prefissato dalle ore 8,30 alle ore 12,00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 tutti i giorni della settimana. Può tuttavia subire delle modifiche.

Sono favorite uscite presso le famiglie qualora le condizioni dell'Ospite lo consentano.

- **PROPRIETA' DEL CLIENTE**

La struttura residenziale non risponde di perdite, della mancanza e avarie causate da terzi sui beni introdotti dagli Ospiti all'interno della struttura.

Tuttavia è stata introdotta una procedura adeguata per l'identificazione, verifica, protezione e salvaguardia della proprietà dei clienti ed il personale è opportunamente sensibilizzato sul trattamento degli stessi.

● VOLONTARIATO

Nella struttura è inoltre presente un gruppo di volontari, iscritti ad una adeguata associazione di volontariato, i quali partecipano alle attività di animazione ed aiutano gli Ospiti nei piccoli bisogni quotidiani.

Annualmente vengono eseguiti corsi di formazione mirati per i volontari.

MODALITA' DI INSERIMENTO

● AMMISSIONE IN R.A.A. ED R.A..

Hanno precedenza all'ingresso, compatibilmente con la disponibilità dei posti, i cittadini residenti nel Comune di Carrù, nei Comuni componenti il sub-distretto di Carrù e nei Comuni limitrofi.

La domanda di ammissione, su apposito modulo disponibile presso la segreteria., deve essere corredata da:

- *Certificato medico (su modulo fornito dall'Ente) attestante le condizioni di autosufficienza psichica e fisica;*
- *Copia fotostatica di un documento di riconoscimento e copia Tessera Sanitaria;*

- *Autorizzazione al trattamento dei dati personali;*
- *Dichiarazione del nucleo parentale, ai sensi degli art.433 e seguenti del Codice Civile.*

Per gli ingressi sarà rispettato l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

Casi particolari di bisogno saranno valutati dalla Direzione

Possono presentare domanda coloro che:

- *hanno bisogno di ricovero a tempo pieno e per un periodo di tempo determinato o indeterminato;*
- *possono provvedere da soli o con un minimo di aiuto alla propria igiene personale, agli spostamenti, alla propria alimentazione ed alla attività fisiologiche;*
- *non hanno bisogno di cure di tipo sanitario e/o ospedaliero;*
- *accettano di convivere con gli altri;*
- *sono previste maggiorazioni economiche per prestazioni socio sanitarie aggiuntive ben definite nei casi di momentanea non autosufficienza o in attesa che si liberi un posto letto nel nucleo per non autosufficienti.*

- **AMMISSIONE IN R.S.A.**

La domanda di ammissione, su apposito modulo disponibile presso la segreteria e deve essere corredata da:

- *Scheda di valutazione sociale redatta dal servizio Sociale;*
- *Estratto di scheda sanitaria a cura del medico curante;*
- *Autocertificazione;*
- *Sintesi valutativa socio-sanitaria redatta dalla Unità Valutativa Geriatrica (U.V.G.);*
- *In presenza di indizi di particolari problematiche, l'U.V.G. può chiedere ulteriore certificazione tesa ad accertare le condizioni dell'utente.*

Per gli Ospiti già inseriti nella Residenza Assistenziale divenuti ormai non autosufficienti e non più in grado di recarsi personalmente presso gli uffici del Servizio Sociale per presentare domanda di Convenzionamento con l'ASL, il familiare responsabile e/o care giver si adopererà a contattare direttamente gli operatori del Consorzio socio assistenziale di competenza per inoltrare pratiche di contributi economici.

I criteri preferenziali per l'ammissione nella R.S.A. sono definiti da un protocollo di competenza dell'U.V.G. e dei Servizi Sociali competenti per territorio.

- **RICOVERI TEMPORANEI DI SOLLIEVO**

Si tratta di inserimenti di anziani autosufficienti o non autosufficienti per brevi periodi programmati a seconda le necessità della famiglia o dell'anziano stesso, subordinati alla disponibilità dei posti presso la Residenza per Anziani Don Luigi Garneri.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA E PROCEDURE DI INGRESSO

Al momento dell'ingresso devono essere consegnati, oltre ai dati anagrafici dell'Ospite, i seguenti documenti per formalizzare la domanda:

- *Contratto di ingresso (sottoscritto dall'ospite e/o dai familiari che richiedono l'ospitalità nella struttura) su modulo fornito dalla Residenza Don Garneri;*
- *Tessera sanitaria;*
- *Eventuale esenzione sanitaria;*
- *Carta di identità o copia fotostatica;*

- *Codice fiscale o copia fotostatica;*
- *Certificato medico, rilasciato dal medico curante, attestante le condizioni di autosufficienza psichica e fisica, e l'idoneità alla vita di comunità (solo per gli Ospiti autosufficienti della R.A. e R.A.A.);*
- *Verbale dell'U.V.G. attestante l'inserimento nella lista di attesa per l'ingresso in R.A.F./R.S.A. (solo per gli Ospiti non autosufficienti);*
- *Terapia scritta dal medico curante assunta dall'Ospite;*
- *Altra eventuale documentazione sanitaria (esami ematici, radiografie, ecc...);*
- *Recapito e numero telefonico dei famigliari di riferimento;*
- *Lettera dell'A.S.L. attestante l'eventuale concessione in prestito d'uso di ausili (sedia, materasso, cuscino, ecc...).*

Nel momento in cui si rende disponibile un posto letto, la Residenza Don Garneri informa telefonicamente il richiedente individuato od il familiare di riferimento, il quale è tenuto a comunicare l'accettazione del posto nei termini che gli sono indicati.

Per gli ingressi in R.S.A. il richiedente è informato direttamente dai Servizi Socio Assistenziali, che hanno accertato la non autosufficienza ed hanno seguito la pratica di richiesta di inserimento.

L'ingresso nella struttura può essere differito in caso di ricovero ospedaliero o per altro comprovato impedimento. In questi casi l'onere economico è a carico dell'ospite in quanto la struttura rimane a sua totale e completa disponibilità.

TUTELA DELLA PRIVACY

Al momento dell'ingresso, viene consegnata l'informativa ex-art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679 per il trattamento dei dati sensibili "Codice in materia di protezione dei dati sensibili" - Privacy, la quale viene sottoscritta dall'interessato o da chi ne fa le veci per il consenso al trattamento di dati personali e sensibili.

Viene anche consegnata e fatta sottoscrivere l'autorizzazione all'utilizzo della propria immagine.

RETTA DI OSPITALITA'

- **RETTA**

L'Ospite è tenuto al pagamento della retta mensile stabilita annualmente con deliberazione del CdA della residenza per Anziani Don Luigi Garneri.

Nella R.A. e R.A.A. sono praticate differenti importi di rette in relazione alla tipologia della camera (ad uno, a due letti, ecc...).

Nella R.S.A. la retta, preventivamente comunicata e convalidata dall'A.S.L. e dai Servizi Sociali, dipende dal grado di "Intensità" della non autosufficienza riconosciuta dall'Unità Valutativa Geriatrica e si suddivide principalmente in "Media, Medio Alta ed Alta intensità sanitaria".

La retta deve essere corrisposta entro i primi cinque giorni del mese in corso, esclusivamente sul conto bancario intestato alla Residenza per Anziani Don Luigi Garneri.

Qualora l'Ospite lasci volontariamente la struttura deve dare un preavviso di 15 giorni con regolare pagamento della retta.

Nel caso di decesso dell'Ospite in regime privato e non integrato dall'Ente gestore dei servizi socio assistenziali, verrà invece conteggiata in decadi (dall'1 al 10, dall'11 al 20 e dal 21 al 30) con il rimborso, a richiesta degli eredi, della quota retta in eccesso.

● PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA E PRESTAZIONI A PAGAMENTO

A. Prestazioni comprese nella quota sanitaria

- Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica in quanto garantite dalla ASL;

- I farmaci, ad esclusione di quelli di fascia C, sono erogati direttamente dall'ASL in base a ricette dei Medici di Medicina Generale. I farmaci di fascia C sono a carico dell'utente;

- I pannoloni rientrano tra i presidi forniti agli aventi diritto dal Servizio Sanitario Regionale;

- I trasferimenti in ambulanza per prestazioni diagnostiche, specialistiche e dimissioni ospedaliere sono a carico dell'utente mentre per i ricoveri d'urgenza, nei limiti della normativa fissata, sono garantiti dal Servizio Sanitario Regionale.

B. Prestazioni a pagamento accessorio

La retta non comprende:

- le spese telefoniche;

- le spese di trasporto per esigenze personali e sanitarie non comprese nel Servizio Sanitario Regionale;
- le visite specialistiche a pagamento private non riconosciute dal SSN;
- l'assistenza diurna e notturna in caso di degenza in ospedale;
- le spese per pratiche amministrative (carta identità, pratica accompagnamento);
- la fornitura di toilette personale (dentifricio, pasta per dentiera, profumi);
- le spese per l'acquisto di capi di abbigliamento o calzature;
- le spese funerari in caso di decesso;
- le spese per riparazioni protesi o ausili;
- la lavanderia di capi personali particolarmente delicati e capi pesanti.

Le tariffe delle spese suddette sono liquidate direttamente dagli ospiti e/o famigliari agli enti che erogano il servizio.

MISSION E POLITICA PER LA QUALITA'

La Missione della Residenza per Anziani Don Luigi Garneri vuole garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno. Considera i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali dell'Ospite e li affronta con un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede la Residenza Don Garneri impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente. Tale tipo di approccio ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione "per mansioni" caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di "obiettivi e risultati";

- *perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;*

- *garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale. Questo in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;*

- *collaborare per una maggior apertura del territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda A.S.L., il Comune ed il C.S.S.M., promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione. Tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;*

- *razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio*

che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio;

- *definire indicatori chiave di prestazione per valutare l'efficacia del sistema qualità di tutti i servizi erogati ed individuare i miglioramenti che possono essere apportati all'organizzazione;*

- *riesaminare periodicamente da parte dell'Amministrazione con la collaborazione del R.G.Q. l'efficacia del sistema ed il grado di raggiungimento degli obiettivi espressi nella politica per la qualità.*

Tale tipologia interventistica 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 ed un recupero ottimale del cliente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

SERVIZIO <<ASCOLTO DEL CLIENTE>>

Obiettivo della residenza per Anziani Don Luigi Garneri è quello di rendere la permanenza del cliente presso le strutture residenziali il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito presso l'ufficio della Direzione (Dir) il servizio <<Ascolto del Cliente>>, grazie al quale è possibile effettuare suggerimenti in relazione ai servizi erogati e presentare reclami o segnalazioni di disservizio.

I famigliari, o anche persone esterne, possono esporre i propri suggerimenti, reclami o segnalazioni per iscritto - e inserirli nelle apposite cassettoni portalettere od effettuare la segnalazione direttamente alla Direzione della Struttura.

Sarà cura della Direzione, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 15 giorni dalla data di acquisizione al protocollo.

I suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i nostri servizi alle aspettative del cliente.