



FONDAZIONE DEI SANTI
LORENZO E TEOBALDO

La Residenza

CASA DI CURA PRIVATA
RECUPERO E
RIEDUCAZIONE FUNZIONALE
SOGGIORNO PER ANZIANI

CARTA DEI SERVIZI Casa di Cura

FONDAZIONE DEI SANTI
LORENZO E TEOBALDO

Il Tuo aiuto è prezioso

**Dona il tuo
5x1000**

inserisci il nostro
codice fiscale
nell'apposito riquadro
della tua dichiarazione
dei redditi

C.F. 90056400048

AVVERTENZE: L'operatore della casa di cura, in qualità di beneficiario dell'8 per mille dell'IRPEF, deve essere iscritto al Registro delle Imprese e deve essere iscritto al Registro delle Imprese e deve essere iscritto al Registro delle Imprese e deve essere iscritto al Registro delle Imprese.

B E N V E N U T O

Gentile Ospite,

nel darLe il benvenuto nella Casa di Cura “La Residenza” con l’augurio di una pronta guarigione, Le offriamo alcune informazioni che potranno essere utili per il periodo di permanenza presso la nostra struttura.

Il documento che sta leggendo è la “CARTA DEI SERVIZI”. Si tratta di un semplice strumento che permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi che Le vengono messi a disposizione, la loro dislocazione oltre a tutta una serie di notizie in ordine alla sicurezza e a norme comportamentali.

La invitiamo ad offrirci i Suoi graditi consigli, compilando il questionario che Le verrà consegnato presentando eventuali osservazioni e anche reclami, attraverso l’apposito modulo, che ci impegneremo ad esaminare con la dovuta attenzione.

Rimaniamo a Sua disposizione per ogni chiarimento e La ringraziamo sin d’ora per aver scelto la nostra struttura, con l’augurio di rispondere da parte nostra al meglio ai Suoi bisogni ed aspettative.

La Direzione

INDICE GENERALE

PRESENTAZIONE.....	4
CENNI STORICI.....	5
ORGANIZZAZIONE.....	6
POLITICA DELLA QUALITÀ.....	7
COME RAGGIUNGERCI.....	9
DEGENZA E CURA.....	10
Informazioni.....	10
La prenotazione del ricovero.....	11
Cosa mettere in valigia.....	11
Il giorno del ricovero.....	12
Attività di degenza e cura.....	12
Coinvolgimento del paziente nel percorso di cura.....	13
La Terapia Occupazionale.....	13
Comunicazione esterna.....	14
La dimissione.....	14
Ingresso visitatori.....	15
Permessi di uscita.....	15
Assistenza religiosa.....	15
Pasti.....	16
Cura della persona.....	16
Rispetto della quiete e riposo.....	16
Uso dei telefoni cellulari.....	16
Mance e regali.....	17
Oggetti di valore e personali.....	17
Servizi utili.....	17
Divieto di fumo.....	19
Divieto di introdurre animali.....	19
GLI OPERATORI DELLA CASA DI CURA.....	19
Direttore Generale.....	19
Direttore Sanitario.....	19
Medico Responsabile di Raggruppamento.....	20
Medici.....	20
Caposala.....	20
Infermieri.....	20
Operatori Socio Sanitari.....	20
Personale Ausiliario.....	20
Operatori Sanitari dell'area riabilitativa.....	21
Neuropsicologo.....	21
Altro personale.....	21
DEFINIZIONE DEI LIVELLI QUALITATIVI DEL SERVIZIO.....	21
SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	26

PRESENTAZIONE

La “Fondazione dei Santi Lorenzo e Teobaldo” è un ente autonomo – senza scopo di lucro – con finalità di religione, avente personalità giuridica canonica pubblica, istituita con decreto del Vescovo della Diocesi di Alba, S.E. Mons. Marco Brunetti.

La Fondazione ha lo scopo di promuovere, organizzare, sostenere l'attività pastorale, con particolare riguardo al coordinamento degli interessi apostolici della Diocesi di Alba nel campo della pastorale della salute e del sostegno, dell'assistenza e della cura delle persone e in particolare del clero. Fornisce alle persone fragili, agli anziani, ai malati, ai disabili e in particolare ai sacerdoti anziani, malati e/o inabili della Diocesi di Alba tutti i mezzi necessari, o comunque utili, perché possano trascorrere dignitosamente la loro vita.

“La Residenza” è una Casa di Cura Privata che eroga prestazioni di Recupero e Rieducazione Funzionale (R.R.F) in regime di ricovero fin dal settembre 1975; dal gennaio 1976 opera in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, svolgendo attività di riabilitazione motoria e neuromotoria. Dal 14 settembre 2006 la struttura ha ottenuto l'Accreditamento presso la Regione Piemonte in Fascia A, per un totale di 100 posti letto.

Il servizio di R.R.F. comprende attività di:

- RIABILITAZIONE INTENSIVA (II livello) che si colloca nell'immediata post-acuzie della malattia, quando l'intervento riabilitativo può positivamente influenzare i processi biologici che sottendono il recupero;
- RIABILITAZIONE ESTENSIVA (I livello) che si colloca nel completamento del processo di recupero o nel mantenimento e/o prevenzione del degrado del recupero motorio e funzionale acquisito.

L'assistenza comprende:

- assistenza medica, atti e procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative finalizzate al recupero e alla rieducazione funzionale del paziente degente e compatibili con il livello di dotazione tecnologica della struttura;
 - interventi di soccorso nei confronti di pazienti degenti in situazioni di urgenza ed emergenza medica con eventuale trasferimento in ospedale;
 - assistenza infermieristica e tutelare;
 - trattamento alberghiero, nel rispetto delle esigenze sanitarie;
 - assistenza religiosa.
- “La Residenza” offre, in aggiunta, servizi privati tra i quali attività di riabilitazione motoria e neuromotoria in regime privatistico.

La posizione dominante della struttura, nel cuore delle Langhe, consente di spaziare dall'ampio orizzonte delle colline circostanti alla corona delle Alpi, con ai piedi le luci di Alba.

CENNI STORICI

“La Residenza” è stata pensata e voluta con tenacia e cuore generoso dal Can. Mario Battaglino, giunto come parroco a Rodello nell’anno 1958. La personale sensibilità maturata nel solco del “Cattolicesimo Sociale”, presente in modo marcato nella Diocesi di Alba, è servita da stimolo per unire alla pastorale tradizionale una lettura attenta delle condizioni sociali degli anziani e la ricerca di risposte concrete e possibili.

Un gruppo di collaboratori competente e motivato ha sostenuto lo sviluppo dell’opera. Il problema di reperire i mezzi è stato riposto nelle mani della Provvidenza ed affidato all’Immacolata, titolare della Chiesa sovrastante “La Residenza”. Non si poteva trovare una migliore fideiussione. I primi scavi dei plinti di fondazione risalgono al 5 dicembre 1967.

Il risultato del lavoro è un complesso residenziale con tre corpi di fabbricati adibiti a Casa di Cura, Soggiorno per Anziani e Servizi comunitari (Cucina, Lavanderia, Depositi vari, Ristorante, Salone principale, ecc.).

Successivamente si è aggiunta una struttura per palestra con uno sviluppo di 1500 mq. su due piani, per offrire quanto di più moderno serve per la riabilitazione.

Il progetto è stato realizzato ed inaugurato in tre momenti successivi: i primi due edifici il 29 giugno 1969 e la Casa di Cura nel 1972; nel 1990 si è successivamente aggiunta una grande struttura specifica per la Riabilitazione, suddivisa in 2 piani fuori terra ed un ampio giardino con percorsi ergonomici e zone di relax sotto le numerose piante del parco.

Nel 2006 la Casa di Cura “La Residenza” è stata definitivamente accreditata dalla Regione Piemonte per le attività di Recupero e Rieducazione Funzionale di 1° e 2° livello. Sono stati completamente ristrutturati nel 2009 i quattro piani di degenza con l’installazione delle più moderne attrezzature sanitarie, la climatizzazione in tutte le 56 camere – con 100 posti letto accreditati – e nelle zone comuni.

ORGANIZZAZIONE

Legale Rappresentante

Direttore Sanitario

Direzione Amministrativa

Responsabile del personale

Responsabile Qualità e Sicurezza

Medico Responsabile di Raggruppamento

Medici Fisiatri Referenti di Unità Funzionale

Medici Referenti di Degenza Clinica

Foniatra

Cardiologo

Neuropsichiatra

Radiologo

Neuropsicologo

Caposala

Coordinatore Riabilitazione

Don Valerio Pennasso

Dr. Paolo Tofanini

Rag. Roberta Bianco

Rag. Enrico Currado

Ing. Livia Andreuzza

Dr. Luca Servetto

Dr.ssa Isabella Eusebio

Dr. Angelo Raimondo

Dr. Mario Vignolo

Dr. Enzo Abrigo

Dr.ssa Enrica Bosco

Dr. Stefano Brusasco

Dr.ssa Josephine Taylor

Dr.ssa Michelini Mara

Dr. G. L. Viglino

Dr. Piero Prandi

Dr. Sergio Farinet

Dott.ssa Laura Zunino

I. Barbara Adriano

I. Daniela Fessia

Ft. Diego Marmo

POLITICA DELLA QUALITÀ

La riabilitazione viene considerata in Medicina come la “terza fase” dell’intervento medico, successiva e complementare agli altri due momenti fondamentali di ordine preventivo e diagnostico. Il termine Riabilitazione, di norma, è usato in Medicina nell’accezione di “restituzione di efficienza”, ma va inteso anche come “reintegrazione attraverso la terapia riabilitativa nel mondo del lavoro o nella società attiva”. Il primo obiettivo della Casa di cura “La Residenza” è quello di eliminare quanto più possibile le invalidità e, ove ciò non sia possibile, di ridurle o alleviarle. Più in particolare i principali obiettivi “curativi” del nostro intervento sono mirati a:

- facilitare e sostenere il reinserimento del paziente nel mondo del lavoro;
- perseguire l’empowerment delle capacità residue dei pazienti;
- fornire alle famiglie dei pazienti adeguato sostegno e supporto nelle attività di proseguimento della cura negli ambienti domestici;
- limitare gli effetti di cronicità particolarmente nei soggetti anziani;
- rappresentare elemento di congiunzione nella rete di supporto medico e socio-familiare;

In questo quadro si inseriscono la missione e la visione aziendale.

Missione

La Casa di Cura “La Residenza” è una struttura sanitaria privata accreditata, la cui missione consiste nell’offrire risposte adeguate ai bisogni riabilitativi dei cittadini mediante l’erogazione di prestazioni riabilitative, cliniche ed assistenziali, rese in regime di ricovero, volte alla riduzione delle condizioni di invalidità e inabilità dei pazienti. L’impegno della Casa di cura è quello di accogliere il paziente come persona nella sua integrità e costruire, per lui, un percorso riabilitativo adatto alle sue esigenze di salute, al suo modo di essere, ottenendo, quale risultato finale, il miglioramento della qualità della vita e, ove possibile, il reinserimento negli usi e nelle abitudini domiciliari, e, più in generale, nel contesto sociale.

L’attività della struttura è inserita nel contesto del SSN ed è integrata con il servizio pubblico in modo da offrire ai pazienti, residenti nella Regione Piemonte e a quelli provenienti da altre Regioni d’Italia, prestazioni riabilitative di ottimo livello ed assistenza di qualità, con caratteristiche ambientali di buon comfort alberghiero.

Visione

La Casa di Cura “La Residenza” è una struttura sanitaria che ha l’obiettivo di produrre salute e benessere per il paziente e i suoi familiari. Questo obiettivo è perseguito mediante un investimento continuo in: cultura, sviluppo della tipologia delle attività, dotazioni strutturali e tecnologiche, capacità di innovazione organizzativa.

Investire in cultura significa investire sullo sviluppo della professionalità per garantire livelli di assistenza di ottimo livello. Sviluppare la tipologia di attività, l’innovazione e l’organizzazione significa investire su un’attività di alta specializzazione, in grado di integrarsi con le esigenze del territorio attraverso una tecnologia sanitaria all’avanguardia al servizio degli operatori, del paziente e del “sistema salute regionale”. Significa investire su accoglienza e comfort per i pazienti e visitatori, sul continuo adattamento

dell'organizzazione a percorsi assistenziali di eccellenza, sul miglioramento continuo della qualità e sulla creazione di un ambiente di lavoro sicuro, partecipato ed attrattivo.

Valori aziendali

Per perseguire gli obiettivi sopra indicati la Direzione Generale si ispira ai seguenti valori/principi:

- Centralità del paziente, per soddisfarne le esigenze e mirare a superarne le stesse aspettative.
- Riabilitazione neuromotoria, orientata al massimo recupero possibile delle funzioni lese e a consentire alla persona disabile, una volta dimessa, la migliore qualità di vita e il reinserimento psico-sociale nella società.
- Approccio multidisciplinare al paziente, il coinvolgimento di molteplici figure contribuisce alla continua ricerca della completezza del percorso riabilitativo del paziente.
- Efficienza, intesa quale razionale utilizzo delle risorse disponibili.
- Efficacia, intesa quale raggiungimento degli obiettivi prefissati, in particolare per quelli definiti nel progetto riabilitativo.
- Formazione ed informazione, per garantire un aggiornamento continuo delle competenze del personale operante, attraverso la composizione di gruppi di studio e la partecipazione degli operatori a corsi di formazione interni o esterni.
- Integrazione territoriale e sociale, con la ricerca e l'approfondimento di relazioni durature e dinamiche con gli enti di riferimento sul territorio in ambito sanitario e sociale, per garantire la continuità nelle cure al paziente.
- Comunicazione efficace, quale strumento determinante sia nell'attuazione degli interventi di educazione e promozione della salute sia per consentire la corretta visibilità delle proprie azioni;
- Trasparenza, per garantire all'utenza il pieno accesso ai servizi offerti, nel rispetto dei diritti riconosciuti e degli standard definiti dalla Direzione.
- Coinvolgimento del personale, in ogni ambito a seconda della competenza, poiché costituisce l'essenza dell'organizzazione.
- Gestione delle attività tramite il Sistema Qualità che prevede la preventiva identificazione e correlazione dei processi aziendali.
- Miglioramento continuo delle competenze tecnico professionali, dei servizi erogati, del grado di soddisfazione degli utenti, obiettivo permanente della struttura.
- Decisioni basate su dati oggettivi e indicatori, in quanto è migliorabile ciò che è misurabile.

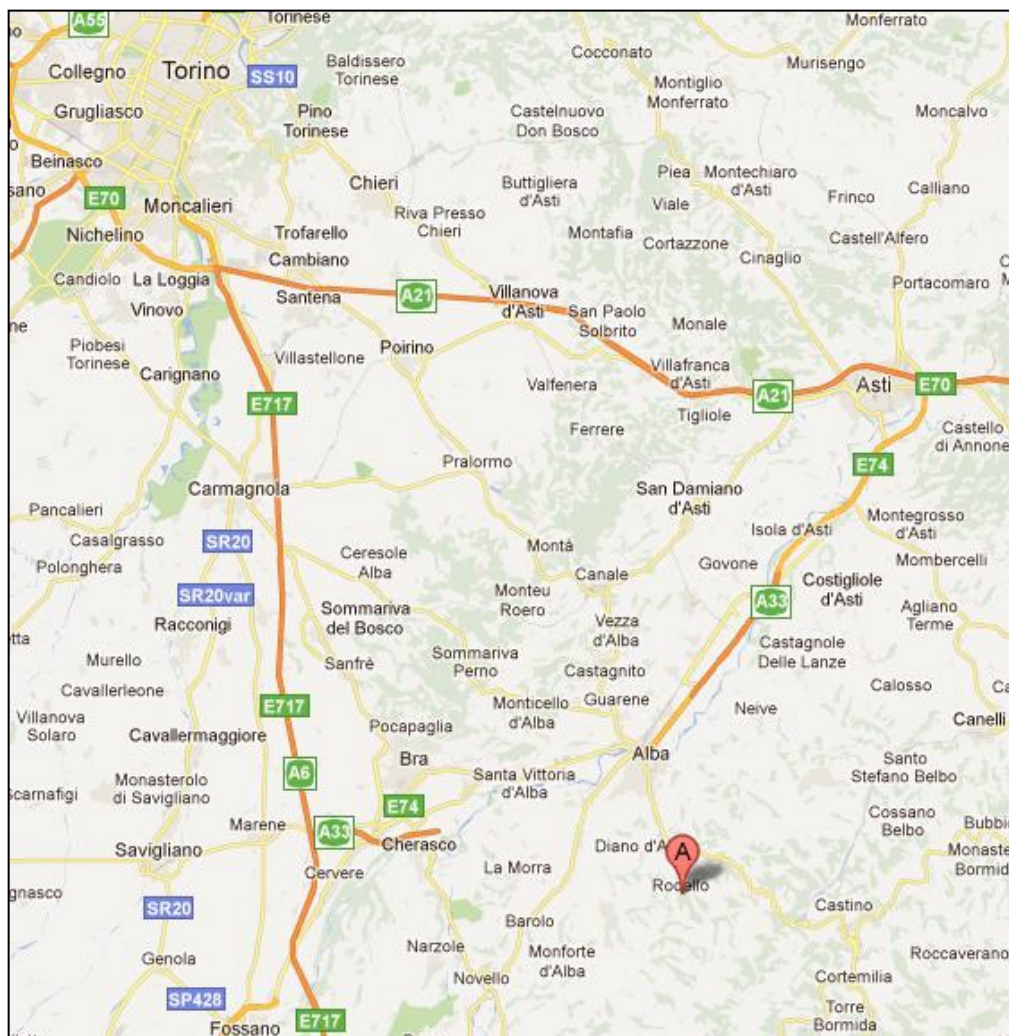
COME RAGGIUNGERCI

AUTOSTRADA A21 (Torino – Piacenza – Brescia)

- Uscita Asti-Est (direzione Alba)
- Alba (direzione Cortemilia)
- Rodello

AUTOSTRADA A6 (Torino - Savona)

- Uscita Marene (direzione Alba)
- Alba (direzione Cortemilia)
- Rodello



MEZZI PUBBLICI

Per raggiungere la struttura con i mezzi pubblici si può usufruire della linea autobus. Gli orari aggiornati possono essere visionati presso la Reception della Casa di Cura.

DEGENZA E CURA

Informazioni

Per tutti gli aspetti organizzativi e per qualsiasi informazione occorre contattare:

UFFICIO ACCETTAZIONE

Sig.ra Gabriella Fede
Sig.ra Anna Passavanti

Orari

Dal lunedì al venerdì
08.00 - 15.30

Sabato e domenica chiuso

Telefono 0173.617175
Fax 0173.617118
e-mail: accettazione@fondazioneanlorenzo.it
pec: accettazione.laresidenza@pec.it
www.fondazioneanlorenzo.it

Per pagamenti, servizi amministrativi ed informazioni sulle modalità di pagamento, rivolgersi a:

UFFICIO AMMINISTRATIVO

Sig.ra Alice Anolli
Sig.ra Graziella Grasso

Orari

Dal lunedì al venerdì
08.00 - 15.00

Sabato e domenica chiuso

Telefono 0173.617175
Fax 0173.617118
e-mail: amministrazione@fondazioneanlorenzo.it
pec: fondazioneanlorenzo@legalmail.it

La prenotazione del ricovero

Nello spirito della libertà di scelta, il cittadino che intende ricevere cure riabilitative presso questa Casa di Cura può effettuare la prenotazione della degenza tramite le seguenti modalità:

- se ricoverato presso un reparto ospedaliero (es. Ortopedia, Medicina, Neurologia, Chirurgia, ecc.) deve rivolgersi al Medico o alla Caposala che provvederanno a programmare il ricovero presso la nostra struttura mediante l'invio della Proposta di percorso riabilitativo individuale;
- se non ricoverati presso un reparto ospedaliero (es. paziente presso il proprio domicilio o struttura sociosanitaria), in caso di paziente residente nella regione Piemonte, è necessaria la "Proposta di percorso riabilitativo individuale" rilasciata dal Fisiatra e successivamente l'impegnativa per il ricovero compilata dal Medico di Base. Il tutto va consegnato all'Ufficio Accettazione, allegando copia di documentazione clinica utile alla valutazione del caso.
- se non ricoverati presso un reparto ospedaliero (es. paziente presso il proprio domicilio o struttura sociosanitaria), in caso di paziente non residente nella regione Piemonte, è necessaria la "Proposta di ricovero" (questa può essere richiesta all'Ufficio Accettazione o scaricata dal sito internet della Casa di Cura) e successivamente l'impegnativa, entrambe compilate dal Medico di Base. Il tutto va consegnato all'Ufficio Accettazione, allegando copia di documentazione clinica utile alla valutazione del caso.

Dopo la presentazione della domanda, l'interessato può contattare telefonicamente l'Ufficio Accettazione per conoscere l'esito della valutazione.

Le richieste di ricovero sono valutate dai Medici Fisiatri e dal Medico Responsabile della Casa di Cura il quale potrà contattare i Medici che hanno compilato la proposta per delucidazioni e chiarimenti. È facoltà della Casa di Cura verificare le indicazioni al ricovero ed eventualmente non accettare le proposte di ricovero se non ricorrono condizioni di intervento riabilitativo.

Le richieste di ricovero accolte sono inserite nelle apposite liste di attesa.

La data del ricovero programmata sarà comunicata agli interessati dall'Ufficio Accettazione.

Tutti gli oneri della degenza sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Cosa mettere in valigia

La invitiamo a dotarsi di materiale per l'igiene personale, indumenti adatti alla permanenza nei reparti di degenza e all'attività riabilitativa da svolgere nei locali della Casa di Cura.

Nel caso sia presente prescrizione medica per l'utilizzo di calze antitrombo, il paziente dovrà provvedere in merito. Qualora, per circostanze di tempo, ciò non sia immediatamente possibile, le calze antitrombo verranno temporaneamente fornite dalla struttura.

Un elenco dettagliato del materiale che Le potrà occorrere può essere richiesto presso l'Ufficio Accettazione o scaricato dal sito internet della Casa di Cura.

La invitiamo inoltre a portare con sé la documentazione clinica in suo possesso (cartelle cliniche, radiografie, analisi, prescrizioni di terapie effettuate ed altri accertamenti diagnostici già eseguiti, ecc).

Le consigliamo di non portare oggetti di valore (gioielli, grosse somme di denaro, ecc.) e di non lasciare incustoditi valori, telefoni cellulari, borse e portafogli: la Casa di Cura non si assume la responsabilità di eventuali furti e smarrimenti.

Il giorno del ricovero

Il paziente dovrà presentarsi presso la Reception della Casa di Cura nel giorno e nell'orario comunicato in fase di prenotazione (preferibilmente accompagnato da un familiare).

Occorre presentare, per l'identificazione e la registrazione, la seguente documentazione al personale dell'Ufficio Accettazione:

- Documento di riconoscimento in corso di validità (carta d'identità, patente, ecc);
- Tessera Sanitaria;
- Impegnativa di Ricovero
 - Trasferimento ospedaliero:
originale della Proposta di percorso riabilitativo individuale compilato dal reparto di provenienza e vidimato dalla Direzione Sanitaria.
 - Dal domicilio o con struttura socio-sanitaria:
Impegnativa del Medico di Base (formulario S.S.N.) e originale della "Proposta di percorso riabilitativo individuale" e/o proposta di ricovero (a seconda della residenza).

Conclusa l'accettazione, il paziente sarà indirizzato al reparto di degenza ed affidato al personale medico ed infermieristico.

Attività di degenza e cura

L'organizzazione dell'attività riabilitativa comprende la presa in carico del paziente da parte del team interprofessionale coordinato dal Medico specialista Fisiatra. Tale team si occupa inoltre dell'elaborazione del Progetto Riabilitativo tenendo conto, nella formulazione degli obiettivi, delle aspettative del paziente.

Tale progetto prevede, qualora possibile, il coinvolgimento della famiglia e delle strutture del territorio di provenienza dell'assistito.

Il percorso riabilitativo sarà seguito dal Medico Responsabile e di norma secondo le seguenti modalità:

- visita fisiatrica all'ingresso;
- periodici controlli fisiatrici per valutare, scegliere e modificare le strategie riabilitative;
- riunione settimanale di tutti gli operatori coinvolti nel processo per valutare le problematiche relative al raggiungimento degli obiettivi riabilitativi.

Il percorso riabilitativo necessario ad ottenere gli obiettivi preposti comprende le seguenti attività: nursing riabilitativo, mobilitazione articolare, rieducazione motoria e neuromotoria, rieducazione funzionale di gruppo, rieducazione logopedica, terapia occupazionale, ecc.

Al paziente è assegnato il personale che si occuperà della sua riabilitazione (Fisioterapisti, Logopedisti, Terapisti Occupazionali) da parte del Medico specialista Fisiatra.

Alle palestre si accede nell'orario concordato con il proprio terapeuta, con tuta e scarpe da ginnastica.

La conclusione del ricovero è preceduta da una verifica circa il raggiungimento degli obiettivi indicati nel Progetto Riabilitativo, da una valutazione del quadro di disabilità residua, da una valutazione della capacità del paziente di gestire tale disabilità e dall'individuazione degli strumenti utili a fronteggiarla dopo il ricovero.

È prevista anche l'eventuale definizione di obiettivi futuri e successive visite di follow-up.

Coinvolgimento del paziente nel percorso di cura

Il paziente, al momento della valutazione medica, riceve adeguate informazioni sul processo di riabilitazione al quale verrà sottoposto durante il ricovero al fine di poter decidere consapevolmente se rilasciare il consenso informato alle cure ed accettare quindi quanto proposto. In particolare al paziente con disabilità motoria minore, il medico consegna il PDTA relativo al percorso riabilitativo specifico, lo illustra e lo condivide con il paziente che provvede a firmarlo per accettazione nel modulo del consenso informato. Detta accettazione viene registrata anche in cartella clinica.

Nel caso di paziente a disabilità motoria/cognitiva/comunicativa complessa, i tutori/amministratori vengono informati dei trattamenti che saranno eseguiti sul paziente mediante la consegna e l'illustrazione del PDTA relativo al percorso riabilitativo specifico. I tutori/amministratori, una volta condiviso il progetto, firmano l'accettazione nel modulo del consenso informato. Detta accettazione viene registrata anche in cartella clinica.

Il medico illustra quindi i tempi, le modalità, gli spazi ed il team di professionisti che seguiranno il paziente in casa di cura ed ai quali, in qualsiasi momento, lo stesso può rivolgersi per chiedere informazioni.

Si individua fin da subito da parte dei medici della unità funzionale un referente in modo da facilitare la trasmissione delle informazioni e il ruolo che dovrà svolgere la famiglia nel percorso riabilitativo del paziente.

Durante il periodo di ricovero sono programmati tre incontri con i famigliari registrati in cartella clinica (dopo circa 15 giorni dal ricovero, a metà del percorso riabilitativo ed in congruo anticipo rispetto alla dimissione) per istruirli nella gestione del proprio congiunto al domicilio ed imparare l'utilizzo degli ausili specifici.

All'atto della dimissione il paziente firma il percorso riabilitativo effettuato e riceve un opuscolo che contiene le informazioni necessarie per la corretta prosecuzione della riabilitazione al domicilio. Il medico dell'equipe che ha seguito il paziente durante il ricovero a circa un mese dalla dimissione contatta il paziente per verificare l'andamento del follow up riabilitativo.

Al momento del ricovero, al fine di prevenire gli errori in terapia in occasione dei trasferimenti dei pazienti, il medico provvede alla riconciliazione della terapia farmacologica, un processo formale che permette, in modo chiaro e completo, di rilevare e conoscere la terapia farmacologica seguita assieme ad altre informazioni relative al paziente e consente al medico prescrittore di valutare con attenzione se proseguirla, variarla o interromperla in toto o in parte. La procedura individua una prima fase (ricognizione) di raccolta di dati che riguardano il paziente e i medicinali assunti ed una seconda fase (riconciliazione) che prevede il confronto tra la terapia seguita e quella che si vuole impostare.

Per permettere al paziente una scelta consapevole del luogo di cura "La Residenza" rende disponibili on line, sul proprio sito internet "<https://www.fondazioneSanLorenzo.it/news-ed-eventi>" i dati riferiti al report annuale sull'efficacia delle prestazioni erogate.

La Terapia Occupazionale

La Casa di Cura "La Residenza" ha istituito, tra le prime in Italia, il servizio di TERAPIA OCCUPAZIONALE.

La terapia occupazionale è la scienza che studia, analizza e promuove l'occupazione, ossia le abilità necessarie alla persona per agire nel suo ambiente e per partecipare in attività soddisfacenti, da un punto di vista personale e rilevanti rispetto al proprio ruolo, alla propria età e alla propria cultura. L'occupazione è il mezzo e il fine per sperimentare e

acquisire competenze, sostenere il desiderio di autonomia, prevenire stati di malattia e facilitare lo sviluppo armonioso della persona

Si occupa, inoltre, dello studio, della confezione ed applicazione di dispositivi ortesici ed ausili vari e dell'addestramento al loro uso. Offre le proprie competenze anche per quanto riguarda le eventuali modificazioni dell'ambiente, permettendo all'individuo di partecipare nuovamente alle attività di vita quotidiana mantenendo e valorizzando quelle capacità che garantiscono l'indipendenza.

Comunicazione esterna

La Casa di Cura "La Residenza" ha allestito una postazione tecnologica finalizzata alla comunicazione a distanza con i parenti dei pazienti.

Questa postazione, utilizzando il software Skype, ha sia lo scopo di coinvolgere i famigliari nella condivisione degli obiettivi raggiunti, sia di permettere al paziente di interagire con la famiglia.

Chi desidera utilizzare la postazione deve prendere appuntamento con il personale medico.

La dimissione

Dal momento in cui viene comunicata la data di dimissione, il paziente è invitato ad avvisare tempestivamente i propri familiari in modo che la partenza possa essere adeguatamente organizzata.

All'atto della dimissione verrà consegnata la seguente documentazione:

- Lettera di dimissione contenente relazione fisiatrica ed internistica.
- Libretto illustrato per la prosecuzione delle attività da eseguirsi a domicilio concordata con le figure professionali di riferimento (Medico, Fisioterapista, Logopedista, Terapista Occupazionale, ecc).
- Eventuali altri referti di visite specialistiche.
- Eventuali copie di esami effettuati durante il ricovero.
- La documentazione di proprietà del paziente se consegnata al momento del ricovero (radiografie, precedenti cartelle cliniche, esami e referti, ecc.).

Per motivi organizzativi si richiede di liberare la camera di degenza al momento del ricevimento della lettera di dimissione.

Se ciò non fosse possibile si prega di avvisare il personale di reparto.

Occorre rivolgersi all'Ufficio Amministrativo per:

- Regolare le spese accessorie sostenute durante la degenza (lavanderia, servizio ristorante, ecc) e per il pagamento per la fotocopia della cartella clinica.

Rivolgersi all'Ufficio Accettazione per:

- Richiedere il certificato di degenza compilato dalla Direzione Sanitaria (per motivi di lavoro, assicurazioni, ecc).
- Richiedere la fotocopia della cartella clinica relativa al proprio ricovero.

I pazienti sono invitati a compilare il questionario di soddisfazione, che verrà consegnato al momento delle dimissioni dalla capo sala, ed a imbucarlo nell'apposita cassetta in prossimità della Reception.

LA VITA IN REPARTO

Ingresso visitatori

ORARIO DI INGRESSO PER LE VISITE DA CONCORDARE CON LE CAPOSALA IN BASE ALLE DISPOSIZIONI DEL DIRETTORE SANITARIO

Durante tale orario sono autorizzate ad entrare contemporaneamente soltanto quattro persone per ogni paziente ricoverato. All'interno dei reparti di degenza non sono ammessi, quali visitatori, i bambini di età inferiore ai dodici anni; a loro è stata dedicata una "area bimbi" presso il salone al secondo piano della palazzina centrale.

I visitatori sono tenuti ad un comportamento che rispetti il bisogno di quiete e tranquillità di tutti gli utenti.

Gli eventuali permessi per visite fuori orario sono rilasciati dal Caposala (su delega della Direzione Sanitaria) per giustificati motivi.

Al di fuori del normale orario di visita ed allo scopo di assicurare al ricoverato un maggior sostegno di carattere morale e fisico, la Direzione Sanitaria può concedere che il paziente goda della continua presenza di un accompagnatore.

Il paziente, oltre a ricevere i propri visitatori in camera, ha la possibilità di intrattenersi con loro presso i saloni al secondo e al terzo piano della palazzina centrale oppure presso l'ampio parco accessibile al piano zero (presso la palestra), a cui possono accedere anche i bambini al di sotto dei 12 anni.

Permessi di uscita

I permessi di uscita, giornalieri e non superiori alle 12 ore, sono concessi dal Direttore Sanitario, a seguito della relativa indicazione in cartella clinica, con l'obiettivo di preparare il reinserimento domiciliare del paziente, permettendogli di rapportarsi al suo ambiente e di sperimentare per gradi tutto quello che faciliterà il suo rientro definitivo: ausili, attrezzature e assistenza familiare. I permessi di uscita sono rilasciati ai soli pazienti dotati di ausili propri e idonei.

L'autorizzazione all'uscita del paziente anche solo presso l'area di parcheggio antistante all'ingresso della struttura (comunque rimanendo all'interno del perimetro dell'Ente) deve essere richiesta alla Caposala ed è rilasciata dal personale medico della Casa di Cura.

Assistenza religiosa

La Casa di Cura assicura la piena libertà di culto.

Per i pazienti di fede cattolica, la Santa Messa è celebrata presso la Cappella (al primo piano, palazzina centrale) con il seguente orario:

- dal lunedì al sabato ore 17.00
- domenica e festivi ore 10.00

È possibile seguire la funzione in tutte le camere di degenza via audio.

Il Sacerdote è a disposizione per offrire, a chi lo desidera, i servizi del Ministero Sacerdotale.

I pazienti appartenenti ad altre confessioni religiose possono rivolgersi ai propri ministri di culto facendo riferimento al Caposala.

Le limitazioni rispetto al cibo per motivi religiosi devono essere comunicate all'arrivo in reparto per poter essere rispettate.

P a s t i

L'orario per la distribuzione dei pasti è il seguente:

- colazione ore 07.00
- pranzo ore 11.30
- cena ore 18.00

A tutela e garanzia della salute dei ricoverati è vietato introdurre dall'esterno e somministrare ai pazienti alimenti e bevande.

Presso il locale palestra, presso la Reception nella palazzina centrale e nel soggiorno sito al terzo piano sono presenti distributori di snack e di bevande calde e fredde.

Il servizio di Logopedia gestisce la somministrazione di diete di consistenza modificata per i pazienti con disturbi della deglutizione.

A tal fine è indispensabile la stretta collaborazione con il personale della cucina interna, che elabora ricette idonee al fabbisogno nutrizionale e all'alimentazione in sicurezza del paziente, senza dimenticare il piacere della tavola.

C u r a d e l l a p e r s o n a

La Casa di Cura permette ai pazienti, ad orari concordati, non interferenti con la somministrazione dei pasti, di richiedere servizi esterni alla struttura (a carico del paziente stesso) quali:

- parrucchiere per uomo e per signora
- pedicure e manicure.

Per fissare un appuntamento occorre rivolgersi direttamente alla Reception.

La struttura non si ritiene responsabile di eventuali danni o malcontenti causati dal servizio prestato da esterni all'organizzazione. Al fine di evitare problemi dovuti alla presenza di cloro nel circuito dell'acqua calda sanitaria, si chiede, per l'igiene orale di utilizzare l'acqua fredda, di non bere l'acqua calda e di comunicare prima dell'ingresso in struttura, eventuali intolleranze o allergie al cloro.

R i s p e t t o d e l l a q u i e t e e r i p o s o

È indispensabile osservare il silenzio e la tranquillità del reparto, soprattutto nelle fasce orarie che vanno:

- dalle ore 13.00 alle ore 16.00 e dalle ore 22.00 alle ore 07.00
- alla sera, entro le ore 22.00, tutti i pazienti sono pregati di recarsi nella propria camera per il riposo notturno.

In ogni camera di degenza si trova un apparecchio televisivo, il cui uso non deve recare fastidio agli altri utenti.

U s o d e i t e l e f o n i c e l l u l a r i

L'utilizzo dei telefoni cellulari è vietato all'interno della palestra e negli ambienti presso cui si praticano terapie, a causa delle possibili interferenze elettromagnetiche.

Pertanto i telefonini dovranno essere spenti ed utilizzati al di fuori di tali locali.

Mance e regali

Tutto il personale è a disposizione per assistere e curare l'utente nel migliore dei modi. Il personale non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per prestazioni inerenti il proprio servizio.

Una parola di ringraziamento è il miglior modo per manifestare la Vostra riconoscenza e soddisfazione.

Oggetti di valore e personali

Si raccomanda di trattenere nella propria camera soltanto piccole somme di denaro e/o oggetti di scarso valore. La Direzione della Casa di Cura non si assume alcuna responsabilità per denaro, gioielli o altri oggetti di valore di proprietà dei pazienti.

Servizi utili

Telefono

In ogni camera di degenza si trova un apparecchio telefonico che consente di effettuare o ricevere chiamate dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Sollevando la cornetta si comunica direttamente con il personale di Reception, il quale provvederà a comporre il numero richiesto.

Internet Wi-Fi

È disponibile l'accesso alla rete internet Wi-Fi, previa richiesta di credenziali presso la Reception, alla tariffa giornaliera di € 1,00. Salvo richiesta di cessazione del servizio, la quota giornaliera è dovuta indipendentemente dall'utilizzo di internet da parte dell'utente.

Giornali e riviste

È possibile prenotare i principali quotidiani di più ampia diffusione contattando telefonicamente la Reception, presso cui possono essere ritirati, previo pagamento anticipato.

Accesso alla biblioteca della Casa di Cura

Presso la biblioteca ubicata al secondo piano della Casa di Cura è offerta ai pazienti la possibilità di consultare e ottenere gratuitamente libri in prestito.

Per gli orari rivolgersi alla Reception.

Taxi e ambulanze

Per la richiesta di taxi ci si può rivolgere alla Reception.

Nel caso in cui, al momento della dimissione, sia necessario un trasporto in ambulanza, è previsto che il paziente provveda in proprio; il Caposala è a disposizione per facilitare le procedure di reperimento di tale mezzo.

Corrispondenza, fax e posta elettronica

Si può ricevere corrispondenza postale presso la Casa di Cura avendo cura di far specificare sulla busta, dopo il nominativo, "presso Piano ... Camera".

È inoltre possibile inoltrare la corrispondenza consegnando la stessa presso la Reception.

Per l'invio o il ricevimento di documentazione urgente è disponibile, presso l'Ufficio Accettazione, il fax (0173.617118) e la posta elettronica (accettazione@fondazioneosanlorenzo.it).

Per utilizzare tali servizi occorre avvisare l'Ufficio Accettazione.

I costi per il servizio sono:

- fotocopie (ogni pagina) € 0.20
- invio fax (ogni pagina) € 1.10

da saldare nell'Ufficio Amministrativo.

Non è possibile ricevere pacchi presso la Casa di Cura. Non verranno quindi effettuati ritiri per conto del paziente da corrieri o da altri intermediari.

Servizio di lavanderia esterna

I pazienti e gli accompagnatori possono usufruire del servizio a pagamento di una lavanderia esterna. La Casa di cura provvede al servizio di trasporto dei capi e alla loro riconsegna al proprietario: per tale servizio sono addebitati € 5,00 (IVA compresa) a viaggio, oltre a quanto dovuto alla lavanderia.

Assistenza e alloggio

Per gli accompagnatori autorizzati all'assistenza, se è disponibile il posto letto, esiste la possibilità di alloggiare all'interno della struttura, a pagamento.

Si può soggiornare in pensione completa in:

- camera singola o doppia al primo piano;
- camera con il paziente, se il posto letto è disponibile.

La tariffa della pensione completa è comprensiva di:

- pernottamento;
- pranzo e cena, consumati presso il ristorante interno;
- colazione, solo per gli accompagnatori che alloggiano in camera con il paziente, presso il piano di degenza.

Per informazioni, modalità e costi rivolgersi all'Ufficio Accettazione

Servizio ristorante per i familiari dei pazienti

Ai familiari dei pazienti è offerta, a pagamento, la possibilità di consumare pasti nel ristorante della Casa di Cura presso cui ci si può rivolgere direttamente per la prenotazione.

L'orario della somministrazione dei pasti ai familiari dei pazienti è il seguente:

-dalle 12:30 alle 13:00

-dalle 18:45 alle 19:15.

Il paziente in dimissione, compilando l'apposito modulo, può richiedere all'Ufficio Accettazione, la fotocopia della cartella clinica che sarà rilasciata entro 7 giorni dalla richiesta, con il pagamento anticipato delle relative spese:

- fotocopia cartella clinica (con spedizione al domicilio) € 43,00 (di cui € 8,00 per spese di spedizione)
 - fotocopia cartella clinica (ritirata presso l'ufficio accettazione) € 30,00
- Tali importi sono maggiorati di € 5,00 in caso di richiesta di copia di cartella clinica oltre i due anni dalla dimissione.

La cartella clinica:

- potrà essere spedita al domicilio con posta ordinaria tramite raccomandata A/R;
- potrà essere ritirata personalmente dall'utente (o da un genitore in caso di minore);
- potrà essere ritirata da persona delegata per iscritto (esibendo fotocopia del documento di identità del paziente);
- potrà essere ritirata, in caso di decesso, dagli eredi che dovranno esibire la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà o autocertificazione.

Divieto di fumo

In tutti i locali della Casa di Cura "La Residenza" vige il divieto di fumo, sia di sigarette tradizionali che elettroniche; a chi lo desiderasse è consentito fumare presso il terrazzo al 4° piano oppure nell'ampio parco accessibile al piano zero (vicino all'ingresso della palestra).

Divieto di introdurre animali

In tutti i locali della Casa di Cura "La Residenza" vige il divieto di introdurre animali d'affezione. In ottemperanza alla normativa vigente L. n. 34 del 14 febbraio 1974, è consentito di diritto l'accesso nella struttura dei cani guida in accompagnamento alle persone non vedenti, siano essi pazienti o in visita agli stessi.

GLI OPERATORI DELLA CASA DI CURA

Il Personale della Casa di Cura è identificabile dal tesserino di riconoscimento e dalla divisa, che è differenziata dai codici colore:

- medico, neuropsicologa: camice bianco;
- coord. fisioterapisti: polo con scritta rossa;
- personale riabilitativo e ausiliari di palestra: polo con scritta blu;
- caposala: casacca bianca con bordi rossi;
- infermiere: casacca bianca con bordi blu;
- OSS: casacca bianca con scritta gialla;
- personale ristorante: camicetta bianca e pantaloni neri;
- personale pulizia: casacca rigata gialla e bianca con scritta blu.

Direttore Generale

È responsabile della gestione della "Parrocchia di San Lorenzo – la Residenza", stabilisce le politiche e le direttive principali in campo organizzativo, amministrativo, finanziario e commerciale, coordinando le funzioni preposte alle rispettive attività. Il Direttore Generale cura, inoltre, l'organizzazione, la programmazione, l'esecuzione e la verifica di tutte le attività relative alla promozione dei servizi offerti dalla Struttura (definizione degli obiettivi generali e specifici, verifica costante dell'andamento della Qualità, ecc).

Direttore Sanitario

È Responsabile della conduzione dei Servizi Sanitari e del personale dedicato.

In particolare svolge funzioni di coordinamento dei reparti e dei servizi diagnostici. Sovrintende inoltre all'organizzazione delle attività cliniche ed agli aspetti igienico-sanitari della Casa di Cura.

Medico Responsabile di Raggruppamento

È il Medico designato alla vigilanza sull'attività del personale medico, tecnico, e sanitario assegnato al suo Raggruppamento.

Medici

Ad essi è affidata ogni decisione diagnostica e terapeutica dei pazienti.

I Medici informano i pazienti sul significato dei trattamenti e/o delle indagini diagnostiche prescritte e sugli eventuali rischi dei medesimi al fine di ottenere un valido consenso informato.

Il paziente o il caregiver eletto dal paziente ha il diritto di richiedere informazioni sul decorso clinico, sul significato delle cure e delle indagini diagnostiche prescritte; tale possibilità è offerta ogniqualvolta il familiare o caregiver si trovi in reparto, a seconda della disponibilità del personale di assistenza.

Caposala

L'organizzazione ed il coordinamento dell'assistenza infermieristica nei vari reparti è affidata alla responsabilità dei Caposala che controllano la regolarità della somministrazione della terapia prescritta e provvedono all'organizzazione di esami e consulenze.

I Caposala sono a disposizione per qualsiasi problema inerente all'assistenza infermieristica e per eventuali necessità ed informazioni sulla vita di reparto.

Rappresentano gli interlocutori preferenziali per i rapporti tra i Medici, il paziente e la famiglia.

Infermieri

Sono gli operatori professionali responsabili dell'assistenza generale infermieristica dell'utente, garantendo la corretta somministrazione delle terapie e provvedendo, in caso di scarsa autonomia della persona, alla risoluzione di tutti i suoi bisogni di salute.

La natura dell'intervento infermieristico è sia tecnica che educativa ma soprattutto relazionale, nel rispetto delle norme etico-deontologiche. Per necessità urgenti il personale infermieristico può essere chiamato premendo l'apposito pulsante sopra il letto.

Operatori Socio Sanitari

Coadiuvano il personale infermieristico nelle normali attività assistenziali, aiutandolo nell'igiene del paziente allettato e nelle manovre di posizionamento a letto.

Personale Ausiliario

Collaborano con il personale infermieristico del reparto. In particolare accompagnano gli utenti negli spostamenti all'interno della Casa di Cura e garantiscono la pulizia degli ambienti.

Operatori Sanitari dell'area riabilitativa

Gli operatori dell'area riabilitativa, in riferimento alla diagnosi ed alla prescrizione medica, in maniera autonoma o in collaborazione con tutte le altre figure sanitarie garantiscono la terapia riabilitativa. I principali campi d'intervento, per ognuno dei quali è prevista una figura specializzata, sono:

- Riabilitazione Funzionale di pazienti con disabilità motorie conseguenti a traumatismi, interventi ortopedici, lesioni neurologiche (Fisioterapisti)
- Riabilitazione di pazienti con disabilità comunicativa, deficit cognitivi, disturbi della voce e della deglutizione (Logopedisti)
- Riabilitazione Funzionale di pazienti con particolare riferimento alle attività della vita quotidiana (Terapisti Occupazionali).

Neuropsicologo

A lui è affidata sia la valutazione neuropsicologica dei disturbi cognitivi, linguistici, del comportamento e delle abilità sociali dei pazienti, sia la programmazione del trattamento relativo a queste abilità.

Altro personale

Oltre alle figure professionali prima menzionate, all'interno della Casa di Cura presta servizio altro personale non sanitario, addetto a:

- accettazione
- amministrazione
- cucina e lavanderia
- magazzini
- manutenzione
- reception
- pulizie.

DEFINIZIONE DEI LIVELLI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

La qualità del nostro servizio ruota intorno ai seguenti aspetti:

1. gli aspetti legati al tempo, come la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati);
2. gli aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza;
3. gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso nella struttura, comprensivi della segnaletica, della necessaria informazione generale sui servizi (orari, nomi dei responsabili, ecc.);
4. gli aspetti legati alle strutture fisiche: il comfort e la pulizia della struttura, dei servizi, delle sale di attesa;
5. gli aspetti legati all'adeguatezza delle prestazioni erogate: mediante l'utilizzo di linee guida validate e di audit volti a verificare l'efficacia dei percorsi riabilitativi seguiti.
6. gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane: tutti gli operatori dovranno mantenere atteggiamenti tali da stabilire con il paziente un rapporto di fiducia e collaborazione. Il

linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni, sia scritte che verbali tra la Casa di cura ed il Paziente, dovrà essere chiaro e comprensibile. Il personale della Casa di cura è facilmente riconoscibile grazie alle informazioni riportate sulla divisa, differente per qualifica professionale.

7. la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio, la capacità di rassicurazione, il rispetto della privacy, la cortesia e il rispetto della dignità, ecc. Su questo punto la Casa di cura "La Residenza" ha definito i seguenti principi, che si impegna a rispettare e condividere con i Pazienti, e che sono alla base dei processi assistenziali erogati.

Rispetto

Possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori.

Il nostro impegno

Modificare gradualmente l'organizzazione e lo stile di lavoro degli operatori per garantire la maggiore personalizzazione degli orari alle abitudini di vita e alle necessità dei pazienti.

Prestare una costante attenzione alla dignità ed alla riservatezza dei pazienti, in particolare in tutte quelle attività che richiedono il contatto fisico diretto o la conoscenza degli elementi della sfera più intima della persona, facendo dell'empatia e della delicatezza strumenti di relazione diffusi.

Costruire ambienti e contesti organizzativi in cui a tutti sia possibile esprimere se stessi senza essere di disturbo agli altri individuando modalità per valorizzare spazi fisici privati in forma individuale dalla stanza singola ai piccoli spazi di incontro.

Promuovere una comunicazione costante ed efficace tra l'ente e gli utenti ed i loro cari, valorizzando gli strumenti formali delle segnalazioni, dei suggerimenti e dei reclami, ma anche facilitando la conoscenza, la vicinanza ed i contatti con la Direzione Sanitaria e Generale della struttura.

Operosità

Possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze dell'utente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo

Il nostro impegno

Prestare attenzione alle capacità delle persone, valutando con attenzione le potenzialità ed i livelli di autonomia e non solo i problemi ed i deficit funzionali, per trovare la modalità di valorizzarle e dare loro spazio in ogni possibile occasione, anche attraverso l'utilizzo di particolari ausili ove necessari.

Progettare, finanziare e realizzare interventi finalizzati a recuperare e riattualizzare le capacità pratiche ed operative dei pazienti, in base alla loro storia personale, alle loro attitudini ed ai loro desideri, valorizzando la loro capacità e il loro desiderio di fare e dando risalto e valore all'esito delle loro attività.

Comfort

Possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare

Il nostro impegno

Dare all'ambiente residenziale un aspetto accogliente, caldo, adatto alle necessità ed alle patologie dei pazienti.

Garantire la vicinanza al verde a tutti i pazienti, ove possibile realizzando collegamenti diretti e sicuri con aree verdi esterne fruibili ed adatte alla fruizione.

Considerare la stanza come la casa del residente, facendo in modo che possa essere utilizzata anche per scopi diversi dal sonno e dall'allettamento in caso di malattia e possa presentarsi accogliente ed ospitale anche per gli esterni.

Umanizzazione

Possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza

Il nostro impegno

Valorizzare lo strumento del Piano Riabilitativo Individuale (P.R.I.), facendolo diventare il mezzo e l'occasione di una effettiva individualizzazione e personalizzazione dell'assistenza. Rispetto della "Carta dei Pazienti sull'empowerment del paziente".

Responsabilizzare gli operatori affinché sappiano riconoscere la persona descritta nel P.R.I., prima ancora della patologia e del problema, persona con tutta la sua storia, le sue caratteristiche le sue potenzialità.

Considerare la storia personale, le esigenze e le preferenze individuali come risorse e potenzialità, per garantire una effettiva personalizzazione dell'assistenza impegnandosi a venire incontro alle richieste specifiche che possono contribuire a migliorare la qualità della vita dei pazienti.

Pasti

Possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute, collegata alle tradizioni alimentari del luogo.

Il nostro impegno

Riconoscere l'importanza del momento del pasto da un punto di vista fisico, psicologico e relazionale, curandone varietà, gusto, collegamento all'esperienza di vita, in un contesto rispettoso degli effetti sulla salute ed attento a stimolare le capacità sensoriali, cognitive e relazionali delle persone.

Curare il servizio di ristorazione e di distribuzione del pasto in modo attento: alla presentazione dei piatti, all'allestimento e nella preparazione dell'ambiente, al comportamento del personale, in modo da mantenere il più possibile alto il desiderio di alimentarsi anche nelle persone a maggiore rischio nutrizionale garantendo inoltre diverse scelte di menu.

Studiare costantemente modalità di adattamento del menù, dei piatti, degli strumenti e dell'ambiente, tali da consentire il più possibile di gustare colore e sapore delle pietanze anche a coloro che hanno limitazioni derivanti da patologie dell'alimentazione, predisponendo misure organizzative ed ambientali per garantire la qualità del momento del pasto anche alle persone meno autonome

Vivibilità

Possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei pazienti e del contesto della vita comunitaria

Il nostro impegno

Realizzare un ambiente residenziale di qualità, che offra un'impressione piacevole ed accogliente all'ingresso, in cui sia facile orientarsi e intuire i percorsi, che sia tranquillo e capace di facilitare le relazioni, bello e curato.

Costruire un'organizzazione di qualità, che garantisca l'effettiva e costante disponibilità di personale sanitario e assistenziale, formato ed aggiornato, e ne favorisca il più possibile la stabilità e lo sviluppo del senso di appartenenza.

Favorire lo sviluppo di un clima organizzativo positivo, che garantisca qualità e soddisfazione per il lavoro agli operatori, fiducia e ascolto ai pazienti, ai loro cari ed a tutti i portatori di interesse, presidiando in particolare il monitoraggio del clima interno e del benessere organizzativo del personale ed il coinvolgimento delle persone care ai pazienti nella valutazione e nel miglioramento della qualità del servizio nel suo complesso

Struttura aperta

Garantire una struttura vicino ai pazienti, ai famigliari ed ai caregiver garantendo la continuità delle relazioni famigliari ed amicali

Il nostro impegno

Permettere l'accesso dei bambini alla Casa di cura nell'apposito "angolo gioco" a loro riservato, prevedere la possibilità di poter pranzare la domenica in compagnia di parenti e amici presso il ristorante della casa di cura, favorire il permanere delle relazioni parentali/amicali del paziente.

Continuità assistenziale

Assicurare la continuità delle cure e la relazione medico/equipe sanitaria e paziente.

Il nostro impegno

Garantire al paziente di essere preso in carico da un'equipe sanitaria che lo seguirà in continuità durante tutto il periodo del ricovero ed alla quale potrà chiedere informazioni sul decorso riabilitativo o su altre informazioni di carattere sanitario garantendo un consolidamento del "patto fidelistico" tra paziente e struttura. Il Paziente (o il suo famigliare) può in qualsiasi momento rapportarsi con la Direzione Generale e Sanitaria della struttura e richiedere, al termine del periodo di ricovero, copia della documentazione clinica che gli sarà consegnata entro 7 giorni dalla richiesta.

LA CARTA DEI SERVIZI SIGNIFICATO E FUNZIONE

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "*carta dei servizi*", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

La carta dei servizi

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Casa di cura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto,
- verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti,
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, e va inquadrata nel più ampio Sistema di gestione della qualità del Centro.

L'elaborazione della carta dei servizi ha tenuto conto dei diritti e dei doveri dei pazienti come sotto riportati

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

La Casa di cura riconosce i diritti della “carta europea dei diritti del malato” sotto riportata:

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

1. **Diritto a misure preventive:** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
2. **Diritto all'accesso:** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
3. **Diritto all'informazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. **Diritto al consenso:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.
5. **Diritto alla libera scelta:** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
6. **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.
7. **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti:** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
8. **Diritto al rispetto di standard di qualità:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
9. **Diritto alla sicurezza:** Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. **Diritto all'innovazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. **Diritto a un trattamento personalizzato:** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. **Diritto al reclamo:** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. **Diritto al risarcimento:** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Pazienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti

- Gli utenti possono allontanarsi dal Reparto, pur rimanendo nella Casa di Cura, previa comunicazione al personale sanitario.
- Gli utenti non possono praticare altre terapie oltre quelle riportate in cartella clinica; le terapie che venivano effettuate al domicilio vanno comunicate al Medico del Reparto al momento del ricovero.
- È vietato impiegare gli arredi della stanza per scopi diversi da quelli preposti.
- È vietato l'uso di apparecchiature elettriche personali quali ad esempio ferri da stiro, fornelli elettrici, stufe o asciugacapelli; è invece consentito l'utilizzo di rasoi elettrici e di telefoni cellulari, tablet e computer portatili, con relativi alimentatori.
- È fatto divieto ai pazienti ed ai loro familiari di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza. Eventuali gravi disservizi che dovessero verificarsi tra pazienti e personale sanitario o tra personale sanitario e parenti devono essere segnalati esclusivamente alla Direzione Sanitaria.
- È proibito l'accesso nei locali di servizio del personale, negli ambulatori, studi medici, palestre, ecc. se non autorizzati e comunque al di fuori dell'orario di apertura.
- È proibito entrare nelle camere di degenza di altri ricoverati.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Utente può manifestare un apprezzamento ovvero presentare un suggerimento/reclamo sia verso atti e comportamenti da parte del personale della Casa di Cura (sia per gli aspetti comportamentali che per quelli professionali) ovvero per carenze organizzative della stessa.

Le eventuali contestazioni devono essere presentate, secondo le modalità specificate di seguito, entro 15 giorni da quando l'utente ha avuto conoscenza del fatto contestato.

Il reclamo, formulato in forma precisa, preferibilmente per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, deve essere consegnato presso l'Ufficio Accettazione, che svolge anche le funzioni di Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Può essere espresso mediante lettera in carta semplice, compilazione del modulo “Reclami suggerimenti apprezzamenti” (M1402-2), segnalazione telefonica e fax o colloquio con il suddetto Ufficio. Il modulo di cui sopra può essere richiesto al personale di assistenza, e presso la Reception. La Casa di Cura assicura la riservatezza legata ai dati anagrafici di chi presenta il reclamo. L’anonimato non consente alla Casa di Cura di rispondere in alcun modo al segnalatore; il contenuto del reclamo sarà comunque valutato con l’attenzione proporzionale alla gravità dell’esposto stesso. L’Utente che desidera l’anonimato può depositare il proprio reclamo nell’urna posizionata al piano terra presso la Reception. In tal caso il reclamo è protocollato al momento dell’apertura settimanale dell’urna.

In alternativa, gli estremi a cui inviare il reclamo sono i seguenti:

Fondazione dei Santi Lorenzo e Teobaldo – La Residenza
Via Roma, 1-12050 Rodello (CN)
e-mail: info@fondazioneasanlorenzo.it
n. fax: 0173/617118

Entro 8 giorni è fornita risposta al reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino un’approfondita analisi, entro gli 8 giorni sarà comunque inoltrata all’Utente una lettera nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi per l’espletamento della pratica.

La Residenza

CASA DI CURA PRIVATA
RECUPERO E
RIEDUCAZIONE FUNZIONALE
SOGGIORNO PER ANZIANI

Via Roma, 1 - 12050 Rodello (CN)
Tel. 0173.617175 – Fax. 0173.617118
e-mail: info@fondazioneanlorenzo.it
pec: laresidenza@pec.it
www.fondazioneanlorenzo.it

Approvato da: Direzione Generale
Rev. 43
Data emiss.: 25.01.2023