



Via Ortensia di Piosasco, 38 – 10064 PINEROLO

 0121. 322140 – 0121. 71308

 [direzione@jacopobernardi.it](mailto:direzione@jacopobernardi.it)

**[www.jacopobernardi.it](http://www.jacopobernardi.it)**

# *CARTA DEI SERVIZI*

## **INDICE:**

### **PRESENTAZIONE E “MISSIONI” DELLA STRUTTURA**

- Premessa
- Storia e finalità istitutive

### **CARATTERISTICHE STRUTTURALI E RESIDENZIALI**

- Tipologia delle camere residenziali
- Localizzazione dei servizi

### **CARICHE STATUTARIE, DIRIGENZIALI ED OPERATIVE**

- Organigramma
- Professionalità

### **DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDUTE OPERATIVE**

- Domanda di accesso
- Raccolta dati anamnestici
- Accoglienza ed inserimento
- Contratto di ospitalità
- Regole di convivenza: diritti e doveri degli Ospiti
- Regole di comportamento per i familiari

### **ORGANIZZAZIONE DELLA VITA IN STRUTTURA**

- Giornata tipo

### **I SERVIZI**

- Servizi inclusi nella retta
- Servizi non inclusi nella retta
- Servizi complementari

### **QUALITA'**

- Questionario di soddisfazione ospite e famiglia

### **DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI**

- Mappa
- Contatti



## PRESENTAZIONE E “MISSIONI” DELLA STRUTTURA

### PREMESSA

In questo documento denominato “carta dei servizi” illustreremo chi siamo, cosa facciamo e gli obiettivi che ci prefiggiamo di raggiungere.

### STORIA E FINALITÀ ISTITUTIVE

La Casa di Riposo “Jacopo Bernardi” fu eretta nel lontano 1859 dall’Abate Jacopo Bernardi, così come da R.D. del 28.01.1859. La scelta della sede cadde su quest’edificio che per secoli fu il monastero di S. Chiara e poi, dopo alcuni passaggi di proprietà, centro della Congregazione degli Oblati di M.V. fondata dal P.P.B. Lanteri. L’edificio, in seguito espropriato dal Comune, fu acquistato dal Consiglio Provinciale di Pinerolo per dare vita al “Ricovero di mendicizia”. Con la legge 17.7.1890 la Casa divenne una IPAB e, ricevendo nel tempo lasciti e donazioni, di benefattori pinerolesì e di Enti pubblici, operò numerose trasformazioni ed nuovi ampliamenti, fino ad arrivare ai giorni nostri, trasformando l’Istituzione da IPAB in Associazione senza fini di lucro e con personalità giuridica di diritto privato. L’Associazione mantiene tuttavia inalterate le finalità istitutive di solidarietà sociale, con particolare riferimento al ricovero, mantenimento ed assistenza anche in via temporanea di anziani di ambo i sessi autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, senza distinzione di sesso e/o di religione.



ABATE Jacopo BERNARDI

## CARATTERISTICHE STRUTTURALI E RESIDENZIALI

### TIPOLOGIA DELLE CAMERE RESIDENZIALI

La Struttura si compone di sei nuclei d'assistenza: **GARDENIA – GINESTRA - ORCHIDEA – ORTENSIA – AZALEA – CAMELIA** per un totale complessivo di 94 posti letto, suddivisi in n. 10 camere singole, n. 39 camere doppie e n. 2 camere triple, distribuite su 4 piani.

Ciascuna camera è dotata di servizi igienici interni. Ogni camera ha la predisposizione dell'impianto TV e telefonico.

Tutti i nuclei sono forniti di: cucinetta di piano, sala pranzo, salottino con TV, bagno assistito, locale guardaroba, locale del pulito e sporco, locale per il personale e depositi vari.

L'accesso ai nuclei è garantito da ascensori montalettighe, da scale e ampi corridoi, etc.

Nei vari nuclei sono ospitate tutte le fasce di intensità assistenziale.



### LOCALIZZAZIONE DEI SERVIZI

Le camere degli Ospiti sono disposte su quattro piani:

I nuclei **GARDENIA e GINESTRA** si trovano al II° piano ed ospitano complessivamente 29 utenti RSA;

I nuclei **ORCHIDEA e ORTENSIA** si trovano al I° piano ed ospitano complessivamente 38 utenti RSA;

Il nucleo **AZALEA** si trova al piano terreno ed ospita 18 utenti RSA;

Il nucleo **CAMELIA** si trova nel piano seminterrato ed ospita 9 utenti (RAA autosufficienti);

I servizi comuni sono così dislocati:

- **PIANO TERRA:** Bar ristorante, bagni di nucleo, locale pettinatrice, archivio, magazzini per materiale di consumo, cucina, dispensa cucina, cappella, camera mortuaria, spogliatoi personale, uffici amministrativi;
- **PIANO PRIMO:** Palestra, bagni di nucleo, sala medica ed infermieristica, salone per attività di animazione ricreative, magazzini vari;
- **PIANO SECONDO:** Sala medica ed infermieristica, bagni di nucleo;
- **PIANO SEMINTERRATO:** Locale deposito, bagno di nucleo, locale lavanderia/stireria

Il riscaldamento dell'immobile avviene tramite una centrale a gas metano esterna; la struttura è dotata di una rete antiincendio completa di estintori ed idranti.

Ampio giardino interno ed esterno vivibile per gli Ospiti con alberi secolari etc...

Ampie terrazze a disposizione dell'utenza.

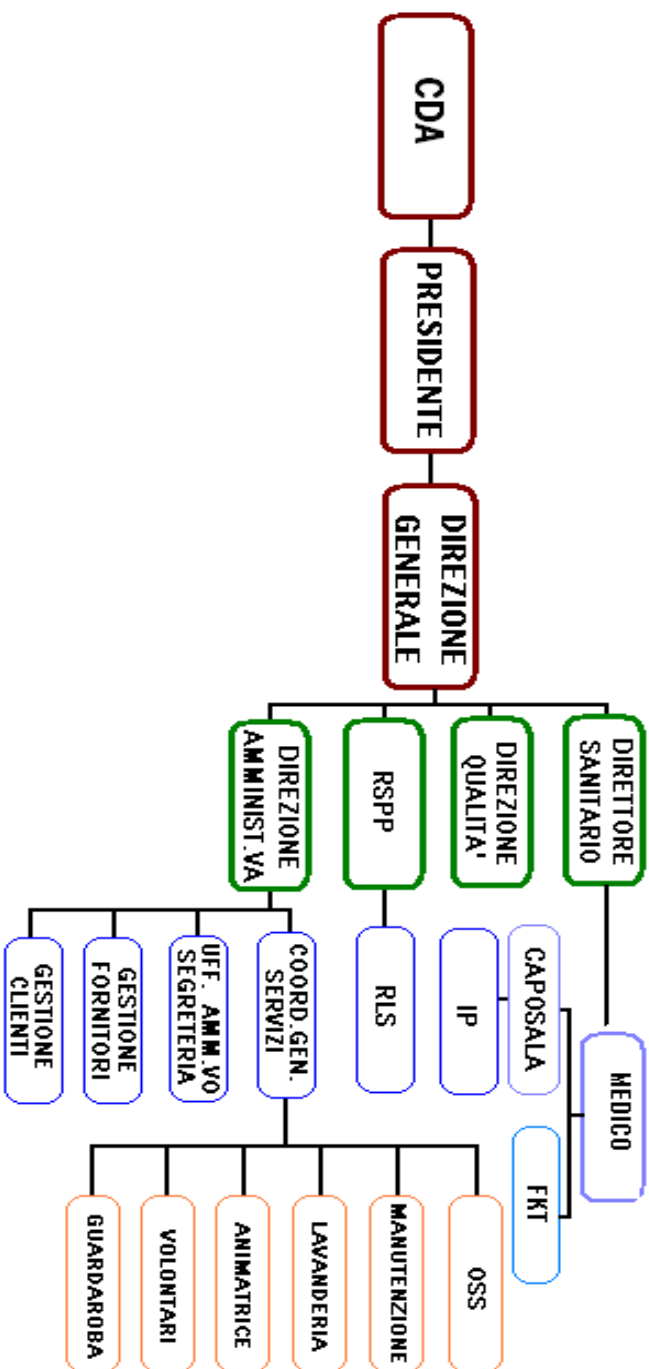
## **CARICHE STATUTARIE, DIRIGENZIALI ED OPERATIVE**

L'art. 8 dello Statuto prevede i seguenti organi dell'Associazione:

- a) L'Assemblea dei Soci**
- b) Il Consiglio di Amministrazione**
- c) Il Presidente**
- d) L'Organo di Revisione dei conti**
- e) Il Collegio arbitrale**

Tali organi sovrintendono e deliberano sulla gestione dell'Associazione, secondo quanto disposto dall'atto statutario, approvato in sessione ordinaria dall'Assemblea dei Soci nella seduta del 26.06.2004 e tuttora in vigore.

# ORGANIGRAMMA



## **PROFESSIONALITA'**

### **- Presidente e Legale Rappresentante**

Il Presidente è un Socio dell'Associazione e viene eletto fra i membri del Consiglio di Amministrazione. Dura in carica cinque anni ed è rieleggibile. Il Presidente dirige l'Associazione e la rappresenta a tutti gli effetti di fronte a terzi ed in giudizio. Il Presidente ha la responsabilità generale della conduzione e del buon andamento degli affari sociali.

### **- Consiglio di Amministrazione**

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo deliberante sulle attività dell'Associazione per l'attuazione delle sue finalità e secondo le direttive dell'Assemblea dei Soci. Viene eletto dall'Assemblea dei Soci e dura in carica cinque anni. I membri sono rieleggibili. Il Consiglio si riunisce almeno una volta al mese presso l'Associazione per deliberare ed adottare i provvedimenti necessari per il buon funzionamento della struttura.

### **- Direzione Generale**

Il Direttore Generale, assunto dal Consiglio di Amministrazione, per chiamata diretta o selezione, è tenuto ad applicare le decisioni del Consiglio di Amministrazione ed è responsabile delle decisioni che assume in proprio, nell'ambito della sfera di competenze attribuitegli dal regolamento interno. E' capo del personale e cura l'amministrazione dell'Ente sotto l'aspetto economico, finanziario, contrattuale e l'osservanza dei regolamenti. Vigila sul buon funzionamento dei servizi ed adotta, previo consenso del Consiglio di Amministrazione, i provvedimenti che ritiene più opportuni laddove siano riscontrati ed accertati gravi disservizi imputabili al proprio personale e/o collaboratori esterni e/o ditte appaltatrici etc. Il Direttore Generale, previo appuntamento da concordare, è a disposizione per informazioni e/o colloqui con gli stessi Ospiti e/o loro familiari. Il Direttore generale è presente in struttura nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì: dalle ore 08,30 alle ore 12,30 e dalle ore 13,30 alle ore 17,00.

### **- Direzione Qualità**

Il Direttore Qualità elabora e sostiene la politica della qualità dei servizi dell'Ente mantenendola aggiornata e adeguata agli obiettivi. Il Direttore Qualità è presente in struttura nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì: dalle ore 08,30 alle ore 12,30 e dalle ore 13,30 alle ore 17,00.

### **- Direzione Sanitaria**

Il Direttore Sanitario è responsabile della qualità dell'assistenza sanitaria fornita agli Ospiti e delle loro condizioni psico-fisiche; è responsabile delle condizioni igienico sanitarie della struttura; pianifica, gestisce e verifica l'attuazione dei protocolli individualizzati dei singoli Ospiti con monitoraggio ogni sei mesi; fissa i protocolli di lavoro dal punto di vista tecnico-sanitario; assicura il coordinamento e l'integrazione delle diverse componenti di assistenza e figure professionali onde garantire le migliori condizioni psico-fisiche degli Ospiti. Il Direttore Sanitario è presente in struttura 8 ore settimanali ed ogni qualvolta si rende necessario la sua presenza, previa comunicazione. È a disposizione per colloqui con i familiari degli Ospiti previo appuntamento da concordare preventivamente.

### **- Direzione Amministrativa**

Coordina e sovrintende alla contabilità clienti e fornitori, predispone il bilancio di previsione ed il conto consuntivo da sottoporre al Consiglio di Amministrazione; è responsabile degli acquisti e



relativi ordini. Il Direttore Amministrativo è presente in struttura nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì: dalle ore 08,30 alle ore 12,30 e dalle ore 13,30 alle ore 17,00.

- **R.s.p.p. (Responsabile servizio prevenzione e protezione)**

Responsabile del documento di valutazione dei rischi ai sensi art. 28 D.lgs. 81/2008; individua i fattori di rischio e delle misure preventive e protettive per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro; formazione ed informazione del personale in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione è un consulente esterno.

- **R.L.S. (Responsabile dei lavoratori per la sicurezza)**

Rappresentante dei lavoratori in materia di sicurezza dell'ambiente lavorativo, partecipa alle riunioni periodiche annuali previste dall'art. 35 del D.lgs. 81/2008. Il responsabile dei lavoratori per la sicurezza è un dipendente dell'Associazione.

- **Medico di base**

Oltre al medico di base di ciascun Ospite, l'Associazione dispone della consulenza medica per patologie medico internistiche-chirurgiche-psichiatriche nonché la gestione delle lesioni da pressione; gestione urgenze mediche; gestione delle terapie mediche e chirurgiche; gestione delle cartelle cliniche e loro aggiornamento; visite mediche e/o di controllo dei propri assistiti. Tali servizi sono espletati all'interno della struttura utilizzando due ambulatori medici.

- **Infermieri Professionali**

Gli Infermieri Professionali sono l'interfaccia con il medico di base e sono preposti, su delega dei medesimi, alle informazioni sulla salute dell'Ospite ai sensi di legge. Garantiscono le prestazioni sanitarie: somministrazione terapie, medicazioni, controllo farmaci, prelievi ematici, assistenza al medico nelle visite agli Ospiti, effettuazione di prenotazioni per visite e/o di esami specialistici etc. Il servizio infermieristico è garantito, in servizio attivo 24 ore su 24.

- **Fisioterapisti**

Figure professionali che sovrintendono ad un recupero funzionale in esiti di patologia ortopedica o internistica, recupero funzionale in esiti di patologia neurologica specifica, perseguimento del mantenimento delle potenzialità e delle autonomie residue degli Ospiti.

- **Ufficio Amministrativo e Segreteria**

Il personale amministrativo gestisce la contabilità clienti e fornitori, protocollo, centralino telefonico; accoglie i visitatori fornendo le informazioni utili. Gestisce pratiche per conto dell'Ospite circa verbali di invalidità, pratiche di accompagnamento. L'orario di apertura al pubblico è il seguente: dal lunedì al venerdì: dalle ore 08,00 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00.

- **Coordinatore Generale dei servizi**

Il Coordinatore Generale dei servizi controlla la regolare esecuzione dei servizi operanti in struttura: cucina, lavanderia, pulizie. Supervisiona le attività assistenziali e gestisce le turnazioni del personale dipendente dell'Associazione; predispone e compila le domande di ospitalità per nuovi inserimenti; coadiuva il personale infermieristico nelle richieste del trasporto da e per ospedale per visite di controllo degli Ospiti; coadiuva la Direzione nell'accoglimento delle domande di ospitalità di nuovi Ospiti, relaziona con le strutture ospedaliere circa l'inserimento e/o trasferimenti di Ospiti; collabora alla definizione del PAI programmando i momenti di incontro fra le varie figure interdisciplinari e revisione dello stesso.

- **OSS**

Gli Operatori Socio-Sanitari svolgono un'attività indirizzata al soddisfacimento dei bisogni primari della persona, in un contesto sociale e sanitario, nonché a favorire il benessere e l'autonomia dell'Ospite. La presenza degli Oss è di 24 ore su 24.

- **Manutenzione**

Gli Operai della manutenzione svolgono lavori di manutenzione attrezzature, manutenzione impianti, opere edili di piccola entità; sovrintendono e controllano i lavori affidati a ditte terze (elettrici, idrotermosanitari, edili); gestiscono la manutenzione delle aree verdi e giardinaggio; smaltimento rifiuti urbani, piccole riparazioni.

- **Lavanderia**

Gli Operatori della lavanderia gestiscono il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura di tutta la biancheria personale dell'Ospite; riparazione capi biancheria; gestione stiratura a mangano del tovagliato, asciugamani da viso e da bidet.

- **Guardaroba**

Il servizio guardaroba gestisce la distribuzione della biancheria pulita nei vari nuclei sia piana che personale.

- **Animazione**

Il servizio di animazione è diretto a tutti gli Ospiti, con attuazione di progetti volti a mantenere le residue capacità individuali. Le giornate degli Ospiti vengono allietate con stimolazioni artistiche, letture, giochi, attività varie, canti e feste di compleanno.

## DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE OPERATIVE

### **DOMANDA DI ACCESSO**

L'accesso alla struttura può avvenire a seguito di:

- 1) Richiesta diretta dell'utente (o di suo delegato)
- 2) Trasferimento diretto da struttura ospedaliera.
- 3) Inserimento diretto in regime di convenzione definitiva.

- **Qualora l'accesso avvenga secondo la modalità di cui al capoverso 1):**

Il nominativo del candidato al ricovero viene inserito in una lista di attesa interna, con l'indicazione della data di richiesta e viene gestita dal Coordinatore Generale dei Servizi e/o dalla Direzione. Il costo del ricovero in regime privato viene fatturato mensilmente all'Ospite ed è a totale carico dell'utente. La retta viene fissata dal Consiglio di Amministrazione sulla base dei costi complessivi alberghieri e sanitari e varia a seconda della tipologia di inserimento (UVG).

- **Qualora l'accesso avvenga a seguito di trasferimento da struttura ospedaliera, di cui al capoverso 2):**

La lista d'attesa per l'accesso alla struttura è direttamente gestita dai Servizi sociali ospedalieri. Il costo del ricovero in regime di trasferimento diretto da struttura ospedaliera può essere a totale

carico dell'azienda sanitaria (oppure al 50%) e per un periodo massimo di 30 gg, Trascorsi i gg. previsti, se l'utente desidera rimanere in struttura, la retta passa interamente a suo carico.

- Qualora l'accesso avvenga a seguito di inserimento diretto in regime di convenzione definitiva, di cui al capoverso 3):

L'inserimento in struttura di un nuovo Ospite avviene con comunicazione diretta dall'Asl alla Direzione. La retta dell'utente convenzionato è stabilita da apposita normativa regionale e si compone di due parti: una quota alberghiera (a carico dell'utente) e una quota sanitaria (a carico del servizio sanitario nazionale- Asl). Se il reddito dell'utente non è sufficiente a coprire la quota alberghiera a suo carico, egli può rivolgersi ai Servizi Sociali competenti per il territorio di residenza.

### **RACCOLTA DATI ANAMNESTICI**

Per l'inserimento di un nuovo Ospite in struttura, è necessario un preventivo incontro tra l'Ospite (o chi se ne occupa) ed il personale della struttura (Coordinatore dei servizi e/o Direzione), durante il quale verrà esposta la situazione e precompilato un modulo di ammissione, con raccolta dei dati anamnestici rilevanti. La domanda di ammissione, suddivisa per tipologia di inserimento, viene datata ed inserita nella lista di attesa. Al verificarsi della disponibilità del posto sarà cura della struttura ricontattare l'Ospite per espletare le ulteriori procedure necessarie per il definitivo inserimento.

### **ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO**

Al momento dell'ingresso l'Ospite verrà accolto ed accompagnato al nucleo di appartenenza dal Coordinatore dei servizi e/o Direzione ed affidato al personale che si occuperà della sua permanenza in struttura.

Nei primi giorni di degenza sia il Medico della struttura che il Direttore Sanitario visiteranno l'Ospite e confronteranno le loro valutazioni con i dati presenti in cartella sanitaria. Entro 15 giorni dall'inserimento verrà attuata una valutazione multidisciplinare dell'equipe e verranno definite le basi per la formulazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nella stesura del PAI saranno coinvolte le diverse figure professionali: Direttore Sanitario (DS), Medico di Base (MMG), Infermiere professionale (IP), Coordinatore Generale dei Servizi (CGS), Operatore di assistenza (OSS), Fisioterapista (FKT), Animatore (AN). Le informazioni raccolte saranno trascritte in apposite schede di valutazione, aggiornate e dettagliate, attraverso l'osservazione diretta e costante dell'Ospite. Il PAI sarà quindi lo strumento di lavoro utilizzato da tutti gli operatori per l'analisi della situazione con la definizione degli obiettivi da raggiungere, le risorse da attivare e le prestazioni da erogare. Il PAI è soggetto a revisione periodica.

### **CONTRATTO DI OSPITALITA'**

L'inserimento definitivo in struttura dell'Ospite viene regolarizzato dalla sottoscrizione di un contratto di ospitalità. In esso sono riassunti i seguenti punti:

- Dati statistici.
- Data di ingresso e tipologia di inserimento.
- Dati relativi al nucleo di inserimento, camera, n. biancheria personale.
- Dati relativi all'assistenza sanitaria, esenzioni, indennità di accompagnamento etc.
- Dati relativi ai parenti e riferimenti telefonici.
- Importo della retta di ospitalità ed oneri aggiuntivi esclusi dalla retta.
- Norme di convivenza (più specificatamente indicate nel regolamento interno allegato).
- Documentazione personale e medica consegnata in originale e/o in copia.

## **REGOLE DI CONVIVENZA - DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI**

- **DIRITTO ALLA VITA** – Ogni persona deve ricevere la tempestiva e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- **DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA** – Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- **DIRITTO DI PREVENZIONE** – Ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/a alla sua autonomia;
- **DIRITTO DI PROTEZIONE** – Ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- **DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO** – Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- **DIRITTO DI INFORMAZIONE** – Ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE** – Ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- **DIRITTO DI ESPRESSIONE** – Ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- **DIRITTO DI CRITICA** – Ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- **DIRITTO AL RISPETTO ED AL PUDORE** – Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- **DIRITTO DI RISERVATEZZA** – Ogni persona ha il diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- **DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE** – Ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Le regole di convivenza e di comportamento sono raccolte nel Regolamento interno dell'Associazione e più specificatamente al capo IV° - OSPITI- dall'art. 4 (Requisiti per l'ingresso) all'art. 18 (Disposizioni finali e transitorie riguardo agli Ospiti). Tale regolamento viene consegnato all'Ospite al momento dell'ingresso in struttura.

## **REGOLE DI COMPORTAMENTO PER I FAMILIARI**

L'Associazione, prendendo "in carico" l'Ospite, favorisce sempre la collaborazione con la famiglia. La famiglia riveste quindi un ruolo fondamentale nella "gestione complessiva" dell'Ospite.

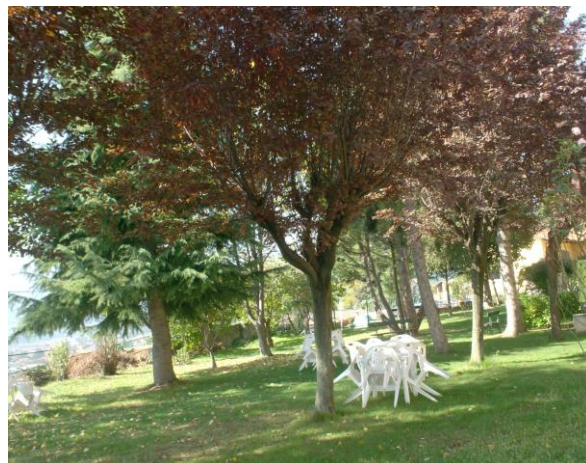
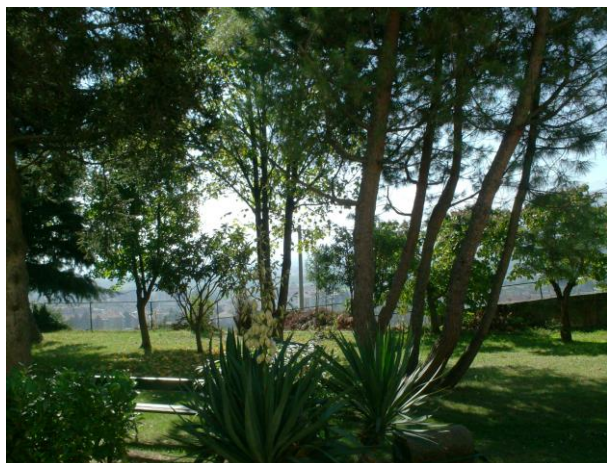
Seguono alcune regole generali:

- L'Ospite "non autosufficiente" non può uscire da solo dalla struttura; è prevista la compilazione del "Patto di reciproca responsabilità" sottoscritta dall'accompagnatore;
- L'Ospite "non autosufficiente" che deve sottoporsi ad una visita di controllo e/o ad esami diagnostici deve essere possibilmente accompagnato da un proprio congiunto;
- I familiari che desiderano avere una copia del PAI (Piano Assistenziale Individuale) relativo al proprio congiunto possono farne richiesta in direzione;
- I familiari che desiderano richiedere una consulenza medica esterna da parte di specialisti dovranno avvertire sempre il personale infermieristico della Struttura;
- Per qualsiasi informazione di carattere sanitario e/o di delucidazioni circa referti diagnostici, terapie in atto, il familiare è tenuto a contattare direttamente l'I.P. di riferimento che, su delega medica, potrà dare le informazioni richieste; viceversa, il familiare potrà relazionarsi direttamente con il medico negli orari di presenza;
- Solo in caso di necessità, per periodi limitati, e su specifica prescrizione medica, la Struttura potrà adottare misure coercitive e limitanti la libertà dell'Ospite, in accordo con la famiglia;
- Ai familiari in visita è richiesto il rispetto delle indicazioni normalmente esposte all'ingresso della Struttura; in caso di interventi particolari sull'ospite, al visitatore sarà richiesto di attendere fuori stanza per il tempo necessario;
- È consentito personalizzare la camera di degenza previa autorizzazione da parte della Direzione;
- È possibile portare agli utenti generi alimentari SOLO confezionati. Si rende tuttavia necessario che tali generi siano consegnati in Segreteria.
- È vietato fumare all'interno della struttura;
- Le visite agli Ospiti sono consentite nei seguenti orari: tutti i giorni dalle ore 09,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 19,00. È comunque possibile, per esigenze particolari, concordare orari diversi.

## ORGANIZZAZIONE DELLA VITA IN STRUTTURA

### GIORNATA TIPO

La giornata tipo dell'Ospite inizia con la sveglia, segue l'igiene personale e l'alzata dal letto, se le condizioni di salute lo permettono. Tra le ore 08,30 e le ore 9,30 viene servita la colazione. Seguono nella mattinata le attività di riabilitazione (per chi lo necessita) e di animazione (per chi lo gradisce). Per due giorni a settimana è disponibile il servizio parrucchiere rivolto agli utenti e secondo il programma definito dal personale di assistenza. Coloro che necessitano di prestazioni aggiuntive rispetto a quelle comprese nella retta se ne faranno carico secondo il tariffario in essere. Tra le ore 12,00 e le ore 12,30 viene servito il pranzo. Successivamente gli Ospiti che lo desiderano (o necessitano) vengono coricati. Dalle ore 15,30 riprendono le attività di fisioterapia ed animazione. Alle ore 16,00 viene distribuita la merenda. Alle ore 18,00 comincia il servizio della cena. Infine, tra le ore 20 e le ore 21 tutti gli Ospiti vengono accompagnati nelle camere per il riposo notturno.



# I SERVIZI

## SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

- **SERVIZIO DI ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA**

Le attività assistenziali sono svolte da personale con qualifica OSS.

- **SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA**

L'assistenza medica viene garantita dai medici di base, così come istituzionalmente previsti dagli artt. 31 e 37 del DPR n. 484/96 (visite, prescrizioni mediche, etc..) e da ulteriori professionisti, reperibili su necessità; la Direzione Sanitaria della struttura è invece affidata ad un medico che assicura il coordinamento e l'integrazione delle diverse figure professionali finalizzate a garantire le migliori condizioni psico-fisiche di tutti gli Ospiti, in particolare a quelli ad alta intensità assistenziale.

- **SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

Il personale infermieristico è presente in struttura 24 ore su 24. Svolge le proprie funzioni in stretta collaborazione con il personale di assistenza, seguendo le direttive mediche sul piano sanitario; in particolare l'infermiere professionale somministra i farmaci secondo le terapie impostate dai medici di base a tutti gli Ospiti; effettua le medicazioni prescritte; rileva la pressione arteriosa; effettua prelievi ematochimici richiesti dai sanitari; in assenza del medico, relaziona sul quadro clinico degli Ospiti con i familiari, etc.

L'Infermiere professionale supervisiona l'operatività del personale di assistenza e sovrintende al regolare svolgimento delle varie funzioni operative del personale di assistenza.

- **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA**

La Struttura è dotata di palestra interna per lo svolgimento di attività fisioterapica grazie alla collaborazione di terapisti della riabilitazione e massofisioterapisti presenti in struttura, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle 13,00 alle 16,00 oltre che al sabato dalle ore 9,00 – 12,00.

La rieducazione motoria per disabilità maggiori, su soggetti non autosufficienti e con problemi a livello neurologico, viene attuata per il recupero delle residue capacità, percezioni motorie e sensitive. La rieducazione motoria per disabilità minori, invece, viene effettuata su soggetti con problemi o postumi di interventi alle ossa (es.: fratture femore) mediante l'utilizzo di attrezzature specifiche (girelli, cyclette, parallele, etc.) I cicli di terapia sono costantemente monitorati dal personale medico ed infermieristico.

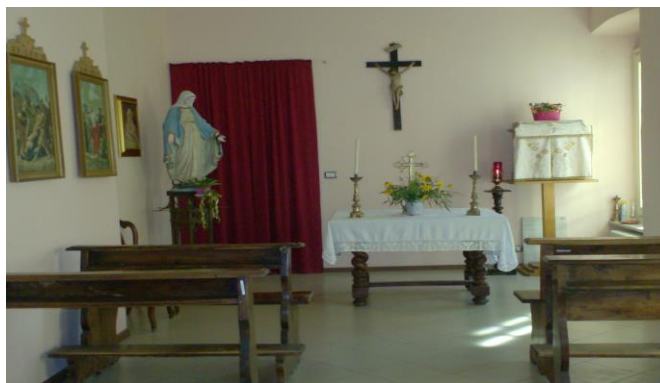


- **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

La Struttura si avvale di una specifica figura di animatrice professionale, in attuazione della L.R. 37/90 che regola le attività nei presidi socioassistenziali, oltre che della collaborazione di un'associazione di volontariato, per offrire agli Ospiti un servizio di intrattenimento ed animazione 7 giorni su 7.

- **SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA**

L'attività pastorale viene garantita dalla presenza di un sacerdote nominato dalla Diocesi di Pinerolo. Il sacerdote garantisce il servizio religioso e l'assistenza spirituale agli Ospiti: la SS. Messa viene celebrata nei giorni festivi alle ore 9,00 presso la Cappella interna della Struttura. La Casa assicura, su richiesta specifica degli Ospiti e/o dei loro familiari la presenza di ministri di altre fedi religiose.



- **SERVIZIO DI PARRUCCHIERE**

Ogni settimana è presente in struttura il servizio di parrucchiere: Ogni Ospite ha diritto mensilmente a taglio e piega compresi nella retta. Eventuali ulteriori richieste sono invece a totale carico dell'Ospite.

- **SERVIZIO DI LAVANDERIA E STIRERIA**

La Struttura fornisce il servizio di lavaggio e stireria della biancheria personale dell'Ospite. La biancheria personale (minimo 5 cambi completi di biancheria: intima, tute, gonne, maglie, camicie, pantaloni, calze, camice da notte e/o pigiama, ecc.) dovrà essere necessariamente contrassegnata e personalizzata con un numero progressivo definito con la Direzione.

- **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

I menù proposti, compresi di piatti alternativi, si ripetono ogni 4 settimane alternando il menù estivo a quello invernale e prevedendo per quanto possibile piatti tipici della tradizione locale. Salvo controindicazioni mediche l'Ospite ha facoltà di prenotare il menù a scelta.

## **SERVIZI NON INCLUSI NELLA RETTA**

- **GESTIONE FARMACI**

Su prescrizione medica, la Struttura provvede direttamente all'acquisto dei farmaci a pagamento per ciascun ospite (utilizzando la tessera sanitaria di ciascuno). A tale scopo è richiesto che ogni utente versi al momento dell'ingresso l'importo di € 52,00 quale anticipo. A tutti gli utenti è richiesta una verifica periodica della disponibilità al fine di integrare laddove le somme siano esaurite.

- **SERVIZIO MANICURE- PEDICURE**

I suddetti servizi vengono offerti su richiesta dei singoli Ospiti.

- **SERVIZIO BAR**

La Struttura è dotata di distributori automatici per la fornitura di bevande calde, fresche e snack.



# QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITE E FAMIGLIA

Vogliate indicare il numero che meglio riflette **LA MISURA DI SODDISFAZIONE** da Voi riscontrata per ognuno dei seguenti indicatori relativi al "rapporto tra Voi e la residenza"

	MISURA DI SODDISFAZIONE				
	Alta				Bassa
	5	4	3	2	1
1. Le informazioni fornite all'ingresso dell'ospite nella struttura (su costi, servizi resi...) sono state chiare e dettagliate?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. In caso di necessità avete risposte esaurienti da parte del personale?					
2.1. Direzione Sanitaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. Direzione Amministrativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Coordinatrice dei Servizi Generali – Vice Direttore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. Coordinatrice Servizio Infermieristico – I.P. -	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5. Impiegate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6. Medici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7. Infermieri Professionali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8. Fisioterapisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9. Operatori Socio-Sanitari (OSS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.10. Animatrice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Le sembra che il servizio fornito relativo ai bisogni primari sia adeguato alle specifiche esigenze dell'ospite:					
3.1. Cibo: qualità, quantità, varietà, etc...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Assistenza socio-tutelare: Igiene personale, cura dei bisogni, etc....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. Assistenza infermieristica: somministrazione terapia, cura dei bisogni di tipo sanit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4. Assistenza Fisioterapica: frequentazione palestra, cura dei bisogni fisioterapici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5. Servizio di Animazione: frequentazione, attività proposte, cura dei bisogni etc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6. Assistenza medica: visite, controlli ed esami, cura dei bisogni etc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ritiene che le attività proposte durante la giornata siano adeguate e coinvolgano in giusta misura l'ospite?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Suggerimenti/Commenti

---



---



---



---

Un sentito grazie per aver contribuito alla nostra indagine ed al miglioramento del nostro servizio

La Direzione

## DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

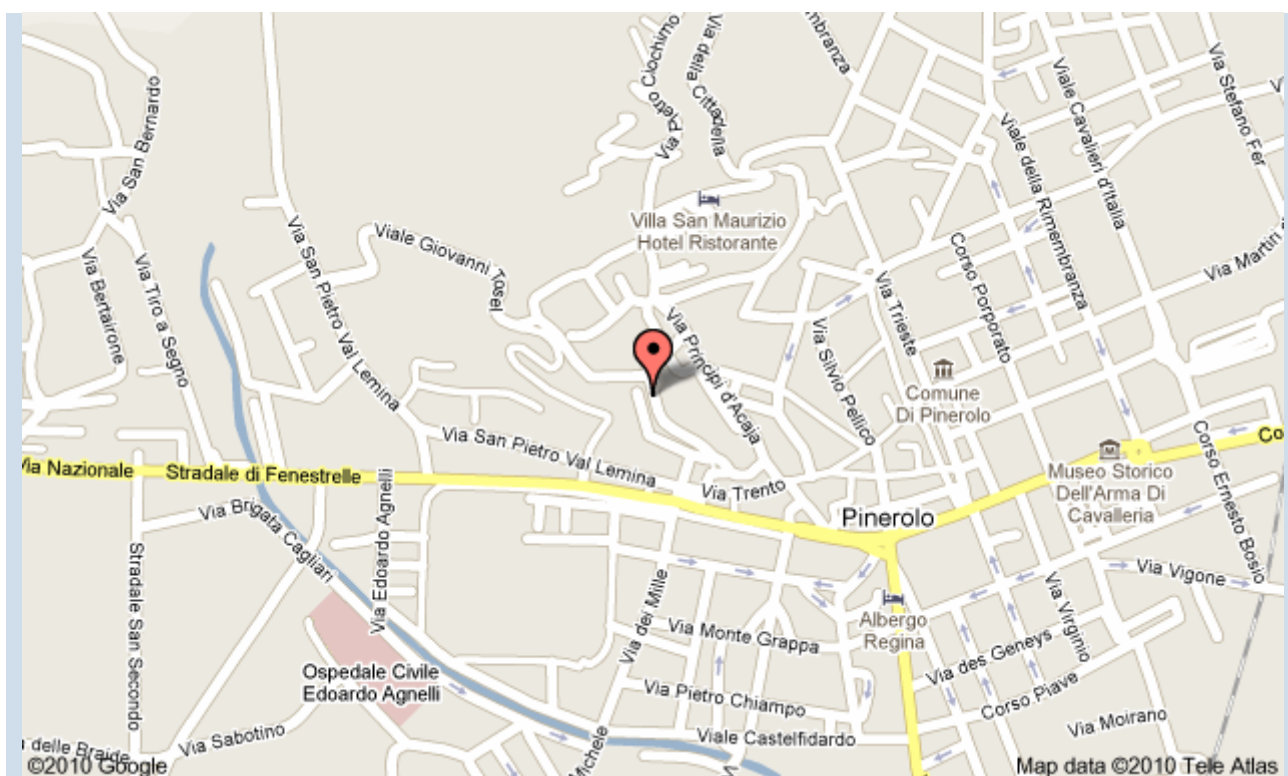
### MAPPA

L'Associazione Casa di Riposo Jacopo Bernardi è sita in Via Ortensia di Piossasco n. 38 a Pinerolo. È immersa nel verde della collina di S. Maurizio. Dista 38 Km. da Torino ed è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici e/o con auto. Vi si accede da Viale Gabotto, Via Ortensia di Piossasco, Via Tosel.

Da Torino: uscita tangenziale San Secondo di Pinerolo- direzione Ospedale Agnelli di Pinerolo

Servizi urbani: Linea n. 5 "Cavourese" con fermata all'entrata della struttura

Parcheggio: Spazi disponibili sul suolo pubblico davanti alla struttura



### CONTATTI

Tel: 0121/322140 0121/71308

Fax: 0121/375459

e-mail: [direzione@jacopobernardi.it](mailto:direzione@jacopobernardi.it)

Per informazioni:

Telefonicamente o previo appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 17,30, il sabato dalle ore 08,00 alle ore 12,00.