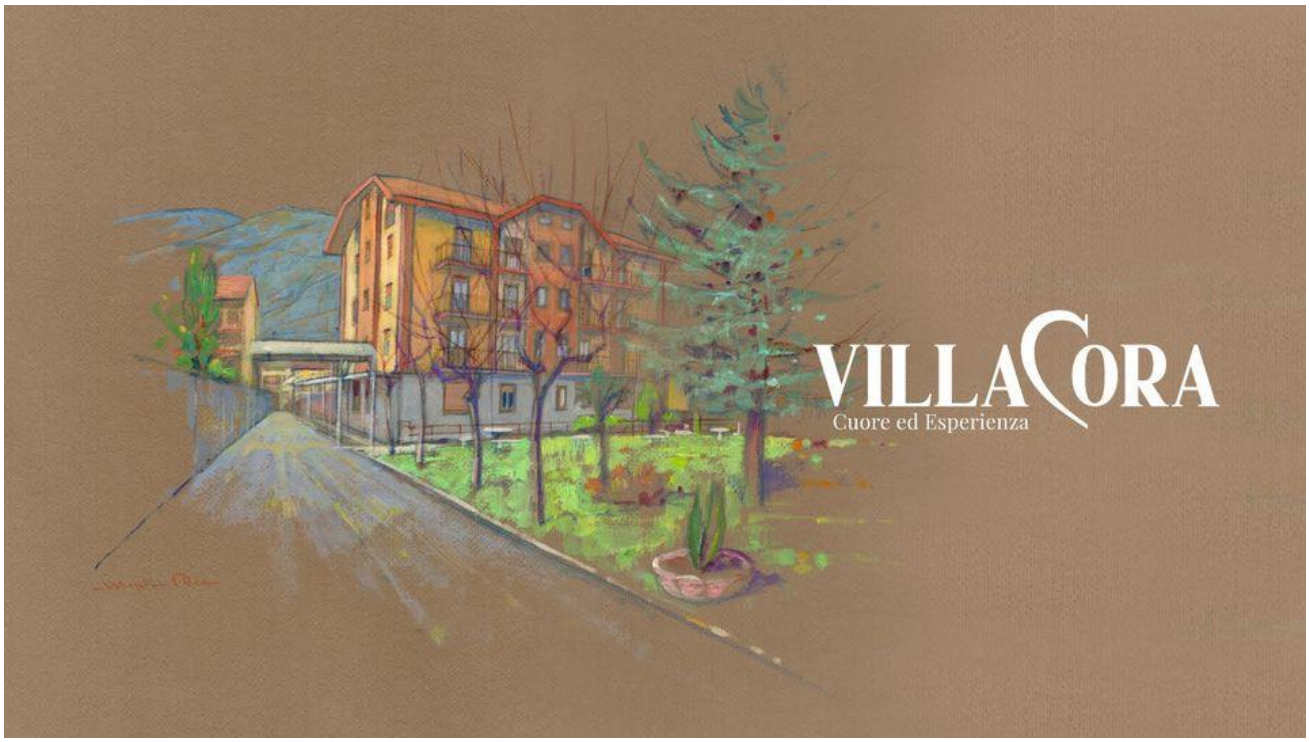
RESIDENZE PER ANZIANI
VILLA CORA S.R.L.
-
CASA CANONICO BORETTO
Carta dei Servizi



Gentile Cliente,

Il fascicolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza Casa Boretto via Abegg n.16 Susa (TO).
E' il documento che Le permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi offerti e valutare gli obiettivi orientati all'umanizzazione della struttura.
La Carta dei Servizi, oltre al peculiare aspetto informativo, assume la caratteristica di strumento propedeutico allo sviluppo del progetto socio-sanitario che La riguarda in prima persona.
Lei, con i Suoi familiari, rappresentate un ruolo determinante all'interno dell'équipe assistenziale: perciò Vi invitiamo a sostenere il progetto contribuendo ad offrirci consigli ed a segnalare eventuali disservizi.
La nostra Residenza farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirle un confortevole soggiorno.

Cordiali Saluti

VILLA CORA SRL
Legale rappresentante
Biagio Soave

INDICE: **PAGINA:**

Informativa Buono Residenzialità	4
Presentazione della Residenza	6
Informazioni su attività e servizi	8
Informazioni privacy e sicurezza	14
Standard di qualità, impegni e programmi	15
Tutela dell'utente e partecipazione	16
Retta di Soggiorno e relative specifiche	17
Carta dei diritti della persona anziana	20
Questionario soddisfazione dei familiari - utenti	24
Caratteristica della Residenza e documentazione necessaria	27
Regolamento	29

INFORMATIVA BUONO RESIDENZIALITA'

Gent.mi Ospiti, Famigliari, Amministratori,
Siamo con la presente lieti di comunicarVi che tutte le RSA della società Villa Cora SRL aderiscono alla misura Regionale "Buono Residenzialità" finanziata dal Programma Regionale Fondo Sociale Europeo Plus 21-27 per il sostegno all'inserimento di persone non autosufficienti in strutture residenziali a carattere socio – sanitario o socio assistenziale.

Questo buono residenzialità consiste in una riduzione della quota sociale pari ad € 600,00 mensili per un periodo di 24 mesi e decorre dal primo mese successivo a quello in cui la domanda dell'utente è stata accettata.
Il buono verrà erogato direttamente alla Struttura e quindi a Voi verranno emesse delle fatture con evidenziato il contributo che vi potrete scalare subito dal pagamento.

Chi può fare la domanda per il buono residenzialità?
- Persone anziane ultrasessantacinquenni non autosufficienti
- Persone con disabilità non autosufficienti

Quali sono i requisiti necessari?
- essere residenti in Piemonte;
- essere ospiti delle nostre RSA in regime PRIVATISTICO e non ricevere alcun tipo di contributo. Questo vuol dire che se il Comune, oppure un Consorzio, vi eroga un contributo anche parziale per pagare la retta non potete partecipare a questa iniziativa;
- Essere in possesso di un I.S.E.E. sociosanitario in corso di validità inferiore a € 50.000,00;
- Essere sottoposti a valutazione "multidimensionale" presso UVG o UMVD con l'attribuzione di un punteggio sociale non inferiore a 7.

La domanda può essere presentata dall'ospite stesso, dal tutore legale, dal curatore, dall'amministratore di sostegno, dal coniuge, da un soggetto facente parte del medesimo nucleo famigliare, da un parente entro il primo grado.

Da quando è possibile presentare la domanda?

- Dal 27/04/2023 andando sul sito www.sceltasociale.it . E' necessario essere dotati di una identità digitale (carta d'identità elettronica, TS – CNS tessera sanitaria – carta nazionale, SPID).

  Tale identità digitale può essere riferita alla persona non autosufficiente (in caso di richiesta diretta) oppure al famigliare/tutore delegato a presentare la domanda. Alla domanda dovranno essere allegati diversi documenti tra cui il documento di riconoscimento, una delega (nel caso il richiedente non fosse il destinatario), un verbale UVG / UMVD.

Per qualsiasi chiarimento potete naturalmente fare affidamento sul nostro personale amministrativo della Struttura.

Ringraziamo per l'attenzione e con l'occasione porgiamo cordiali saluti

Il Presidente

Ing. Biagio Soave

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

Fini istituzionali

La missione istituzionale della Residenza è quella di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.

Residenza Canonico Boretto

La Struttura risponde a tutte le norme strutturali indicate e richieste dal piano regionale, per accogliere anziani non autosufficienti. La capienza massima prevede l'occupazione di 62 posti letto residenziali.

Le risorse professionali presenti soddisfano, per quantità, gli standard disposti dalla Regione Piemonte; tutte le attività dei nuclei sono coordinate dal Responsabile di Struttura, mentre il Direttore Sanitario è responsabile degli aspetti igienico sanitari della struttura residenziale e assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie. Vigila sulla salute psico - fisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie erogate.

Principi fondamentali dell'attività

L'attività della Residenza si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- *Eguaglianza:* ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.
- *Imparzialità:* i comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
- *Continuità:* la Residenza assicura che le prestazioni dovute vengano erogate senza interruzioni, con particolare riferimento alle prestazioni indispensabili e non rinviabili.
- *Partecipazione:* la Residenza garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- *Efficacia ed efficienza:* il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

Ragione sociale

Villa Cora s.r.l.
Via Mario Tacca n° 17
14049, Nizza Monferrato (AT)
Indirizzo e-mail: info@villacorasrl.it
P. I.V.A. 00186820056

Ubicazione della Struttura

Residenza Canonico Boretto
Via Abegg n° 16
10059, Susa (TO)
0122/31811 telefono e fax

La Residenza Canonico Boretto si trova nel centro del Comune di Susa ed è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- mezzi pubblici dai principali centri della zona tramite linea ferroviaria Torino - Susa
- in auto tramite le provinciali e l'Autostrada.

La Residenza si compone di 4 nuclei di degenza collocati dal primo al quarto piano della struttura così suddivisi:
nr. 18 posti letto RSA
nr. 18 posti letto RSA
nr. 18 posti letto RSA
nr. 8 posti letto RAA
Al piano terra sono collocati la Direzione amministrativa, l'infermeria, i servizi generali, il locale di culto per le funzioni e altri locali.

INFORMAZIONI SULLE ATTIVITA' E I SERVIZI

A completamento delle informazioni di seguito fornite, è riportato in ***Allegato A*** *La retta di soggiorno***,** in ***Allegato B*** *la Carta dei Diritti dell'Anziano* e in ***Allegato D*** *Le Caratteristiche della Residenza e la documentazione necessaria.*

La Residenza offre accoglienza ad ospiti non autosufficienti totali e/o parziali; i soggiorni possono essere sia a tempo indeterminato che per brevi periodi (in accordo con la Direzione).

Responsabile di Struttura

Presso la Struttura si trova il responsabile di Struttura cui sono affidati i compiti di organizzazione generale delle attività amministrative, e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi erogati dal presidio.

Personale sanitario e assistenziale

Nella Residenza, nel rispetto delle dotazioni minime di organico previste dalla D.G.R. 45-4248/2012, è presente una équipe multidisciplinare composta da:

- Direttore Sanitario;
- Medico di medicina generale
- Infermiere Professionale;
- Terapista della Riabilitazione;
- Operatori Socio Sanitari;
- Animatore.

Il gruppo lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite, elabora progetti e programmi generali per il funzionamento del reparto e piani individuali per gli ospiti.

Sono previsti incontri per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi.

La Residenza collabora con i servizi territoriali, e favorisce una collaborazione attiva con la famiglia.
La Residenza si può avvalere della consulenza professionale di medici specialisti nelle principali branche sanitarie.

Direttore Sanitario

E' presente in struttura secondo quanto disposto dalla D.G.R. 85-6287/2013.

Assistenza medica

Viene garantita attraverso i medici di medicina generale.

Assistenza infermieristica

Viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri previsti di 12’ e 24’ con riferimento a ciascuna fascia di intensità e livello di complessità.

Assistenza tutelare alla persona

La copertura dei fabbisogni individuali degli ospiti di tipo assistenziale e tutelare è garantita da personale in possesso di regolare attestato regionale. L’erogazione delle prestazioni di assistenza tutelare sono garantite nell’arco delle 24 ore per i tempi medi di 120’ e 84’ con riferimento a ciascuna fascia di intensità e livello di complessità assistenziale.

Servizio di animazione

L’attività di animazione si integra con le attività sanitarie assistenziali per:

- riattivare e mantenere nell’anziano interessi personali;
- valorizzare l’ospite nella sua globalità.

Il servizio organizza a favore degli ospiti numerose attività tra cui:

- laboratori;
- momenti ricreativi, feste, attività ludiche occupazionali;
- partecipazioni a spettacoli.

Servizio di fisioterapia

L’attività di riabilitazione è garantita dal fisioterapista il quale valuta la necessità di sedute di terapia individuale e/o di gruppo da svolgersi, a seconda delle esigenze, in palestra o direttamente in camera dell’ospite. Il fisioterapista effettua i trattamenti riabilitativi prescritti dal medico curante o specialista (fisiatra, ortopedico ecc.).

Attività religiosa

L’ assistenza spirituale agli Ospiti interessati è assicurata dalle Piccole Ausiliatrici del Clero o dal Parroco.
E’ presente una cappella interna a disposizione degli utenti della Struttura, la S. Messa viene celebrata settimanalmente il Sabato o il Venerdì alle h 10:30
La domenica vi è la possibilità di ricevere la S. Comunione in reparto.
Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l’assistenza secondo la propria fede

La giornata tipo

La giornata tipo dell'ospite è così articolata:

7:00 – 9:00	Alzata, igiene personale, bagno assistito (da programma settimanale), vestizione
08:00 – 9:00	Somministrazione terapia, colazione
9:30 – 12:00	Riabilitazione, terapia occupazionale (da programma settimanale), idratazione
12:00 – 13:30	Somministrazione terapia, pranzo
14:00 – 15:30	Riposo
15:30 – 16:00	Alzata e socializzazione
16:00 – 16:30	Merenda / idratazione
15:00 – 18:00	Animazione (da programma settimanale)
18:00 – 19:30	Somministrazione terapia, cena
20:00 – 21:00	Idratazione (camomilla ecc.), messa a letto

Ristorazione

I pasti sono articolati secondo menù quadri settimanali stagionali autorizzati dal competente servizio della A.S.L. TO 3.
Il menù può essere personalizzato per particolari problemi di masticazione o di deglutizione o su richiesta motivata del medico curante.
Un menù tipo è così composto:

- colazione a scelta tra:
  - latte, caffè d'orzo, the
  - fette biscottate, biscotti, pane fresco
  - marmellata o nutella
- pranzo e cena:
  - piatto del giorno
  - pasta o riso in bianco
  - pastina in brodo
  - semolino

- secondo piatto a scelta tra:
  - piatto del giorno
  - manzo o pollo bollito
  - carne trita o frullata
  - formaggio o affettati

- contorno a scelta tra:
  - verdura cruda o cotta
  - patate bollite
  - purea

- frutta o dessert a scelta tra:
  - frutta fresca di stagione
  - frutta cotta
  - frutta frullata
  - dolce

- merenda
  - the, succhi di frutta
  - fette biscottate, pancarrè con marmellata o formaggino o nutella, biscotti ecc.

Gli ospiti in nutrizione enterale o con particolari esigenze seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione.

Presidi sanitari e ausili

La Residenza per gli ospiti residenti sul territorio dell'ASL TO 3 provvede alla fornitura dei farmaci (con l'eventuale addebito di quelli non forniti dal S.S.N.), degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri, ecc.), dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (con l'eventuale addebito di quanto non fornito dal S.S.N.), di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.) temporaneamente in uso. *Per gli ospiti non residenti occorre prendere accordi con l ASL inserente.*

Servizio di lavanderia

La Residenza garantisce un servizio di lavanderia per la biancheria personale dell'ospite.
Lavando ad alte temperature e con macchinari industriali, in caso di capi personali di particolare valore. si consiglia al parente di provvedere in autonomia.
I capi in dotazione all'ospite dovranno essere muniti di numero identificativo prima dell'ammissione in struttura (Iniziale nome e cognome).

Servizio di barbiere/ parrucchiere e callista/podologo

Le prestazioni inerenti al servizio di barbiere/parrucchiere (lavaggio e asciugatura capelli almeno una volta alla settimana, taglio capelli almeno una volta al mese), taglio delle unghie dei piedi e delle mani sono garantite e comprese nella retta giornaliera.
Sono esclusi dalla retta eventuali servizi di permanente, tinta e/o trattamenti specifici, servizio di podologo richiesti dall' utente o da chi lo rappresenta per motivi estetici, i seguenti servizi possono essere richiesti in Direzione.

Telefono

All'interno della Residenza è possibile effettuare e ricevere telefonate presso le aree abitative di nucleo.

Giornali

E' possibile domiciliare eventuali abbonamenti di riviste e/o giornali presso la Struttura, è presente una piccola biblioteca dove sono conservati i libri per l'uso comune.

Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.
La Direzione non risponde di eventuali smarrimenti di protesi acustiche, dentarie e oggetti di valore.

Orario di visita

Tutti i giorni dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e dalle ore 14,00 alle ore 17,30 (salvo eccezioni).
Durante l'orario di visita parenti e amici sono invitati a sostare presso le aree comuni della struttura e non all'interno delle stanze per il rispetto di tutti.
La presenza durante il pranzo e la cena non è consentita ai visitatori, se non in casi esplicitamente autorizzati, presso le sale ristorante e nelle vicinanze dei carrelli delle vivande per la necessaria tranquillità degli ospiti in un momento delicato come quello dedicato ai pasti, nonché per questioni igieniche.
Non è infine consentita la presenza di esterni durante visite mediche e interventi assistenziali, se non previa specifica ed eccezionale autorizzazione.
In casi particolari è possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari, previa autorizzazione dalla Direzione.

Fumo

Per rispetto della propria e dell'altrui salute, per disposizioni legislative e per evidenti ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

Norme antincendio

La Residenza è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative, il personale della Residenza è stato formato per intervenire in caso di incendio
Il piano di emergenza è finalizzato a:

- Ridurre al minimo i pericoli di eventuali eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- Garantire il soccorso alle persone colpite;
- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Tutela della privacy

I dati personali, i referti clinici e i dati relativi allo stato di salute vengono trattati e conservati dalla struttura nel pieno e totale rispetto della Legge 675/96. ai sensi dell'articolo 13 D.LGS 196/03 e dell'ART.13 Regolamento UE n. 2016/679 GDPR. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli Ospiti che saranno fornite dal medico di struttura solo al diretto interessato o, in caso di consenso, alle persone da lui designate. Eventuali figure di "tutori", "curatori", "amministratori di sostegno" devono notificare il loro incarico all'ufficio amministrativo e al Direttore Sanitario in quanto referenti particolari di informative riguardanti l'Ospite. Ad ogni nuovo ingresso in struttura viene consegnata l'informativa privacy e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali.

Informazione, privacy e sicurezza

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al parente da parte del medico curante;
- partecipazione informata dell'ospite alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato;
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ;
- l'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano; di ottenerne modifiche o aggiornamenti; di opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano ancorchè pertinenti allo scopo della raccolta;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

La Residenza fornisce assistenza assicurando qualità in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Aspetti strutturali e organizzativi

Non si prevedono modifiche strutturali di sorta in quanto l'edificio è di recente ristrutturazione. La documentazione relativa al funzionamento è depositata presso la Direzione.

Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'èquipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di èquipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dal Responsabile di Struttura in qualità di responsabile per la pianificazione e sviluppo dei programmi.

Strumenti di verifica e controllo

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti sono previsti:

- somministrazione periodica di un questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari, come riportato in ***Allegato C***; è prevista la diffusione dei dati raccolti.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

La Residenza considera fondamentali i rapporti con gli ospiti ed i loro familiari.

Informazione

La predisposizione e diffusione del presente documento costituisce uno dei principali canali di informazione.

La Direzione è a disposizione degli utenti e dei familiari per fornire informazioni e migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati;
- raccoglie suggerimenti e osservazioni;
- gestisce reclami e segnalazioni;

Tutela

La Residenza esercita la funzione di tutela nei confronti dell'ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente.

La Residenza darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta.
Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con il Servizio Accoglienza o con la Direzione;
- lettera in carta semplice;
- segnalazione a mezzo fax.

Partecipazione

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli ospiti e degli organismi che li rappresentano.
La Residenza garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, effettuando idonea diffusione dei risultati conseguiti.
La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, indagini campionarie ed interviste sul grado di soddisfazione degli utenti.

RETTA DI SOGGIORNO E RELATIVE SPECIFICHE

L'importo della retta di soggiorno dovuta dall' ospite e/o dal delegato è stabilito dalla convenzione con l'ASL di zona in base al grado di assistenza prestato (bassa, media intensità alta intensità)
La retta è suscettibile di variazioni annuali secondo l'indice ISTAT.
Quale ulteriore specifica rispetto a quanto già espressamente previsto nell' accordo, tale retta

include:

- colazione, pranzo e cena (acqua e vino ai pasti compreso);
- fornitura e lavaggio della biancheria da letto, dei tovaglioli e degli asciugatoi;
- lavaggio in acqua con asciugatura meccanica della biancheria personale dell'ospite (tutta la biancheria deve essere numerata in posti visibili, per es. nel colletto delle camicie in modo che si veda quando sono piegate). Non si assumono responsabilità nel caso la biancheria non sia correttamente numerata e/o non sia adatta all'asciugatura meccanica;
- servizio infermieristico diurno/pomeridiano;
- assistenza e aiuto alle persone non autosufficienti (h 24);
- servizio d'animazione;
- fisioterapia;
- rasatura quotidiana della barba;
- lavaggio e asciugatura capelli settimanale;
- taglio delle unghie mani/piedi;
- taglio dei capelli (almeno una volta al mese);
- prenotazioni esami e visite specialistiche
- farmaci forniti dal S.S.N. opportunamente prescritti;
- visite specialistiche, ambulatoriali, esami di laboratorio: quando opportunamente prescritti o in regime di urgenza;
- fornitura ausili a seconda della prescrizione individuale

esclude:

- visite mediche generiche o specialistiche (al di fuori del servizio sanitario nazionale);
- accompagnamenti per esami ospedalieri o ambulatoriali;
- ticket medicinali e medicine non fornite gratuitamente dal S.S.N.;
- servizio taxi;
- callista e parrucchiera: tutte le attività ulteriori rispetto a quelle comprese nella DGR 45-4248;
- libri, riviste
- pannoloni se non forniti dal S.S.N.;
- tutto quanto non espressamente compreso nella retta.

SERVIZI DELLA RESIDENZA

La Residenza assicura all'ospite un'efficiente servizio di soggiorno a carattere alberghiero unito all'assistenza socio sanitaria continuativa, quale sussidio al superamento delle condizioni di non autosufficienza, in collegamento ai servizi sanitari zonali di base.

Servizi standard e servizi extra

La Residenza non fornisce né in alcun modo garantisce o si obbliga ad erogare un servizio di tipo personale o comunque personalizzato per l'ospite (ivi compresa la messa a disposizione di personale di qualsiasi tipo: medici, operatori socio assistenziali, infermieri, badanti, ecc.) oltre i limiti della normativa vigente.

La Residenza farà quanto possibile per soddisfare eventuali richieste dell'ospite e/o del delegato sempre ovviamente previa espressa richiesta scritta con accettazione dei relativi corrispettivi e costi di ogni tipo come sopra indicato.

Servizi all'ospite resi da personale esterno

Qualora l'ospite intendesse disporre di una assistenza personale esterna, non disponibile nei servizi standard della Residenza, dovrà chiedere preventivamente l'autorizzazione scritta alla Direzione, specificando nome, cognome, e indirizzo della persona di cui si chiede l'autorizzazione ad accedere presso la Residenza, con indicazione degli orari e del periodo.

Resta espressamente inteso che, in tutti questi casi, il rapporto contrattuale sarà instaurato esclusivamente tra le persone terze e l'ospite e/o il delegato, i quali si assumono in proposito ogni responsabilità manlevando la Residenza da qualsiasi responsabilità.

Resta ovviamente inteso che la Direzione si riserva ogni più ampia facoltà di revocare in qualsiasi momento l'autorizzazione di cui sopra e quindi di vietare l'accesso alla Residenza al personale dell'ospite, senza che siano dovuti risarcimenti, indennizzi, o qualsiasi altro importo a qualsivoglia titolo.

Rapporto giuridico

Il rapporto giuridico che s'instaura tra la Residenza e l'Ospite è a tempo indeterminato, salvo disdetta di una delle parti. L'ospite è tenuto a versare un corrispettivo mensile anticipato dell'importo previsto dal contratto entro i primi dieci giorni del mese.
Entro lo stesso termine è tenuto a saldare le spese extra retta anticipate per Suo conto dalla persona che ha espressamente autorizzato all'atto dell'ingresso o successivamente modificata.
Il rapporto termina nei seguenti casi:

- per disdetta dall'ospite con preavviso di almeno quindici giorni;
- per disdetta scritta dalla direzione inviata all'Ospite con preavviso di almeno trenta giorni;
- per decesso dell'Ospite;
- per allontanamento dell'ospite per gravi motivi. La direzione può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte, sia moroso nei pagamenti della retta e dei servizi.

Modalità di pagamento

Il mezzo di pagamento preferibile è il bonifico bancario e/o assegno (le coordinate verranno comunicate dalla Direzione). Nel bonifico dovranno essere specificati i dati dell'ospite, il nome della Residenza in cui si è inserito e il mese di riferimento.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di ***giustizia sociale***, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- il principio di ***solidarietà***, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.
- il principio di ***salute***, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata

(1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana: diritti e doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto:	**La società e le istituzioni hanno il dovere:**
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

TUTELA DELL'UTENTE E VERIFICA DEI SERVIZI

Reclami ed apprezzamenti

La Casa di Riposo garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite - utente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato. L'ospite o il proprio familiare può presentare reclamo attraverso lettera in carta semplice, inviata alla Direzione dell'Ente o consegnata a mano all'Ufficio di Amministrazione.

La Direzione, sentiti i referenti, si impegna a dare risposta entro 30 gg. dal reclamo. Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta o verbale nella quale l'ospite, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme di legge in vigore.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti gli apprezzamenti rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati. L'Amministrazione si impegna ad organizzare almeno una volta all'anno la distribuzione e valutazione del sottostante questionario al fine di rilevare il grado di soddisfazione dell'utente e raccogliere proposte e suggerimenti.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI

Il questionario di soddisfazione degli utenti e dei familiari è stato studiato con le caratteristiche seguenti:

- *Periodicità:* con cadenza almeno annuale, per consentire la comparazione dei dati nel tempo per verificare su quali aspetti aumenta o diminuisce il gradimento;
- *Consegnato:* all'ospite od alla famiglia in modo da consentire delle risposte più veritiere possibili (se si coinvolgessero gli operatori impiegati nel servizio si teme che l'utenza potrebbe sentirsi limitata nelle risposte);
- *Semplice*: in considerazione della fascia di "utenza debole" alla quale è destinato;
- *Anonimo:* l'ospite in questo modo si sente più libero di esprimere il proprio giudizio, non sentendosi impegnato dal punto di vista di una individuazione personale (raccolta dei questionari compilati tramite apposita cassetta);
- *Oggetto di un'elaborazione:* i dati raccolti attraverso i questionari si traducono in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, in modo da poter essere utilizzati come risorse per l'innovazione ed il miglioramento del servizio;
- *Divulgazione dei risultati:* tramite apposite riunioni organizzate con la partecipazione degli ospiti e dei parenti delegati; divulgazione inoltre tramite lettera ai non partecipanti alle riunioni.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI

COMMITTENTE: SERVIZIO:

Compilato da:

Utente	Familiare	Data di consegna:

A. Come giudica il trattamento ricevuto dal personale infermieristico?

Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scadente ☐ Pessimo ☐

B. Come giudica il trattamento ricevuto dal personale di fisioterapia?

Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scadente ☐ Pessimo ☐

C. Come giudica il trattamento ricevuto dal personale di assistenza?

Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scadente ☐ Pessimo ☐

D. Come giudica la pulizia dei locali?

Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scadente ☐ Pessimo ☐

E. Come giudica la qualità del cibo?

Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scadente ☐ Pessimo ☐

F. Come giudica la scelta del menù?

Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scadente ☐ Pessimo ☐

G. Come valuta il rispetto della riservatezza personale che gli operatori hanno nei suoi confronti?

Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scadente ☐ Pessimo ☐

H. Come giudica gli orari e l’organizzazione della giornata?

Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scadente ☐ Pessimo ☐

I. Come giudica le iniziative le iniziative di intrattenimento ed animazione?

Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scadente ☐ Pessimo ☐

J. Come giudica, al di là delle opinioni espresse, il servizio offerto dal personale nel suo complesso

Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scadente ☐ Pessimo ☐

OSSERVAZIONI

_____

_____

_____

_____

_____

SUGGERIMENTI

_____

_____

_____

_____

_____

Data di compilazione _____

CARATTERISTICA DELLA RESIDENZA E DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

La Residenza per Anziani Canonico Boretto è una struttura socio sanitaria autorizzata al funzionamento per un totale di 62 posti letto classificata come Residenza Sanitaria Assistenziale (qui di seguito per brevità Residenza).

L'ospite ed il delegato vengono quindi espressamente portati a conoscenza del fatto che la Residenza non è un ospedale né una clinica e che nel rispetto delle vigenti normative non è obbligata ad effettuare prestazioni ospedaliere o simili.

Resta espressamente pattuito che i responsabili della Residenza, sentito eventualmente il parere del Medico, hanno in qualsiasi momento ogni più ampia facoltà di richiedere e disporre l'immediato ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera o simile, qualora ciò venga ritenuto, a loro insindacabile giudizio, necessario o comunque opportuno.

La responsabilità di decidere e/o prescrivere eventuali cure o terapie di cui l'ospite necessitasse, è rimessa alla decisione e responsabilità del medico personale dell'ospite. La terapia prescritta dal Medico di Base e/o dall'Ospedale all'ospite prima dell'entrata in struttura potrà subire dei cambiamenti /adattamenti a discrezione del Medico personale dell'ospite.

Si porta inoltre ad espressa conoscenza dell'ospite e/o del delegato che, stante le caratteristiche sopra illustrate, in nessun caso la Residenza assume responsabilità di vigilanza o controllo sull'ospite, oltre quanto previsto dalla normativa vigente

Accoglienza

La Residenza accoglie persone anziane di ambo i sessi, fermo restando che non ha alcun obbligo in proposito, essendo rimesso alla sua esclusiva e discrezionale facoltà di accettare o meno una aspirante ospite.
Dato che l'accoglienza di un anziano in struttura è un momento delicato si rende necessario monitorare con attenzione questa fase.
Allo scopo il protocollo per l'accoglienza prevede:

- Colloquio di pre - accoglienza con i parenti con visita alla struttura e raccolta dati;
- Visita di pre - ingresso all'anziano;
- Accoglienza in struttura per accompagnare l'anziano nel nuovo contesto abitativo e relazionale; espletamento delle pratiche burocratiche;
- Orientamento e osservazione per individuare le migliori risposte ai bisogni specifici dell'anziano tentando di preservare le autonomie residue.

Documentazione Necessaria

Alla richiesta di accoglienza presso la Residenza devono essere allegati:

- Esami del sangue recenti riportanti i markers Epatite A - B - C
- Esami urine
- ECG
- Rx Torace

- Carta Identità in corso di validità (copia)
- Codice fiscale (copia)
- Certificato di residenza (anche autocertificazione)
- Tesserino Sanitario (originale)
- Tessera esenzione/invalidità (originale)
- Attestazione invalidità – verbale invalidità (copia)
- Documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri con eventuali cartelle cliniche o certificati medici recenti (originale)
- Relazione del medico curante con attestazione delle patologie e delle terapie in corso e dichiarazione che la persona da ospitare è idonea a vivere in comunità ed è esente da malattie infettive, contagiose e psichiche che possano mettere in pericolo la propria o altrui incolumità (originale).

Il delegato si obbliga a sottoscrivere il contratto insieme con l'ospite o eventualmente in nome e per conto dell'ospite stesso o anche a titolo personale assumendosi in ogni caso la responsabilità, eventualmente in solido con l'ospite per ogni obbligazione scaturente dal contratto. Inoltre il delegato, eventualmente insieme all'ospite, è il referente della Residenza e comunque il soggetto responsabile per ogni questione concernente il rapporto con l'ospite ed ogni aspetto connesso, anche nei confronti di terzi (familiari, conoscenti, ecc.) che siano a qualunque titolo in rapporti con l'ospite.

Il delegato dell'ospite è tenuto a fornire il proprio indirizzo, numeri telefonici ed altri codici di reperibilità garantendone espressamente la veridicità e con espresso impegno a comunicare alla Direzione con la massima tempestività ogni variazione. La Direzione si riserva ogni più ampia facoltà di chiedere documentazione ulteriore rispetto a quella sopra indicata.

Si richiama espressamente l'attenzione dell'ospite e del delegato su fatto che qualora uno qualsiasi dei documenti presentati alla RSA dovesse risultare, in tutto o in parte, falso e/o inesatto e/o incompleto o comunque non perfettamente in regola, la Residenza avrà la facoltà di risolvere il contratto con effetto immediato, anche ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, riservata ogni opportuna azione giudiziaria.

Lista d'attesa

La lista d'attesa è gestita con il criterio cronologico (non sono quantificabili i tempi medi di attesa per l'ingresso).

REGOLAMENTO DI STRUTTURA
RESIDENZA CASA CANONICO BORETTO

TIPOLOGIA E FINALITA' DELLA STRUTTURA

La Residenza "Canonico Boretto" sita in Susa (TO) Via Abegg,16 di proprietà della società Villa Cora s.r.l., con sede legale e amministrativa sita in Via Mario Tacca n° 17 – Nizza Monferrato (AT) partita IVA 00186820056 è una struttura socio-sanitaria autorizzata e accreditata con determina dell'ASL TO 3 nr 466 del 17/02/2014 per un totale di 62 posti letto di cui 54 RSA per non autosufficienti e 8 posti letto R.A.A. per autosufficienti.
nr. 18 posti letto R.S.A. (ex RAF) al secondo piano
nr. 18 posti letto R.S.A. (ex RAF) al terzo piano
nr. 18 posti letto R.S.A. (ex RAF) al quarto piano
nr. 8 posti letto R.A.A. Al quinto piano

La residenza per i posti letto RSA garantisce gli standards assistenziali stabili nella tabella 1 della DGR 45-4248 del 30/07/2012 e successiva DGR 85-6287 del 02/08/2013. Per i posti letto R.A.A. Si garantiscono i parametri assistenziali stabiliti dalla Delibera G.R. 38-16335 del 29/06/1992.

La "Residenza Canonico Boretto" è localizzata nel centro della cittadina di Susa in un unico stabile all'interno di un'ampia zona verde.
Il fabbricato si sviluppa su quattro piani fuori terra più un seminterrato, destinato ai servizi accessori.
Al piano rialzato sono localizzati i servizi generali quali 3 soggiorni di cui in uno presente area ristoro, un cucinino, una sala adibita a mensa, gli uffici amministrativi, una sacrestia ed una cappella per le funzioni religiose e l'infermeria.

Nella struttura operano:

- Responsabile di struttura
- Personale amministrativo
- Direttore Sanitario
- Infermieri professionali
- O.S.S.
- Fisioterapisti
- Animatori – Psicologo
- Personale addetto ai servizi generali (pulizia)

Le risorse messe a disposizione hanno l'obiettivo di creare un'organizzazione efficiente e capace, che presta i propri servizi in maniera attenta ad un processo di qualità, attraverso le specifiche capacità operative del personale che opera nell'azienda.
Tutte le varie fasi, dalla valutazione alla stesura dei piani di assistenza individuali, dalla produzione del servizio alla persona alla verifica dell'efficacia degli interventi, sono documentati e monitorati nel tempo.

Il sistema organizzativo è finalizzato alla gestione della salute globale della persona con l'obiettivo di raggiungere il risultato di salute per l'utente, attraverso la comunicazione e condivisione degli obiettivi da parte di tutti gli operatori e a tutti i livelli (dirigenza/quadri intermedi/operatori).

La struttura garantisce all'utente di soddisfare i suoi bisogni individuati e definiti nel PAI.
La residenza può accogliere persone di entrambi i sessi, autosufficienti e non autosufficienti, che ne facciano richiesta in forma privata o che vengano inseriti dalle U.V.G. delle ASL.
Per gli ospiti non autosufficienti sono previste le seguenti fasce assistenziali:
Bassa intensità
Medio-bassa intensità
Media intensità
Medio-alta intensità
Alta intensità
Alta intensità livello incrementato

Il PAI costituisce la modalità operativa che consente la definizione di specifici interventi e la loro valutazione in termini di efficacia.

Il metodo prevede (secondo le tecniche del *problem solving*):

- rilevazione delle condizioni e bisogni
- analisi e interpretazione
- pianificazione degli interventi secondo obiettivi e metodi
- redazione del PAI
- valutazione dell'efficacia

Per perseguire un'assistenza personalizzata è necessaria periodicamente la riunione dell'equipe multidisciplinare. Il personale facente parte dell'equipe multidisciplinare è costituito da:
- medico di medicina generale
- Infermiere Professionale
- fisioterapista
- animatore
- responsabile di struttura

Può essere individuato un tutor come operatore OSS di riferimento con il compito di monitorare in modo più costante l'andamento delle prestazioni e dell'efficacia e richiedere eventualmente la riunione anticipata del gruppo.
Le riunioni per la stesura e verifica del PAI, di ogni ospite, si terranno indicativamente ogni due mesi e comunque ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.
Nel caso in cui l'ospite sia in grado di partecipare alla definizione del PAI verrà invitato ad esprimersi circa i problemi e gli interventi da attivare. Il familiare dell'ospite viene coinvolto nella definizione del PAI.

L'efficacia del PAI deve essere verificata almeno ogni 15, 30 o 60 giorni e viene aggiornato quando intervengono cambiamenti rilevanti nelle condizioni dell'ospite.
E' compito del Coordinatore OSS promuovere il passaggio della corretta informazione agli altri operatori.

DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

La Residenza "Canonico Boretto" garantisce alle persone il rispetto dei loro diritti, la loro riservatezza, il rispetto della personalità, la valorizzazione della persona attraverso una particolare cura dell'aspetto fisico rispettando pertanto il seguente Decalogo dei diritti degli ospiti come dalla DGR 45-4248 del 30/07/2012:
diritto alla vita – ogni ospite deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
diritto di cura e assistenza – ogni ospite deve essere curaro in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
diritto di prevenzione – ad ogni ospite deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
diritto di parola e di ascolto – ogni ospite deve essere ascoltato e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
diritto di informazione – ogni ospite deve essere informato sulle procedure;
diritto di partecipazione – ogni ospite deve essere coinvolto sulle decisioni che lo riguardano;
diritto di espressione – ogni ospite deve essere considerato come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
diritto di critica – ogni ospite può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che lo riguardano;
diritto al rispetto ed al pudore – ogni ospite deve essere chiamato con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
diritto di riservatezza – ogni ospite ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
diritto di pensiero e di religione – ogni ospite deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

- **Ammissione**

Il ricovero avviene a seguito di domanda sottoscritta dall'anziano o dal familiare. L'ammissione degli ospiti è disposta dalla Direzione, accertato il pieno consenso dell'anziano e a seguito della presentazione dei documenti seguenti:

- modulo di domanda
- scheda medica, cartelle cliniche pregresse, eventuali esami diagnostici, terapie in corso, certificato medico attestante l'esenzione da malattie infettive e l'idoneità a vivere in comunità, fotocopia del verbale di invalidità e di domanda inoltrata, tessera diabetica etc.
- sottoscrizione "contratto di ricovero"
- carta d'identità
- codice fiscale
- libretto sanitario
- esenzione ticket
- ausili personali
- biancheria personale contrassegnata

certificato di residenza o autocertificazione

La Direzione si riserva, entro il primo mese, la possibilità di esprimersi sulla definitiva accettazione, subordinandola alla effettiva capacità assistenziale della Struttura.

La Direzione si riserva, inoltre, la facoltà di procedere alla dimissione dell'ospite il cui comportamento dovesse risultare dannoso per sé o per la convivenza con gli altri ospiti.

Prima del ricovero si effettua un colloquio con i parenti al fine di raccogliere informazioni sulle condizioni cliniche e di non autosufficienza, su bisogni e specifiche necessita dell'ospite.

L'ospite e i parenti sono invitati a prendere visione della Casa di Riposo e della camera destinata e del personale che opera nella struttura. In tale occasione vengono fornite tutte le informazioni e la documentazione della struttura (regolamento, carta dei servizi etc.). Vengono fornite informazioni sull'eventuale revoca/scelta del medico e dell'eventuale cambio di residenza.

Gli inserimenti avvengono dal lunedì al venerdì, preferibilmente al mattino.

Per gli ospiti in convenzione con l'A.S.L. TO 3 o con altre ASL le ammissioni sono disposte dall'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) dell'A.S.L. TO 3 o delle altre ASL, che di solito inviano anche il Piano assistenziale dell'ospite.

L'ospite è visitato all'ingresso dal Medico di Medicina Generale, con la collaborazione del personale di struttura (Responsabile, personale infermieristico, personale di assistenza, fisioterapista, personale di animazione) al fine di definire un programma individuale di assistenza (PAI) con l'obiettivo di mantenere o recuperare le capacità residue della persona.

Al momento dell'inserimento si richiede ad un delegato/tutore e/o amministratore di sottoscrivere il contratto insieme con l'ospite o

eventualmente in nome e per conto dell'ospite stesso o anche a titolo personale assumendosi in ogni caso la responsabilità, eventualmente in solido con l'ospite per ogni obbligazione scaturente dal contratto.

La Direzione non risponde dell'eventuale smarrimento di contanti e/o di oggetti di valore/oggetti personali (apparecchi acustici, ausili vari, protesi dentarie ecc.)

Inoltre il delegato, eventualmente insieme all'ospite, è il referente della Residenza e comunque il soggetto responsabile per ogni questione concernente il rapporto con l'ospite ed ogni aspetto connesso, anche nei confronti di terzi (familiari, conoscenti, ecc.) che siano a qualunque titolo in rapporti con l'ospite.

Il delegato dell'ospite è tenuto a fornire il proprio indirizzo, numeri telefonici ed altri codici di reperibilità garantendone espressamente la veridicità e con espresso impegno a comunicare alla Direzione con la massima tempestività ogni variazione. La Direzione si riserva ogni più ampia facoltà di chiedere documentazione ulteriore rispetto a quella sopra indicata.

Dimissione

In caso di dimissioni l'ospite deve dare un preavviso scritto di almeno 15 giorni alla Direzione Amministrativa della struttura, in caso contrario la retta deve essere corrisposta per i giorni di mancato preavviso.
In caso di decesso i familiari saranno tempestivamente avvisati e dovranno provvedere al funerale; il personale della struttura è comunque a disposizione per qualsiasi evenienza.
L'accesso alla camera mortuaria è dalle ore 8:00 alle ore 18.:00, salvo diversi accordi con la Direzione.
Tutti gli effetti personali saranno consegnati ai familiari.
In caso di manifesta mora nel pagamento della retta di degenza, che non sia documentata da causa di forza maggiore o particolari situazioni, la Direzione può disporre per il recupero delle somme dovute e alla dimissione dell'ospite, con un preavviso di quindici giorni.
Qualora l'evoluzione delle patologie non consentano di garantire un'adeguata cura la Direzione può disporre per la dimissione dell'ospite, coadiuvando per il trasferimento in altra struttura idonea.

Lista d'attesa

La lista d'attesa è gestita con il criterio cronologico. Non sono quantificabili i tempi medi di attesa per l'ingresso.

SERVIZI e PRESTAZIONI

Assistenza Medica

L'assistenza medica è fornita rispettando i parametri della tabella 1 della DGR 45-4248 del 30/07/2012 e dalla DGR 85-6287 del 02/08/2013
L'assistenza medica all'interno della struttura è garantita dai Medici di Medicina Generale.
Ovviamente i suddetti medici sono presenti in struttura al bisogno.
I Medici di Medicina Generale sono convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale e sono scelti liberamente dagli assistiti.
Dal lunedì al venerdì, dalle ore 20:00 alle ore 8:00 e nei giorni prefestivi e festivi, l'assistenza medica è garantita dal Servizio di Continuità Assistenziale.

Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica è fornita rispettando i parametri della tabella 1 della DGR 45-4248 del 30/07/2012 e dalla DGR 85-6287 del 02/08/2013

L'assistenza infermieristica è garantita da Infermieri Professionali. Le funzioni dell'infermiere possono essere così sintetizzate:

- applicazione delle prestazioni diagnostico-terapeutiche gestendo e valutando l'intervento assistenziale infermieristico;
- prevenzione delle infezioni e delle cadute;
- individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale;
- attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti;
- partecipazione alla stesura del P.A.I.;
- gestione dell'ambulatorio infermieristico e l'approvvigionamento dei farmaci.

Attività di riabilitazione

E' garantita da fisioterapisti che svolgono la propria attività sull'ospite in base a quanto stabilito dal PAI.
L'attività si svolge con programmi individuali di riabilitazione e mantenimento delle condizioni di autonomia della persona cooperando anche con il personale infermieristico, con il personale OSS.
Lavora poi in equipe con gli animatori con le attività di gruppo per promuovere il benessere psico-fisico.

All'interno della struttura opera uno psicologo clinico in base alle necessità dell'utenza e di specifici piani di formazione per il personale.

L’intervento sarà strutturato secondo due principali linee operative:

1) intervento sull’ospite:
   - colloquio clinico di sostegno al paziente
   - colloquio clinico di gruppo
   - sostegno ai famigliari
   - somministrazione di test specifici

2) intervento sul gruppo di lavoro:
   - coordinamento dell’equipe di animazione
   - interventi di prevenzione del *burnout* del personale
   - attività di formazione al personale in ambito psicologico
   - supporto al mantenimento dell’assetto organizzativo

Attività di assistenza alla persona

L'assistenza alla persona è fornita rispettando i parametri della tabella 1 della DGR 45-4248 del 30/07/2012 e dalla DGR 85-6287 del 02/08/2013
Gli operatori socio sanitari hanno principalmente le seguenti mansioni:

- Curano l'igiene personale, l'abbigliamento e l'alimentazione dell'ospite;
- effettuano il cambio della biancheria dei letti e il riordino della camera;
- effettuano l'alternanza delle posture assicurata agli ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito

Attività di animazione

L'attività di animazione è fornita rispettando i parametri della tabella 1 della DGR 45-4248 del 30/07/2012 e dalla DGR 85-6287 del 02/08/2013

Le attività di animazione sono affidate ad un'animatrice per stimolare, sviluppare e mantenere le attività sociali e comportamentali degli ospiti.
La loro attività è finalizzata a:
- valorizzare la personalità globale di ciascuno attraverso la promozione dei rapporti interpersonali;
- contribuire a determinare unitamente alle altre figure professionali un clima di stima e fiducia reciproca nella comprensione dei disagi di ognuno;
- programmare le giornate dell’anziano a livello individuale e collettivo impegnandolo concretamente in attività scelte insieme allo stesso;
- contribuire alla promozione dei rapporti fra gli anziani ospiti e le famiglie di provenienza coinvolgendo i congiunti nelle problematiche dei propri parenti ed opereranno affinché il distacco dal nucleo famigliare non sia traumatizzante;
- effettuare momenti di orto-terapia al fine di stimolare e mantenere interessi negli ospiti e parenti: la vita all’area aperta, a stretto contatto con la natura, il sole, l’aria fresca, oltre a giovare al fisico, incoraggia l’attività di relazione,

contribuisce a risvegliare interessi, stabilità emotiva, consapevolezza di sé e del tempo; ha effetti antidepressivi e calmanti, migliora l'umore e le facoltà mentali. Quasi scontato quindi sfruttare tutti questi vantaggi come terapia per anziani.
L'orto-terapia è infatti un modo di curare innovativo, senza effetti collaterali e di comprovata efficacia.

- in collaborazione con le altre strutture gestite dalla Società Villa Cora, Residenza San Giacomo, Residenza Sant'Eldrado e Comunità I Pini, organizzare gite al mercato e feste che riscontrano sempre notevole interesse.

Altre prestazioni garantite dall'ASL

Per tutti gli ospiti ricoverati in struttura residenti nella Regione Piemonte, l'ASL dove è ubicata la struttura garantisce l'assistenza specialistica, protesica, integrativa e le prestazioni diagnostico-terapeutiche, secondo le necessità dell'ospite e, quando possibile, direttamente presso la struttura ospitante.

Per quanto riguarda l'assistenza protesica ed integrativa:

- la fornitura di protesi ed ortesi, previste dagli Elenchi 1, 2 (esclusi quelli espressamente previsti dal presente provvedimento) e 3 del D.M. 332/99 è garantita dalle A.S.L. di residenza degli ospiti, sia per gli ospiti in regime di convenzione sia in regime privato, secondo le disposizioni delle vigenti normative e dell'organizzazione delle singole A.S.L.;
- l'A.S.L. concorda con le strutture che insistono nel suo territorio le modalità della fornitura diretta di presidi degli Elenchi 2 e 3 del D.M. 332/99 oggetto di gara; per gli ospiti residenti in A.S.L. diversa da quella in cui è ubicata la struttura, le due A.S.L. interessate dovranno concordare modalità di compensazione dell'eventuale spesa sostenuta dall'A.S.L. in cui insiste la struttura;
- letti, cuscini e materassi anti-decubito, nonché sollevatori con relative imbracature, con le caratteristiche previste dal D.M. 332/99, devono essere garantiti dalla struttura residenziale;
- la fornitura di presidi anti-decubito con caratteristiche particolari, deve essere a carico dell'A.S.L. di residenza della persona inserita in struttura in base ad uno specifico progetto assistenziale definito con il Distretto dell'A.S.L. di residenza.

Per quanto riguarda i farmaci, l'A.S.L. in cui è ubicata la struttura garantisce sia per gli ospiti in regime di convenzione sia in regime privato (provvisti di P.T):

- la fornitura diretta dei farmaci per gli ospiti inseriti nelle strutture socio-sanitarie, sulla base di quanto previsto nel rispettivo Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA), il quale deve essere adeguato alle necessità e bisogni specifici dell'assistenza farmaceutica nelle strutture residenziali. L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci *ad personam* o

farmaci in fascia C) agli ospiti delle strutture socio-sanitarie è valutata dalla Commissione Terapeutica Aziendale;

- la fornitura diretta dei prodotti per la Nutrizione Artificiale, dei supplementi nutrizionali orali calorici (per pazienti malnutriti) e dei sostituti dell'acqua (per pazienti disfagici), sulla base del Piano Nutrizionale;
- la fornitura diretta di materiale di medicazione avanzata, sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN, nei quadri clinici e con le modalità di prescrizione previste dalle attuali disposizioni regionali. I dispositivi individuati devono essere previsti nel Prontuario Aziendale; per quanto riguarda la fornitura del materiale di medicazione, la struttura deve essere dotata del materiale necessario per l'intervento episodico o acuto; mentre per il materiale necessario per medicazioni continue o riferite a piani terapeutici, prescrivibili direttamente dai MMG, si applica quanto previsto dalla DGR 21-11426 del 18/05/2009;
- la fornitura diretta del materiale necessario all'auto-monitoraggio glicemico per pazienti diabetici.

Per quanto riguarda i farmaci, l'A.S.L. in cui è ubicata la struttura garantisce sia per gli ospiti in regime di convenzione si in regime privato:

- direttamente dall'A.S.L. in cui insiste la struttura
- mediante l'utilizzo dell'apposito impianto eventualmente esistente nella struttura stessa, nel qual caso il costo dell'ossigeno è posto a carico del SSR - con specifica fattura – e non deve essere superiore al costo che l'A.S.L. sosterrebbe mediante la fornitura diretta.

Assistenza religiosa

L' assistenza spirituale agli Ospiti interessati è assicurata dalle Piccole ausiliatrici del clero o dal Parroco.
E' presente una cappella interna a disposizione degli utenti della Struttura, la S. Messa viene celebrata settimanalmente il Sabato o il Venerdì alle h 10:30
La domenica vi è la possibilità di ricevere la S. Comunione in reparto.
Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede

PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

Vitto

I pasti vengono preparati sulla base di tabelle idonee dal punto di vista dietetico e nutrizionale e sono vistate dal competente Servizio di Igiene degli Alimenti e Nutrizione dell'A.S.L. TO 3. La preparazione e distribuzione degli alimenti è eseguita secondo la normativa di controllo della qualità del sistema H.A.C.C.P.
Eventuali diete personalizzate, dovute a particolari patologie, dovranno essere prescritte dal medico curante.

Il menù giornaliero garantisce la possibilità di scelta sia tra i primi che i secondi piatti.
Il menù settimanale è esposto agli ospiti.
Gli orari dei pasti sono così definiti:

- colazione: ore 9:00
- pranzo: ore 12:30
- cena: ore 18:30

La somministrazione dei pasti di norma avviene nella sala pranzo e gli ospiti pranzano e cenano a tavoli a due o quattro posti e vengono serviti direttamente dal personale al quale ogni singolo utente può esprimere le sue necessità in merito.

Gli ospiti con maggiori difficoltà di alimentazione per problemi fisici o psicologici vengono seguiti e spesso alimentati direttamente nei Nuclei di appartenenza e talvolta in camera dagli operatori assistenziali, cercando di rispettare i loro gusti, le loro necessità e le loro abitudini.

Servizio di lavanderia e guardaroba

La struttura dispone di un servizio di lavaggio e stiratura della biancheria e degli indumenti degli ospiti.
I capi personali devono essere contrassegnati per poter essere identificati. Viene consigliato l'uso di capi di abbigliamento che possano essere trattati con normali cicli di lavaggio. ***Si declina la responsabilità per il lavaggio di capi delicati che richiedono trattamenti specifici.***
Viene consigliato agli ospiti di utilizzare vestiario semplice e comodo per la vestizione e scarpe chiuse con il velcro e la suola antiscivolo per la riabilitazione.
Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria e degli indumenti degli ospiti è compreso nella retta mensile. All'ingresso i capi personali dovranno essere contrassegnati in modo da essere identificati.
La biancheria da letto viene sostituita almeno ogni 3 giorni e, comunque, ogni qual volta se ne ravvisi la necessità.

Pulizie

La pulizia dei locali comuni e delle camere è effettuata dal personale addetto, in orari compatibili con lo svolgimento delle attività della Residenza.

Parrucchiere/barbiere/podologo

Le prestazioni inerenti al servizio di barbiere/parrucchiere (lavaggio e asciugatura capelli almeno una volta alla settimana, taglio capelli almeno una volta al mese), taglio delle unghie dei piedi e delle mani sono garantite e comprese nella retta giornaliera.
Sono esclusi dalla retta eventuali servizi di permanente, tinta e/o trattamenti specifici, servizio di podologo richiesti dall' utente o da chi lo rappresenta per motivi estetici, i seguenti servizi possono essere richiesti in Direzione.

Trasporti

Il trasporto in ambulanza, per persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, o per ricovero ospedaliero programmato, per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente Gestore delle funzioni socio-assistenziali, sono a carico dell'ASL di residenza della persona; ***coloro che non fruiscono dell' integrazione e gli ospiti privati dovranno provvedere al pagamento del costo del trasporto.***
Il rientro dal ricovero in ospedale per ospiti convenzionati con integrazione è a carico della struttura in quanto compreso nella retta giornaliera.

Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse nella tariffa residenziale a totale carico utente – Servizi aggiuntivi

La struttura non eroga prestazioni e servizi aggiuntivi, perciò non richiede nessun supplemento alla retta concordata.

Attività quotidiane e organizzazione della giornata

Gli orari della Struttura sono indicativi in quanto è possibile per l'ospite scegliere gli orari di alzata (dopo le 7:00) e di riposo (dopo le 20:00).
L'articolazione della giornata, di massima, è la seguente:

- dalle ore 7:00 alle ore 8:30 sveglia, igiene personale
- dalle ore 9:00 alle ore 9:15 colazione
- dalle ore 9:30 alle ore 12:00 attività varie (animazione, fisioterapia, prestazioni infermieristiche, visite, etc.),
- dalle ore 12:00 alle ore 13:00 pranzo
- dalle ore 13:00 alle ore 15:00 riposo pomeridiano e attività alternative
- dalle ore 15:00 alle ore 16:00 merenda, tisane, the, bibite, altro
- dalle ore 16:00 alle ore 18:00 animazione, laboratori
- dalle ore 18:00 alle ore 19:00 cena
- dalle ore 20:00 riposo notturno

Gli ospiti (salvo casi eccezionali) sono liberi di uscire dalla struttura e non si assicura pertanto una totale vigilanza. In caso di mancato rientro entro le ore 18,00 la Direzione avviserà le figure socio-assistenziali di riferimento nonché i familiari.

Norme di vita comunitaria:

Si richiede agli ospiti di mantenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso verso gli altri ospiti e di osservare regole di igiene personale e dell'ambiente.
Gli ospiti sono invitati a mantenere in buono stato la camera, gli impianti e le attrezzature e a segnalare al Responsabile della Residenza il mal funzionamento di impianti/attrezzature.
Agli ospiti si richiede di consentire al personale incaricato l'ingresso nelle camere per controlli, riparazioni e pulizie; in caso si desideri avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempienze nel servizio può rivolgersi al Responsabile della struttura.
Ogni ospite ha la possibilità di utilizzare di apparecchi TV/radio in camera, queste devono essere spente entro le 21.00; è possibile utilizzarli con la cuffia senza limiti orari.
In tutti i locali vige il divieto di fumo.
E' vietato elargire mance o regali al personale.
E' ammessa e incoraggiata la visita dei bambini.
L'ospite e i visitatori devono attenersi alle buone norme del comune senso civico, evitando schiamazzi, atteggiamenti esuberanti e/o di manifesta violenza verbale o fisica.

I rapporti con la Residenza e l'uso della camera

- L'Ospite può assentarsi dalla Residenza liberamente sino alle ore 19:00 (in caso di assenza oltre l' orario deve avvisare la direzione).
- L'Ospite è tenuto ad osservare il silenzio nelle ore pomeridiane e notturne destinate al riposo.
- L'Ospite, entrando nella Residenza, s'impegna a mantenere in buono stato la camera, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate.
- L'Ospite è tenuto a risarcire i danni arrecati ad impianti, attrezzature ed arredi per la propria incuria, trascuratezza o per altri motivi imputabili a lui od ai suoi invitati.
- Salvo impedimenti per motivi di salute gli Ospiti sono tenuti a liberare la camera nell'orario previsto per dar corso alle pulizie. Il servizio di pulizia della camera è effettuato tra le ore 9:30 e le 11:30 circa.
- In ogni camera è consentito l'uso d'apparecchi audiovisivi.
- Il vitto consiste in prima colazione, pranzo, merenda, cena. Il pranzo e la cena sono composti da diverse portate come da menù autorizzato dalla A.S.L. TO 3 ed esposto in ogni nucleo, prevedono una scelta per ogni

portata e comprendono acqua e vino (se richiesto). Altre bevande sono disponibili come extra.

- L'orario di servizio del vitto è stabilito dalla segreteria della Residenza e potrà subire modifiche che saranno tempestivamente comunicate agli Ospiti.
- I pasti non consumati durante l'orario previsto non possono essere conservati né danno titolo ad alcun rimborso.
- Il vitto è servito nelle sale da pranzo principali.
- Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, per brevi periodi, i pasti saranno serviti gratuitamente in camera.
- In casi particolari la Direzione può autorizzare, anche in assenza di malattia, il servizio in camera.
- In caso d'assenza per ricoveri ospedalieri, o per altri motivi, la camera rimane a disposizione dell'ospite e pertanto sarà richiesta la retta completa.
- prendere atto che l'accettazione in comunità è subordinata ad un periodo di prova di trenta giorni, prima dei quali l'accettazione non potrà essere considerata vincolante per la società
- Il personale della Residenza è al servizio dell'Ospite per le esigenze che gli sono manifestate. Il personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti dell'Ospite e delle necessità del servizio indicate dalla direzione.
- Gli ospiti devono tenere con il personale della Residenza rapporti di reciproco rispetto e comprensione. Sono invitati a rivolgersi alla Direzione per segnalare inadempienze del servizio o per avanzare specifiche richieste.
- All'atto dell'ingresso l'ospite deve disporre di un corredo personale d'abbigliamento decoroso, numerato secondo istruzioni, pulito ed in sintonia con l'ambiente. La Direzione si riserva il diritto di, in qualsiasi momento nel corso del rapporto, di esigere eventuali modifiche e/o integrazioni del corredo.
- Resta espressamente inteso che la Residenza non assume alcuna responsabilità per oggetti di qualsiasi tipo (ivi compresi oggetti di valore, denaro, titoli, ecc) di proprietà dell'ospite, salvo che detti oggetti siano depositati presso la cassetta di sicurezza della Direzione, con accettazione del relativo regolamento firmato dall'ospite e/o dal delegato.

All' Ospite è vietato:

- installare sopra o davanti le finestre tende di qualsiasi natura senza l'autorizzazione della Residenza,
- stendere capi di biancheria alle finestre, sui balconi o nei locali comuni; porre vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali o nei balconi o nelle parti comuni senza l'autorizzazione della Direzione,
- utilizzare apparecchi rumorosi che possono dare disturbo agli altri Ospiti,
- utilizzare lampade da tavolo che non siano a doppio isolamento e/o a bassa tensione e/o con messa a terra; installare apparecchi di

riscaldamento o di cottura di qualsiasi tipo; tenere in camera cibi deteriorabili o olezzanti,
- gettare acqua, immondizia o altro fuori degli appositi siti o recipienti; versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali, di qualsiasi genere, che possano otturarli o nuocere al loro funzionamento;
- fumare nei locali della residenza;
- asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;

Assegnazione delle camere

Le camere sono assegnate dalla Direzione della struttura in base ai bisogni assistenziali del paziente individuando il nucleo adatto e alla disponibilità del momento.
La sistemazione si intende normalmente in camere a due letti. Ogni nucleo abitativo è composto da letto, comodino e armadio.
La Direzione si riserva la facoltà di trasferimento in altra camera per problemi di compatibilità degli ospiti motivando ed informando preventivamente l'ospite/il parente di riferimento.

Organizzazione del personale: figure professionali, compiti e turni

Nel seminterrato della struttura è affisso l'organigramma del personale operante e i turni con l'orario e il servizio settimanale degli operatori socio-sanitari e di tutte le figure professionali presenti nella residenza.

Il personale operante nella residenza è stato definito in modo da garantire le prestazioni in conformità alle direttive di cui alle Delibere della Regione Piemonte:
n° 38-16335 del 29/06/1922 (nucleo R.A.)
n° 45-4248 del 30/07/2012
n° 85-6287 del 02/08/2013

Accesso familiari e visitatori

I familiari possono essere presenti ogni qual volta lo desiderino (esclusi casi specifici). I parenti sono inoltre invitatati a partecipare alle attività di animazione, alle manifestazioni ricreative, in occasione di festività e la domenica e per fornire indicazioni ed informazioni necessarie alla redazione dei piani individuali di assistenza.

Nell'interesse degli ospiti e per permettere in modo più agevole le attività all'interno della struttura i parenti/familiari/visitatori sono comunque invitati in

fasce di orario più limitate (dalle ore 9:30 alle ore 11:30 e dalle ore 13:30. alle ore 17:30).
E' possibile derogare dall'orario stabilito su **motivata richiesta scritta** per casi particolari (gravi malattie, pazienti terminali,).

- E' consentito ai parenti di prestare personalmente assistenza al proprio congiunto, a seguito di richiesta scritta; la residenza garantisce comunque i servizi e le prestazioni di cui al presente regolamento, in ogni caso la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata a prestare compagnia all'ospite.
- In particolare dovranno evitare di arrecare disturbo agli ospiti e di ostacolare le attività degli operatori. Si consiglia di utilizzare le sale di soggiorno della struttura e di nucleo.
- I familiari che intendano presentare reclami o suggerimenti possono rivolgersi al Responsabile della Struttura, come specificato al capitolo "Segnalazione di Disfunzioni" del presente progetto gestionale.
- Almeno una volta all'anno viene utilizzato un questionario di gradimento anonimo al fine di raccogliere dati utili al miglioramento dell'Organizzazione della casa di riposo.
- E' fatto divieto ai parenti di recarsi in locali per i quali è previsto il rigoroso rispetto di un protocollo igienico-sanitario (cucina, dispensa, infermeria, lavanderia).

All'interno del progetto riabilitativo della struttura parte integrante dell'attività consiste nel reperire risorse legate al mondo del volontariato.
La struttura si avvale da più di quindici anni della collaborazione l'associazione AVULSS Valsusa; le volontarie offrono ai pazienti compagnia e la possibilità di confronto e scambio. L'impegno delle volontarie è settimanale e prevede la presenza di almeno due unità.
La struttura si avvale anche della collaborazione di singoli volontari che su progetto offrono le loro competenze, come ad esempio l'organizzazione di momenti musicali.
La presenza dei volontari affianca la già ampia proposta fornita dall'equipe di animazione e si inserisce nel calendario delle attività annuali concordate.

MODALITA' DI PAGAMENTO E TARIFFA

La retta comprende:

- vitto e alloggio
- fornitura e lavaggio biancheria piana
- servizio di lavaggio industriale biancheria personale
- assistenza infermieristica e tutelare
- servizio di riabilitazione psico-fisico
- servizio di animazione
- farmaci e ausili forniti dal SSN prescritti dal medico curante

Nella quota sono esclusi:

a) visite mediche generiche o specialistiche
b) prenotazioni ed accompagnamento per esami ospedalieri e/o ambulatoriali
c) ticket medicinali
d) costo del trasporto in ambulanza
e) libri, giornali e abbonamento telefonico
f) piccole spese di vita quotidiana quali sigarette etc.

La retta giornaliera per gli ospiti privati è stabilita in base alle necessità di cura dell'ospite. E' stabilita di norma in un importo fisso mensile.
La retta degli ospiti in convenzione è stabilita in base al Piano Tariffario Regionale in vigore (attualmente quello della Tabella 1 della DGR 85- 6287 del 02/08/13) in relazione alla fascia assistenziale stabilita dal P.A.I.
La retta in convenzione è suddivisa in quota sanitaria e in quota assistenziale a carico dell'ospite e/o dell'Ente Gestore delle funzioni socio assistenziali.
Il pagamento della retta sia per gli ospiti in convenzione che per gli ospiti privati va effettuato entro i primi dieci giorni del mese in corso tramite bonifico bancario, le coordinate bancarie verranno fornite dalla Direzione della Residenza.

La retta degli ospiti privati viene adeguata a discrezione della Direzione per:

- Adeguamento annuale all'indice ISTAT
- importanti cambiamenti dello stato di salute che comportino necessariamente una revisione della classificazione sanitaria, con conseguente aggiornamento dell'onere economico.

La decorrenza e l'entità degli adeguamenti viene richiesta per iscritto e deve essere sottoscritta per accettazione con nuovo contratto di ospitalità.
La tariffa applicata agli ospiti in convenzione seguirà l'aggiornamento periodico definito dalla Regione Piemonte con cadenza di norma biennale.
Al verificarsi dei seguenti eventi: trasferimento, ricovero temporaneo in strutture sanitarie, periodi di rientro a domicilio dimissioni, decesso delle persone inserite, il presidio dovrà darne immediata comunicazione all' A.S.L. e al soggetto gestore delle funzioni socio assistenziali e più in particolare: relativamente ai presidi per anziani a partire dal giorno successivo a quello in cui si verifica l'evento cesserà la corresponsione della retta giornaliera a carico dell'A.S.L. e, per i casi previsti, del soggetto gestore delle funzioni socio assistenziali, la stessa sarà nuovamente corrisposta dal giorno stesso dell'eventuale rientro dell'ospite nella struttura previa contemporanea comunicazione all'Asl ed al soggetto gestore delle funzioni socio assistenziali.
<u>Il pagamento della rette giornaliera quindi, che siano utenti in regime privato o in regime di convenzione, in caso di ricovero ospedaliero, rientro temporaneo al domicilio, ricovero temporaneo in strutture sanitarie rimane invariato (il posto letto non viene occupato).</u>

In caso di dimissioni l'ospite deve dare un preavviso di almeno 15 giorni alla Direzione Amministrativa della Struttura, in caso contrario la retta deve essere corrisposta per i giorni di mancato preavviso.
In caso di decesso la retta viene corrisposta fino al giorno del decesso compreso.
Non viene richiesta la retta per la custodia degli effetti personali né per il periodo di permanenza della salma nella camera mortuaria.
Al momento dell'inserimento l'ospite e/o il suo delegato deve firmare l'impegno di spesa e specificare il nominativo e le generalità dell'intestatario della fattura relativa alla retta e/o quota a carico.

DOCUMENTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

La residenza utilizza e conserva in sede, aggiornandoli, supporti cartacei/informatizzati al fine di acquisire e mantenere i dati relativi agli ospiti, che sono indispensabili per una adeguata cura ed assistenza agli stessi e per un'efficiente organizzazione della gestione della residenza.
Vengono rispettati i contenuti e i criteri delle norme relative alla gestione dei dati sensibili (D.L.vo del 30 giugno 2003, n. 196 – "legge sulla privacy").
Vengono utilizzati i seguenti supporti:
cartella ospite comprendente**:** generalità, dati anagrafici, motivazione dell'inserimento, aspetti della personalità, abitudini e richieste specifiche dell'ospite, osservazioni su aspetti del comportamento, recapito parenti, ecc.; il diario clinico comprendente: relazione del medico inviante, scheda medica, schede ADL Indice di barche funzionale e mobilità, SPMSQ, ADICO terapia, documentazione diagnostica ed analisi cliniche, visite specialistiche e ricoveri ospedalieri;
protocolli gestionali di cui all'Allegato C della DGR 18;
registro delle presenze degli ospiti
registro delle terapie e diario infermieristico
schede assistenziali
quaderno delle consegne (con l'annotazione dei servizi svolti durante il turno di lavoro con l'indicazione delle consegne lasciate al turno successivo);
scheda bagni, evacuazioni/minzione, alimentazione, terapie, cadute, idratazione, mobilizzazione, lesioni da pressione, ricoveri, PAI, protocolli per le attività di prevenzione, cura e riabilitazione etc.

La documentazione viene aggiornata periodicamente.
NOTE

- Copia del presente Regolamento è posta in visione in locali di accesso al pubblico (ospiti e parenti) della Residenza;
- Il Regolamento viene inviato alla Commissione di Vigilanza dell'A.S.L. con copia del "contratto di ricovero" e della Carta dei Servizi;
- Tutti gli ospiti/ parenti di riferimento firmano per presa visione le norme del regolamento, il "contratto di ricovero" e la Carta dei Servizi.

INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVE MODALITA' DI ORARIO ACCESSO

Ufficio amministrativo:
Dal Lunedi al Sabato h 9:00- 13:00 14:00– 18:00

Recapiti telefonici e/o fax 0122/31811
Email: boretto@villacorasrl.it

ACCETTAZIONE REGOLAMENTO

Dichiaro che il Regolamento mi è stato illustrato e spiegato in ogni sua parte da una persona incaricata dalla Residenza. Con la sottoscrizione del presento atto dichiaro di avere preso visione del Regolamento e di accettarne tutte le clausole ivi contenute.

L'OSPITE

_____

IL DELEGATO _____

VILLA CORA S.R.L. _____