RESIDENZE PER ANZIANI VILLA CORA S.R.L.



CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA "SAN GIACOMO" SUSA (TO)

| INDICE: | <u>PAGINA:</u> |
|---|----------------|
| Informativa Buono Residenzialità | 3-4 |
| Partnership Centro Medico "Vitality" | 5 |
| Generalità dell'opuscolo | 6 |
| Presentazione della Residenza | 7-9 |
| Procedure d'ingresso in struttura | 9 |
| Gestione di percorsi assistenza e cura | 10-12 |
| Presentazioni di natura Alberghiera | 13-15 |
| Retta di Soggiorno e relative specifiche | 15-18 |
| Tutela dell'utente e partecipazione | 19 |
| Carta dei diritti della persona anziana | 20-22 |
| Informazione privacy e sicurezza | 23 |
| Questionario soddisfazione dei familiari - utenti | 24-26 |
| Regolamento | 27-43 |









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 <u>PRIVATISTICO</u> 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 <u>27/04/2023</u> andando sul sito <u>www.sceltasociale.it</u>. 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 La nostra Partnership con il Centro Medico Pluridisciplinare "Vitality"



La Carta dei Servizi della Residenza Villa Cora offre la possibilità a tutti gli ospiti di usufruire delle prestazioni sanitarie del Centro Vitality.

Piccola eccellenza della Città di Susa, il Poliambulatorio Vitality mette a disposizione una presa in carico multidisciplinare ed un bilancio completo della persona concentrandosi sulla riabilitazione.

All'interno del Poliambulatorio sono presenti i servizi di Ortopedia, Neurologia, Fisiatria, Logopedia, Fisiogeriatria, Psicologia, Agopuntura e Foniatria.

L'ospite della nostra RSA che debba accedere ad uno di questi servizi, per ulteriori valutazioni specialistiche più approfondite o consulti, sarà facilitato negli spostamenti e nell'appuntamento, potendo usufruire di consulenze di qualità e di strumenti medicali all'avanguardia in un centro specializzato che dista pochi minuti da Villa Cora.

Nella R.S.A. sono comunque garantite le prestazioni professionali inerenti la riabilitazione, il mantenimento psico – fisico e il sostegno psicologico, svolte da figure professionali afferenti all'area delle professioni sanitarie riabilitative, nonché dello psicologo, secondo quanto previsto dagli standard assistenziali della Deliberazione della Giunta Regionale del 30 luglio 2012, n. 45-4248 – "il nuovo modello integrato di assistenza residenziale e semiresidenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti". Modifica D.G.R. n 25-12129 del 14/09/09 e D.G.R. n. 35-9199 del 14/07/08.

GENERALITA' DELL'OPUSCOLO

Gentile Signore/Signora

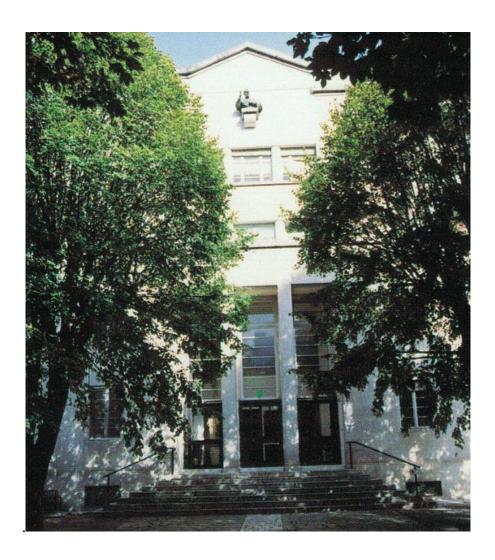
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza San Giacomo Situata a Susa (TO) Via cascina Vazone 7.

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.



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.

La Residenza "San Giacomo"

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 189 posti letto residenziali.

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della RSA presso la quale operano. Le risorse professionali presenti soddisfano, per quantità, gli standard disposti dalla Regione Piemonte; tutte le attività della RSA 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.
- <u>Continuità</u>: 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

La società Villa Cora s.r.l. è un'azienda privata che da oltre trent'anni opera in Piemonte nel settore dell'assistenza socio-sanitaria per anziani, gestendo strutture autorizzate al funzionamento con nuclei R.A. (residenza assistenziale) ed R.S.A. (residenza sanitaria assistenziale) in provincia di Asti, Alessandria e Torino.

La sede legale ed amministrativa si trova in: Nizza Monferrato (AT) Via Mario Tacca 17 Tel. 0141/747074 – fax 0141/747204

Orario uffici: dal lunedì al venerdì 08,00 - 12,00 / 14,00 - 18,00

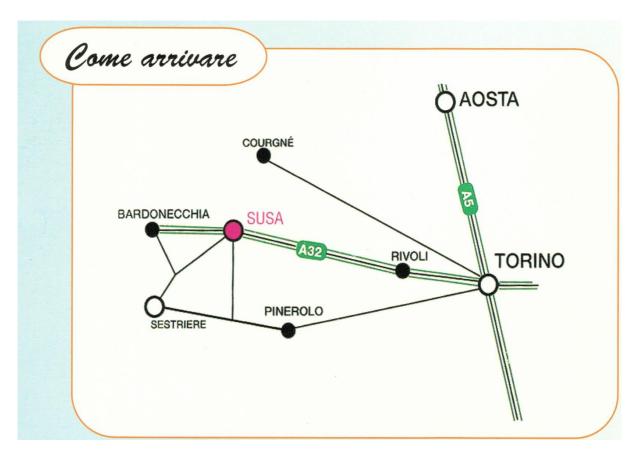
Indirizzo email: info@villacorasrl.it

P.I.V.A. 00186820056

Ubicazione della struttura

Residenza "San Giacomo" Via Cascina Vazone 7 10059 SUSA (TO) 0122/622959 telefono e fax 0122/33254

Email: sangiacomo@villacorasrl.it



La Residenza San Giacomo è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Con i mezzi pubblici dai principali centri della zona tramite Autolinea.
- In auto tramite l'autostrada A32 uscita Susa.

AUTORIZZAZIONE- ACCREDITAMENTO -VERIFICHE

La Residenza 'San Giacomo' è un Presidio socio-assistenziale autorizzato e accreditato al funzionamento con Delibera dell'ASL TO3 nr. 459 del 17/02/2014 per:

nr. 158 posti letto R.S.A. per non autosufficienti

nr. 31 posti letto R.A. (residenza assistenziale) per autosufficienti

La Residenza per i posti letto R.S.A. garantisce gli standards assistenziali stabiliti nella tabella 1 della DGR 45-4248 del 30/07/12 e successiva GDR 85-6287 del 02/08/13.

Per i posti letto R.A. si garantiscono i parametri assistenziali stabiliti dalla Delibera nr 38-16335 del 29/06/92.

PROCEDURE DI INGRESSO IN STRUTTURA

L'inserimento degli ospiti, nei posti letto convenzionati viene disposto dall'Unità di Valutazione Geriatrica dell'ASL TO3 – distretto di Susa e dalle altre ASL piemontesi, che predispongono il PAI (Piano di Assistenza Individuale).

Per l'ammissione degli ospiti non in convenzione, la valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza sono affidate al giudizio dell'Unità di Valutazione Interna, costituita dal Direttore della Residenza, dal Direttore Sanitario e dal Referente Infermieristico, la quale provvederà a valutare le condizioni di permanenza, le esigenze specifiche e dirette di assistenza dei futuri ospiti.

La Direzione si riserva, entro il primo mese, la possibilità di esprimersi sulla definitiva accettazione, subordinandola ala 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 altri ospiti.

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

L'ospite e i parenti sono invitati a prendere visione della struttura e della camera destinata e del personale che opera nella residenza.

In tale occasione vengono fornite tutte le informazioni e la documentazione della struttura (regolamento e carta dei servizi).

Gli inserimenti avvengono in qualsiasi giorno della settimana, preferibilmente al mattino.

In tale occasione, viene sottoscritto dall'ospite e/o garante: il contratto di ricovero, il regolamento di struttura, che disciplinano i rapporti tra la struttura e l'utente.

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

Accoglienza, inserimento e supervisione

All'interno della struttura i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti e a specifici protocolli interni concordati con le autorità competenti.

La struttura è organizzata in nuclei con autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni quali lavanderia, cucina.

L'organizzazione consente di garantire ai pazienti trattamenti adeguati al loro fabbisogno specifico in base a quanto previsto dal PAI.

L'équipe multidisciplinare

L'organizzazione dei processi di assistenza e le modalità di svolgimento del servizio sono assicurate dall'équipe multidisciplinare composta da:

- MMG
- Coordinatore Oss
- Infermiere Professionale
- Fisioterapista
- Animatore
- Psicologo
- Responsabile di struttura

Ogni figura professionale in base alle proprie competenze è coinvolta nel processo di assistenza che si attua nella compilazione del PAI.

P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale)

Per ogni ospite, viene formulato e realizzato il piano di assistenza individuale nel quale vengono formalizzati gli obiettivi e le prestazioni personalizzate condivisi dall'équipe multidisciplinare.

Il piano è periodicamente verificato e aggiornato in base alle condizioni dell'ospite ed all'eventuale insorgenza di ulteriori bisogni assistenziali.

Per quanto riguarda l'andamento del programma ed eventuali cambiamenti, i contatti vengono mantenuti con l'ospite stesso, con il familiare di riferimento e con i servizi sociali territoriali.

SERVIZI E ATTIVITA' OFFERTI DALLA STRUTTURA

Di seguito vengono descritte tutte le attività che la struttura svolge a favore dell'ospite.

Salvo differente specifica, tutti i servizi descritti sono compresi nella retta di degenza, ulteriori e dettagliate informazioni sono riportate nel Regolamento di struttura.

Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono erogate:

- nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come stabilito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei correlati servizi;
- sono svolte da personale in possesso dei requisiti richiesti dalla vigente normativa.

La struttura pertanto si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE

Assistenza Medica

In base alla DGR 45-4248 del 30/07/12 e dalla DGR 85-6287 del 02/08/13, l'assistenza medica all'interno della struttura è garantita dai MMG, l'orario delle loro presene in struttura è pubblicato in bacheca

Ovviamente i suddetti medici sono presenti in struttura al bisogno.

I MMG sono convenzionati con il SSN e sono scelti liberamente dagli assistiti.

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 20 alle ore 08 e nei gg prefestivi e festivi, l'assistenza medica è garantita dal Servizio di Guardia Medica.

Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica è fornita rispettando i parametri della Tabella 1 della DGR 45-4248 del 30/07/12 e della DGR 85-6287 del 02/08/13.

E' 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'approvigionamento di farmaci.

Attività di riabilitazione

L'attività di riabilitazione è fornita rispettando i parametri della Tabella 1 della DGR 45-4248 del 30/07/12 e della DGR 85-6287 del 02/08/13.

E' garantita da fisioterapisti che svolgono programmi individuali di riabilitazione e mantenimento delle condizioni di autonomia della persona cooperando anche con il personale infermieristico, con il personale Oss, con gli animatori attraverso le attività di gruppo per promuovere il benessere psicofisico.

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

Attività di assistenza alla persona

L'assistenza alla persona è fornita rispettando i parametri della Tabella 1 della DGR 45-4248 del 30/07/12 e della DGR 85-6287 del 02/08/13.

Le principali mansioni degli operatori socio-sanitari sono il soddisfacimento dei seguenti bisogni degli ospiti:

- l'igiene personale quotidiana;
- il bagno completo settimanale secondo un calendario prestabilito;
- il cambio della biancheria personale;
- il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana e il mantenimento dell'igiene della camera dell'ospite;
- l'alternanza delle posture assicurata agli ospiti a rischio, al fine di prevenire lesioni da decubito:
- la stimolazione degli ospiti alla deambulazione;

- l'accompagnamento in sala pranzo per i pasti ed eventuale aiuto all'assunzione di cibo;
- l'idratazione con bevande calde e fredde ed il controllo della stessa;
- il cambio dei pannoloni.

Attività di animazione

L'attività di animazione è fornita rispettando i parametri della Tabella 1 della DGR 45-4248 del 30/07/12 e della DGR 85-6287 del 02/08/13.

Le attività di animazione sono affidate ad un gruppo di animatori 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 ad 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 familiare non sia traumatizzante.



PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

Alloggio

La struttura è articolata in nuclei dotati i tutti i servizi previsti dalla normativa e mette a disposizione degli ospiti camere singole o doppie con servizi.

E' prevista la possibilità, previa autorizzazione della Direzione di struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero insorgere elementi di incompatibilità tra gli ospiti di una stessa camera.

Vitto

I pasti vengono preparati presso la residenza stessa da personale addetto. Il menù giornaliero è preparato sulla base di tabelle idonee dal punto di vista dietetico e nutrizionale vistate dal competente Servizio di igiene degli Alimenti e Nutrizione dell'ASL TO3 o da un altro ente qualificato.

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 e mensile è esposto agli ospiti.

Gli orari dei pasti sono così definiti:

- > colazione ore 09.00
- ➤ pranzo ore 11.30 12.00
- \triangleright cena ore 18.30 19.00

La somministrazione dei pasti di norma avviene nella sala da pranzo e gli ospiti pranzano e cenano a tavoli di 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 servizio di lavaggio e stiratura della biancheria piana e degli indumenti personali degli ospiti: il servizio è compreso nella retta come stabilito dalla DGR 45-4248 del 30/07/12 e della DGR 85-6287 del 02/08/13.

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 ogni responsabilità per il lavaggio dei capi delicati che richiedono trattamenti specifici.

Viene consigliato agli ospiti di utilizzare vestiario semplice e comodo per la vestizione.

All'ingresso i capi personali dovranno essere contrassegnati in modo da essere identificati.

La biancheria da letto viene sostituita 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

Come previsto dalla DGR 45-4248 del 30/07/12 e della DGR 85-6287 del 02/08/13 il servizio di parrucchiere, barbiere include le attività connesse con l'igiene personale: lavaggio e asciugatura (una volta a settimana) e il taglio (una volta al mese) in base ad un calendario stabilito. Tali attività sono comprese nella retta.

Altre prestazioni, permanente, colore sono escluse dalla retta e sono fornite a un parrucchiere esterno a disposizione degli ospiti nei giorni stabiliti.

Podologo

Il servizio di podologia viene effettuato da un professionista , presente in struttura due volte al mese : il servizio ha lo scopo di mantenere la cura e la salvaguardia del piede .

Viene effettuata all'interno della struttura in un locale apposito.

L'accesso al servizio avviene mediante una programmazione stilata dal personale di coordinamento sulla base della problematica segnalata.

Trasporti

Come disposto dalla DGR 45-4248 del 30/07/12 e della DGR 85-6287 del 02/08/13 il servizio di 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 di detta integrazione tariffaria e gli ospiti privati provvedono in proprio al pagamento del costo del trasporto.

Il rientro dal ricovero in ospedale per i soli ospiti convenzionati con integrazione è a carico della struttura in quanto compreso nella retta giornaliera.

Telefono

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

Assistenza Religiosa

L' assistenza religiosa per il culto cattolico è garantito dalla Residenza con la celebrazione settimanale e la comunione per gli utenti allettati (domenica) .

Gli Ospiti che professano una diversa religione sono liberi di ricevere l'assistenza spirituale propria.

Oggetti personali

La Direzione non risponde dell'eventuale smarrimento di contanti e/o di oggetti di valore /oggetti personali (apparecchi acustici, ausili vari, protesi dentarie ecc.) che non siano state depositate presso la sede amministrativa .

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, in base a quanto stabilito dalla DGR45-4228 del 30/07/2012 e dalla DGR 85-6287 DEL 02/08/2013

Associazioni di volontariato

All'interno del progetto riabilitativo della struttura parte integrante dell'attivita' consiste nel reperire risorse legate al mondo del volontariato.

La struttura si avvale della collaborazione di singoli volontari che su progetto offrono le loro competenze, (come ad esempio l'organizzazione dei momenti musicali).

La presenza dei volontari affianca la già ampia proposta dell'equipe di animazione e si inserisce nel calendario delle attività annuali concordate.

Retta di Soggiorno e relative specifiche

La retta di ricovero comprende tutti i costi sanitari e assistenziali stabiliti dalle normative regionali, come fin qui specificato in ogni punto delle prestazioni erogate dalla nostra struttura.

Include:

alloggio
vitto (colazione, pranzo, merenda, cena bevande incluse)
fornitura e lavaggio della biancheria piana
servizio di lavaggio industriale e guardaroba della biancheria personale
assistenza infermieristica
assistenza tutelare
servizio di riabilitazione psico-fisica
servizio di animazione
servizio parrucchiere (almeno un taglio mensile e piega)
farmaci e ausili forniti dal S.S.N. prescritti dal medico curante
il costo del trasporto per il rientro in ambulanza dall 'ospedale in caso di ricovero

esclude:

visite mediche generiche o specialistiche (al di fuori del Servizio Nazionale); prenotazioni e accompagnamenti per esami ospedalieri o ambulatoriali; ticket medicinali e medicine non fornite gratuitamente dal S.S.N.; costi di trasporti in ambulanza (come specificato nel paragrafo trasporti); callista richiesta dai parenti per una pedicure accurata; parrucchiere (tinta- permanente); giornali; lavaggio a secco di indumenti delicati, riparazioni e rammendi vari alla biancheria personale; il costo dei capi di abbigliamento comprese le calzature; le piccole spese di vita quotidiana quali sigarette, bar ed altri.

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 igiene personale
- dalle ore 9.00 alle ore 9.15 colazione
- dalle ore 9.30 alle ore 12.00 attività varie (animazione, parrucchiere, 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, torte, tramezzini.
- dalle ore 16.00 alle ore 18.00 animazione, laboratori
- dalle ore 18.00 alle ore 19.00 cena
- dalle ore 19.00 riposo notturno

Gli ospiti 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.

Dotazione organica del personale

Il personale operante nella residenza è stato definito in modo di garantire le prestazioni in conformità alle direttive di cui alle delibere della Regione Piemonte:

nr. 38-16335 del 29/06/1922 (nucleo RA)

nr.45-4248del 30/072012

nr.85-6287 del 02/08/2013

Nella struttura operano sia dipendenti diretti della Società Villa Cora s.r.l. a cui è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Uneba , sia personale della Coop. Opera con sede ad Agliano Terme .

Sono previsti secondo le norme costi di formazione per soddisfare la crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle attività svolte.

Figure professionali presenti in struttura

Direzione di struttura:

Direttore amministrativo

Direttore Sanitario

Psicologo

Impiegate amministrative

infermieri professionali

terapisti della riabilitazione

Animatori/ educatori professionali

Operatore Socio Sanitari

Personale addetto alla cucina

Personale lavanderia

Addetti alle pulizie di reparto e luoghi comuni

All'ingresso 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.

Accesso familiari e visitatori

I familiari possono essere presenti ogni qual volta lo desiderino. 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).

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 assistenza all'ospite.

In caso di ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera, compete ai familiari stessi assistere il congiunto fino al suo rientro in struttura.

Al fine di tutelare la salute degli ospiti (pericolo di intossicazioni alimentari) è vietato portare cibi dall'esterno senza autorizzazione della direzione.

Nella struttura sono attivi:

Sportello informazioni tutti i giorni dalle ore 09,00 alle 17,30 Referente: Sig.ra Caterina Agus, Elena Di Martino, Giorgia Jentile.

Direzione Amministra

Direttore: Sig.ra Graziella Muscatello

Direzione Sanitaria: Dott.ssa Giors Monica

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 all'autorizzazione 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, ed è
prevista la diffusione dei dati raccolti.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

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

Informazione e visite guidate

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;

- facilità l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati;
- raccoglie suggerimenti e osservazioni;
- gestisce reclami e segnalazioni;
- organizza visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari.

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 i! grado di soddisfazione dell'utente e raccogliere proposte e suggerimenti.

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.

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 al centro di diritti e di 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 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.

proprie credenze, opinioni e sentimenti.

Di conservare e veder rispettate, in Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti osservanza dei principi costituzionali, le delle persone anziane, anche quando essi apparire anacronistici o in dovessero con la cultura dominante. contrasto impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

dominanti nel suo ambiente appartenenza.

Di conservare le proprie modalità di Di rispettare le modalità di condotta della condotta sociale, se non lesive dei diritti persona anziana, compatibili con le regole altrui, anche quando esse dovessero della convivenza sociale, evitando di apparire in contrasto con i comportamenti "correggerle" e di "deriderle", senza per di questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

vivere.

Di conservare la libertà di scegliere dove Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio garantendo domicilio. il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

funzione lesa.

Di essere accudita e curata nell'ambiente Di accudire e curare l'anziano fin dove è che meglio garantisce il recupero della 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 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 sostenendo familiari, 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 propria originalità e creatività.

di Di fornire ad ogni persona di età avanzata la esprimere le proprie attitudini personali, 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 Di contrastare, in ogni ambito della società, violenza fisica e/o morale.

ogni forma di sopraffazione prevaricazione a danno degli anziani.

di conservare la propria dignità e il più compromesse e terminali, parziale o totale della propria autonomia persona, ed autosufficienza.

Di essere messa in condizione di godere e Di operare perché, anche nelle situazioni proprio valore, anche in casi di perdita supportate le capacità residue di ogni realizzando un clima 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).

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.

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
- 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;
- organizza visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari.

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.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI

| COMMITTENTE: SERVIZIO: | | | | | |
|--|-----------------------------|-----------|---------------|--------------------|-----------|
| Compilato da: | | | | | |
| Utente | Familiare Data di consegna: | | | | |
| Come giudica il trattamento ricevuto dal personale infermieristico? | | | | | |
| Ottimo 🗆 | Buono 🗆 | Suffici | ente 🗆 | Scadente | Pessimo 🗆 |
| Come giudica il trattar | nento ricevuto | dal perso | nale di fisio | oterapia? | |
| Ottimo 🗆 | Buono 🗆 | Suffici | ente 🗌 | Scadente | Pessimo 🗆 |
| Come giudica il trattamento ricevuto dal personale di assistenza? | | | | | |
| Ottimo 🗆 | Buono 🗆 | Suffici | ente 🗆 | Scadente □ | Pessimo 🗆 |
| Come giudica la pulizia dei locali? | | | | | |
| Ottimo 🗆 | Buono 🗆 | Suffici | ente 🗆 | Scadente □ | Pessimo 🗆 |
| Come giudica la qualità del cibo? | | | | | |
| Ottimo 🗆 | Buono 🗆 | Suffici | ente 🗆 | Scadente □ | Pessimo 🗆 |
| Come giudica la scelta del menù? | | | | | |
| Ottimo 🗆 | Buono 🗆 | Suffici | ente 🗆 | Scadente | Pessimo 🗆 |
| Come valuta il rispetto della riservatezza personale che gli operatori hanno nei suoi confronti? | | | | | |
| Ottimo 🗆 | Buono 🗆 | Suffici | ente 🗆 | Scadente \square | Pessimo 🗆 |
| Come giudica gli orari e l'organizzazione della giornata? | | | | | |
| Ottimo 🗆 | Buono 🗆 | Suffici | ente 🗆 | Scadente | Pessimo 🗆 |
| Come giudica le iniziative le iniziative di intrattenimento ed animazione? | | | | | |
| Ottimo □ | Buono □ | Suffici | ente 🗆 | Scadente □ | Pessimo □ |

| Come giudica, ai di la | delle opinioni | espresse, 11 servizio | offerto dai person | aie nei suo compiesso |) |
|------------------------|----------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|---|
| Ottimo 🗆 | Buono 🗆 | Sufficiente | Scadente | Pessimo 🗆 | |
| OSSERVAZIONI | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| SUGGERIMENTI | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Data di compilazione | | | | | |

REGOLAMENTO



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.

La Residenza "San Giacomo"

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 189 posti letto residenziali.

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della RSA presso la quale operano. Le risorse professionali presenti soddisfano, per quantità, gli standard disposti dalla Regione Piemonte; tutte le attività della RSA 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:

<u>Eguaglianza</u>: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.

<u>Imparzialità</u>: i comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.

<u>Continuità</u>: la Residenza assicura che le prestazioni dovute vengano erogate senza interruzioni, con particolare riferimento alle prestazioni indispensabili e non rinviabili.

<u>Partecipazione</u>: 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.

<u>Efficacia ed efficienza</u>: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

Ragione Sociale

La società Villa Cora s.r.l. è un'azienda privata che da oltre trent'anni opera in Piemonte nel settore dell'assistenza socio-sanitaria per anziani, gestendo strutture autorizzate al funzionamento con nuclei R.A. (residenza assistenziale) ed R.S.A. (residenza sanitaria assistenziale) in provincia di Asti, Alessandria e Torino.

La sede legale ed amministrativa si trova in: Nizza Monferrato (AT) Via Mario Tacca 17

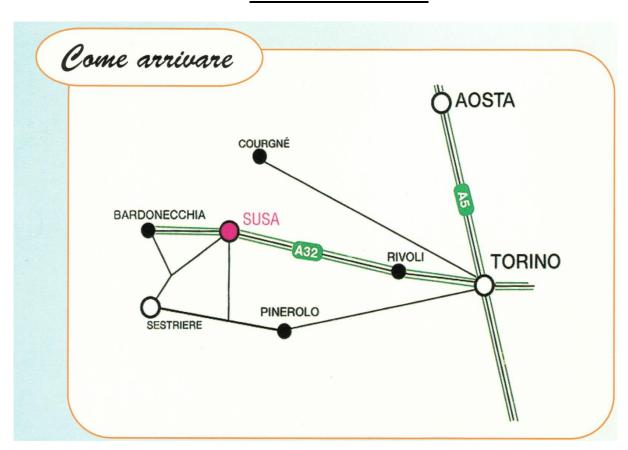
Tel. 0141/747074 - fax 0141/747204

Orario uffici: dal lunedì al venerdì 08,00 - 12,00 / 14,00 - 18,00

Indirizzo email: info@villacorasrl.it

P.I.V.A. 00186820056

Ubicazione della struttura



AUTORIZZAZIONE-ACCREDITAMENTO -VERIFICHE

La Residenza 'San Giacomo' è un Presidio socio-assistenziale autorizzato e accreditato con Delibera dell'ASL TO3 nr. 459 del 17/02/2014 per:

nr. 158 posti letto R.S.A. per non autosufficienti

nr. 31 posti letto R.A. (residenza assistenziale) per autosufficienti

La Residenza per i posti letto R.S.A. garantisce gli standards assistenziali stabiliti nella tabella 1 della DGR 45-4248 del 30/07/12 e successiva GDR 85-6287 del 02/08/13.

Per i posti letto R.A. si garantiscono i parametri assistenziali stabiliti dalla Delibera G.R. 38-16335 del 29/06/92.

PROCEDURE DI INGRESSO IN STRUTTURA

L'inserimento degli ospiti, nei posti letto convenzionati viene disposto dall'Unità di Valutazione Geriatrica dell'ASL TO3 – distretto di Susa e dalle altre ASL piemontesi, che predispongono il PAI (Piano di Assistenza Individuale).

Per l'ammissione degli ospiti non in convenzione, la valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza sono affidate al giudizio dell'Unità di Valutazione Interna, costituita dal Direttore della Residenza, dal Direttore Sanitario e dal Referente Infermieristico, la quale provvederà a valutare le condizioni di permanenza, le esigenze specifiche e dirette di assistenza dei futuri ospiti.

La Direzione si riserva, entro il primo mese, la possibilità di esprimersi sulla definitiva accettazione, subordinandola ala 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 altri ospiti.

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

L'ospite e i parenti sono invitati a prendere visione della struttura e della camera destinata e del personale che opera nella residenza.

In tale occasione vengono fornite tutte le informazioni e la documentazione della struttura (regolamento e carta dei servizi).

Gli inserimenti avvengono in qualsiasi giorno della settimana, preferibilmente al mattino.

In tale occasione, viene sottoscritto dall'ospite e/o garante: il contratto di ricovero, il regolamento di struttura, che disciplinano i rapporti tra la struttura e l'utente.

DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

La Residenza "San Giacomo" 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 e le assicurato ogni strumento atto;

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

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 dell utente e familiare

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 in qualsiasi giorno della settimana, 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 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.

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.

DIMISSIONI

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 il medesimo delle visite, dalle ore 9,30 alle ore 17,30, salvo diversi accordi con la Direzione.

Tutti gli effetti personali dovranno essere ritirati dai familiari entro 15 giorni dal decesso.

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 della persona residente.

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 di 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 all'interno della struttura è garantita dai Medici di Medicina Generale, l'orario delle loro presenze in struttura è pubblicato in bacheca.

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 30/07/12 e della DGR 85-6287 del 02/08/13.

E' 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'approvigionamento di farmaci.

Attività di riabilitazione

E' garantita da fisioterapisti che svolgono la proprià 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 psicofisico.

Supporto psicologico professionale

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 animazione

Le attività di animazione sono affidate ad un gruppo di animatori 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;
- attuare il programma di pet-therapy (già effettuata in struttura una volta alla settimana da una volontaria e il suo cane Nikita, riscontrando un grande successo), molto importante per il recupero e il mantenimento delle funzioni cognitive anche nei pazienti con più difficoltà, il principio della pet-therapy si basa sull'utilizzo del rapporto speciale che le persone instaurano con gli animali per favorire il processo terapeutico (psicologico, fisico, sociale o la combinazione di questi).
- 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. Come nel caso della pet-therapy, anche qui si opera con qualcosa di vivente che stimola il senso di responsabilità, autostima e favorisce la socializzazione.

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

Attività di assistenza alla persona

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;

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:

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.

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 12.00 cena: ore 18.00

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.

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.

<u>Pulizia</u>

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

Parrucchiere

Come previsto dalla DGR 45-4248 del 30/07/12 e della DGR 85-6287 del 02/08/13 il servizio di parrucchiere, barbiere include le attività connesse con l'igiene personale: lavaggio e asciugatura (una volta a settimana) e il taglio (una volta al mese) in base ad un calendario stabilito. Tali attività sono comprese nella retta.

Altre prestazioni, permanente, colore sono escluse dalla retta e sono fornite a un parrucchiere esterno a disposizione degli ospiti nei giorni stabiliti.

Podologo

Il servizio di podologia viene effettuato da un professionista , presente in struttura due volte al mese : il servizio ha lo scopo di mantenere la cura e la salvaguardia del piede .

Viene effettuata all'interno della struttura in un locale apposito.

L'accesso al servizio avviene mediante una programmazione stilata dal personale di coordinamento sulla base della problematica segnalata.

Trasporti

Come disposto dalla DGR 45-4248 del 30/07/12 e della DGR 85-6287 del 02/08/13 il servizio di 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 di detta integrazione tariffaria e gli ospiti privati provvedono in proprio al pagamento del costo del trasporto.

Il rientro dal ricovero in ospedale per i soli ospiti convenzionati con integrazione è a carico della struttura in quanto compreso nella retta giornaliera.

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 igiene personale
- dalle ore 9.00 alle ore 9.15 colazione
- dalle ore 9.30 alle ore 12.00 attività varie (animazione, parrucchiere, 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, torte, tramezzini.
- dalle ore 16.00 alle ore 18.00 animazione, laboratori
- dalle ore 18.00 alle ore 19.00 cena
- dalle ore 19.00 riposo notturno

Gli ospiti 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 uno 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:

visite mediche generiche o specialistiche prenotazioni ed accompagnamento per esami ospedalieri e/o ambulatoriali ticket medicinali costo del trasporto in ambulanza libri, giornali e abbonamento telefonico 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 della DGR 1-5575 del 07/09/2022) 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.

Il pagamento della retta 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).

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:

<u>cartella ospite</u> 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 <u>diario clinico</u> 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

<u>quaderno delle consegne</u> (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 modalità di orario e accesso

Nella struttura sono attivi:

Sportello informazioni (ingresso principale) tutti i giorni :

Ufficio amministrativo: orario di apertura al pubblico dalle 09.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30

Direzione : Referente Sig.ra Graziella Muscatello dalla Domenica al Venerdì

dalle ore 09.30 alle ore 17.30 (per inforrmazioni sulle prenotazioni e eventuali necessità specifiche) cell. **338/4908674**

Recapiti telefonici e/o fax <u>0122/622959</u> Email: sangiacomo@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. | | |

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 in caso contrario sarà fatturato l'importo corrispondente per il mese successivo; in qualsiasi caso la retta per il mese in corso è richiesta per intero;
- per disdetta scritta dalla direzione inviata all'Ospite con preavviso di almeno trenta giorni; la camera deve essere tassativamente lasciata libera alla data prevista dalla disdetta;
- per decesso dell'Ospite; il corrispettivo della retta è dovuto per dieci giorni dalla data in cui la camera è resa effettivamente libera;- 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, specificando chiaramente i dati dell'ospite e il nome della residenza in cui si trova, utilizzando le coordinate bancarie comunicate dalla direzione della struttura al momento dell'inserimento.

E' accettato anche il pagamento a mezzo assegni bancari o circolari, vaglia postali direttamente presso l'ufficio della direzione della struttura.

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 | | |