

REGOLAMENTO INTERNO DI GESTIONE



Approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 08.02.2014
Revisione 03

INDICE

| | |
|---|---------|
| Premessa | pag. 5 |
| Titolo I Tipologia e finalità della struttura | pag. 5 |
| 1.1 La struttura | pag. |
| 1.2 Modello organizzativo | pag. 5 |
| 1.3 Fasce assistenziali | |
| 1.4 Accreditamento | pag. 5 |
| 1.5 Differenziazione tariffaria | pag. 6 |
| Titolo II Decalogo dei diritti degli ospiti | pag. 6 |
| Titolo III Modalità di ammissione e dimissione | pag. 8 |
| 3.0 Domanda di ammissione | pag. 8 |
| 3.1 Documentazione UVG | pag. 10 |
| 3.2 Ammissione di ospiti in regime di convenzione con l'ASL | pag. 10 |
| 3.3 Dimissione – Trasferimento - Servizi funebri | pag. 10 |
| Titolo IV Servizi e prestazioni e relative modalità di erogazione | pag. 11 |
| 4.0 Ambiti | pag. 11 |
| 4.1 Assistenza medica | pag. 12 |
| 4.2 Assistenza infermieristica | pag. 12 |
| 4.3 Attività di riabilitazione | pag. 13 |
| 4.4 Attività di assistenza alla persona | pag. 14 |
| 4.5 Attività di animazione e attività ricreative | pag. 14 |
| 4.6 Appoggio socio-relazionale | pag. 15 |
| 4.7 Assistenza religiosa | pag. 15 |
| 4.8 Tutela | pag. 15 |
| Titolo V Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria | pag. 16 |
| 5.1 Assistenza specialistica | pag. 16 |
| 5.2 Farmaci | pag. 16 |
| 5.3 Pannoloni | pag. 17 |
| 5.4 Protesi | pag. 17 |
| 5.5 Trasporti | pag. 17 |



| | |
|--|---------|
| Titolo VI Prestazioni di natura alberghiera | pag. 18 |
| 6.1 Ristorazione | pag. 18 |
| 6.2 Lavanderia e stileria | pag. 18 |
| 6.3 Servizio di parrucchiere e/o barbieri | pag. 18 |
| 6.4 igiene degli ambienti di vita | pag. 18 |
| | |
| Titolo VII Altre attività alberghiere e/o di servizio alla singola persona non incluse nella tariffa residenziale e pertanto a totale carico dell'utente | pag. 19 |
| | |
| Titolo VIII Servizi aggiuntivi | pag. 19 |
| | |
| Titolo IX Attività quotidiane e organizzazione della giornata | pag. 20 |
| 9.1 La giornata tipo | pag. 20 |
| 9.2 Modalità di uscita e rientro in struttura | pag. 21 |
| 9.3 Norme di vita comunitaria | pag. 22 |
| | |
| Titolo X Assegnazione delle camere | pag. 23 |
| 10.1 Modalità di assegnazione delle camere | pag. 23 |
| 10.2 Spostamenti | pag. 24 |
| 10.3 Camera singola | pag. 24 |
| 10.4 Arredamento e complementi | pag. 24 |
| | |
| Titolo XI Organizzazione del personale: figure professionali, compiti | pag. 24 |
| | |
| Titolo XII Accesso famigliari e visitatori | pag. 29 |
| 12.1 Orario di accesso | pag. 29 |
| 12.2 Presenza ai pasti | pag. 29 |
| 12.3 Istituzione/apertura di una "mensa per persone esterne" | pag. 30 |
| 12.4 Modalità di accesso alla struttura fuori dell'orario previsto | pag. 30 |
| 12.5 Presenza di esterni | pag. 30 |
| 12.6 Modalità per l'individuazione di associazioni di tutela o rappresentanti degli ospiti | pag. 30 |



| | |
|---|---------|
| Titolo XIII Associazioni di volontariato, servizio civile e altre collaborazioni | pag. 31 |
| Titolo XIV Modalità di pagamento e tariffe | pag. 31 |
| 14.1 Modalità di pagamento in relazione alla diversa tipologia degli ospiti | pag. 31 |
| 14.2 Modalità e tempi di mantenimento del posto in casi particolari e risoluzione del rapporto in caso di decesso | pag. 32 |
| Titolo XV Documentazione e tutela della privacy | pag. 33 |
| Titolo XVI Indicazione degli uffici e relative modalità di orario e di accesso | pag. 33 |
| 16.1 Indicazione dei referenti dei vari servizi a cui l'utente può rivolgersi per eventuali necessità o segnalazioni | pag. 33 |
| 16.2 Esposizione al pubblico del contratto di servizio | pag. 34 |
| Titolo XVII Cauzione | pag. 34 |
| Titolo XVIII Norme transitorie e finali | pag. 34 |
| 18.1 Varie: C.D., C.D.I.A. , posti di sollievo e percorso di continuità Assistenziale | pag. 34 |
| 18.2 Disposizioni finali | pag. 35 |
| 18.3 Entrata in vigore | pag. 35 |

Premessa

La “Fondazione Opere Assistenziali Mons. Calandri Onlus” è un presidio residenziale socio-assistenziale per anziani, che fornisce agli ospiti, autosufficienti, parzialmente autosufficienti, non autosufficienti, servizi e prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di carattere assistenziale e socio-sanitario-riabilitativo.

Gli scopi dell'istituto sono quelli indicati dallo Statuto Organico approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'ente n. 112 del 27.11.2012; quest'ultimo svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

Tipologia e finalità della struttura

1.2 La struttura

La struttura è autorizzata al funzionamento in regime definitivo con Determinazione del Direttore del Distretto di Borgo San Dalmazzo – Dronero – ASL CN1 n. 0000347 del 12.03.2010 per n. 90 p.l. che con Determinazione Direzione Sanità Regione Piemonte n. 606/2013 sono così suddivisi:

n. 47 p.l. R.A.F.

n. 22 p.l. R.A.

n. 21 p.l. R.A.A.

1.2 Modello organizzativo

L'organigramma, il modello gestionale ed i servizi offerti dalla struttura sono dettagliatamente illustrati nella Carta dei Servizi agli atti dell'Ente, resa pubblica con esposizione all'albo e che viene consegnata in estratto al momento dell'ammissione dell'ospite. Là si rimanda a riferimento.

1.3 Fasce assistenziali

Le fasce assistenziali previste rispettano sia l'autorizzazione che l'accREDITAMENTO attuali. Le stesse saranno declinate secondo i requisiti e i parametri previsti per i livelli assistenziali residenziali (e semiresidenziali qualora determinati) dalla Tabella 1 della DGR 45-4248/30.07.2012 integrata dalla DGR 85 del 2.8.2013.

1.4 Accredитamento

Con deliberazione del Direttore Generale n. 0000688 del 28.12.2010 ASL CN1 la struttura è accREDITATA in regime definitivo ai sensi della D.G.R n. 25-12129 del 14.09.2009 a seguito della istanza di accREDITAMENTO presentata il 30.09.2010 – Prot. ASL CN 1 107048/A in allora per 47 p.l. RAF, 22 p.l. RA, 21 p.l. RAA.



1.5 Differenziazione tariffaria

Il servizio aggiuntivo attualmente operante riguarda la proposta di camera singola, già regolata nella quota differenziata a carico del singolo, periodicamente aggiornata, comunicata e accettata. Annualmente l'Ente può prevedere di istituire nuovi servizi aggiuntivi con l'applicazione di una relativa quota socio-assistenziale diversificata, riferita anche solo a una parte dei nuclei accreditati, nel pieno rispetto delle disposizioni regionali.

L'offerta di questi "servizi" sarà resa pubblica sia agli ospiti che alle loro famiglie, dopo la prescritta comunicazione all'ASL di riferimento territoriale.

2.0 Decalogo dei diritti degli ospiti

L'Ospite accolto nella struttura è titolare di diritti imprescindibili che si fondano sul rispetto della persona in un contesto sociale di vita serena. Un percorso che deve agevolare il costante miglioramento dei servizi erogati i quali sono illustrati dettagliatamente nella Carta dei Servizi e che sono riassunti nel presente documento, così come segue:

Diritto alla vita: ogni ospite deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.

Diritto di cura ed Assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto alla parità di trattamento: Ogni ospite ha diritto di ottenere il medesimo trattamento.

Ogni forma di privilegio o di favoritismo crea irregolarità nel servizio, disfunzione nel trattamento e squilibri nei rapporti e, perciò, compromette la serietà e la qualità stessa della struttura.

Pertanto nel principio che ogni persona è diversa e racchiude in sé una parte di unicità, ha diritto di essere trattata in modo adeguato in base alle esigenze specifiche che manifesta, compatibilmente con il servizio che deve essere erogato a tutti gli ospiti.

Da quanto sopra ne deriva che l'assistenza erogata nella struttura deve essere imparziale, obiettiva ed equilibrata per tutti gli ospiti, in base a quanto previsto nelle sue finalità e in relazione a quanto l'organizzazione del servizio può assicurare in modo ottimale.

Diritto di Prevenzione: Ad ognuno 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 ed ascolto: Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste, nel limite del possibile, devono essere esaudite.

Diritto d'informazione: Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi che la riguardano.

Diritto di partecipazione: Ogni ospite deve essere coinvolto sulle decisioni che lo riguardano.

Diritto di espressione - Ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori e ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.

Diritto di critica: Ogni persona può manifestare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e sulle disposizioni che la riguardano.

Diritto alla migliore qualità di vita: A ogni persona devono essere assicurati, quando possibile, attività, strumenti, presidi sanitari e non e informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto ad una vita di relazione – Ogni persona deve potersi relazionare con tutte le fasce di età presenti nella popolazione evitando ogni limitazione che gli impedisca di interagire liberamente.

Diritto al rispetto e al pudore: Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome; devono essere altresì rispettati la sua riservatezza e il suo senso del pudore.

Diritto alla riservatezza: Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente od indirettamente l'assistenza, secondo quanto previsto dalla vigente normativa sulla privacy.

Diritto alla normalità: Il servizio che viene erogato nella struttura deve rispondere il più possibile ai canoni di una normale conduzione di vita domiciliare assicurando il rispetto della sua "privacy" e cercando di conservare, per quanto possibile, le abitudini di vita della persona.

Diritto di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore: Ogni persona, anche in caso di perdita parziale/totale della propria autonomia e della propria autosufficienza, deve essere supportata nelle capacità residue, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esprimere le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

Il terreno dei diritti degli ospiti invoca automaticamente il versante dei doveri da parte di tutto il personale affinché la mera enunciazione diventi pratica di vita.



La volontà dell'Amministrazione di creare e facilitare il lavoro in équipe di tutto il personale significa non soltanto mettere in rete le potenzialità di ogni operatore, ma porre al centro di ogni agire la dignità della persona, soprattutto quando l'avanzare degli anni può intaccare la sua salute e rendere più fragole le sue dinamiche emotive.

3. Modalità di ammissione e di dimissione

3.0 Domanda di ammissione

Il richiedente l'ammissione deve presentare domanda scritta al Presidente dell'Ente sottoscrivendo l'apposito modulo all'uopo predisposto dall'Amministrazione, nel quale dichiarerà di assumere gli obblighi previsti per la permanenza nella Casa di Riposo.

L'istanza d'inserimento è subordinata alla verifica dell'idoneità in relazione al grado di non autosufficienza compatibile con l'autorizzazione ed il modello organizzativo della struttura.

In presenza di numerose domande a fronte di un numero limitato di posti, è data precedenza ai residenti o nativi di Boves, successivamente a quelli degli altri paesi della Provincia di Cuneo e della Regione in generale. Ovviamente fa fede la data di presentazione della richiesta stessa.

Il modulo "Domanda di ammissione" deve essere sottoscritto dalla persona che ne fa richiesta; il documento dovrà essere altresì controfirmato da coloro (familiari o terzi) che fungeranno da garanti nei confronti della Casa.

Apposita impegnativa da parte dell'Ente gestore dei servizi socio assistenziali potrà sostituire la firma dei garanti.

All'istanza dovranno essere allegati i documenti indicati nel formulario predetto, con particolare riferimento alla documentazione sanitaria per l'accoglienza nei vari nuclei e che qui si richiamano a titolo esemplificativo:

- Certificato medico, redatto su apposito stampato;
- Copia Carta d'identità in corso di validità;
- Fotocopia della tessera di attribuzione del Codice fiscale;
- Consenso al trattamento dei dati personali (privacy);
- Autocertificazione (nascita e stato di famiglia) o relativi certificati;
- Indirizzo e recapito telefonico di un familiare al quale far pervenire eventuali comunicazioni;
- Valutazione U.V.G. (se in possesso).

A seguito della comunicazione di disponibilità, da parte del Coordinatore viene effettuata una visita domiciliare per verificare sia l'idoneità all'inserimento, sia le esigenze del nuovo ospite, le aspettative dell'interessato e della famiglia; al contempo viene fornita ogni ulteriore delucidazione ed indicazione sull'organizzazione interna e sui servizi erogati dalla Casa. In tale occasione viene compilata la modulistica "Scala standard di valutazione" dalla quale deriva la definizione delle condizioni psicofisiche.

Contestualmente è effettuata la conferma del posto letto, e la data di ingresso con l'assegnazione della camera; se a quel momento l'interessato dichiara la sopravvenuta sua rinuncia, la richiesta viene archiviata. Contemporaneamente viene consegnata copia del Regolamento.

Durante la permanenza in struttura sopravvenute esigenze dell'amministrazione o richieste di spostamenti interni o mutate peggiorative condizioni di salute potranno determinare una diversa assegnazione della stanza.

All'atto dell'accoglimento, a complemento dei documenti già in possesso dell'Ente, dovranno essere unite:

- Tessera sanitaria con eventuale esenzione ticket aggiornata;
- Fotocopia Verbale di Invalidità Civile, se in possesso;
- Cartelle cliniche e documentazione sanitaria.

Corredo personale

All'ingresso l'ospite deve disporre di un idoneo corredo personale; per coloro che sono in convenzione, lo stesso sia opportunamente contrassegnato secondo le indicazioni che saranno fornite dalla Direzione.

A titolo di informazione viene consegnato un promemoria indicativo degli effetti ritenuti necessari.

L'utente e/o i familiari sono tenuti ad integrare il corredo iniziale in relazione alle sopravvenute necessità.



3.1 Documentazione U.V.G.

Al momento dell'ammissione, l'Ente recepisce la documentazione predisposta dall'UVG; dopo un primo periodo di osservazione l'équipe multidisciplinare provvede alla redazione del PAI con eventuale ridefinizione del progetto trasmesso dall'UVG, allo scopo di soddisfare i bisogni attuali dell'ospite non autosufficiente.

La figura di riferimento del PAI è il Coordinatore.

All'atto dell'accoglienza è essenziale accettare il presente Regolamento interno e sottoscrivere il Contratto di inserimento, che deve essere firmato dall'ospite o dai famigliari o dai garanti.

Si dà atto che il Contratto nonché la Carta dei Servizi in estratto sono presentati e consegnati all'ospite e ai familiari; gli stessi con la sottoscrizione dichiarano la totale condivisione dei suddetti documenti che, a tutti gli effetti, hanno valore vincolante che regola anche gli impegni economici.

3.2 Ammissione di ospiti in regime di convenzione con l'ASL

Fatte salve le precedenti annotazioni sui criteri di ammissione l'accoglienza di ospiti in regime di convenzione con l'ASL avviene in esito a conferma scritta del diritto da parte dell' U.V.G. distrettuale competente. Lo stesso dicasi per ospiti già inseriti in struttura; va da sé che l'efficacia del provvedimento ha decorrenza dalla data ivi riportata.

3.3 Dimissione - Trasferimento – Servizi funebri

Il rapporto giuridico che si instaura tra l'Ente e l'Ospite è a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti.

Il rapporto inizia con l'ingresso nella Casa e ha termine nei seguenti casi:

- per disdetta scritta dell'Ospite o dei suoi familiari o tutore indirizzata alla Direzione con preavviso di almeno 15 giorni;
- per motivata decisione della Direzione, preceduta da ammonimenti all'ospite e da colloqui con lo stesso e i suoi familiari o tutore. L'allontanamento, che diventa efficace con lettera del Presidente, può essere predisposto, con il preavviso di quindici giorni, qualora la persona:
 - tenga una condotta non conciliabile con la vita comunitaria;
 - commetta gravi e ripetute infrazioni al regolamento interno;
 - sia moroso nel pagamento della retta o non ne accetti gli aumenti deliberati dal Consiglio;
 - rifiuti il motivato e necessario trasferimento da una stanza a un'altra o all'interno dei diversi nuclei così come determinato dall'Ente;
 - sopraggiungano stati patologici o invalidanti non compatibili con la caratte-

ristica di ospitalità socio-assistenziale della Casa e tali da richiedere assistenza specializzata assicurabile solo in centri appropriati;

- sia ritenuto inadatto per incompatibilità stabilita dall'autorità sanitaria.
- per uscita volontaria dell'ospite senza disdetta scritta e senza preavviso;
- per decesso dell'Ospite;
- per trasferimento in altra struttura;
- in ogni altra ipotesi prevista dalle leggi o da Autorità superiori

In tutti questi casi il pagamento della retta dovrà avvenire in ottemperanza alle norme fissate dal presente regolamento al titolo 14.

Nella eventualità di trasferimento in altra struttura, l'Ente fornirà all'ospite copia della documentazione sanitaria che lo riguarda.

In situazioni di rifiuto o incompatibilità alla permanenza in struttura, la direzione è disponibile a collaborare con i familiari per la ricerca di soluzioni alternative adeguate. Ovviamente, a richiesta, sarà riconsegnata all'interessato copia del suo fascicolo personale che in originale viene mantenuto agli atti dell'Ente, così come verrà trattenuta e trasferita in archivio la documentazione del defunto.

In caso di decesso dell'ospite qualsiasi decisione in merito alla scelta dell'impresa di pompe funebri è di esclusiva competenza dei famigliari, fatte salve specifiche e eccezionali disposizioni scritte rilasciate alla direzione della Casa.

4. Servizi e prestazioni e relative modalità di erogazione

4.0 Ambiti

Gli ospiti hanno diritto ai servizi e alle prestazioni indicati dalla succitata normativa regionale comunque comprendenti:

- alloggio e relativi servizi generali (riscaldamento, luce, acqua, etc.);
- vitto;
- pulizia dell'ambiente;
- servizio di lavanderia, stireria guardaroba, per gli ospiti in regime di convenzione con l'ASL;
- assistenza alla persona garantita da O.S.S., Infermieri, Fisioterapisti, Psicologo;
- animazione;
- attività ricreative;
- appoggio socio-relazionale;
- assistenza religiosa;
- tutela.



4.1 Assistenza medica

E' garantita attraverso i medici di medicina generale ed il Servizio di continuità assistenziale dell'A.S.L. CN1 sulla base delle disposizioni vigenti, tra le quali il servizio garantito dalla Guardia Medica nei giorni prefestivi e festivi e nelle ore notturne. Al piano terra è a disposizione un apposito ambulatorio adeguatamente attrezzato per le visite generiche dei medici di base; vi sono riportati i vari orari di visita.

Al medico di base compete la responsabilità terapeutica e diagnostica di ciascun assistito, comprese le richieste di visite specialistiche e i ricoveri ospedalieri. Pertanto affinché l'ospite ne possa disporre tempestivamente e in caso di necessità, i residenti fuori distretto potranno scegliere un medico di base operante nel comune di Boves.

In ottemperanza alle norme di legge sulla tutela delle persone assistite, qualora le condizioni dell'ospite necessitino di un ricovero ospedaliero, la Casa si impegna a intervenire con tempestività in collaborazione con il 118 e/o con il medico curante o con il Servizio di Guardia Medica affinché sia garantita un'assistenza adeguata al caso.

La struttura non si assume nessun onere finanziario per prestazioni medico-specialistiche ed ospedaliere a favore degli ospiti e declina ogni responsabilità per l'assistenza praticata agli ospiti da persone non autorizzate.

4.2. Assistenza infermieristica

Durante il soggiorno presso la Casa l'ospite, in relazione alle fasce di intensità e ai livelli di complessità, godrà di un'efficace assistenza infermieristica – in ottemperanza ai disposti delle leggi regionali e nazionali - per le prestazioni che comportano precise responsabilità sanitarie.

In particolare vengono garantiti la corretta attuazione delle terapie e il rispetto delle diete mediche prescritte. Le prestazioni comprendono le seguenti attività: terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, etc, il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti.

Il servizio infermieristico garantisce inoltre la collaborazione con il MMG per la prescrizione di farmaci, materiale di medicazione, prenotazione visite specialistiche ed esami diagnostici semplici o più complessi; assicura la somministrazione della terapia orale IN e EV secondo la prescrizione medica attuando una continua sorveglianza sullo stato di salute degli ospiti.

In accordo con tutta l'équipe, provvede inoltre ad elaborare ed aggiornare il P.A.I. (Piano di assistenza individualizzata).

Il servizio infermieristico è ugualmente assicurato da questa struttura anche agli anziani autosufficienti quale occasione per favorire il “BENE ESSERE” di tutti gli ospiti indistintamente.

La struttura, attraverso il servizio infermieristico, cura i contatti tra ospite e medico curante, garantisce inoltre funzioni di tutela sanitaria finalizzata al mantenimento delle condizioni psicofisiche e al loro recupero.

La Casa declina ogni responsabilità per l'assistenza infermieristica o di qualsiasi altro tipo (es. riabilitazione) arbitrariamente praticata da persone che non siano ufficialmente al servizio della Casa.

4.3. Attività di riabilitazione, mantenimento psicofisico e sostegno psicologico

L'attività di riabilitazione include le seguenti prestazioni: programmi individuali di riabilitazione e mantenimento; altre attività integrate erogate all'interno della struttura per gruppi di ospiti, tenendo conto del PAI.

La presenza del fisioterapista garantisce tra l'altro le seguenti prestazioni: mobilizzazione passiva per prevenire o ridurre, per quanto possibile, i danni legati all'immobilità;

ginnastica attiva per conservare le funzionalità residue;

ginnastica in gruppo per favorire il rilassamento delle fasce muscolari.

Lo stesso si occupa altresì dell'adozione di protesi e ausili con l'addestramento all'uso e con verifica della loro efficacia. Al personale e ai familiari offre “consulenza” per rendere più efficace la loro collaborazione.

Un'attenzione particolare riguarda l'allenamento dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane e la rieducazione psico-sociale, effettuata anche attraverso il supporto psicologico.

Quanto a quest'ultimo, guidata dallo psicologo - che agisce quale consulente del Consorzio Socio Assistenziale del Cuneese con cui è convenzionata - è attiva settimanalmente nella struttura da più di dieci anni la “Palestra di Vita” che punta a integrare la triade Ospite/Operatore/Familiari in un unico sistema interdipendente volto a migliorare la qualità della relazione, che a sua volta arricchisce la qualità del servizio. Motivare l'ospite e chi gli sta attorno a praticare uno stile di vita sano previene lo stesso declino cognitivo, rinforza la motivazione, la stima di sé e aiuta le famiglie a reggere il rapporto con l'invecchiamento e la malattia.

Lo psicologo, previo appuntamento, è a disposizione di ospiti, familiari, volontari e operatori per mantenere e migliorare la vita socio-relazionale; lo stesso è responsabile del Progetto “Aiuta chi aiuta” a supporto dei parenti che si occupano



dell'assistenza al malato di demenza già in struttura o ancora seguito in famiglia. Gli ambiti di attività psicologica sono diffusamente descritti nella Carta dei servizi.

4.4 Attività di assistenza alla persona

L'assistenza alla persona comprende interventi di protezione dell'individuo ovvero di vigilanza e controllo, nonché ausilio allo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana. L'igiene personale, la pulizia, il riordino degli ambienti di vita, la stessa attività di imboccamento per coloro che non sono più in grado di provvedere autonomamente sono rivolti a soddisfare i bisogni individuali degli ospiti così come definiti nei singoli progetti, i quali prevedono il coinvolgimento della persona in tutte le azioni quotidiane, il recupero o il mantenimento di tutte le sue capacità. La struttura provvede inoltre a seguire ogni ospite nelle sue particolari esigenze in fatto di dieta secondo le prescrizioni del medico curante o dello specialista.

Qualora nel corso dell'ospitalità eccezionalmente si manifesti l'esigenza di una prestazione di assistenza integrativa sia diurna sia notturna la direzione, sentita la richiesta avanzata dalla famiglia, autorizza la presenza e ne concorda, il periodo, i tempi e il tipo di assistenza ritenuta necessaria per l'ospite.

Quest'ultimo o i suoi familiari provvederanno con persona di propria fiducia e con ogni onere a loro carico. La stessa sarà presentata alla direzione e ai referenti di nucleo e agirà nel pieno rispetto delle norme organizzative interne.

L'instaurarsi di rapporti di lavoro che comportino responsabilità e incombenze previste da normative fiscali e da coperture assicurative ricade esclusivamente sulla famiglia: l'amministrazione ne resta totalmente estranea.

L'amministrazione si riserva comunque la facoltà di comunicare alla famiglia le ragioni che rendono opportuna la sospensione di tale servizio.

4.5 Attività di animazione e attività ricreative

Particolare attenzione viene data alle iniziative di animazione interna la cui partecipazione facoltativa è però caldamente sostenuta dagli operatori.

L'attività è garantita in base alle necessità individuate dal PAI attraverso la figura professionale dell'animatore ed è finalizzata al mantenimento degli interessi specifici degli anziani, alla prevenzione del decadimento cognitivo, a favorire la socializzazione e ad arricchire l'autonomia e l'autostima degli ospiti. Le varie iniziative proposte, comprese le uscite sul territorio o la ricorrenza dei compleanni, vedono nella figura del volontario una presenza discreta ma assai preziosa e qualificante.

4.6 Appoggio socio-relazionale

Ciascun ospite può mantenere contatti con persone esterne sia per facilitare il collegamento con la realtà territoriale nella quale ha trascorso molti anni della sua vita sia per continuare ad avere occasioni di stimoli relazionali, sociali e culturali.

L'ingresso dei nuovi ospiti è effettuato mantenendo i necessari collegamenti sia con l'ASL di riferimento sia con il nucleo familiare di appartenenza.

Il Coordinatore, in modo particolare, segue la fase dell'accoglienza, affinché l'ospite venga conosciuto nella sua singolarità e adeguatamente inserito nella struttura.

Lo stesso, coadiuvato dai Referenti di nucleo, durante il periodo di permanenza dell'ospite mantiene costanti rapporti con i familiari coinvolgendoli sui bisogni del loro congiunto e sulle conseguenti iniziative intraprese per mantenere alto il loro ben-essere.

La segreteria stessa svolge un servizio di supporto agli ospiti, soprattutto quelli privi di riferimento familiare, nello svolgimento di attività al di fuori della vita in residenza.

E' data significativa importanza alla cura dell'igiene personale in tutti i suoi aspetti, finalizzata a mantenere una gradevole e dignitosa immagine della persona anche perché è condizione necessaria per facilitare la vita di relazione con gli altri ospiti e con gli esterni.

4.7 Assistenza Religiosa

Presso l'Ente è presente un luogo di culto per la fede cattolica dove viene celebrata la S. Messa la domenica e durante due giorni settimanali, cui possono partecipare gli Ospiti che lo desiderano.

Ogni giorno sono presenti in struttura i volontari che animano momenti di preghiera.

Per gli ospiti appartenenti a fedi religiose diverse potranno essere sentite ed eventualmente concordate con i familiari le condizioni per l'osservanza del proprio culto.

4.8 Tutela

Nel momento in cui l'ospite non sia in grado di disporre responsabilmente dei propri beni e in generale delle proprie decisioni, i familiari o chi per essi sono impegnati a promuovere le tutele previste dalla legge (Amministratore di sostegno, tutore).

Gli ospiti sono comunque invitati a non custodire nella camera o portare con sé



denaro in misura eccedente il proprio fabbisogno. La direzione non assume responsabilità alcuna per denaro e valori conservati nelle stanze o per ammanchi eventualmente subiti.

In situazioni eccezionali e a insindacabile giudizio della direzione è possibile depositare nella cassaforte dell'Ente valori e denaro, la cui richiesta di disponibilità potrà essere esaudita nelle ore di apertura al pubblico dell'ufficio.

5. Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria

5.1 Assistenza specialistica

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità emerse nel PAI, periodicamente verificato, e prescritte dal M.M.G

5.2 Farmaci

Per gli ospiti di tipologia ex RAF i farmaci sono forniti dal Servizio farmaceutico dell'ASL, che attualmente in base alla richiesta sottoscritta dal MMG provvede alla consegna direttamente in struttura.

Per i medicinali non forniti dall'A.S.L. qualora l'approvvigionamento sia effettuato direttamente dalla struttura presso la farmacia e siano gli ospiti o i familiari a provvedere autonomamente al pagamento di quanto dovuto, sarà la stessa a fornire agli interessati il prescritto rendiconto periodico.

Qualora l'ospite o i familiari provvedano direttamente ai preparati terapeutici, devono garantirne la disponibilità in tempi ragionevoli. Opportuni accordi vanno definiti con il Responsabile del servizio infermieristico.

In situazioni particolari di ospiti senza tempestivi riferimenti familiari, per i farmaci non esenti la Casa è renderà mensilmente all'utente e all'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali di competenza, il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti (fascia C) e non forniti direttamente dal SSR, allegando copia della ricetta medica nominativa e relativi scontrini fiscali in originale. Non rientrano nel rendiconto mensile le tipologie di farmaci di fascia C compresi nel PTA e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime residenziale, erogati direttamente dall'ASL e non soggetti a rimborso a carico dell'utente.

Tutti i farmaci devono essere tassativamente consegnati agli operatori del servizio infermieristico che provvedono alla conservazione e alla preparazione della

somministrazione secondo le opportune modalità e prescrizioni.

I medicinali possono essere solamente quelli prescritti ad ogni singolo ospite dal proprio medico o specialista.

5.3 Pannoloni

Gli ausili per incontinenza rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal MMG dell'utente. In casi di effettiva necessità, anche temporanea, potrà essere richiesto l'adeguamento della fornitura alle reali esigenze dell'ospite. Comunque, nel caso di insufficiente quantità fornita dall'A.S.L., la struttura informerà i famigliari che dovranno provvedere alla bisogna a loro spese.

5.4 Protesi

La fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario è garantita dall'A.S.L. di residenza degli ospiti su formale richiesta del Medico di Medicina Generale e secondo le singole necessità. E' cura della Casa effettuare uno scrupoloso monitoraggio periodico al fine di assicurare tempestivamente le forniture in relazione alle necessità.

5.5. Trasporti

In relazione ai trasporti:

- Per gli ospiti in regime di convenzione con il sistema pubblico che necessitino di visite o esami diagnostici da svolgersi all'esterno del Presidio in quanto non erogabili direttamente nell'ambito dello stesso, o per ricovero ospedaliero programmato, il trasporto in ambulanza è a carico dell'ASL di residenza. Il trasporto deve essere garantito a carico della Fondazione solo nei casi in cui lo stesso non rientri nelle fattispecie previste dalla DGR 85-6287 del 02.08.2013 integrativa della DGR n. 45-4248/30.07.2012. Saranno comunque rispettate le norme dettate da successive leggi regionali.

- Per gli ospiti non convenzionati con il sistema pubblico le spese per i trasporti da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio-sanitarie (esclusi quelli garantiti dall'ASL e dall'emergenza 118) sono a loro carico.

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



6. Prestazioni di natura alberghiera

6.1. Ristorazione

Il servizio è effettuato sulla base di tabelle dietetiche e nutrizionali pre-stabilite approvate dal competente Servizio dell'ASL.

La somministrazione dei pasti in camera è garantita solamente nel caso di temporanea e giustificata impossibilità dell'ospite a recarsi in sala da pranzo; alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente è assicurato l'imbroccamento. Il servizio viene svolto dalle OSS; in caso di effettiva necessità viene richiesta la collaborazione alle famiglie e ai volontari.

Le diete particolari devono essere richieste dall'ospite o dai familiari mediante documentazione con prescrizione rilasciata dal Medico specialistico o dal MMG.

6.2 Lavanderia e guardaroba

La Residenza fornisce a tutti gli ospiti lenzuola, coperte, asciugamani, tovaglioli e ne cura il lavaggio.

Agli ospiti in convenzione l'Ente garantisce il servizio anche per la loro biancheria personale. I capi di uso corrente e con tessuto che consenta un'adeguata sanificazione saranno contrassegnati in modo da essere identificabili. Per gli indumenti particolarmente delicati – per i quali è prevista, la pulitura a secco – i familiari sono invitati a provvedere direttamente o incaricando strutture specializzate presenti sul territorio, anche a garanzia di perfetta igienicità.

6.3. Servizio di parrucchiere e/o barbiere

Per gli ospiti in regime di convenzione il servizio – nel giorno e negli orari previsti - comprende le prestazioni costituite dal taglio dei capelli (indicativamente ogni mese) e/o della barba, lavaggio e asciugatura.

Per gli ospiti non convenzionati con il sistema pubblico il servizio non è compreso nella retta e deve essere corrisposto direttamente alla parrucchiere che rilascerà regolare ricevuta.

Si ribadisce che i servizi e le prestazioni di cui sopra, per gli ospiti in convenzione, sono ricompresi nella tariffa globale giornaliera. La struttura non richiederà somme aggiuntive alla retta a carico dell'ospite.

Le cure estetiche non sono comprese nella retta/tariffa.

6.3 Igiene degli ambienti di vita

La pulizia, di norma effettuata nella mattinata, comprende tutti gli am-

bienti di vita dell'ospite (stanze di degenza, servizi igienici, soggiorni, spazi comuni, sale pranzo ambulatori, cappella, locali fisioterapia, sala polivalente ecc...)

Il servizio viene garantito attraverso un appalto esterno e contribuisce a favorire la stessa qualità di vita.

Durante l'orario delle pulizie l'ospite con i famigliari eventualmente presenti è invitato a lasciare libera la camera, a meno che l'allettamento sia motivato da situazione clinica compromessa.

7. Altre attività alberghiere e/o di servizio alla singola persona non incluse nella tariffa residenziale e pertanto a totale carico dell'utente.

La Casa potrà stabilire di implementare la proposta di attività a favore degli ospiti con prestazioni aggiuntive rispetto a quelle previste nei LEA.

Tali funzioni, collocate nell'ambito delle attività alberghiere e/o di servizio alla persona, potranno essere offerte dalla struttura senza alcun vincolo di accettazione da parte dell'ospite; similmente l'utente potrà esprimere particolari richieste che però non vincoleranno la struttura ospitante.

Le attività offerte dalla Casa afferiscono all'ambito del rapporto privatistico fra la struttura e l'ospite; quest'ultimo ha la libertà di scelta sulla fruizione. Le stesse sono riferibili non alla generalità degli ospiti ma al singolo.

La descrizione e i costi di ogni supplemento saranno dettagliatamente specificati all'ospite e/o famigliare e, nell'eventualità, alla competente Commissione di Vigilanza dell'ASL e all'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali di residenza dell'utente, qualora ne integri la retta, al fine di rendere trasparenti gli oneri dovuti per ogni singola prestazione. Le spese sostenute saranno dettagliate all'atto dell'emissione di un documento attestante il relativo pagamento.

8. Servizi aggiuntivi

I servizi aggiuntivi, annualmente definiti o modificati, devono essere destinati a tutti gli ospiti della struttura o agli eventuali nuclei a tal fine individuati.

Annualmente la Casa comunica all'ASL competente per territorio gli eventuali servizi aggiuntivi offerti (a titolo esemplificativo: cure estetiche non comprese nei PAI o prescritte dal Medico; trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali, diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale; collegamento personalizzato a internet; allacciamento alla presa televisiva in camera;



9.3 Norme di vita comunitaria

Il rispetto e la reciproca comprensione giovano alla serenità e al clima familiare della Casa.

Gli Ospiti sono invitati a mantenere un contegno di reciproco riguardo e di aiuto scambievole, così da facilitare un ordinato svolgimento della vita sociale interna e a curare l'igiene perso

All'ospite (e ai famigliari) **non** è consentito:

- tenere medicinali in camera; gli stessi dovranno essere consegnati al personale infermieristico che provvederà alla somministrazione secondo la prescrizione medica;
- conservare in camera generi alimentari deperibili, bevande alcoliche, oggetti impropri (ad es. fornellini elettrici o a gas, stufette elettriche o a gas, asciuga capelli, coltelli, forbici, apparecchiature non regolamentari);
- entrare nei locali di servizio (bagni assistito, cucine di nucleo, ambulatori ecc);
- arrecare disturbo agli altri ospiti, avere comportamenti e/o atteggiamenti incompatibili con una serena vita comunitaria o irrispettosa del sentimento religioso degli altri;
- usare apparecchi radio, registratori, televisioni ecc. ad un volume che possa infastidire gli altri ospiti;
- tenere o introdurre anche solo temporaneamente animali di qualsiasi specie; stendere capi di biancheria nelle camere, nel bagno personale e nei servizi comuni.

Gli ospiti, i famigliari e i visitatori sono pregati di utilizzare i contenitori per la raccolta differenziata presenti in ogni nucleo e di non gettare nel water, bidet o lavabo qualsiasi materiale che possa otturare o nuocere al buon funzionamento delle condutture.

La Casa non risponde della sottrazione, della perdita o del deterioramento di oggetti e/o valori appartenenti agli assistiti.

L'assistenza all'ospite in caso di ricovero ospedaliero o in occasione di visita medica o di altra prestazione all'esterno, così come durante il trasporto, non è a carico dell'ente ma deve essere assicurata dai famigliari.

L'ospite, i congiunti e i visitatori prendono atto in particolare del divieto di fumare all'interno della struttura, consapevoli delle severe conseguenze stabilite dal disposto di legge.

In caso di utilizzo di telefoni cellulari la gestione della suoneria non dovrà disturbare gli ospiti.

L'ospite collabora al mantenimento del buono stato dell'immobile degli impianti

e delle apparecchiature installate, garantendone la perfetta utilizzazione e segnalando immediatamente all'amministrazione disfunzioni o cattivo funzionamento. Il rapporto tra l'ospite e il personale della Casa deve ispirarsi al reciproco rispetto, fiducia, comprensione e collaborazione.

L'ospite può far presente le proprie necessità al personale che agirà nel rispetto dei diritti dell'ospite, del regolamento e delle esigenze di servizio.

In caso di richieste straordinarie o di inadempienze del servizio, l'ospite è invitato a rivolgersi direttamente al coordinatore o alla direzione.

E' opportuno che l'ospite e i familiari non richiedano al personale servizi non rientranti nelle funzioni di competenza e non corrispondano per nessun motivo presenti o altri compensi.

Si ribadisce che per ogni esigenza l'ospite deve sempre richiedere l'intervento del personale utilizzando gli appositi sistemi di chiamata, evitando così nel modo più assoluto di prendere iniziative che possano ricadere negativamente sulla propria o altrui persona.

Infine, l'uso degli ascensori, che richiede particolare attenzione e rispetto delle norme vigenti, deve avvenire nel rispetto di alcune norme di comportamento che qui si richiamano:

- non entrare nella cabina in numero superiore alla sua portata;
- non tentare di aprire la porta prima che la cabina si sia fermata la piano;
- attendere pazientemente il proprio turno senza recare disturbo agli altri ospiti o danni alla stessa apparecchiatura;
- evitare di eseguire personalmente i comandi necessari quando l'autonomia personale sia limitata o temporaneamente compromessa. In tal caso é necessario farsi assistere da un accompagnatore;
- rispettare la precedenza d'uso al personale che lo utilizzi per il servizio ai nuclei;
- durante le ore notturne usare l'ascensore solo in presenza del personale di assistenza.

10. Assegnazione delle camere

10.1 Modalità di assegnazione delle camere

L'assegnazione al nucleo e alla camera, viene definita, come già precisato nel precedente articolo 3, in base alle disponibilità e alle problematiche assistenziali della persona.



10.2 *Spostamenti*

L'ospite può essere trasferito in altro nucleo o in altra camera per offrirgli un servizio più adeguato ai suoi bisogni o per esigenze interne dell'ente che lo informerà preventivamente insieme con i suoi familiari. Gli ospiti autosufficienti che durante la permanenza nella Casa diventano parzialmente o totalmente non autosufficienti, a giudizio della Direzione, dovranno essere trasferiti nel nucleo più idoneo ed attrezzato per rispondere al mutato stato di salute.

Nella fase transitoria l'ente concorderà con i familiari le modalità e il tipo di assistenza di cui essi dovranno farsi carico.

10.3. *Camera singola*

L'ospite può esprimere la sua preferenza per una camera singola. L'Amministrazione si riserva di accogliere la richiesta secondo le disponibilità. In tal caso sarà applicato un supplemento tariffario stabilito annualmente dal Consiglio.

10.4 *Arredamento e complementi*

L'arredamento della camera è fornito dalla Casa. L'ospite è autorizzato a integrarlo esclusivamente con qualche piccolo complemento, tenuto conto delle esigenze di servizio, degli spazi disponibili, del rispetto delle norme di sicurezza/antincendio e previa autorizzazione della direzione.

11. *Organizzazione del personale: figure professionali, compiti*

L'organigramma del personale e l'orario di servizio degli operatori viene portato a conoscenza degli utenti e dei familiari attraverso l'esposizione di uno schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nella struttura e che può essere visionato da chiunque nella bacheca posta all'ingresso principale della Casa. I compiti delle varie figure professionali possono essere così sintetizzati:

Direttore di comunità:

- È responsabile del raggiungimento dei risultati e degli obiettivi fissati dal Consiglio di Amministrazione e cura il raccordo degli apparati amministrativi dell'Ente con il Consiglio stesso.
- È responsabile e capo di tutto il personale (dipendente o in eventuale convenzione) a qualsiasi qualifica funzionale ascritto.
- Elabora proposte, relazioni, pareri, documenti, schemi di provvedimenti amministrativi e regolamentari.
- Sovrintende al settore contabile e finanziario e gestisce l'organizzazione della segreteria e del suo personale.

- Individua buone prassi di comunicazione per sostenere il benessere ed il clima relazionale interno.
- Gestisce le assunzioni, gli affidamenti/incarichi disposti dal Consiglio di Amministrazione; è titolare dell'Ufficio competente per i procedimenti disciplinari.
- Provvede, su segnalazione del Coordinatore di nucleo, a contestare gli addebiti, istruire i procedimenti e applicare le sanzioni, anche nei casi di rimprovero verbale e censura.
- Relaziona al Consiglio di amministrazione e ne espleta gli incarichi affidatogli.
- In caso di sua assenza le funzioni relative vengono svolte dal Coordinatore di nucleo, con compiti di vicedirettore.

Coordinatore di nucleo in comunità socio sanitaria con funzione di vice direttore:

- Collabora con il direttore di comunità nell'organizzazione generale delle attività, nella verifica del raggiungimento degli obiettivi e nella vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli ospiti,
- Relaziona al Consiglio di Amministrazione e sostituisce il direttore in caso di sua assenza o impedimento.
- Redige i piani/progetti assistenziali, eroga il servizio del Nucleo e ne sceglie le strategie organizzative per sostenere il benessere ed il clima relazionale interno e per agevolare il rispetto dei diritti dell'utenza;
- Gestisce il servizio, ne disciplina il funzionamento e l'organizzazione interna, valutandone la qualità con il direttore e/o con il Presidente del Consiglio d'amministrazione (*sia monitorando l'economicità e la qualità degli interventi, sia documentando la qualità del servizio erogato sia collaborando alla standardizzazione di processi e buone prassi*);
- Raccoglie ed analizza i dati per il miglioramento di un servizio specifico e sviluppa strategie di cambiamento.

Collaboratore di Segreteria

Coadiuvando il Direttore Segretario e il Coordinatore nell'esercizio delle varie funzioni amministrative, provvede all'adozione di tutti gli atti di sua competenza o per i quali abbia ricevuto mandato.

Direttore Sanitario

E' responsabile dell'andamento complessivo dell'assistenza sanitaria della struttura affinché questa si espliciti in modo corretto e adeguato alle necessità degli ospiti, come normato dall'allegato 4.2 della DGR 45/30.07.2012.



Psicologo

L'attività dello psicologo nei confronti degli ospiti riguarda: la valutazione diagnostica; il sostegno psicologico nei momenti di particolare difficoltà; le attività di tipo terapeutico-riabilitativo per stimolare le abilità, la comunicazione e la socializzazione degli anziani.

Guida l'incontro settimanale della "Palestra di vita", partecipa alla stesura del PAI., segue la relazione e la collaborazione con i familiari e i volontari. In riferimento agli operatori interviene nei momenti formativi di tipo psico-sociale e relazionale di sua competenza e più in generale li supporta nelle dinamiche relazionali interne e di gruppo.

Infermiere

E' di sua competenza: assicurare la somministrazione della terapia orale IM e EV in piena collaborazione con tutte le prescrizioni del medico di famiglia dell'ospite; verificare il regolare funzionamento delle apparecchiature di ambito sanitario; seguire il tempestivo approvvigionamento di farmaci, presidi ed ausili con la regolare tenuta delle relative registrazioni; partecipare, in collaborazione con il coordinatore, alla stesura dei PAI, alla revisione dei piani di lavoro e/o dei nuovi protocolli; coordinare il lavoro quotidiano del personale di assistenza.

Fisioterapista

- Ricade nelle sue competenze:
- Elaborare il programma di mantenimento delle funzioni motorie ed eventualmente della riabilitazione;
- Praticare attività terapeutiche per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie utilizzando specifiche terapie;
- Proporre l'adozione di protesi ed ausili addestrandone all'uso;
- Monitorizzazione costante delle abilità motorie per dare risposte immediate ed efficaci al modificarsi delle situazioni, con la regolare verifica della metodologia riabilitativa attuata.
- Svolgere attività di formazione al personale di assistenza.

Animatore

Il servizio di animazione è inteso come assistenza animante, vera attività di vita e "educativa" per gli ospiti, assume il carattere di *attività diversificata* e basata su un *orientamento pro-attivo*. E' compito dell'animatore:

- progettare, programmare, pianificare e verificare periodicamente il servizio,
- collaborare con il Coordinatore di nucleo, con tutte le figure professionali,

con i volontari e con i famigliari;

- organizzare laboratori manuali e creativi, con uso di tecniche e materiali diversi per favorire la stimolazione sensoriale e grafico- pittorica;
- favorire il canto e l'ascolto di musica soprattutto quella legata al vissuto di ogni ospite;
- utilizzare la lettura anche collettiva per mantenere la vivacità intellettuale e memoriale;
- predisporre semplici esercizi di ginnastica e psicomotricità in collaborazione con il servizio fisioterapico, giochi di squadra;
- inventare momenti gioiosi quali le feste a tema, le ricorrenze dei compleanni ecc...
- collaborare con il territorio e le scuole per lavori comuni, facilitare incontri con altre strutture simili, predisporre uscite e visite guidate.

O.S.S. (servizio assistenziale)

L'O.S.S. indirizza la sua attività direttamente alla persona e al suo ambiente di vita.

In particolare rientra nei suoi compiti:

- assistere la persona in particolare non autosufficiente ed allettata nelle attività quotidiane e di igiene personale;
- realizzare attività semplici di supporto terapeutico **in presenza del personale infermieristico**;
- collaborare ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue **in presenza del fisioterapista**;
- stimolare gli ospiti alla socializzazione facilitando la loro partecipazione alle attività di animazione;
- coadiuvare il personale sanitario e sociale nell'assistenza al malato anche terminale e morente;
- curare la pulizia, il riordino dell'ambiente di vita dell'ospite;
- provvedere alla composizione della salma e al suo trasferimento;
- collaborare alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente;
- **partecipare alla realizzazione dei P.A.I., cooperando alla loro attuazione e nell'ambito degli stessi proponendo, per quanto di competenza, gli interventi più appropriati da effettuare**;
- riconoscere e utilizzare linguaggi e sistemi di comunicazione-relazione appropriati.



Va da sé che le figure multiprofessionali dell'Infermiere, del Fisioterapista e dell'Operatore Socio Sanitario sono particolarmente deputate a “lavorare in équipe” al fine di ottimizzare il servizio e assicurare il BEN-ESSERE di ogni ospite anche in relazione al modello di “essere figure” che vivono continuamente e costantemente a contatto diretto con l'anziano.

Personale di Cucina

E' compito del personale di cucina, sotto la diretta responsabilità del cuoco che sovrintende all'organizzazione interna degli addetti al servizio e alla corretta ed efficace esecuzione delle operazioni:

- provvedere alla fornitura delle derrate;
- preparare i pasti giornalieri in conformità alla Tabella approvata dal SIAN dell'ASL CN 1;
- conservare i cibi in modo adeguato;
- curare il lavaggio, il riordino e la pulizia delle stoviglie e dei locali;
- verificare periodicamente lo stato delle attrezzature;
- agire secondo le procedure previste dal sistema HACCP per il controllo igienico e la qualità della ristorazione.

Personale addetto alla pulizia

Agli operatori sono attribuiti i seguenti compiti:
pulizia giornaliera delle camere di degenza e dei bagni di pertinenza, delle aree comuni (corridoi, scale, disimpegni, sale comuni, ascensori, bagni ecc....) compresa la sanificazione, secondo le indicazioni descritte nel Regolamento dei servizi.

Personale addetto alla stireria e guardaroba

Per quanto non affidato alla Ditta appaltatrice il servizio comprende le seguenti mansioni:

- lavaggio della biancheria degli ospiti in convenzione con interventi eventuali di riparazione sui loro indumenti;
- consegna e distribuzione fra i nuclei della biancheria pulita;
- controllo costante della disponibilità della lingerie secondo la necessità di ogni nucleo.

Parrucchiere

In ossequio alle disposizioni regionali, segnatamente la D.G.R. n. 17-15226, del 30 marzo 2005, e s.m.i. la quale stabilisce che, fra le attività alberghiere incluse nella tariffa residenziale, sia compreso il servizio di parrucchiere,

si precisa che tale mansione è stata attivata e affidata in convenzione con l'impegno di un pomeriggio ogni settimana.

Come già descritto in precedenza al punto 6.3, questa comprende le attività connesse con l'igiene personale (lavaggio, asciugatura e taglio) e deve essere garantita in forma gratuita, dalla struttura, agli anziani in regime di convenzione con l'ASL mentre eventuali prestazioni aggiuntive (colore, permanente, lozione ecc) sono a carico degli ospiti medesimi.

Il servizio in oggetto, che preferibilmente richiede una prenotazione presso la Segreteria, sarà usufruibile anche da parte degli ospiti della struttura, non convenzionati con l'ASL, a totale loro carico.

Gli orari di presenza delle varie figure professionali sono esposti nella bacheca all'ingresso della Casa e possono subire variazioni per esigenze di buon funzionamento interno, ovviamente sempre nel rispetto del monte ore definito.

12. Accesso famigliari e visitatori

12.1 Orario di accesso

I famigliari possono accedere alla struttura durante il giorno (e di notte in caso di necessità) nel rispetto dell'orario della casa. L'accesso è consentito dalle ore 9,00 alle ore 19,00.

Devono, tuttavia, essere rispettati i limiti - collegati a particolari momenti organizzativi interni - nei seguenti spazi:

nelle camere, in particolare durante le operazioni di riordino e pulizia, l'igiene degli ospiti e le attività sanitarie; in ogni caso si richiede di non affollare le camere, per tutelare le esigenze dell'altro;

nelle sale da pranzo: durante la consumazione dei pasti, l'accesso sarà autorizzato alle sole persone che collaborano per il servizio di assistenza.

12.2. Presenza ai pasti

Si precisa che per motivi di igiene e per assolvere agli obblighi di legge, i famigliari e i volontari non ritirano direttamente il cibo dai carrelli portavivande ma attendano che i piatti siano consegnati dagli operatori. Poiché il momento della somministrazione del pasto è molto importante e delicato, è opportuno che i congiunti non discutano le diete personali degli ospiti in quel contesto, ma se necessario, chiedano spiegazioni direttamente al Coordinatore.

L'accesso in cucina, così come l'accesso alle cucine di nucleo è tassativamente vietato a tutte le persone estranee ai servizi di struttura.



12.3 Istituzione/ apertura di una “mensa per persone esterne”

Con l'autorizzazione della direzione, in seguito a deliberazione del Consiglio di Amministrazione - quando sarà allestito il locale e organizzato il servizio a norma delle vigenti leggi - saranno determinate le modalità con l'importo del corrispettivo per i singoli pasti; in base alla disponibilità di posti potranno usufruire del servizio mensa (pranzo e/o cena) anche persone esterne alla casa che ne abbiano fatto richiesta, volontari, famigliari in visita agli ospiti, dietro pagamento dell'importo fissato. La richiesta da parte di parenti, conoscenti degli ospiti o anziani esterni per consumare il pasto in struttura sarà esaminata caso per caso dall'amministrazione.

12.4 Modalità di accesso alla struttura fuori dell'orario previsto

Eccezionalmente è possibile per i parenti degli ospiti accedere alla struttura al di fuori dell'orario consentito, previa autorizzazione della direzione alla quale devono essere indicate le ragioni che motivano tale temporanea esigenza.

12.5 Presenza di esterni

Eventuali avvalimenti di persone, estranee all'organizzazione della struttura, per offrire compagnia all'ospite, devono essere segnalati all'Amministrazione da un parente il quale se ne assume la piena e totale responsabilità. Ovviamente la Casa è del tutto estranea a qualsiasi rapporto giuridico e economico con la persona che è chiamata a prestare assistenza.

12.6 Modalità per l'individuazione di associazioni di tutela o rappresentanti degli ospiti

L'Amministrazione intende fornire la migliore convivenza possibile all'interno della struttura; sono graditi e tenuti in considerazione suggerimenti formulati dagli ospiti, dai famigliari degli stessi e/o da associazioni che li tutelino o li rappresentino.

Le funzioni di questi ultimi organismi possono essere così riassunte:

- consentire una efficace partecipazione per migliorare la qualità di vita nella residenza anche nelle attività ricreative e di socializzazione
- collaborare con l'Amministrazione con suggerimenti e proposte al fine di creare un clima familiare e di solidarietà.

A tal fine il Consiglio di Amministrazione si rende disponibile ad esaminare le offerte di collaborazione presentate da enti o associazioni verificandone la funzione e la compatibilità con le finalità assistenziali, sociali ed educative proprie dell'Ente.

Pare superfluo ricordare che i congiunti, i visitatori o organismi rappresentativi sono vincolati dal rispetto della privacy e non devono proporre alla eventuale discussione pubblica fatti personali degli ospiti.

13. Associazioni di volontariato, servizio civile e altre collaborazioni

L'Amministrazione dell'Ente incoraggia forme volontarie di collaborazione, in conformità e con le finalità previste dalle disposizioni di legge statali e regionali vigenti in materia.

A tal fine è stata stipulata specifica convenzione con l'Associazione Volontari C.A.S.A. nella quale sono stati definiti i compiti, gli orari di presenza e gli ambiti delle varie attività.

Tra queste ultime si individuano le collaborazioni offerte nel campo del supporto all'animazione e alla socializzazione per rendere fruttuoso e duraturo il "Bene-essere". Per ogni persona ammessa al servizio di volontariato l'Ente garantisce all'Associazione, unica deputata ad accoglierla, il rimborso della copertura assicurativa.

I volontari devono agire nell'ambito di programmi concordati con la Direzione e si devono astenere da ogni attività che possa recare pregiudizio all'organizzazione e al buon funzionamento dell'Istituzione.

L'attività di volontariato è caratterizzata nel proprio agire dalla logica della gratuità e della solidarietà nei confronti dei soggetti e della Casa, nel pieno rispetto del regolamento interno.

Inoltre, ogni anno in accordo di partenariato con la Provincia di Cuneo, l'Ente presenta il progetto per l'inserimento di Volontari in Servizio Civile.

Il nuovo Statuto ha istituito la figura del "Socio Benefattore" prevedendone le attribuzioni. Questa presenza non esclude ovviamente la sua partecipazione nelle attività dell'ente quale volontario o collaboratore.

14. Modalità di pagamento e tariffa

14.1 Modalità di pagamento in relazione alla diversa tipologia degli ospiti

La retta di degenza per tutti gli ospiti (in convenzione senza integrazione, in convenzione con integrazione, con integrazione da parte del Comune, in forma privata) viene determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione e con probabilità di variazioni in corso d'anno sia per esigenze di bilancio sia in relazione a un diverso servizio offerto all'anziano.

Per le persone inserite in regime di convenzione con il sistema pubblico, la retta a loro carico è quella definita nei provvedimenti regionali e determinata dall'ASL. Ogni variazione sarà comunicata per iscritto e sarà considerata accettata qualora l'interessato non faccia pervenire, entro dieci giorni, recesso scritto dal contratto. In ogni caso sino a che il posto rimarrà occupato si applicherà la nuova retta comunicata.



La retta mensile deve essere anticipata entro e non oltre i primi dieci giorni di ogni mese.

Dal momento della conferma del posto letto il richiedente deve corrispondere, a titolo di impegno, la retta mensile in vigore. Tale somma non sarà restituita qualora l'interessato rinvii l'ingresso o vi rinunci.

Il mancato versamento entro i termini comporterà la risoluzione del rapporto.

In via eccezionale, qualora gravi e accertati motivi impediscano di rispettare le scadenze di pagamento, l'ospite o le persone con lui obbligate informeranno preventivamente la direzione che attenderà dal CdA le valutazioni con il parere definitivo.

Nel caso in cui l'ospite non abbia mezzi sufficienti per effettuare il versamento della retta, fatto salvo il vincolo in capo al terzo obbligato in solido per la quota da completare, l'interessato o gli aventi titolo potranno utilmente rivolgersi ai Servizi Sociali se e per quanto di competenza.

14.2 Modalità e tempi di mantenimento del posto in casi particolari (ricovero ospedaliero, trasferimento, dimissioni, ecc.) e risoluzione del rapporto in caso di decesso

La persona ospitata ha diritto alla conservazione del posto – a seguito di ricovero ospedaliero, rientro temporaneo a domicilio, trasferimento a titolo provvisorio in altra struttura, altri motivi condivisi con l'Ente - per 30 giorni consecutivi.

In casi eccezionali e particolari potranno essere accolte richieste di sospensione del rapporto/contratto di assistenza, comunque per periodi non superiori a giorni sessanta consecutivi.

Qualunque assenza non comporta riduzioni nel pagamento della retta a carico dell'ospite; quest'ultimo dovrà comunicare tempestivamente all'Ente il trasferimento definitivo presso altra struttura o il rientro in famiglia.

E' esclusa la riduzione della retta per ogni altra fattispecie non disciplinata dal presente regolamento con particolare riferimento ad assenze volontarie o involontarie dai pasti ovvero ogni altro mancato utilizzo dei servizi inclusi nella retta.

Nella fattispecie dei casi di trasferimento, di morte, di dimissioni, se avvenuti nei primi quindici giorni del mese, la retta verrà ridotta del 50%

Solo per gli ospiti in convenzione, in caso di morte verrà trattenuto il corrispettivo di due giorni di retta giornaliera con decorrenza dal giorno successivo alla data del decesso.

La camera dovrà essere liberata da tutti gli effetti personali appartenuti all'ospite nel termine concordato con l'Ente. Dopo tale data la struttura provvederà a custodirli in un locale deposito all'uopo predisposto; ovviamente il pagamento della retta coprirà tutto questo periodo.

15. Documentazione e tutela della privacy

Per garantire una migliore ed efficiente organizzazione della Casa sono utilizzati, conservati ed aggiornati i dati relativi agli ospiti, nel pieno rispetto delle norme del D.Lgs 30/06/2003 n° 196 e s.m.i. (privacy); possono essere utilizzati a fini **amministrativi, sanitari o assistenziali**. Ognuno di questi settori è autorizzato a gestirli per la parte che le compete, per il tramite del Titolare del trattamento il quale demanda l'accesso alle persone nominate.



Il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza, e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'ospite e degli altri soggetti interessati. Quello dei dati personali è diretto esclusivamente all'espletamento da parte della struttura delle proprie finalità istituzionali.

I dati non saranno comunicati ad altri soggetti, se non chiedendo espressamente il consenso alle parti interessate.

Con la sottoscrizione del Contratto di inserimento in struttura l'ospite (o il familiare di riferimento o il tutore) autorizza il trattamento dei dati personali e sensibili mediante consegna alla Direzione del modulo predisposto per l'assenso e colà allegato.

16. Indicazione degli Uffici e relative modalità di orario e di accesso

16.1 Indicazione dei referenti dei vari servizi a cui l'utente può rivolgersi per eventuali necessità o segnalazioni

Ogni servizio (infermieristico, fisioterapico, assistenziale, alberghiero, amministrativo) ha un suo referente che fa capo al Coordinatore di nucleo al quale è possibile rivolgersi per eventuali necessità o informazioni.

Il punto di riferimento fisso di tutta la struttura è comunque la segreteria che garantisce sia il collegamento con il Coordinatore e i Referenti sia i seguenti servizi:

- Fornisce informazioni sulle prestazioni agli ospiti ed ai visitatori;
- Svolge le comuni pratiche di genere;
- Offre consulenze per le pratiche amministrative.



- Chiunque voglia esprimere osservazioni può farlo tramite:
- Incontro con il Coordinatore che durante il suo orario di servizio è disponibile per colloqui sul soggiorno degli ospiti;
- Richiesta di appuntamento con il Direttore e/o un Amministratore; comunicazione sul “Modulo per segnalazione e suggerimenti” (Allegato A/Carta dei servizi)
- Gli scritti presentati in forma anonima non saranno considerati.

In aggiunta, ogni primo giovedì del mese dalle ore 9,30 alle ore 11,30 è possibile avere un colloquio con il Presidente del Consiglio di Amministrazione o un Consigliere e con il Coordinatore dei servizi alla persona.

Per rendere più funzionale l'accesso a questo servizio, è opportuno e necessario prenotare l'incontro presso la Segreteria dell'Ente per concordare l'ora.

E' superfluo ricordare che gli Amministratori, la Coordinatrice e la Segreteria sono comunque sempre disponibili per urgenti colloqui informali. Le informazioni relative allo stato di salute competono al Medico di famiglia. Per correttezza deontologica e per rispetto degli obblighi di legge sul segreto professionale e sulla privacy, il personale non può fornire informazioni telefoniche. Ulteriori notizie sulla struttura, sulle modalità di accesso, sulle attività e prestazioni erogate sono fornite dal personale di segreteria, disponibile dal lunedì al sabato, nelle seguenti fasce orarie:

mattino : dalle ore 9,00 alle ore 12,00

pomeriggio : dalle ore 14,30 alle ore 17,30 (nei giorni di martedì e giovedì)

Recapiti : Tel. 0171 380108 - Fax 0171 390757

e-mail : casariposo.calandri@tiscali.it

16.2 Esposizione al pubblico del contratto di servizio.

Il contratto di servizio è esposto in bacheca nell'atrio ed è pertanto accessibile agli ospiti, ai loro familiari e a coloro che intendono consultarlo.

Cauzione

L'eventuale cauzione, se richiesta, non potrà superare l'importo mensile della retta a carico dell'utente; va da sé che non può essere pretesa per le persone con retta integrata da parte dell'Ente Gestore delle funzioni socio assistenziali. La cauzione verrà in ogni caso restituita entro trenta giorni dalla data in cui viene lasciato il posto occupato.

18. Norme transitorie e finali

18.1 Varie: C.D., C.D.I.A., posti di sollievo e percorso di continuità assistenziale

L'amministrazione sottolinea la necessità di riservare particolare attenzione alle situazioni presenti sul territorio che possono compromettere o aggravare la salute

e l'autonomia degli over sessantacinque. La collaborazione tra Ente e famiglie può concorrere a dare risposte, in modo adeguato e risolutivo, agli effettivi e imprevisibili bisogni urgenti, anche se di breve durata, dei singoli e dei nuclei parentali.

In particolare la tutela della salute e del "BENE-ESSERE" dell'anziano permette allo stesso di conservare o recuperare l'autonomia favorendone il mantenimento nel proprio contesto abitativo, familiare, relazionale e sociale; inoltre è vantaggioso fornire attraverso i "posti di sollievo" un supporto – anche temporaneo - ai nuclei familiari che vivono la presenza di una persona anziana con bisogni assistenziali temporanei di una certa rilevanza.

Conseguentemente emerge la volontà di prospettare l'attivazione nel prossimo futuro sia del Centro diurno per anziani autosufficienti (C.D.), sia del Centro Diurno Integrato autonomo per anziani parzialmente non autosufficienti (C.D.I.A.), sia del percorso di continuità assistenziale dopo la dimissione ospedaliera, sia infine di "posti di sollievo". La messa in opera è ovviamente in relazione alle effettive disponibilità della struttura.

Il CD potrebbe offrire le prestazioni sanitarie di base, le attività di animazione, i pasti, il servizio di lavanderia; il C.D.I.A sarebbe in grado sia di garantire gli stessi servizi dianzi descritti, sia di attuare programmi riabilitativi e socializzanti mediante l'insieme combinato di prestazioni sanitarie, alberghiere e socio-assistenziali anche per brevi periodi.

Per il percorso di continuità assistenziale o di dimissione protetta, con le modalità e per le categorie previste dalla normativa regionale, la Casa, nel limite dei posti letto che saranno eventualmente definiti e attivati, si riserva la possibilità di instaurare una rete collaborativa tra enti ospedalieri e territoriali, tenendo conto delle reali necessità di assistenza della persona. I "posti di sollievo" sono un servizio assistenziale messo a disposizione delle famiglie in momentanea difficoltà in presenza di un parente bisognoso di cure e di ospitalità per un periodo generalmente limitato a poche settimane. Sarà compito dell'amministrazione definire per le quattro tipologie descritte oltre al costo della retta, moduli, posti, procedure, tempi e modi di attivazione.

18.2 Disposizioni finali

Il Consiglio di amministrazione ha la facoltà di apportare al presente Regolamento quelle modifiche e aggiunte che ritiene opportune per il buon andamento della vita comunitaria.

18.3. Entrata in vigore

Il presente Regolamento, approvato nella riunione del Consiglio di Amministrazione dell'8.02.2014 entra in vigore dalla stessa data.

