

ASSOCIAZIONE ISTITUTO SAN VINCENZO DE' PAOLI



# ***REGOLAMENTO DI STRUTTURA***

*(Redatto ai sensi della D.G.R. 30 luglio 2012, n. 45-4248)*



## 1. TIPOLOGIA E FINALITA' DELLA STRUTTURA

L'Istituto San Vincenzo de' Paoli è una struttura organizzata per erogare attività socio-sanitarie in regime di residenzialità, in favore di persone autosufficienti e non, che debbano essere aiutate nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana e che per essere assistite e curate abbiano necessità di prestazioni socio-sanitarie continuative non attuabili a domicilio.

Attualmente la Casa di Riposo è costituita da due nuclei:

- R.A. (Residenza Assistenziale) al piano primo e parte del piano terreno, per ospiti parzialmente autosufficienti con 25 posti letto.
- R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale – per tutte le fasce di intensità) al piano terreno, per persone non autosufficienti, con 18 posti letto.

### **Autorizzazione al funzionamento e Accredimento con Deliberazione n.1685 del 27/05/2014 dell'A.S.L. TO3.**

La struttura è stata recentemente ristrutturata e, al piano terreno, tutte le camere sono dotate di bagno interno.

Il piano terreno è dotato di bagno assistito, infermeria, salone polivalente, palestra, soggiorno tv e socializzazione, refettorio.

Il piano primo è stato anch'esso oggetto di ristrutturazione e dispone di tutti i servizi necessari che tuttavia saranno rimodulati nei prossimi anni in base ad un nuovo progetto di utilizzo.

Poiché le attività svolte nella struttura pongono in primo piano la persona, sono essenziali l'elaborazione di progetti individualizzati, l'integrazione ed il coordinamento delle diverse figure professionali operanti sul singolo caso e la **flessibilità operativa**.

Il modello organizzativo attuato all'interno della struttura prevede uno specifico percorso riferito a ciascuno dei seguenti aspetti: la valutazione dei bisogni individuali e l'individuazione del percorso assistenziale di tipo residenziale; l'organizzazione di tale percorso assistenziale; il monitoraggio del percorso assistenziale, da espletarsi attraverso il raccordo fra i servizi pubblici socio-sanitari e la struttura. Particolare attenzione nell'elaborare il progetto individualizzato è posta alle esigenze di tipo relazionale degli utenti.

## 2. DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

- ❖ **Diritto alla vita** - ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- ❖ **Diritto di cura ed assistenza** - ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- ❖ **Diritto di prevenzione** - ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/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 persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- ❖ **Diritto di informazione** - ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- ❖ **Diritto di partecipazione** - ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- ❖ **Diritto di espressione** - ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- ❖ **Diritto di critica** - ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- ❖ **Diritto al rispetto ed al pudore** - ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- ❖ **Diritto di riservatezza** - ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- ❖ **Diritto di pensiero e di religione** - ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

### 3. MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

#### Accettazione delle domande di ingresso alla casa di riposo

L'utente e/o un parente è invitato a visitare la struttura prima dell'ammissione; verranno fornite loro tutte le informazioni necessarie previa acquisizione formale del consenso dell'interessato, compatibilmente con le sue capacità cognitive.

#### **NUCLEO RA**

Per presentare un'istanza di ingresso nella Casa di Riposo è necessario compilare, preliminarmente, una "scheda medica", ritirabile presso gli uffici amministrativi della struttura o scaricabile dal sito internet dell'Ente [www.san-vincenzo.com](http://www.san-vincenzo.com). Quando viene riconsegnato il documento, debitamente compilato e firmato dalla persona interessata e dal medico curante, si viene inseriti in lista d'attesa. Successivamente, il richiedente viene avvisato telefonicamente sull'esito della valutazione e, al momento in cui si libera un posto letto, vengono prese in esame le domande in ordine di data, a partire dalla più remota.

Nel caso di comprovata urgenza il Consiglio di Amministrazione valuterà la possibilità di superare l'ordine di precedenza stabilito.

#### **NUCLEO RSA**

In caso di ricoveri di tipo privato le regole sono le medesime del nucleo RA.

In caso di ricoveri convenzionati, gli utenti in condizione di non autosufficienza vengono inseriti in struttura previo recepimento del progetto predisposto dall'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.).

Entro 15 giorni dall'ingresso l'equipe multidisciplinare provvede all'elaborazione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale) definendo gli obiettivi da raggiungere ed i termini di revisione.

In caso di inserimenti urgenti di utenti non ancora in possesso della valutazione geriatrica, la struttura provvederà al momento dell'ingresso a predisporre la valutazione sanitaria di cui alla D.G.R. 69/2010 e s.m.e i. al fine di attribuire all'ospite un livello di intensità. **Tale valutazione è ad esclusivo uso interno** e pertanto andrà, quanto prima possibile, inoltrata l'istanza di valutazione alla competente U. V.G..

Settimanalmente vengono aggiornate le cartelle socio-sanitarie degli ospiti di entrambi i nuclei. E' previsto un incontro settimanale per la valutazione e la pianificazione di Progetti Assistenziali Individualizzati (P.A.I.) per gli ospiti di entrambi i nuclei. Tale operazione coinvolge, per la definizione dei progetti, il Direttore Sanitario, il Medico di Struttura e/o il Medico curante, gli infermieri, il terapeuta della riabilitazione fisica, la psicologa, la Coordinatrice/OSS e le O.S.S. del reparto. Ogni ospite è coinvolto il più possibile, secondo il suo grado di autonomia, anche nella redazione del proprio progetto ed è libero di accettare o meno gli obiettivi che vengono definiti.

Negli incontri successivi, secondo i tempi stabiliti nel progetto, vengono valutati i risultati raggiunti ed eventualmente rivisti gli obiettivi ridefinendo i contenuti del progetto stesso.

Al momento del ricovero l'ospite od i suoi familiari sono tenuti alla firma del **Contratto di Ospitalità**, con il quale gli interessati s'impegnano al pagamento della retta stabilita dal Consiglio di Amministrazione o comunque alla quota di loro competenza.

In caso d'integrazione retta da parte di Comuni o Consorzi di Comuni o A.S.L., al momento dell'ingresso dovrà essere prodotta la comunicazione della somma mensile d'integrazione assunta dagli Enti. In mancanza di tale comunicazione l'interessato od i suoi familiari dovranno comunque versare l'intera retta salvo casi particolari.

#### **Documenti da consegnare al momento dell'ingresso in struttura**

- Certificato medico riguardante l'assenza di malattie infettive o contagiose in atto
- Cartella clinica aggiornata con la terapia in atto da parte dell'ospite
- Autocertificazione relativa allo stato di famiglia
- Fotocopia della carta d'identità e della tessera sanitaria
- Fotocopia del codice fiscale
- Fotocopia delle eventuali esenzioni ottenute ( C01-C02-21-15 ecc.)
- Fotocopia dell'eventuale verbale di invalidità

#### *Indumenti richiesti all'ingresso in struttura*

- n. 4 canottiere ( per l'estate) e n. 4 magliette intime mezza manica ( per l'inverno )
- n. 10 mutandine o mutande uomo ( estive ed invernali )
- n. 10 paia calze ( 5 estive e 5 invernali )
- n. 4 pigiami o camicie da notte ( meglio se elasticizzati )
- n. 4 gonne o pantaloni
- n 4 magliette mezza manica o camicie
- n.2 golf ( 1 estivo ed 1 invernale )
- n. 12 fazzoletti
- n. 2 paia di ciabatte o pantofole ( estive ed invernali )

Occorrente per la toilette: pettine, spazzola, dentifricio, spazzolino per denti, porta protesi, rasoio (solo per chi lo usa). Tutti gli indumenti (intimi e non) degli ospiti dovranno riportare ben evidente il numero personale indicato dalla Direzione; il corredo sopraindicato dovrà essere garantito durante tutta la permanenza presso la struttura.

#### **Dimissioni**

##### **NUCLEO RA**

Le dimissioni devono essere comunicate dall'ospite interessato con preavviso di 15 giorni. In assenza di detto preavviso la Struttura è autorizzata a richiedere il pagamento della retta per detto periodo. Nel caso in cui il pagamento invece sia già avvenuto, la Struttura è autorizzata a trattenere i giorni di mancato preavviso.

##### **NUCLEO RSA**

In caso di ricoveri convenzionati le dimissioni dell'ospite avvengono previo accordo tra l'A.S.L. competente, il Direttore Sanitario ed il Responsabile di Struttura.  
In caso di ricoveri privati invece si applicano le medesime regole previste per il nucleo RA.

La permanenza in ciascun nucleo è condizionata dalla persistenza di necessità delle prestazioni socio-sanitarie-assistenziali erogate dalla struttura. Qualora le prestazioni necessarie all'assistenza dell'utente possano essere svolte in una struttura con diversa organizzazione oppure fossero necessarie prestazioni di complessità non organizzabili nella struttura, il Direttore Sanitario e/o il Responsabile di Struttura, valutata la situazione con l'utente ed i suoi congiunti, può concordare il trasferimento in una struttura più idonea.

In caso di dimissione della persona ospitata tutta la cartella socio-sanitaria sarà consegnata all'interessato previa richiesta scritta dello stesso.

In caso di decesso invece la richiesta presentata dai familiari/tutore/amministratore sarà valutata individualmente dall'Ufficio Legale della Struttura.

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 326 e 622 del Codice Penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali.

Pertanto le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso la esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione dell'Istituto, ovvero possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria o fax, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento di identità. La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta, presso la Direzione dell'Istituto.

## 4. PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA E MODALITA' DI EROGAZIONE

### Prestazioni mediche

L'assistenza medica in ogni nucleo della Casa di Riposo è garantita nell'arco delle 24 ore nel seguente modo:

- dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dai medici di base che intervengono in struttura in caso di necessità e monitorano costantemente la situazione di salute degli ospiti, propri assistiti.
- negli altri orari e nei giorni festivi e prefestivi, dal medico di guardia di turno.
- Il personale infermieristico cura il rapporto con i medici di base informandoli costantemente della situazione degli ospiti.

In particolare per il **nucleo RSA**, Il Direttore Sanitario è presente in struttura secondo l'orario esposto all'ingresso e presso la bacheca dell'ambulatorio al piano terreno.

Nella medesima bacheca vengono esposti gli orari dei Medici di Medicina Generale che hanno provveduto alla loro definizione.

L'ASL competente per il territorio provvede inoltre all'assegnazione di un Medico di Struttura il cui nominativo ed orari sono esposti nella bacheca dell'ambulatorio.

## Servizio infermieristico

(Si precisa che le prestazioni comprendono oltre alle normali prestazioni di routine terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, etc, il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, 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)

La Casa di Riposo funziona permanentemente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Il servizio infermieristico per tutta la Struttura è affidato a professionisti del settore per un totale di circa 9 ore al giorno distribuite al mattino ed alla sera.

Nelle fasce orarie in cui il suddetto personale non è presente, è tuttavia garantito il pronto intervento mediante la reperibilità i cui turni sono sottoscritti ed esposti in infermeria.

A seconda delle necessità, il personale O.S.S. è tenuto a contattare gli infermieri, i medici di base e/o il 112. Sono rilevati periodicamente, salvo diversa indicazione dei medici, i parametri vitali degli ospiti.

Le prestazioni infermieristiche sono garantite nei modi e nei tempi stabiliti dalla normativa regionale e concordati con l'ASL; il numero di ore di servizio settimanale e/o giornaliero è variabile in quanto si adegua ai parametri fissati dalla Regione Piemonte, diversi a seconda del tipo di valutazione riconosciuta ai vari ospiti e del loro numero.

## Riabilitazione psico-motoria

(Include le seguenti prestazioni: programmi individuali di riabilitazione e mantenimento; altre attività integrate erogate all'interno della struttura per gruppi di ospiti e tenendo conto del PAI; rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane nonché rieducazione psico-sociale, effettuata attraverso il supporto psicologico);

La struttura dispone di una palestra, con attrezzature adeguate, disponibile per gli ospiti auto e non autosufficienti tutti i giorni della settimana. In base alle richieste dell'ASL e della tipologia di utenza della struttura il servizio di fisioterapia e riabilitazione viene organizzato in tre o più appuntamenti settimanali.

Il medesimo locale è utilizzato per gli incontri settimanali con la Psicologa incaricata al fine di proporre all'utenza (ospiti, famiglie, operatori) un adeguato supporto di natura psicologica.

Gli orari di questi professionisti sono esposti all'ingresso della Struttura e nella bacheca esterna all'ambulatorio.

In base alle esigenze che periodicamente vengono definite nel PAI dall'equipe si procede alla definizione delle modalità di erogazione di questo servizio, con particolare attenzione a distinguere gli utenti verso i quali è maggiormente efficace un approccio individuale rispetto a quelli che invece accettano soltanto un approccio di gruppo.

La distinzione del tipo di intervento è evidenziata nel PAI di ciascun utente e nel riepilogo generale delle prestazioni erogate.



## Attività di assistenza alla persona

(Comprende ausilio allo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana, igiene personale, pulizia e riordino degli ambienti di vita privata – letto e comodino – dell'ospite, nonché l'attività di imboccamento degli ospiti non in grado di provvedere autonomamente).

Le prestazioni assistenziali sono garantite 24 ore su 24 da personale O.S.S. con il coordinamento e l'ausilio della Coordinatrice/OSS.

Gli operatori che lavorano nella struttura sono in possesso delle qualifiche professionali richieste per legge; in parte sono dipendenti dell'Ente ed in parte di ditte, cooperative o associazioni professionali che hanno stipulato contratti d'appalto.

L'Ente fornisce agli ospiti il servizio d'igiene della persona in relazione alle condizioni specifiche di ciascuno, favorendo per quanto possibile la collaborazione delle persone interessate.

A tutti è garantita comunque l'igiene della persona giornaliera, o più volte al giorno quando il caso lo richieda, ed il bagno completo a cadenza bisettimanale.

## Attività di animazione

Il servizio, erogato da personale in possesso del titolo di Animatore professionale o Educatore, si prefigge l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità della vita dell'Ospite e si impegna con tutti gli operatori per ridurre l'eventuale difficoltà di vita in comunità.

Le attività e i progetti sono tesi a rafforzare o a mantenere il più possibile le capacità di autonomia della persona, a stimolare la creatività e l'approccio comunicativo e di convivenza, a rinvigorire gli aspetti motivazionali dell'utenza e ad instaurare rapporti interpersonali improntati alla vita di gruppo, all'attenzione e all'amicizia, a mantenere i contatti e i legami con l'ambiente di origine (a tale scopo sono stimolati e sostenuti i rapporti con i parenti e con la "rete" di conoscenti e amici che l'ospite aveva prima di entrare in struttura), nonché ad intensificare i rapporti degli ospiti con il territorio e la realtà del paese in cui è inserita la Casa di Riposo.

L'Animatore Professionale, che supervisiona inoltre gli operatori del gruppo di volontariato, predispone settimanalmente momenti di intrattenimento degli utenti oltre a giornate di animazione in occasione di festività particolari (Festa Patronale, Natale, Carnevale, Pasqua, ecc).

Viene festeggiato e ricordato ogni compleanno degli ospiti della Casa.

Durante il corso dell'anno sono previsti inoltre interventi dei gruppi della parrocchia e dell'oratorio e, soprattutto in estate, sono organizzati ritrovi, pranzi in giardino e feste con gruppi musicali, associazioni o corali.

***E' ormai tradizione della struttura la gita primaverile. Nel mese di maggio (a meno di imprevisti) tutti gli ospiti della casa che lo gradiscono (tenuto conto delle indicazioni dei medici di base), vengono accompagnati gratuitamente a visitare un luogo d'arte o di villeggiatura da personale qualificato e da personale volontario. In tali occasioni la struttura mette inoltre a disposizione mezzi di trasporto per disabili al fine di consentire a tutti gli utenti interessati la partecipazione all'iniziativa.***

## 5. ALTRE PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA QUOTA SANITARIA

- **ASSISTENZA SPECIALISTICA, FARMACEUTICA E PROTESICA** nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità definite nel PAI;
- **FARMACI:** l'approvvigionamento dei farmaci è gestito direttamente dal personale infermieristico. La struttura rendiconta mensilmente all'utente (ed eventualmente 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 fotocopia della ricetta medica nominativa e relativi scontrini fiscali in originale. Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi, ai sensi della D.G.R. 30 luglio 2012, n. 45-4248 e s.m.i., nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) sono erogati direttamente dall'ASL e non sono soggetti a rimborso a carico dell'utente.
- **PANNOLONI:** rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente. Una corretta applicazione dei protocolli riguardanti l'incontinenza ed uno scrupoloso monitoraggio giornaliero potranno consentire di richiedere l'adeguamento della fornitura alle reali esigenze dei singoli ospiti secondo quanto precisato nel Contratto di servizio stipulato dalla struttura con l'ASL ed il Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali.
- **ALTRE FORNITURE:** per la fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario, si fa riferimento al Contratto di servizio stipulato dalla struttura con l'A.S.L. ed il Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali di cui al paragrafo 1.
- **TRASPORTI:**

**Utenti in convenzione:** i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e Specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, sono garantiti dall'ASL per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali; TUTTI gli altri trasporti sono a carico dell'utente ad esclusione dei casi previsti dalla normativa regionale (quali ad esempio i rientri dall'ospedale, visite specialistiche richieste dal medico, etc).

**Utenti privati non autosufficienti:** TUTTI i trasporti in ambulanza (esclusi quelli previsti dalla normativa regionale a carico della Struttura e dall'emergenza 118) sono a carico dell'utente.

**Utenti privati autosufficienti:** tutti i trasferimenti in ambulanza sono a carico dell'utente con esclusione delle emergenze.

## 6. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

### Servizio di ristorazione

La somministrazione dei pasti anche a letto dell'ospite, comprende l'imbroccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente, sulla base di tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'A.S.L..

Oltre al servizio interno per i pasti, l'intervento del personale è assicurato anche per le necessità specifiche degli ospiti in tutte le 24 ore. Su richiesta e dietro pagamento, la cui entità viene stabilita dal Consiglio di Amministrazione, viene fornito anche il pasto nella sala da pranzo ai parenti in visita e, in collaborazione con i servizi dei distretti di territorio si predispongono anche, per persone in difficoltà, pasti caldi da ritirarsi presso la struttura; i residenti nel Comune che ne abbiano necessità possono essere ammessi a consumare uno o entrambi i pasti principali della giornata direttamente in struttura.

Il servizio dei pasti viene svolto a turno unico in tutti i reparti: dalle ore 8,00 alle 08,30 colazione, alle ore 12,00 pranzo, alle ore 18,30 cena.

È presente un menù articolato su più settimane, per le stagioni primavera/estate – autunno/inverno.

Il servizio è in grado di rispondere alle esigenze di diete particolari e personalizzate.

### Servizio di lavanderia e stireria

Il servizio di lavanderia è anch'esso fornito dalla Casa; la biancheria da letto e per l'igiene personale viene noleggiata, lavata e stirata a cura di una ditta esterna; la biancheria personale dell'ospite ( intimo, camicie da notte, pigiama, tute, ecc.) contenuta nel numero di capi di uso corrente e di tessuto che consenta un'adeguata sanificazione, contrassegnata a cura della famiglia, in modo da essere identificabile, **viene lavata dall'Ente**. Al momento dell'ingresso in struttura dovranno essere concordati con l'utente i capi necessari per ogni stagione.

**Gli indumenti più delicati ( maglie, gonne, pantaloni, camicie, ecc.) sono normalmente lavati e stirati a cura dei parenti dell'ospite; nel caso ciò non sia possibile l'Ente comunicherà il costo mensile di detto servizio. Il servizio di stireria è svolto all'interno della Casa di Riposo.**

### Servizi parrucchiere e pedicure

Detto servizio viene organizzato, su richiesta dell'ospite o dei suoi familiari, dalla Coordinatrice/OSS, secondo un programma di prenotazione.

La parrucchiera è presente in struttura normalmente ogni settimana e la sua attività è inserita in un progetto di cura della persona che coinvolge tutti gli ospiti della Struttura.

**Detti servizi sono interamente a pagamento con esclusione, per gli utenti del nucleo RSA e per coloro che pagano una retta per non autosufficiente, delle competenze della struttura e pertanto già comprese nella retta (lavaggio e asciugatura almeno una volta alla settimana ed il taglio almeno ogni mese).**

### Servizio di pulizia

La pulizia è affidata in appalto ad una ditta esterna e viene svolta secondo un programma di pulizia giornaliera e periodica concordato con il Responsabile di Struttura.

Il servizio viene svolto al mattino e nelle prime ore del pomeriggio, tenuto conto delle esigenze del servizio socio-assistenziale.

La pulizia degli armadietti, letti e comodini nelle stanze degli ospiti viene effettuata giornalmente, ove necessario, dal personale, possibilmente con la collaborazione o alla presenza dell'ospite. Trimestralmente viene svolta una pulizia più a fondo di ogni camera anche se la cadenza è disposta di volta in volta secondo la necessità dei locali. Gli ospiti vengono invitati alla collaborazione e a tenere in ordine gli arredi e la stanza del loro alloggio.

### **Proprietà degli ospiti**

La struttura non si assume responsabilità in relazione ai beni di proprietà degli ospiti salvo che per i valori consegnati direttamente in Segreteria che sono conservati in cassaforte.

Il personale è tenuto a prestare particolare attenzione alla conservazione e salvaguardia dei beni introdotti dagli ospiti

### **Servizio gestione calore**

Tale servizio è affidato a ditta specializzata esterna la quale gestisce anche la manutenzione della centrale termica della Casa secondo le disposizioni vigenti e le norme previste in materia di sicurezza.

### **Servizio di manutenzione**

Il servizio di manutenzione è svolto da ditte esterne esperte dei vari settori specifici selezionate dall'Amministrazione.

### **Servizio amministrativo**

La gestione amministrativa della Casa viene svolta dall'Ufficio Segreteria e dal Responsabile di Struttura. Tutti gli adempimenti relativi all'approvvigionamento di beni e servizi e relativi pagamenti, ecc. vengono espletati presso gli uffici della Casa di Riposo situati presso il palazzo storico ex-Villa dei Conti Piosasco di None e della Volvera.

### **Servizio clienti**

La Struttura ha come obiettivo erogare servizi che soddisfino le esigenze degli ospiti. A tal fine ha introdotto:

- la gestione dei reclami attraverso un apposito modulo al quale la direzione darà seguito con analisi della causa del reclamo ed eventuali azioni correttive
- la misura periodica della soddisfazione attraverso un questionario che sarà distribuito annualmente.

Il Consiglio di Amministrazione ed il Presidente sono inoltre a disposizione per qualunque colloquio previo appuntamento.

## Servizi accessori

Ogni stanza è dotata di prese e sistema di collegamento con antenna centralizzata per la televisione. L'apparecchiatura e i relativi oneri sono a carico dell'ospite.

Nella propria stanza ogni ospite può collocare piccoli arredi, mobili e altri oggetti personali, compatibilmente con gli spazi in uso (se in convivenza con altro ospite) e con l'ampiezza del vano in accordo con la Direzione, compatibilmente anche alle esigenze del servizio. Gli ospiti possono telefonare gratuitamente all'esterno utilizzando i vari dispositivi installati in diversi punti della struttura.

In qualsiasi momento gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno; la segreteria provvederà a smistare le telefonate ai vari piani.

## Servizio religioso

Gli ospiti sono liberi di partecipare al servizio religioso offerto ed in questo senso, nulla può essere imposto.

L'ospite che desiderasse il sostegno di un Ministro d'altro culto, potrà ottenere l'assistenza richiesta, comunicando la propria volontà all'Ufficio di Segreteria.

***I servizi e le prestazioni di cui sopra sono ricompresi nella tariffa globale giornaliera.***

## 7. SERVIZI NON COMPRESI A TOTALE CARICO DELL'UTENTE

L'Istituto San Vincenzo de' Paoli, in quanto struttura residenziale socio-sanitaria accreditata con il sistema pubblico, può offrire ed erogare a favore degli ospiti inseriti dal sistema stesso, prestazioni aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), nel rispetto della disciplina regionale.

Tali prestazioni possono essere:

1. espressamente richieste dall'utente, in forma scritta, senza alcun obbligo in capo alla struttura;
2. offerte da parte della struttura, come di seguito dettagliato:
  - parrucchiere: include tutte le attività non connesse all'igiene personale come sopra specificato; cure estetiche escluse quelle previste nel PAI nonché quelle prescritte dal medico per esigenze sanitarie (es. pedicure effettuato dal podologo).
  - Trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali.
  - Supplementi per camera singola.
  - Prestazioni riabilitative oltre i tempi compresi nella retta di degenza.
  - Piccole spese quotidiane (sigarette ed altri generi di conforto personale).
  - Spese telefoniche.

Le prestazioni di cui al punto 2 possono essere erogate in coerenza con i seguenti principi desunti dal vigente quadro normativo:

- Afferiscono all'ambito del rapporto privatistico che si viene a creare fra l'utente e la struttura ospitante, nell'erogazione di prestazioni ulteriori rispetto ai LEA;
- Deve essere garantita in capo all'utente la libertà di scegliere se usufruirne o meno.
- Devono essere riferibili al singolo e non alla generalità degli ospiti;
- Si collocano nell'ambito delle prestazioni alberghiere e/o di servizio alla persona.

Al fine di consentire l'espletamento della funzione di tutela dell'Utente prevista dalla vigente normativa, i costi giornalieri dei servizi e prestazioni supplementari sono annualmente inviati alla competente Unità Valutativa ed alla Commissione di Vigilanza dell'A.S.L ed al Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali di residenza dell'Utente, al fine di rendere trasparenti i costi dovuti per ogni singolo supplemento.

Tali costi sono riportati su un apposito tariffario disponibile presso la Reception della struttura.

Il costo mensile di ogni singolo supplemento è indicato nella fattura/ricevuta fiscale mensile, con indicazione analitica, che viene rilasciata all'Utente.

## 8. SERVIZI AGGIUNTIVI

Non sono previsti servizi aggiuntivi.

## 9. ATTIVITA QUOTIDIANE

### ➤ GIORNATA TIPO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

- *Dalle 06:00 alle 07:30 - sveglia e alzata*
- *dalle 08:00 alle 09:00 - colazione*
- *dalle 09:00 alle 12:00 - attività mattina*
- *dalle 12:00 alle 13:00 - pranzo*
- *dalle 13:30 alle 15:00 - riposo*
- *dalle 15:30 alle 18:00 - attività pomeridiane*
- *dalle 18:30 alle 19:30 - cena*
- *dalle 19:30 in poi gli ospiti sono liberi di ritirarsi in camera all'ora desiderata senza arrecare disturbo agli altri membri della comunità.*

### ➤ REGOLE DI VITA COMUNITARIA

1. L'ospite prima di uscire dalla struttura, dovrà firmare un foglio d'uscita, che dovrà essere controfirmato dal personale in quel momento presente, nel quale dovranno essere indicata, oltre alla data, anche l'ora presunta del rientro.
2. Qualora l'ospite non sia in grado di uscire autonomamente, il foglio sarà firmato dall'accompagnatore che ne abbia titolo e che si assumerà ogni responsabilità dell'ospite per l'intero periodo trascorso al di fuori della struttura.
3. L'Ente mette a disposizione degli ospiti che lo desiderano, tramite l'Ufficio Segreteria, un servizio di cassa per sostenere spese personali (ticket, medicinali, parrucchiere, eventuale vestiario od altre spese comunque personali e quindi non rientranti nella retta)

4. L'Ente non si assume alcuna responsabilità per denaro od oggetti personali di valore custoditi dagli ospiti stessi nelle loro camere e declina qualsiasi responsabilità per danni o sottrazione che ne possano derivare.
5. L'ospite deve adeguarsi alle decisioni prese dall'Amministrazione dell'Ente, nell'interesse generale della collettività. Pertanto dovrà rispettare, nei termini indicati dal progetto individuale d'assistenza, orari e consuetudini vigenti presso l'Ente.
6. Ogni ospite, dovrà comportarsi educatamente nei rapporti con gli altri ospiti e con il personale dipendente; rispettare la fede religiosa e politica di ognuno e prestare, quando necessario, l'aiuto di cui è capace.
7. L'ospite non può pretendere dal personale dipendente, alcuna prestazione non prevista dal normale programma di lavoro e non deve far pressione per ottenere un trattamento di favore. **Le mance, sono vietate.**
8. Deve inoltre tenere con il personale, rapporti di reciproco rispetto e comprensione.
9. All'ospite è fatto divieto di:
  - stendere dalle finestra o sui termosifoni capi di biancheria;
  - tenere vasi di fiori od altri oggetti sui davanzali quando siano pericolosi per le persone che passano o sostano sotto la finestra;
  - usare apparecchi rumorosi tali da recare disturbo agli altri ospiti, tenere il televisore la radio accessi ad alto volume;
  - gettare rifiuti ed acqua dalle finestre;
  - vuotare nei lavandini, bidè, water, materiale che possa otturare o nuocere al corretto funzionamento delle condutture;
  - asportare dalle camere o dai locali di soggiorno, ogni cosa che ne costituisca l'arredo;
  - tenere presso i propri armadi bevande alcoliche o generi alimentari la cui conservazione sia possibile solo in frigorifero;
  - fumare in stanza da letto od in altri locali d'uso comune. Il fumo è consentito solo in locali appositi.

## 10. ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE

- Le camere vengono assegnate dalla Coordinatrice/OSS in accordo con il Direttore Sanitario nella fase di programmazione del ricovero in base ai posti letto disponibili tenuto conto delle esigenze del richiedente e del sesso.
- Nel caso siano disponibili solo le camere singole, come unica possibilità di inserimento, l'utente verrà ammesso momentaneamente all'interno della singola, senza supplementi di costo, fino al presentarsi della disponibilità in camera a due letti.
- L'Amministrazione della casa ha facoltà di trasferire l'ospite in un posto diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso, qualora questo sia richiesto da esigenze della vita comunitaria, o da mutate condizioni fisiche dell'interessato o degli altri ospiti, al fine di consentire una migliore assistenza a tutti gli ospiti dell'Istituto.
- Per la **camera singola** è previsto un **supplemento** di €5,00/die.

## 11. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

- **Responsabile di struttura** (di cui alla DGR 35-9199 del 14.7.2008): Sig. Omar QUARANTA, disponibile negli orari di apertura degli uffici amministrativi.
- **L'Organigramma aziendale** e gli orari delle varie professionalità presenti nella struttura è esposto nella bacheca esterna al locale infermeria.
- **Gli orari degli operatori** sono invece esposti nell'Ufficio Accoglienza.

Gli orari e la presenza delle figure professionali presenti in struttura sono esposti al pubblico nell'ufficio Accoglienza e nella bacheca esterna all'ambulatorio.

### **Responsabile di struttura e personale amministrativo**

Il Responsabile di Struttura si occupa della conduzione organizzativa, gestionale ed amministrativa del servizio. Agisce in base agli obiettivi e agli indirizzi gestionali definiti dal Consiglio di Amministrazione. Gli competono l'organizzazione generale delle attività, la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi erogati; rappresenta l'interlocutore ed il punto di riferimento per i familiari degli ospiti e per i servizi sanitari e sociali che hanno in carico gli assistiti.

Con il supporto del restante personale amministrativo, il Responsabile svolge compiti amministrativi riguardanti la gestione dei rapporti contrattuali con l'utenza, la gestione del personale, la gestione dei fornitori e di tutti i servizi generali (pulizie, manutenzione, fornitori, servizi religiosi). Svolge l'attività di front-office per le relazioni con il pubblico.

Tutti i collaboratori amministrativi sono delegati dalla direzione a fornire quindi, ai potenziali utenti, tutte le prime informazioni utili relative alle prestazioni e ai servizi offerti e consegnare eventualmente la "carta dei servizi". Redigono gli elenchi delle presenze e verificano le timbrature. Tengono monitorati, con appositi strumenti, gli impianti di sicurezza della struttura garantendo gli interventi attraverso il personale addetto.

### **Direttore sanitario**

E' responsabile degli aspetti igienico sanitari sulla totalità della struttura e garantisce il coordinamento e l'integrazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, facilitandone lo svolgimento delle funzioni al fine di assicurare le migliori condizioni psico-fisiche degli ospiti.

Coordina inoltre le attività di assistenza sanitaria (mediche, infermieristiche, riabilitative); richiede l'intervento di medici specialisti (fisiatra, geriatra, psicologo, neurologo); richiede l'intervento del dietista per la stesura di diete personalizzate, ruolo affidato ad una figura professionale esterna alla struttura. Presiede l'equipe multidisciplinare per la redazione del P.A.I. e provvede alla verifica ed alla valutazione periodica dell'attuazione e dell'efficacia dello stesso. Inoltre gli competono, quando possibile, il colloquio pre-ingresso con i famigliari. E' parte dello staff d'accoglienza dell'ospite valutandone in seguito le condizioni psico-fisiche. Accerta l'esecuzione dei protocolli individualizzati dei singoli utenti; in supporto ai M.M.G, assicura il collegamento e l'aspetto funzionale con i presidi ospedalieri per i casi che necessitano di ricovero ospedaliero o di accertamenti diagnostici. Verifica il regolare approvvigionamento delle risorse, in particolare dei farmaci, previsti nell'apposito prontuario, dei presidi, di protesi ed ausili; verifica il regolare funzionamento delle attrezzature; verifica l'espletamento dei compiti dei vari addetti; conserva correttamente la documentazione clinica e verifica la corretta tenuta delle cartelle assistenziali degli utenti.

### **Medici di medicina generale**

Il medico di medicina generale opera all'interno della RSA ed esplica nei confronti degli assistiti ricoverati tutti i compiti previsti dall'accordo collettivo in vigore e dall'accordo regionale, comprese le prestazioni di particolare impegno professionale, le certificazioni ed ogni altra prestazione di



competenza. La presenza dei medici all'interno della struttura è organizzata in rapporto alle esigenze assistenziali, sulla base di protocolli da definirsi secondo i parametri previsti in materia dalla normativa regionale vigente.

Alla data del ricovero l'ospite è libero di mantenere la scelta del medico di famiglia originario.

L'RSA consiglia, in ogni caso, per ovvie ragioni di carattere organizzativo, la scelta del medico assegnato alla struttura dall'ASL.

Il passaggio dal medico di famiglia al medico di medicina generale potrà essere effettuato dall'ospite o dal familiare o da un addetto della struttura consegnando semplicemente la tessera sanitaria cartacea alla direzione.

### **Infermiere**

A tale figura spettano i seguenti compiti e funzioni:

- Supporta il direttore sanitario sotto il profilo organizzativo e gestionale di tutto il personale infermieristico e tecnico (FKT).
- Pianifica gli accessi degli ospiti a visite specialistiche, esami di laboratorio e strumentali (su segnalazione del M.M.G e/o direttore sanitario).
- Partecipa alla elaborazione del PAI (insieme alla Coordinatrice/OSS) in base al calendario programmato, coinvolgendo le altre figure professionali per gli specifici impegni di competenza.
- In collaborazione con il direttore sanitario e la Coordinatrice/OSS provvede alla verifica ed alla valutazione periodica dell'attuazione e dell'efficacia del PAI, in cooperazione con il M.M.G. e con il supporto delle OSS di reparto.
- E' responsabile dell'approvvigionamento di tutto il materiale sanitario (farmaci etc.) necessario per il corretto funzionamento dei nuclei.
- E' responsabile della corretta conservazione e gestione dei farmaci.
- E' responsabile della tenuta del registro di carico e scarico delle sostanze stupefacenti in conformità di quanto disposto dalla normativa.
- Si affianca alla Coordinatrice/OSS ed alle altre figure professionali previste nella conduzione del lavoro di equipe.
- Verifica l'andamento dei turni IP e provvede alla comunicazione presso gli uffici amministrativi delle eventuali sostituzioni.
- Organizza i propri piani di lavoro in sintonia con i piani di lavoro OSS.
- E' referente per i familiari dello stato dei bisogni sanitari dell'ospite.
- In accordo con il medico svolge attività dirette alla prevenzione, alla cura e alla salvaguardia della salute degli ospiti.
- Attua i contenuti del profilo professionale previsto dalla specifica normativa.
- Mantiene i rapporti con i familiari degli ospiti al fine di fornire le informazioni sanitarie di competenza.
- Cura la documentazione e la corretta tenuta delle cartelle e del registro delle consegne.

### **Il Tutor OSS**

Si tratta di una figura professionale (non richiesta dagli standard minimi regionali) che opera all'interno nucleo. Agisce seguendo una normale turnazione come assistente ma ha in aggiunta il compito di verificare, per conto della coordinatrice/OSS, il buon andamento dei piani di assistenza individuale per gli ospiti assegnati e di essere punto di riferimento per le colleghe/colleghi relativamente a detti ospiti.

### **Coordinatrice/OSS**

A tale figura spettano i seguenti compiti e funzioni:

- supporta il Responsabile di Struttura sotto il profilo organizzativo e gestionale di tutto il personale assistenziale ed agisce in base agli obiettivi definiti dal Responsabile stesso.

- Partecipa alla elaborazione del PAI interno in base al calendario programmato, coinvolgendo il personale OSS e le altre figure professionali per gli specifici impegni di competenza.
- In collaborazione con il direttore sanitario e gli infermieri, provvede alla verifica ed alla valutazione periodica dell'attuazione e dell'efficacia del PAI, in cooperazione con il M.M.G. e con il supporto del personale OSS di reparto.
- Verifica la qualità dell'assistenza tutelare per ogni singolo ospite.
- Segue, stimola, **coadiuva** e controlla direttamente l'operato degli OSS.
- E' responsabile dell'approvvigionamento di tutto il materiale assistenziale (materiali di consumo) necessario per il corretto funzionamento dei nuclei.
- Controlla le operazioni di sanificazione degli ambienti.
- Partecipa alle riunioni periodiche stabilite dal Responsabile di Struttura.
- Indica alla direzione la necessità di riunioni con il personale assistenziale.
- Si preoccupa della costruzione di un "buon clima relazionale" nel gruppo degli OSS, finalizzato ad agevolarne la collaborazione, il rispetto reciproco, ed un processo costante di accrescimento ed arricchimento di una dimensione progettuale di gruppo.
- Si affianca al responsabile ed alle altre figure professionali previste nella conduzione del lavoro di equipe.
- Predisporre e verifica l'andamento dei turni OSS e relativi minutaggi, provvedendo alla comunicazione presso gli uffici amministrativi, delle eventuali sostituzioni che si rendono necessarie.
- Verifica direttamente il menù settimanale ed al bisogno si occupa dello scodellamento al fine di monitorare le grammature di cibo per ciascun ospite in base a quanto concordato nel PAI.
- Organizza i piani di lavoro delle OSS in sintonia con i piani di lavoro IP.
- E' referente per i famigliari dello stato di bisogno dell'ospite.
- Accompagna i famigliari dei potenziali ospiti nella visita della struttura spiegando i vari servizi e raccogliendo notizie anamnestiche disponibili. Al momento dell'ingresso si occupa dell'accoglienza.

### **O.S.S.**

E' l'operatore qualificato, in possesso di specifico attestato professionale, che si occupa delle attività di assistenza di base e di tutela dell'ospite nell'arco della giornata per garantire nelle attività quotidiane e di igiene personale l'ottimale svolgimento delle prassi di vita. L'operatore socio sanitario si può considerare la figura portante dell'intero sistema assistenziale residenziale, non solo in quanto si tratta della figura professionale più numerosa all'interno della struttura ma anche perché è la persona che passa la maggior parte del tempo lavorativo con l'ospite vivendone tutti gli aspetti quotidiani. Capacità e compiti dell'O.S.S si esplicano nel collaborare con le altre figure professionali nell'effettuare interventi igienico sanitari e nella soddisfazione dei bisogni primari. Osserva i comportamenti e cura la raccolta di informazioni relative ai bisogni e alle condizioni di rischio dell'utente al fine di predisporre in collaborazione con l'équipe i piani assistenziali individuali. Realizza i programmi assistenziali individuali e di gruppo, collaborando ai progetti di recupero o mantenimento delle capacità psicofisiche dell'ospite, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale, animazione, socializzazione dei singoli e dei gruppi. Identifica i bisogni non soddisfatti in modo autonomo dall'utente ed interviene nel portarli a compimento gestendo tutte quelle strategie relazionali d'aiuto verso l'ospite per riconoscerne e rispettarne l'autodeterminazione. Si occupa inoltre del mantenimento delle condizioni di igiene dell'unità abitativa dell'ospite e svolge il piano di lavoro predisposto dalla Coordinatrice/OSS.

Si occupa altresì delle attività di preparazione degli ambienti e di somministrazione dei pasti. Collabora con il personale sanitario preposto al controllo del corretto utilizzo di semplici apparecchi medicali, dell'assunzione dei farmaci prescritti e della erogazione di alcune semplici procedure di medicazione e di primo soccorso.

Cura il proprio aggiornamento professionale, collaborando alla definizione dei propri bisogni formativi e frequenta corsi di aggiornamento.

**Fisioterapista**

Svolge le attività legate alla prevenzione e riabilitazione al fine di mantenere ed incrementare le risorse funzionali degli ospiti. Il terapeuta partecipa alla elaborazione dei piani assistenziali individualizzati. In base agli indirizzi del fisiatra e del medico di medicina generale definisce specifici programmi di riabilitazione per gli ospiti, raccordandosi con gli altri interventi socio-sanitari, in un'ottica di piano riabilitativo globale (esempio ginnastica dolce con servizio di animazione). Pratica autonomamente attività terapeutiche per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali. Propone l'adozione di protesi e ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia. Verifica le risposdenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale, compilando una cartella fisioterapica per ogni ospite della struttura. Cura il proprio aggiornamento professionale, anche proponendo la partecipazione a corsi specialistici o a momenti interni di formazione interdisciplinare. Risponde alla direzione sanitaria e ai M.M.G..

**Psicologo**

E' responsabile dell'attività di riabilitazione psicologica a favore degli utenti.

Assolve alle funzioni di:

- gestione e verifica dei programmi riabilitativi atti a favorire l'orientamento e a compensare le disabilità;
- collaborazione con i medici per il controllo periodico e gestione dei problemi sanitari ricorrenti;
- gestione del nursing orientato al mantenimento delle capacità residue e, per quanto possibile, alla riabilitazione psichica dell'utente.
- collaborazione per il sostegno e l'aiuto dell'utente o dei suoi familiari in caso di eventuali problemi e difficoltà inerenti l'inserimento;
- promozione di attività ed iniziative finalizzate al miglioramento della qualità della vita quotidiana;
- partecipazione, quando richiesto, alle riunioni di équipe per la definizione di progetti individuali (PAI);
- cura e sostegno delle relazioni con parenti;
- Effettua attività di supervisione sul personale operante presso il servizio.

**Animatore**

L'animatore, in un ottica di lavoro di gruppo, programma il servizio in base alle direttive del Responsabile di Struttura. Assicura la programmazione, la verifica e la supervisione delle attività di animazione rivolte agli ospiti, a livello individuale e di gruppo, promuovendo il contributo delle altre figure professionali, in particolare degli operatori addetti all'assistenza.

Cura l'integrazione della propria attività con le altre figure professionali, in particolare con il terapeuta della riabilitazione, nell'ambito dei piani assistenziali individuali e dei piani per gruppi di ospiti.

E' di fondamentale importanza nel raccordo con le figure di volontariato territoriali per progetti comuni di interazione degli ospiti anziani con il territorio.

Il servizio propone alla direzione l'acquisto di materiali e attrezzature d'uso per le attività di animazione.

**Altro personale**

Il personale addetto ai servizi generali (cucina, pulizia, addetti alla manutenzione) dovrà essere in numero sufficiente ad assicurare un efficiente funzionamento della struttura.

## 12 ACCESSO FAMILIARI E VISITATORI

L'orario delle visite è il seguente:

**mattina: dalle ore 08.00 alle ore 12.00**

**pomeriggio: dalle ore 14.00 alle ore 18.00**

E' richiesta l'osservanza dell'orario visite, soprattutto durante l'orario dei pasti e del riposo pomeridiano; ogni anziano può ricevere visite da parte dei familiari ed amici senza limitazioni, ma è opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli anziani residenti.

In caso di particolari esigenze è tuttavia possibile fare visita agli ospiti fuori dall'orario previsto purché tale deroga venga richiesta formalmente ed autorizzata dalla direzione.

Previa richiesta (a pagamento) è consentito a parenti/conoscenti consumare il pasto in struttura con esclusione (tranne casi particolari autorizzati dalla Direzione) dei giorni di Festa Nazionale quali Natale, Pasqua, ecc.

I dati di eventuali persone, estranee all'organizzazione delle strutture, che per volontà dei familiari o dell'ospite stesso siano incaricate di assistere l'ospite, vanno preventivamente forniti alla Direzione della struttura. In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata a prestare compagnia all'ospite.

La Rappresentanza degli ospiti, è composta da n°3 persone elette tra gli ospiti stessi con la seguente procedura:

- a) gli ospiti interessati a far parte della Rappresentanza comunicano la propria disponibilità all'Amministrazione;
- b) la votazione si svolgerà tramite scrutinio segreto ed ogni ospite potrà dare fino a due preferenze fra i candidati in lista;
- c) lo spoglio dei voti sarà pubblico e verranno elette le prime tre persone che avranno ottenuto il maggior numero dei voti;
- d) in caso di rinuncia, uscita volontaria o decesso, si procederà alla sostituzione con il primo escluso della lista;
- e) la Rappresentanza degli ospiti, dura in carica 1 anno e può essere rieletta;
- f) i rappresentanti degli ospiti, svolgeranno le loro incombenze a titolo del tutto gratuito e nessun trattamento di favore particolare verrà loro riconosciuto.

La Rappresentanza degli ospiti si prefigge il raggiungimento dei seguenti scopi:

- a) realizzare la partecipazione e la collaborazione nella gestione dei servizi dell'Ente;
- b) fornire all'Amministrazione dell'Ente suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi;
- c) collaborare con l'Amministrazione, con gli ospiti, con il personale tutto dell'Ente al fine di stabilire rapporti di solidarietà, amicizia e di reciproca comprensione;
- d) i membri della Rappresentanza degli ospiti non possono proporre alla discussione pubblica fatti personali e non potranno entrare nel merito delle scelte amministrative e gestionali dell'Ente.

Qualora la Rappresentanza degli ospiti non si possa realizzare, l'Amministrazione promuoverà assemblee periodiche di tutti gli ospiti e dei loro familiari.

## 13. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

I volontari operanti presso la Casa di Riposo costituiscono un indispensabile punto di riferimento per la struttura. La struttura promuove il volontariato individuale opportunamente formalizzato da una convenzione sottoscritta da ciascun operatore.

I volontari, oltre al servizio religioso, di intrattenimento e di compagnia degli ospiti, si occupano anche, su richiesta degli uffici, dell'accompagnamento degli ospiti presso le sedi ospedaliere per le visite specialistiche, qualora non possano essere accompagnati dai parenti, e dell'aiuto ai pasti per le persone non autosufficienti; alcuni volontari si occupano infine del giardino e di piccoli lavori di manutenzione.

Il programma delle attività dei volontari è esposto nella bacheca dei servizi presso la sala d'attesa dell'infermeria. Ad oggi è il seguente:

<u><b>martedì</b></u>	dalle 15:30 alle 18:00
<u><b>mercoledì</b></u>	dalle 15:30 alle 16:30 (rosario)
<u><b>giovedì</b></u>	dalle 15:30 alle 18:00

periodicamente alla domenica dalle 15:30 alle 18:00

## 14. MODALITÀ DI PAGAMENTO e TARIFFE

Gli ospiti e/o i loro familiari sono tenuti al versamento anticipato entro il giorno 5 d'ogni mese della retta mensile dovuta.

Per i ricoveri che avvengono nel corso del mese, la retta verrà conteggiata dal giorno d'entrata fino alla fine del mese.

Il pagamento della retta sarà effettuato mediante B/B intestato all'ASSOCIAZIONE ISTITUTO SAN VINCENZO DE' PAOLI presso la UNICREDIT BANCA agenzia di Pancalieri.

**IBAN: IT 80 W 02008 30700 000002330183**

È inoltre possibile pagare la retta con assegni bancari o vaglia postali. Non sono accettati pagamenti in contanti.

### **RICOVERI IN REGIME PRIVATO**

In caso di ricoveri in regime privato la retta, in base alle quote stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione e pubblicate sul sito dell'Ente [www.san-vincenzo.com](http://www.san-vincenzo.com), viene attribuita al momento dell'ingresso e verificata nell'arco del primo mese di ricovero che è definito "periodo di prova".

Durante il periodo di prova sia l'utente che la struttura possono recedere senza preavviso dal contratto senza penali o oneri aggiuntivi. Oltre tale periodo è richiesto un preavviso di almeno 15 giorni.

In caso di dimissioni disposte dall'Ente ed in caso di decesso verrà rimborsata la quota di retta anticipata e non goduta dal giorno successivo all'evento; in caso d'uscita spontanea, invece, dal 15° giorno successivo alla data di preavviso.

Inoltre, nel caso in cui i parenti dell'ospite, o comunque una terza persona riconosciuta dai parenti, si renda disponibile al lavaggio ed alla sostituzione periodica della biancheria personale dell'ospite, il Consiglio di Amministrazione determinerà particolari sconti, in concomitanza con la pubblicazione delle nuove rette di degenza. Tuttavia ciò non dovrà essere d'intralcio all'opera del personale di assistenza; in caso contrario tale intervento non sarà consentito.

In caso di assenze temporanee che superino i 7 giorni, viene dedotta dalla retta un cifra giornaliera determinata dal Consiglio di Amministrazione per ciascun giorno d'assenza.

In particolare, ad oggi:

da 7 a 30 gg € 10,00 al giorno;  
da 31 a 60 gg 25% sulla retta giornaliera;  
oltre 60 gg 40 % sulla retta giornaliera.

Periodicamente, seguendo la revisione del PAI, le condizioni degli utenti vengono rivalutate ed in base all'evolvere della situazione sanitaria vengono modificate le rette secondo specifici programmi di progressione annualmente approvati dal Consiglio di Amministrazione. **(vedi documento "modalità di calcolo della retta" pubblicato sul sito istituzionale)**

#### **ESCLUSIVAMENTE PER GLI UTENTI AUTOSUFFICIENTI**

*In caso di ricoveri temporanei (inferiori o uguali a mesi due) la retta di riferimento subisce una maggiorazione del 10%. Tale maggiorazione viene applicata sia ai ricoveri temporanei dichiarati al momento dell'ingresso, sia ai ricoveri temporanei non dichiarati ma accertati in seguito per volontà dell'utente stesso o dei suoi parenti o tutori. In caso invece di ricoveri temporanei accertati per necessità dell'Ente viene applicata la sola retta di riferimento.*

*Laddove invece un ricovero temporaneo si prolunghi oltre i 2 mesi, viene defalcata dalla retta giornaliera una quota pari ad un quarto della maggiorazione applicata nel primo bimestre: ciò a decorrere dal terzo mese di ricovero e per un periodo di mesi quattro, fino al completo rimborso della maggiorazione versata. In caso di dimissioni tra il terzo ed il sesto mese di ricovero, nulla è dovuto all'ospite a titolo di rimborso per maggiorazioni precedentemente applicate.*

**In caso di decesso in struttura, gli effetti della persona deceduta vengono custoditi in un locale deposito e la retta giornaliera viene richiesta fino al giorno della cerimonia di sepoltura (escluso) tenuto conto dell'uso della camera mortuaria. In caso di decesso in ospedale la retta è calcolata fino al giorno in cui l'evento viene comunicato in struttura (escluso).**

#### **RICOVERI IN CONVENZIONE**

Le tariffe dei ricoveri in convenzione sono stabilite da provvedimenti regionali e formalizzate nel Contratto in essere con l'ASL TO3.

Per tali ricoveri l'utente è chiamato a versare unicamente la quota alberghiera al netto di eventuali riduzioni accordate dal Servizio Sociale competente in base alla residenza dell'interessato.

In caso di assenze la quota utente/alberghiera è comunque dovuta in quanto l'Ente non percepisce la quota sanitaria pur mantenendo il posto-letto occupato. In tal senso saranno recepite le indicazioni degli assistenti sociali di riferimento. In ogni caso l'Istituto non potrà occupare il posto letto senza previo accordo con l'ASL di riferimento.

**In caso di decesso la struttura provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta in un locale deposito e la retta giornaliera stabilita sarà dovuta solo fino al giorno del decesso (compreso).**

## **15. DOCUMENTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY**

Tutti i documenti relativi all'ospite sono trattati nel completo rispetto della normativa sulla Privacy.

A tale scopo l'Istituto dispone di un apposito Documento Programmatico per la Sicurezza dei Dati che viene periodicamente aggiornato dal personale incaricato.

## 16. UFFICI E MODALITA' DI ACCESSO

- **Gli uffici amministrativi** sono aperti dalle ore 09.00 alle ore 12.00 tutte le mattine dal lunedì al venerdì e dalle ore 14.30 alle ore 17.30, con la presenza, a seconda delle giornate, del Responsabile di Struttura o del collaboratore amministrativo.
- **L'Ufficio Accoglienza** è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 14:00 e dalle 14:30 alle 16:30 per quanto riguarda le questioni assistenziali.

## 17. CAUZIONE

Non è previsto il versamento di alcun tipo di cauzione.

IL PRESIDENTE F.F.  
BOSCO Don Eugenio

