



GRUPPO ARCO s.c.s. per la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali, educativi

Cooperativa costituita il 21.05.1997

Iscrizioni: CCIA n° TO – 0885939-1997 Albo Regionale Cooperative sez A n. 178/A; Albo Cooperative A101622

Ente Ausiliare Regione Piemonte; Membro della FICT; Membro di Federsolidarietà - Confcooperative

Codice Fiscale e Partita IVA n° 07343210014

sito: www.gruppoarco.org


REGOLAMENTO INTERNO

Residenza

“Casa Cottolengo”

Via G. Perotti,23 - Grugliasco (TO)

Tel 011781119 E-mail: casacottolengo@gruppoarco.org

| Revisione | Data | Redazione firma | Note |
|-----------|------------|--|------|
| 0 | 01/09/2016 |  | |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |

P R E S E N T A Z I O N E

Gentile signora/e,

La informiamo che la Casa Cottolengo è in possesso di risorse tecnico-professionali adeguate per offrire ospitalità permanente, prestazioni assistenziali, sanitarie, tutelari ed alberghiere ad utenze appartenenti alle fasce assistenziali dalla 7 alla 12, e per garantire la copertura dei fabbisogni complessivi della persona definiti nei Progetti Assistenziali Individuali (P.A.I.) di ciascun ospite.

Non possiede le caratteristiche specifiche per l'inserimento di persone affette da demenza di grado elevato, che presentano gravi disturbi comportamentali e/o complessi problemi sanitari e assistenziali.

Il presente fascicolo costituisce il Regolamento Interno della residenza Casa Cottolengo, e si prefigge lo scopo di rendere facilmente comprensibili le modalità d'accoglimento degli ospiti, di facilitare la vita comunitaria e di conservare il buono stato degli ambienti.

Questo Regolamento completa la Carta dei Servizi, sulla quale si trovano elencate le prestazioni ed i servizi offerti dalla nostra Casa.

Qualora dovesse notare incongruenze, disservizi o inefficienze, La invitiamo a segnalarli. I responsabili della struttura sono disponibili ad accogliere segnalazioni e consigli, come pure ad ascoltare le varie esigenze e a fare il possibile per migliorare la vita comunitaria degli ospiti.

Il presente Regolamento ha validità pluriennale e sarà rinnovato qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto quanto riportato. Una copia del Regolamento viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nella Residenza, agli Enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta. Ad ogni revisione il documento viene ridiffuso.

Nella Residenza il Regolamento aggiornato è sempre consultabile, su richiesta degli interessati, presso la Direzione.

D I R I T T I D E G L I O S P I T I

La Casa Cottolengo si impegna a:

- mantenere un elevato livello di qualità della vita, impegnandosi per assicurare il recupero del maggior grado possibile di autonomia degli ospiti;
- assecondare i desideri degli ospiti, vigilando comunque sulla sicurezza degli stessi;
- rispettare la personalità degli ospiti ed incentivare la partecipazione alle attività della struttura;
- promuovere attività culturali, di ricreazione, di culto (nel rispetto delle singole convinzioni);
- valorizzare la cura anche dell'aspetto esteriore degli ospiti quale importante molla che stimoli il consolidarsi di un sano attaccamento alla vita, in contrapposizione ad eventuali momenti di scoraggiamento;
- interessare gli ospiti agli accadimenti quotidiani, siano essi di politica, di economia, di cronaca, di sport o quant'altro, incoraggiando discussioni e scambi di opinione, tali da stimolare la capacità di analisi e critica.

A tutti gli ospiti è garantito il rispetto dei loro diritti, della loro riservatezza e il rispetto della personalità ai sensi del D.lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

In qualunque momento gli ospiti potranno rivolgersi alla Coordinatrice degli operatori o alla Direzione per segnalare eventuali inadempienze o il mancato rispetto dei propri diritti. Questi provvederanno al più presto ad analizzare quanto comunicato e ad attuare i provvedimenti del caso.

Tutti i reclami saranno analizzati dal gruppo multi professionale. In particolare, a tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentati in forma scritta, verrà data risposta scritta entro 30 gg. dal ricevimento, qualora l'interessato rilasci il proprio nome e recapito.

Si ricorda che la segnalazione o il reclamo non sostituiscono il ricorso ad altri mezzi di tutela dei propri diritti previsti dalle vigenti leggi.

Il comportamento degli operatori nei riguardi degli ospiti sarà improntato secondo l'applicazione di criteri di obiettività ed imparzialità, si ispirerà al Decalogo dei Diritti dell'Ospite riportato nella Carta dei Servizi, e sarà finalizzato alla massima cura ed attenzione, senza tralasciare cortesia e affabilità.

NORME GENERALI DI COMPORAMENTO DEGLI OSPITI

Ogni ospite, compatibilmente con le proprie condizioni sanitarie generali, è tenuto a:

- mantenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso verso gli altri ospiti;
- rispettare tutte le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;
- osservare regole di igiene personale;
- rispettare condizioni generali di pulizia degli ambienti, siano essi riservati o comuni;
- astenersi dall'elargire mance od omaggi al personale;
- astenersi dall'assumere un atteggiamento lesivo delle cose e dei beni della Residenza e degli altri ospiti;
- segnalare alla Direzione il constatato o sospettato mal funzionamento di impianti od attrezzature;
- evitare ogni discussione con il personale e, al contempo, segnalare immediatamente alla Direzione ogni comportamento dello stesso ritenuto lesivo della propria dignità e personalità;
- collaborare con gli addetti al mantenimento in buono stato della struttura, della pulizia, della gestione della Residenza;
- consentire al personale incaricato l'ingresso nelle camere per controlli, riparazioni e pulizie;
- trasmettere alla Direzione eventuali suggerimenti ritenuti utili ad una migliore organizzazione;
- risarcire la Residenza e gli altri ospiti da eventuali danni arrecati;
- astenersi dallo stendere alle finestre i capi di biancheria;
- evitare di tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali quando siano pericolosi per le persone che passano o sostano sotto le finestre;
- astenersi dal vuotare nel W.C., bidet o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;

- astenersi dal portare in camera alimenti deteriorabili e bevande alcoliche (gli operatori sono autorizzati a controllare settimanalmente gli armadi degli ospiti e ad eliminare, in presenza dell'ospite, generi deteriorati);
- astenersi dall'asportare dalle sale da pranzo generi alimentari e bevande;
- evitare di tenere o portare animali in camera e/o all'interno della struttura residenziale.

È fatto divieto all'ospite di utilizzare autonomamente fornelli, apparecchiatura elettriche ed a gas, o attrezzature ritenute pericolose dagli assistenti.

Sarà invece consentito l'utilizzo di piccoli elettrodomestici quali rasoio, apparati radio, registratori e riproduttori di musica, televisioni, ecc., previa autorizzazione della Direzione.

In particolare, per gli apparati televisivi e le radio sarà consentito l'uso al di fuori degli spazi comuni ad essi dedicati, alle seguenti condizioni:

- rispettare le fasce orarie regolamentate per il silenzio;
- tenere il volume su livelli accettabili per tutta la comunità od eventualmente utilizzare le cuffie;
- rispettare i diritti del compagno di camera, che può negare l'autorizzazione all'uso di apparati indesiderati.

Per motivi organizzativi o connessi al variare delle condizioni cliniche degli ospiti ricoverati nella struttura, è possibile che si rendano necessari spostamenti di camera o di nucleo. Sarà cura della Direzione avvisare preventivamente i parenti, il cui parere non potrà risultare vincolante, ai quali si richiederà la massima collaborazione affinché lo spostamento avvenga in un clima di serenità per limitare i disagi creati all'ospite.

Si ricorda che per la Legge n. 584/75 è vietato fumare nei luoghi pubblici. Pertanto, anche per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza, è vietato fumare all'interno dell'intera struttura. Gli ospiti ogni qualvolta desiderino fumare, dovranno recarsi o farsi accompagnare dal personale presso le aree esterne (giardino, terrazzo, porticato di ingresso, ecc.).

Non è consentito tenere nelle camere animali, medicinali, alimenti, coltelli o forbici personali. Questi vanno consegnati al personale che provvederà alla loro custodia.

La Direzione provvederà a consegnare agli ospiti la posta a loro indirizzata. Nel caso non sia possibile consegnarla ai diretti interessati, sarà custodita in Direzione e consegnata ai familiari all'atto del pagamento della retta. I familiari verranno avvisati telefonicamente del ricevimento delle sole raccomandate.

Gli ospiti accolti, a qualsiasi titolo, sono coperti da assicurazione R.C. per danni derivati a sé dalla struttura immobiliare di residenza e/o di servizio, nonché dalle aree esterne di stretta pertinenza.

Analoga copertura assicurativa è estesa all'ospite per danni causati a sé o a terzi per servizi diversi, anche di carattere volontario, svolti all'interno o all'esterno della struttura su incarico della Direzione o con il benestare esplicito di essa.

Mentre qualsiasi danno causato a terzi dall'ospite, all'interno o all'esterno della struttura, nell'ambito della sua autonomia e responsabilità personale, non implica né comporta alcuna responsabilità presente o futura per la Cooperativa.

MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Per essere ammessi nella Casa Cottolengo, occorre compilare in tutte le sue parti il modulo per la **richiesta di ricovero in regime residenziale privato**, che si trova in Direzione, e riconsegnarlo controfirmato dal richiedente (o da chi ne ha la tutela). In questo modo si viene inseriti nella lista di attesa interna secondo la data di arrivo della domanda, dal cui elenco si attingerà per contattare i richiedenti ogni qualvolta ci sia disponibilità di posti privati.

Per gli ospiti in convenzione con l'A.S.L., le ammissioni sono disposte dall'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) del distretto in cui risiede il richiedente, secondo le modalità previste dalle convenzioni stesse e comunicate alla Direzione della Casa dall'A.S.L. La documentazione predisposta dall'U.V.G. dovrà essere consegnata alla struttura almeno due giorni prima dell'entrata.

L'interessato sarà contattato per un colloquio preliminare e per concordare la data e l'ora di ingresso.

Prima dell'entrata in struttura, se l'interessato non ha potuto visionare personalmente la Residenza e se oggettivamente sarà possibile, verrà effettuata una visita domiciliare per far conoscere al futuro ospite le caratteristiche della Casa, parte del personale, e per consegnare una copia della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno, l'elenco dei documenti da preparare e l'elenco dei capi di abbigliamento necessari all'interno della struttura.

All'ingresso verrà aperta dal Direttore Sanitario la Cartella Clinica, che inoltre provvederà, insieme al gruppo multi professionale, a stilare il P.A.I. e la Cartella Geriatrica relativi alla persona inserita entro i primi quindici giorni di permanenza. In seguito il P.A.I. verrà aggiornato ogni quattro mesi, la Cartella Geriatrica ogni sei mesi e comunque ogni qual volta insorgano variazioni delle condizioni psico-fisiche dell'ospite.

All'**ammissione** l'ospite dovrà fornire la seguente documentazione:

- scheda medica con eventuali esami/visite effettuati
- relazione del medico curante con l'eventuale terapia in corso
- dichiarazione di esenzione da malattie infettive
- contratto di accoglienza controfirmato
- autorizzazione al trattamento dei dati personali controfirmata
- documenti personali:
 - carta d'identità (in originale)
 - codice fiscale (in originale)
 - libretto sanitario (in originale)
 - eventuali esenzioni dalla partecipazione al costo delle prestazioni di assistenza sanitaria
 - eventuale certificato di invalidità civile

Dovrà inoltre avere una dotazione personale di indumenti e piccole forniture per l'igiene personale quali spugne e saponette (elenco esemplificativo minimo potrà essere richiesto in Direzione).

Tutti i capi di abbigliamento dovranno essere contrassegnati con il numero comunicato preventivamente dalla Direzione, anche se non si intende utilizzare il servizio di lavanderia interna. Le etichette dovranno essere cucite in luoghi visibili e facilmente accessibili (es.: nel centro del collo di camicie, maglie, pigiama; nel centro della cintura dei pantaloni), evitando di applicarle ai bordi o all'interno dei capi. Si consiglia inoltre di non segnare sui capi il numero utilizzando un pennarello.

Le **dimissioni** dell'ospite dovranno essere chieste e comunicate alla direzione dall'ospite stesso o da chi ne ha la tutela, con un preavviso di almeno 15 giorni. Sarà compito della direzione rilasciare i documenti personali, la documentazione riguardante visite mediche o esami e copia della cartella clinica entro la scadenza del preavviso.

La Direzione ha la facoltà di chiedere, previo giustificate motivazioni, la dimissione dell'ospite.

Qualora l'ospite muoia in struttura, compete esclusivamente ai familiari la scelta dell'impresa di onoranze funebri a cui affidare la vestizione, la composizione della salma e le varie incombenze di carattere amministrativo. Il personale è diffidato dal fornire consigli o suggerimenti in proposito.

Gli oggetti personali di proprietà dell'ospite dovranno essere ritirati dai parenti entro tre giorni dal decesso. Dopo tale data non si garantisce la loro custodia.

NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLA RETTA

La retta viene comunicata prima dell'ingresso in struttura e si intende giornaliera, e, se non diversamente specificato, I.V.A. esclusa. Il pagamento della retta deve essere effettuato mensilmente dall'ospite, da chi ne ha la tutela, o da chi ha controfirmato il contratto di accoglienza, anticipatamente e comunque entro il giorno 10 del mese. Ad avvenuto incasso, l'amministrazione della Casa rilascerà ricevuta del versamento. Qualora l'ospite non usufruisca dell'intero periodo per il quale ha effettuato il pagamento, per decesso o dimissioni seguite a preavviso non inferiore ai 15 giorni, sarà rimborsato dell'importo corrispondente alla retta per il periodo non usufruito.

Non è previsto il versamento di un deposito cauzionale.

Gli ospiti inseriti in convenzione con l'A.S.L. riceveranno dall'U.V.G. la conferma dell'ammontare della retta e delle sue eventuali variazioni. La tariffa potrà subire variazioni qualora venga ridefinito dalla Regione il provvedimento per la remunerazione delle prestazioni di assistenza residenziale per anziani non autosufficienti e la relativa ripartizione tra quota sanitaria e quota socio-assistenziale, e nel caso in cui vari nel tempo il livello di intensità assistenziale della persona. Si segnala inoltre che l'aggiornamento periodico delle tariffe per le strutture RSA per anziani non autosufficienti di cui alla D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012 è definito dalla Regione Piemonte con cadenza di norma biennale. **Coloro che usufruiscono dell'integrazione della retta da parte dei servizi socio-assistenziali** sono tenuti al pagamento dell'intera retta fino al ricevimento della comunicazione dell'Ente alla Struttura, indicante la quota integrata e la data d'inizio della integrazione. L'amministrazione provvederà a detrarre dai successivi pagamenti l'eventuale somma ricevuta in più.

In caso di ricovero ospedaliero sarà garantito il mantenimento del posto per 15 giorni, decorsi i quali all'ospite in convenzione, se decide di mantenere il posto, dovrà corrispondere l'intera retta (quota carico ASL + quota carico utente + quota a carico dei servizi socio-assistenziali) fino al rientro in struttura. In caso contrario sarà considerato dimesso.

In caso di trasferimento in altra struttura o dimissioni (con preavviso di 15 giorni), l'ospite o i parenti dovranno provvedere al trasferimento ed al pagamento del saldo entro il giorno di uscita dalla struttura. Eventuali rientri in famiglia saranno possibili solo se concordati con L'ASL e la Direzione della Casa, e non potranno essere superati i sei giorni di assenza all'anno. Per i giorni di

assenza l'ospite dovrà corrispondere l'intera retta (quota carico ASL + quota carico utente + quota a carico dei servizi socio-assistenziali), in caso contrario sarà considerato dimesso.

In caso di decesso i familiari sono tenuti al saldo delle spese entro i tre giorni successivi al decesso.

Per **gli ospiti che sono inseriti privatamente** e che quindi non usufruiscono della convenzione dell'Asl, la retta è valida per l'anno solare e di norma viene adeguata annualmente con riferimento all'indice Istat. La tariffa potrà anche subire variazioni se varierà nel tempo il livello di intensità assistenziale della persona. Agli ospiti privati verranno applicate le seguenti condizioni:

- Assenze per ricoveri ospedalieri danno diritto alla detrazione del 25%.
- In caso di assenze per altri motivi il posto letto è conservato per 20 giorni e dovrà essere corrisposto un importo pari all' 85% della retta di ricovero; alle stesse condizioni e previa autorizzazione della Direzione, tale periodo potrà essere prolungato di ulteriori 20 giorni.
- In caso di trasferimento in altra struttura o dimissioni (con preavviso di 15 giorni), l'ospite o i parenti dovranno provvedere al trasferimento, ed al pagamento del saldo entro il giorno di uscita dalla struttura.
- In caso di decesso i familiari sono tenuti al saldo delle spese entro i tre giorni successivi al decesso.

La retta di ricovero mensile **comprende**:

- fornitura di un servizio alberghiero con:
 - pulizia delle camere
 - fornitura di lenzuola e loro ricambio
 - fornitura di asciugamani e loro ricambio
 - ristorazione
 - accesso alle strutture protette della casa
 - utilizzo degli apparati audiovisivi disponibili;
- interventi assistenziali rivolti all'igiene personale ed ambientale, vestizione, mobilitazione, nutrizione, imbocco, accompagnamento agli spazi collettivi, animazione, sollecitazioni culturali;
- interventi di controllo, sorveglianza e protezione dell'ospite;
- somministrazione di terapie eseguita da personale qualificato operante presso la struttura;
- assistenza infermieristica, fisioterapica e assistenza alla persona 24 ore su 24 nel rispetto dei parametri assistenziali definiti dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei servizi correlati.

La retta **non comprende**:

- pagamento di farmaci e ticket,
- visite specialistiche,
- trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali, diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale,
- accompagnamento all'esterno della struttura,
- parrucchiere (per gli ospiti in convenzione le sole prestazioni eccedenti quelle previste dalla Convenzione stessa),
- podologo (cure estetiche, non sono a pagamento quelle prescritte dal medico per esigenze sanitarie),
- piccole forniture per l'igiene personale (es. spugne, saponette, ...).
- spostamenti con ambulanza (fatto salvo l'invio al Pronto Soccorso. Per gli ospiti in convenzione il rientro dal Pronto Soccorso è compreso nella retta),

- eventuali trasporti verso ospedali e centri diagnostici (per gli ospiti in convenzione verranno applicate le condizioni previste nell'Allegato 1 al punto 5.5 dalla D.G.R. n. 45-4248 del 30/07/2012).

Le visite del medico curante dell'ospite risultano a carico del Servizio Sanitario Nazionale o dell'ospite stesso.

Qualora l'ospite o chi ne ha la tutela non abbia corrisposto la retta dovuta (interamente o in parte) nelle previste modalità di pagamento, la mancata riscossione viene formalizzata con l'emissione di un **Rapporto di mancato pagamento** a mezzo posta prioritaria, anticipato telefonicamente.

L'importo dovuto dovrà essere pagato, senza alcuna maggiorazione, entro e non oltre 15 giorni dalla data di emissione del rapporto di mancato pagamento. Trascorso il suddetto termine e perdurando il mancato pagamento, verrà attivata la procedura di recupero forzoso del credito con il conseguente aggravio delle spese a carico del debitore, al quale è fatto obbligo di corrispondere gli interessi moratori sull'intero importo di detta rata, in ragione d'anno, pari al tasso ufficiale di riferimento maggiorato di 5,5 punti.

Il mancato pagamento di 2 (due) rate comporta la risoluzione del contratto.

SERVIZI OFFERTI

Gruppo multi professionale: composto dal Direttore Sanitario, dal responsabile dell'infermeria, dalla coordinatrice OSS, dalla psicologa, dall'animatrice/educatrice e dal personale di direzione.

Assistenza medica: Garantita dal Direttore Sanitario e dai medici di medicina generale sulla base delle disposizioni previste dal vigente accordo integrativo regionale (D.G.R. n. 28-2690 del 24.4.2006, art. 14). In particolare il Direttore Sanitario, Dott. Stucchi, è a disposizione per consulti il lunedì dalle 12.00 alle 13.00; il Medico di Struttura è presente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 10.00.

Assistenza infermieristica: fornita da infermieri professionali che si alternano al servizio, garantendo tutti i giorni la presenza in struttura dalle 8.00 alle 20.00. Nelle altre fasce orarie la presenza è garantita attraverso la pronta reperibilità diurna e notturna.

Assistenza alle persone: fornita per tutte le 24 ore da addetti in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS).

Attività di riabilitazione e fisioterapia: garantita da fisioterapisti professionisti.

Servizio di ristorazione: riservato agli ospiti, con pranzo e cena articolati secondo menù settimanali (che si ripetono ogni quattro settimane) e stagionali (estate/inverno), è in grado di soddisfare richieste di diete speciali se proposte da un medico.

Assistenza psicologica e rieducazione psico-sociale: garantite dai professionisti che collaborano con la Casa per la compilazione del P.A.I. (Piani Assistenziali Individuali) e per il sostegno agli operatori.

Animazione: organizzata da un educatore o uno psicologo. Il servizio prevede il coinvolgimento di persone specializzate e volontari coordinati dall'animatrice/educatrice.

La residenza provvede all'**approvvigionamento dei farmaci** richiesti dai medici curanti; il loro eventuale costo e/o il costo del ticket non è compreso nella retta. Le spese verranno anticipate dalla Struttura che chiederà il rimborso rendicontando mensilmente all'ospite e/o all'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali di competenza il costo sostenuto, allegando i relativi scontrini fiscali in originale.

Per gli ospiti ricoverati in regime convenzionale con il SSR, **l'assistenza specialistica, farmaceutica, protesica e la fornitura di presidi sanitari** (farmaci, pannoloni, carrozzelle, prodotti per la Nutrizione Artificiale, supplementi nutrizionali orali calorici, sostituti dell'acqua, materiale di medicazione avanzata, materiale necessario per pazienti portatori di stomie e/o cateteri, materiale necessario all'automonitoraggio glicemico per pazienti diabetici, ecc.) sono garantite dall'A.S.L., secondo le necessità degli ospiti, secondo le disposizioni delle vigenti normative ed in base al Nomenclatore Tariffario in vigore (così come indicato nell'Allegato 1 al punto 5.5 dalla D.G.R. n. 45-4248 del 30/07/2012). Gli ospiti o i loro parenti dovranno rivolgersi direttamente all'A.S.L. per le pratiche necessarie. La manutenzione dei presidi sanitari che L'A.S.L. consegna a titolo personale, è a carico degli ospiti o dei loro parenti. Eventuali prestazioni o forniture non rientranti tra quelle offerte dal S.S.R. sono a totale carico dell'ospite, che dovrà provvedere direttamente o tramite i propri parenti a procurarsele.

La prenotazione, il trasporto e l'accompagnamento a visite specifiche ed esami diagnostici richiesti dal medico curante è a carico degli ospiti inseriti privatamente. Per gli ospiti in regime di convenzione rimane a loro carico la prenotazione e l'accompagnamento; per quanto riguarda il trasporto, verranno applicate le condizioni previste nell'Allegato 1 al punto 5.5 dalla D.G.R. n. 45-4248 del 30/07/2012.

Presso la struttura è operante un **servizio di lavanderia** per la biancheria personale senza oneri aggiuntivi per la famiglia. La Cooperativa, su richiesta dell'interessato, provvede al lavaggio della biancheria intima e di quella in cotone di uso continuativo. E' escluso il lavaggio di biancheria che vada lavata a secco, di quella che vada rammendata (che sarà riconsegnata ai familiari) e di quella che non può essere lavata a macchina senza subire danni (es. capi in lana).

Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio, dal momento che il lavaggio dei capi viene effettuato con macchinari industriali utilizzando acqua e temperature elevate che garantiscono igiene e sicurezza alla comunità. La Cooperativa non si assume alcuna responsabilità in caso di danneggiamento dei capi.

La biancheria data in consegna deve essere nuova o comunque in buone condizioni, e dovrà essere contrassegnata dal numero che verrà indicato dalla Casa. Per il reintegro della biancheria occorre prendere accordi con la coordinatrice OSS.

Il **servizio di barbiere e parrucchiere** è garantito e gratuito per le prestazioni mensili di base per uomo e donna per gli ospiti inseriti in convenzione. Le tariffe per gli ospiti privati e per le richieste extra contrattuali sono esposte in bacheca e disponibili in Direzione. I giorni e gli orari di presenza in struttura del parrucchiere sono esposti in bacheca.

Gli ospiti, su richiesta, possono usufruire del **servizio di podologia**. Rientrano nelle prestazioni erogate solo gli interventi sanitari. Le tariffe sono esposte in bacheca e disponibili in Direzione.

La residenza mette a disposizione degli ospiti un **servizio di custodia** di piccoli oggetti di valore, per un importo non superiore a 400 € per ospite. Il personale della Casa **non** è autorizzato a gestire denaro o valori per conto degli ospiti, né può sostituirsi alla Residenza od agli Istituti Bancari nella conservazione di preziosi, denaro, libretti di banca, titoli, oggetti personali.

L'**assistenza religiosa e spirituale** è assicurata dal parroco di San Cassiano. Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede.

Il **servizio di centralino** è attivo 24 ore su 24; è possibile ricevere telefonate direttamente nelle camere di degenza o presso le aree adibite. Il servizio centralino, addetto alla ricezione e allo smistamento delle telefonate, per rispetto degli ospiti non inoltra telefonate nei nuclei e nelle stanze durante il pranzo, la cena, il riposo pomeridiano e la notte.

Il **servizio di pulizia** di tutti i locali e delle camere della struttura è assicurato tutti i giorni della settimana.

La struttura provvede all'**acquisto di quotidiani e riviste periodiche** per uso della comunità. Sono presenti inoltre nella Saletta Ricreativa distributori di bevande calde e fredde e di snack, e nella sala pranzo del piano terra un distributore di acqua fresca e/o gasata.

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE: SCHEMA DEI TURNI DELLE VARIE FIGURE PROFESSIONALI

Nell'arco della giornata sono presenti in struttura:

1 infermiere dalle 8.00 alle 20.00 (nelle altre fasce orarie è garantita la pronta reperibilità)
3 operatori OSS dalle 6.00 alle 13.00
2 operatori OSS dalle 13.00 alle 14.30
3 operatori OSS dalle 14.30 alle 20.00
2 operatori OSS dalle 20.00 alle 6.00

Settimanalmente sono garantite:

7.5 ore di attività di animazione per la R.S.A.;
9.0 ore di attività di riabilitazione e fisioterapia per la R.S.A.

Il Direttore di Struttura o il suo sostituto sono presenti in struttura dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 17.30.

Il Direttore Sanitario, Dott. Stucchi, è a disposizione per consulti il lunedì dalle 12.00 alle 13.00.

Il Medico di Struttura è presente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 10.00.

Il presente schema potrà variare qualora intervenissero variazioni significative nei valori di intensità assistenziali degli ospiti presenti in struttura.

LE CAMERE E LE MODALITA' DI ASSEGNAZIONE E DI SPOSTAMENTO

Gli ospiti della Residenza sono alloggiati al piano terra o al primo piano. Le camere sono a due, tre o quattro letti. Le assegnazioni avverranno tenendo conto nell'ordine: delle disponibilità dei posti, delle esigenze degli ospiti, delle necessità organizzative e del rispetto del principio di stimolare il più possibile la socializzazione tra gli ospiti.

In casi particolari, preventivamente valutati dal gruppo multiprofessionale ed autorizzati con insindacabile giudizio dalla Direzione, potranno essere messe a disposizione senza sovrapprezzo due camere singole.

La stanza dell'ospite può essere personalizzata con arredi propri quali quadri, fotografie e qualsiasi oggetto a cui il paziente è particolarmente legato, sempre che gli stessi non siano di ingombro o di disturbo alla convivenza.

In ogni stanza si possono usare apparecchi radio e tv collegati all'impianto di antenna centralizzata. L'ospite che desidera farne uso deve comunicarlo preventivamente alla Direzione ed ottenere l'autorizzazione da parte delle persone che ne condividono la stanza.

Per motivi organizzativi o connessi al variare delle condizioni cliniche degli ospiti ricoverati nella struttura, è possibile che si rendano necessari spostamenti di camera o di nucleo.

Sarà cura della Direzione avvisare preventivamente i parenti, il cui parere non potrà risultare vincolante, ai quali si richiederà la massima collaborazione affinché lo spostamento avvenga in un clima di serenità per limitare i disagi creati all'ospite.

ACCESSO AI LOCALI DELLA STRUTTURA

La struttura, dotata di ampio giardino interno, è sita nel centro della città di Grugliasco, a poche decine di metri dall'isola pedonale del centro storico e dal Parco Porporati.

I parenti ed amici sono ammessi alla residenza nelle seguenti fasce orarie

dalle ore 9,00 alle ore 12,00

dalle ore 15,00 alle ore 18,00

Essi possono soffermarsi nelle parti comuni (giardino, saloni, sala ricreativa e corridoi) ma **non possono accedere alle stanze** (se non quella del proprio parente in compagnia di quest'ultimo), **alle sale da pranzo e alle cucine**. Possono invece accedere all'infermeria, alla portineria e alla Direzione solo se presidiate.

Se si verificasse la necessità di assistere il proprio caro durante particolari momenti della giornata, previa richiesta, un parente può essere autorizzato dalla Direzione a prolungare il tempo di permanenza nella residenza. Verrà richiesto l'impegno ad attenersi ad un comportamento particolarmente rispettoso dei diritti di tutti gli ospiti, e comunque non sarà possibile accedervi prima delle ore 8,00, né trattenersi oltre le ore 21,00.

Nel caso in cui un ospite sia affetto da gravi malattie, la Direzione può autorizzare uno o più parenti o amici ad affiancare gli operatori: in tal caso saranno concordati particolari orari in cui, al di fuori delle normali regole della casa, il visitatore è autorizzato ad accedere alla camera del parente o dell'amico ammalato.

Per motivi di sicurezza, il pulsante per l'apertura del portone è stato disabilitato. Per questo motivo per uscire dalla struttura, anche negli orari di apertura al pubblico (9.00 - 12.00 e 15.00 - 18.00), occorre rivolgersi al personale o chiamare con il citofono, posto alla destra del portone, un operatore, che provvederà ad aprire la porta.

La struttura, non avendo l'autorizzazione per la Ristorazione Pubblica, non è in grado di accogliere le richieste dei parenti e dei conoscenti degli ospiti di fermarsi a consumare il pasto con i loro cari.

Nel caso i parenti decidessero di avvalersi di persone estranee all'organizzazione della struttura per la compagnia dell'ospite, dovranno preventivamente prendere accordi con la Direzione. In ogni caso si sottolinea che la Cooperativa è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata a prestare compagnia all'ospite, e che gli assistenti privati devono ottenere il gradimento della Direzione.

In generale:

- la Direzione, prima di autorizzare l'accesso alla struttura, si accerterà delle generalità del potenziale visitatore; in caso di incertezze o di scarsa collaborazione del visitatore, lo stesso sarà immediatamente allontanato.
- la Direzione si riserva altresì la facoltà di allontanare il visitatore che, a suo insindacabile giudizio, abbia tenuto un atteggiamento non ritenuto consono al mantenimento della serenità degli ospiti.
- La Direzione, nel rispetto del diritto alla salute e alla tutela della persona, collaborerà con i rappresentanti degli ospiti della struttura e con le associazioni di tutela che hanno stipulato con l'ASL accordi o protocolli, ai quali si rimanda per la definizione degli ambiti e delle modalità di collaborazione.

PASTI

I pasti vengono preparati sulla base di tabelle idonee dal punto di vista dietetico e nutrizionale; sono su base stagionale e riservati agli ospiti, con pranzo e cena articolati secondo menù settimanali (che si ripetono ogni quattro settimane) e stagionali (estate/inverno). I pasti sono veicolati, e controlli sulle modalità di confezionamento e conservazione dei cibi, sull'igiene dei locali e della attrezzature, garantiscono la sicurezza sanitaria. I menù rispettano le tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e sono approvati dal Dipartimento di Prevenzione – SCIAN dell'Asl TO3.

Eventuali diete personalizzate, dovute a particolari patologie, dovranno essere prescritte dal medico curante.

Gli orari dei pasti sono così definiti:

| | |
|-----------|--------------------------------|
| colazione | dalle ore 8,20 alle ore 9,00 |
| pranzo | dalle ore 12,00 alle ore 13,00 |
| cena | dalle ore 18,00 alle ore 19,00 |

La somministrazione dei pasti di norma avviene nelle due sale da pranzo, accanto alle quali è esposto il menù giornaliero. Gli orari dei pasti per gli ospiti che necessitano di essere imboccati, per esigenze organizzative potranno essere diversi da quelli indicati.

In caso di impossibilità dell'ospite a recarsi nella sala da pranzo, sarà possibile somministrare il cibo nella camera dell'ospite stesso: tali casi dovranno avere cadenza saltuaria sia per evitare i disagi conseguenti sia, soprattutto, per scoraggiare la tendenza dell'anziano ad emarginarsi, con conseguenze negative sulla psicologia dello stesso.

Parenti e amici non possono consumare pranzo o cena nella Residenza.

ATTIVITA' QUOTIDIANE E ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Premesso che le attività assistenziali vengono periodicamente riorganizzate per conformarsi il più possibile ai ritmi ed alle abitudini delle persone ospitate, compatibilmente con le esigenze di una collettività, la giornata tipo nella Casa è così organizzata:

| | | |
|-----------------|----------------|--|
| dalle ore 6,00 | alle ore 8,15 | sveglia ed igiene personale |
| dalle ore 8,20 | alle ore 9,00 | colazione |
| dalle ore 9,00 | alle ore 12,00 | attività varie: animazione / prestazioni infermieristiche prestazioni fisioterapiche / visite di parenti ed amici |
| dalle ore 12,00 | alle ore 13,00 | pranzo |
| dalle ore 13,00 | alle ore 15,00 | riposo pomeridiano (facoltativo) |
| dalle ore 15,00 | alle ore 15,30 | merenda |
| dalle ore 15,30 | alle ore 18,00 | attività varie: animazione / visita di parenti ed amici |
| dalle ore 18,00 | alle ore 19,00 | cena |
| dalle ore 19,00 | alle ore 22,00 | riposo notturno (facoltativo) / lettura / ascolto musica attività ludiche non rumorose / ritrovo in sala TV |
| dalle ore 22,00 | alle ore 6,30 | riposo notturno per tutti gli ospiti. |

Gli orari dei pasti per gli ospiti che necessitano di essere imboccati, per esigenze organizzative potranno essere diversi da quelli indicati.

La passeggiata nel parco deve essere autorizzata dal personale, che deve tener conto delle condizioni atmosferiche e dello stato di salute del richiedente; in alcuni casi l'operatore potrà decidere di accompagnare l'ospite, anche se questo è in possesso di buona autonomia.

La biancheria da letto viene sostituita almeno una volta alla settimana, secondo la rotazione prevista, ed ogni qual volta necessario.

Tutti gli ospiti saranno invitati a partecipare alle attività di animazione e alle sedute di ginnastica dolce organizzate prevalentemente di mattino.

NORME ANTINCENDIO

La Residenza è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il personale della Residenza è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli ospiti. All'interno della struttura è attivo un impianto di rilevazione fumi ed è presente un'adeguata segnaletica per l'immediata individuazione delle vie di fuga.

In caso di emergenza si prega di seguire le seguenti norme di comportamento:

- mantenere la calma e, per quanto possibile, non farsi prendere dal panico;
- rispettare le disposizioni impartite dagli addetti all'emergenza e dai vigili del fuoco;
- allontanarsi al più presto dalla zona dell'incendio, portandosi all'esterno della struttura;

- non usare ascensori;
- avvisare sempre la Direzione se non vi è già allarme in atto;
- spostarsi lungo i muri se la visibilità è scarsa.

FUMO

Si ricorda che per la Legge n. 584/75 è vietato fumare nei luoghi pubblici. Pertanto, anche per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza, è vietato fumare all'interno dell'intera struttura.

Gli Ospiti ogni qualvolta desiderino fumare, devono recarsi o farsi accompagnare dal personale presso le aree esterne (giardino, terrazzo, porticato di ingresso, ecc.).

PRATICHE AMMINISTRATIVE

Per ottenere copia della cartella clinica occorre presentare richiesta scritta presso la Direzione. La copia della cartella clinica può essere consegnata solo all'intestatario o a persona da lui delegata, munita di delega sottoscritta e di documento di riconoscimento dell'intestatario, dopo dieci giorni lavorativi dal momento della richiesta.

Le dichiarazioni attestanti il ricovero sono rilasciate, su richiesta dell'interessato, presso la Direzione e vengono erogate entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta.

Per ulteriori pratiche amministrative chieste espressamente dall'ospite o dai parenti, la Direzione si riserva la facoltà di richiedere un diritto di segreteria di € 5.00 e il rimborso per le spese eventualmente sostenute.

INFORMAZIONI

Il personale è riconoscibile dalle divise differenziate.

L'ospite e/o i suoi familiari possono rivolgersi al Direttore Sanitario o all'infermiere in turno per ricevere accurate informazioni sulle condizioni cliniche, sull'iter terapeutico e assistenziale negli orari esposti in struttura.

Ulteriori informazioni sulla struttura, sulle prestazioni, sulle modalità d'accesso ai vari servizi sono fornite, anche telefonicamente e via mail dalla

Direzione Casa Cottolengo

tel. 011.781119 - fax 011.408420300 - email: casacottolengo@gruppoarco.org

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.30.

Per comunicazioni urgenti è possibile rivolgersi in qualunque momento al personale richiedendo di farsi richiamare al più presto dalla Direzione.

PERMESSI D'USCITA

L'autorizzazione per uscire dal Presidio, se le condizioni cliniche lo permettono, deve essere richiesta con anticipo di almeno un giorno, all'infermeria o alla Direzione con la compilazione dell'apposito modulo. In casi particolari dovrà essere richiesta l'autorizzazione anche al Direttore Sanitario o al Medico di Medicina Generale.

Prima dell'uscita dalla struttura ci si dovrà presentare all'infermiere in turno che provvederà alla registrazione dell'uscita e, se necessario, alla consegna della terapia da assumere.

Non è consentito pernottare fuori dal Presidio se non in casi particolari (vedi Norme Relative al Pagamento della Retta) e in seguito ad autorizzazione del medico di riferimento o dell'U.V.G. L'ospite deve rientrare entro le ore 19.00.

RIUNIONI

Saranno effettuati incontri con i familiari per la valutazione del servizio erogato, per la presentazione di programmi e di progetti, per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni. La Residenza considera fondamentali i rapporti con gli ospiti e i loro familiari, i quali possono in ogni momento formulare suggerimenti e/o critiche sia direttamente, sia attraverso i moduli specifici presenti in struttura.

RECLAMI

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni o inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con la Direzione;
- compilazione del modulo per reclami e suggerimenti;
- lettera in carta semplice spedita per posta ordinaria;
- lettera in carta semplice consegnata direttamente alla Direzione;
- posta elettronica;
- fax.

In particolare il reclamo può essere inoltrato indicativamente entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante sia venuto a conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti a:

Gruppo Arco s.c.s.

Residenza Casa Cottolengo

Via Perotti, 23 - 10095 Grugliasco (TO)

Tel. 011.781119 Fax 011.4084203

email: casacottolengo@gruppoarco.org

Tutti i reclami saranno analizzati dal gruppo multiprofessionale (cfr. sezione "I Servizi Offerti"). In modo particolare, a tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentati in forma scritta, qualora l'interessato rilasci il proprio nome e recapito, verrà data risposta scritta entro 30 gg. dal ricevimento.

DISCIPLINA DEL VOLONTARIATO

La collaborazione dei volontari può essere ammessa purché gli interessati siano adeguatamente informati in merito alle norme di regolamentazione interna degli ospiti e del personale.

La disponibilità a svolgere una attività volontaria deve essere comunicata alla Direzione, che provvederà a valutare insieme all'educatrice l'eventuale inserimento.

La prestazione di associazioni di volontari viene regolamentata secondo le disposizioni di legge vigenti in materia, ed in conformità alla convenzione che dovrà essere sottoscritta dagli interessati prima dell'inizio dell'attività.

I volontari si devono astenere da ogni azione che rechi disturbo all'organizzazione ed al funzionamento della struttura e sono tenuti a rispettare i programmi concordati ed attenersi ai compiti loro affidati.

La Direzione ha la facoltà di interrompere la collaborazione con i volontari qualora lo ritenga opportuno.

ULTERIORI DISPOSIZIONI

E' possibile consultare copie della Carta dei Servizi e del Regolamento presso il salone del piano terra, richiedendole al personale in turno. Copia del Contratto di Servizio, stipulato dalla struttura con l'A.S.L., è consultabile in Direzione negli orari di apertura. Nei vari nuclei sono esposti gli orari di presenza delle varie figure professionali.

Copia della Carta dei Servizi è inviata alla Commissione di Vigilanza dell'A.S.L. TO3 e ad organi di controllo di altri eventuali Enti che volessero usufruire dei servizi della Residenza.

A fronte della stipula di una convenzione con l'A.S.L., la Direzione dispone che, per i posti letto convenzionati, siano applicate solo le parti del regolamento non in contrasto con il Contratto di Servizio di cui alla D.G.R. 44-12758 del 7/12/2009.

In struttura viene totalmente garantita l'assistenza alla persona prevista dalle normative, pertanto non vengono richiesti interventi integrativi (salvo nei casi definiti in accordo con l'Unità di Valutazione Geriatria dell'A.S.L.). Qualora i parenti desiderino che il proprio congiunto sia ulteriormente seguito da assistenti privati soprattutto per compagnia o per uscite all'esterno della Casa, devono darne comunicazione formale alla Direzione, nella quale dichiarano di essere informati che l'amministrazione della Casa è del tutto estranea all'instaurarsi di eventuali rapporti di lavoro subordinato, nel qual caso incombe sul datore di lavoro l'obbligo di provvedere alle assicurazioni sociali e di adeguarsi alla normativa fiscale. In nessun caso, però, l'assistenza privata può sostituire l'assistenza della Residenza nella cura della persona, inoltre gli assistenti privati devono ottenere il gradimento della Direzione.

Nessun diritto di subingresso è riconosciuto ad alcuno al verificarsi della cessazione, per qualsiasi causa, del ricovero di un ospite.

L'ospite che non si attenga a quanto previsto dal presente regolamento è soggetto al richiamo privato. Qualora la mancanza perduri, può essere sottoposto a richiamo ufficiale ed infine allontanamento.

Ai sensi del D.lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), il trattamento delle informazioni che riguardano gli ospiti, viene svolto in modo da garantire un elevato livello di tutela dei diritti e delle libertà fondamentali della persona. In particolare, i dati

personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale, sono oggetto di trattamento solo dopo il consenso scritto dell'interessato. L'autorizzazione del Garante per la protezione dei dati personali è stata richiesta nel rispetto dei termini di legge (art. 26 del D.lgs. 196/2003).

Per quanto non previsto dal presente regolamento, si osservano le disposizioni legislative e regolamentari vigenti e quelle che, in avvenire, verranno emanate dalla Regione Piemonte in materia di servizi sociali per anziani.

INDICE

- *PRESENTAZIONE* pag. 2
- *DIRITTI DEGLI OSPITI* pag. 2
- *NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO DEGLI OSPITI* pag. 3
- *MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE* pag. 5
- *NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLA RETTA* pag. 6
- *SERVIZI OFFERTI* pag. 8
- *ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE: schema dei turni delle varie figure professionali* pag. 10
- *LE CAMERE E LE MODALITA' DI ASSEGNAZIONE E DI SPOSTAMENTO* pag. 11
- *ACCESSO AI LOCALI DELLA STRUTTURA* pag. 11
- *PASTI* pag. 12
- *ATTIVITA' QUOTIDIANE E ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA* pag. 13
- *NORME ANTINCENDIO* pag. 13
- *FUMO* pag. 14
- *PRATICHE AMMINISTRATIVE* pag. 14
- *INFORMAZIONI* pag. 14
- *PERMESSI D'USCITA* pag. 15
- *RIUNIONI* pag. 15
- *RECLAMI* pag. 15
- *DISCIPLINA DEL VOLONTARIATO* pag. 16
- *ULTERIORI DISPOSIZIONI* pag. 16

