



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


CARTA DEI SERVIZI

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			

PRESENTAZIONE

Gentile signora/e,

il fascicolo che Le presentiamo costituisce la carta dei servizi della residenza “Casa Cottolengo” di Grugliasco e Le permetterà di prendere visione dei servizi offerti e di valutare gli obiettivi orientati all'accoglienza cordiale e alla familiarità della struttura.

Questo documento vuole essere uno strumento utile agli ospiti della Residenza, ai loro parenti e a coloro che vogliono conoscere in dettaglio quali sono le prestazioni che la Casa offre e che gli ospiti hanno diritto di esigere. Esso costituisce lo strumento per definire e rendere trasparenti i rapporti ed i reciproci diritti/doveri tra la Casa ed i suoi ospiti.

Vuole anche essere un elemento per aumentare la qualità del servizio in quanto facilita il dialogo tra chi eroga un servizio e chi ne usufruisce.

Per permettere una conoscenza più approfondita e per migliorare le condizioni di vita degli ospiti, La invitiamo a dare consigli e a segnalare eventuali disservizi. I responsabili della struttura sono disponibili per ascoltare le sue esigenze.

La presente Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto quanto descritto. Una copia della Carta 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 la Carta del Servizio aggiornata è sempre consultabile, su richiesta degli interessati, presso la Direzione.



“CASA COTTOLENGO”

Tipologia e finalità della struttura

La “Casa Cottolengo” è sita in Via General Perotti, 23 a Grugliasco (TO), ed è di proprietà del Gruppo Arco s.c.s., che la gestisce direttamente. La residenza è un presidio Socio Assistenziale autorizzato in via definitiva al funzionamento con deliberazione dell’A.S.L. TO3 n.96 del 30/08/2016.

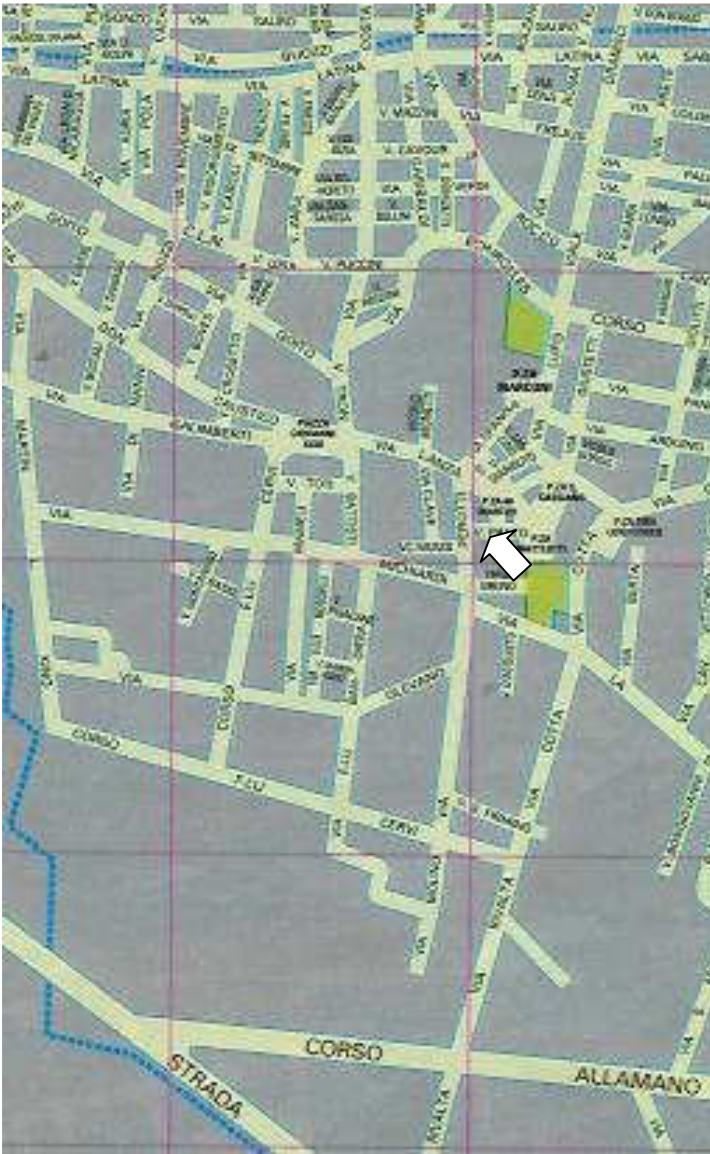
Essa dispone nell’ala nord di 29 posti letto (18 collocati al 1° piano e 11 al piano terra) che sono stati Accreditati ai sensi della D.G.R. n. 25-12129 del 14.9.2009 con Determina n. 132 del 28 dicembre 2009 dell’ASL TO3, che ha trovato conferma nella Determina n.96 del 30/08/2016. Essi soddisfano i requisiti richiesti per i presidi di ricovero residenziale per anziani non autosufficienti denominati R.S.A. e sono riservati ad una utenza con polipatologie di diversa natura e gravità e con elevato livello di non autosufficienza.

La Casa Cottolengo offre alle persone inserite ospitalità permanente, prestazioni assistenziali, sanitarie, tutelari ed alberghiere ed è in possesso di risorse tecnico-professionali adeguate per far fronte alle necessità di coloro che sono ad alto rischio di scompenso e/o complicazioni, che hanno un deficit cognitivo di grado variabile associato o meno ad alterazioni comportamentali anche di grado elevato, o che hanno un livello di non-autosufficienza rilevante con necessità assistenziali e sanitarie importanti. Può quindi accogliere utenze appartenenti alle fasce assistenziali dalla 7 alla 12 (ad esclusione delle persone affette da demenza di grado elevato, che presentano gravi disturbi comportamentali e/o complessi problemi sanitari e assistenziali), garantendo la copertura dei fabbisogni complessivi della persona definiti nei Progetti Assistenziali Individuali (P.A.I.) di ciascun ospite.

Nell’ala ovest della struttura si trova la “Comunità Alloggio Casa Cottolengo” con 6 posti letto, che ospita soggetti che seguono un progetto terapeutico-riabilitativo gestito dal Dipartimento di Salute Mentale territorialmente competente (ex D.C.R. 357-1370 del 28/01/1997). I posti sono collocati al 1° piano e sono stati accreditati con la D.G.R. 95-13035 della Giunta Regionale del Piemonte del 30/12/2009 Allegato 9.



UBICAZIONE



Gruppo Arco s.c.s
Sede: Via Capriolo, 18 – 10139 Torino

Residenza
“Casa Cottolengo”
di Grugliasco

Via General Perotti, 23
10095 Grugliasco (TO)

Telefono 011/781119 - Fax 011/4084203
email: casacottolengo@gruppoarco.org

P.I. e C.F. 07343210014

Percorso automobilistico:

Da Nord:

da corso Francia svoltare in viale Gramsci. Proseguendo diritto questo diventa via Lupo, via Spanna e via Perotti.

Da Sud:

da corso Allamano svoltare in via Rivalta e poi in via Perotti.

Parcheggi: è possibile parcheggiare presso il Centro Commerciale Le Serre in via Lanza; oppure in Piazza Matteotti, la piazza del Comune, con obbligo di disco orario.

Bus: 17 38 44 76



STORIA DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Sociale Gruppo Arco nasce nel 1997 in risposta al bisogno sociale di prevenzione nell'ambito della tossicodipendenza, avviando alcuni servizi di accoglienza, prima di tipo semi-residenziale e poi residenziale, rivolti a persone in situazione di marginalità e disagio a causa dell'uso di sostanze psicotrope.

Accanto alle attività di cui sopra si sviluppa fin da subito una vivace esperienza di volontariato a beneficio delle famiglie dei giovani inseriti nei percorsi riabilitativi, l'Associazione "Amici del Gruppo Arco", ancora oggi strettamente legata alla Cooperativa.

Con gli anni 2000 si avviano nuovi servizi quali Casa Aurora, comunità mamma-bambino in condizioni di disagio, Casa Rondine, comunità per minori extra-comunitari non accompagnati, e il Cad L'Arco, Centro di Accoglienza Diurna per disabili. Nel 2009 nasce l'Ostello per la gioventù "Casa Oasi", struttura rivolta a giovani studenti maggiorenni di entrambi i sessi, soprattutto stranieri provenienti da Paesi in via di sviluppo. Nell'anno 2010 parte il progetto "E_SportAbile", rivolto alla promozione e alla realizzazione di iniziative "sportive" e "ludico-motorie" a favore dei cittadini disabili e delle proprie famiglie.

Nel 2011 la Cooperativa apre il primo poliambulatorio sociale gestito dal no-profit in Piemonte, "PoliS", con l'obiettivo di fornire cure odontoiatriche e *counselling* psicologico, offrendo servizi sanitari ambulatoriali di qualità a prezzi contenuti. Negli anni successivi vengono offerte anche le attività di ginecologia, dietologia, neurologia, logopedia, osteopatia, omeopatia, massaggio materno infantile e psico-geriatria.

Il 2012 vede l'avvio del progetto di housing sociale "Sguardo su Torino", e nel 2014 nasce il progetto di ristoro pre-serale "Spazio d'angolo", che, grazie alla collaborazione con diversi attori del non profit torinese, quali Caritas Diocesana, Associazione Maria Madre della Provvidenza (AMMP) e Congregazione dei Fratelli delle Scuole Cristiane, offre la cena a 40 persone senza fissa dimora.

Nel maggio 2016 l'Assemblea dei soci ha deliberato l'approvazione del progetto di fusione per incorporazione della Cooperativa San Cassiano, ente del privato sociale che ha gestito dal 1999 la struttura per anziani di via Perotti in Grugliasco, ora diventata una R.S.A., che le religiose della Piccola Casa della Divina Provvidenza avevano donato alla Parrocchia di S. Cassiano, vista l'impossibilità di continuare ad amministrarla. Dal momento che la Cooperativa San Cassiano ha garantito negli anni la continuità rispetto alla precedente conduzione, apportando con gradualità numerose innovazioni con la finalità di coniugare l'efficienza del servizio con il principio di considerare l'ospite quale fulcro della vita della struttura, il Gruppo Arco ha deciso di consolidare l'esperienza fin qui fatta, assicurando la continuità della direzione e delle finalità della Casa.

In modo particolare ha focalizzato nell'apertura della casa all'esterno una caratteristica irrinunciabile nella gestione della struttura, sia perché l'ospite deve poter mantenere inalterati i legami con i parenti e con le risorse del tessuto cittadino, sia perché la struttura deve rappresentare un punto di aggregazione di "interessi sociali" che sollecita ed incoraggia la partecipazione di soggetti esterni, consolidando in modo stabile il legame con il territorio.

CASA COTTOLENGO: OBIETTIVI E VALORI

Non vi è azione o gesto che non tenga conto del mandato della casa: occuparsi di persone.

All'interno di un ambiente umano e familiare, particolare attenzione è dedicata all'**ascolto quotidiano** dell'ospite nelle sue varie manifestazioni. La comunicazione viene perciò incentivata anche in relazione all'obiettivo di inibire tendenze alla chiusura e all'isolamento.

La possibilità di esprimere le proprie **esigenze individuali** permetterà, pur nell'ambito di una dimensione comunitaria, una personalizzazione delle opportunità messe a disposizione dell'ospite.

Nel tentativo anche di ricomporre la frattura tra il fuori e il dentro, tra il passato e il presente, verrà tenuto conto del corredo delle **capacità individuali** di ciascuno, esito della pregressa attività nella propria famiglia, nel proprio lavoro. Queste potranno essere messe a disposizione della casa non precludendone un possibile **sviluppo**.

Tutto ciò avverrà all'interno di una **educazione alla solidarietà** e all'**accettazione delle altrui diversità**.

Il mantenimento di un elevato livello di **qualità della vita**, il recupero del maggior grado possibile di **autonomia** degli ospiti e il **coinvolgimento delle loro famiglie** rappresentano obiettivi irrinunciabili. Per questo motivo vengono elaborati progetti che vedono coinvolti servizi, operatori, tecnologie e attività specifiche.



PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA RESIDENZA

Il Gruppo Arco s.c.s. aderisce alla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27/01/'94 intitolata "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici" e fa propri i principi fondamentali ai quali si deve attenere chi eroga un servizio pubblico, che sono:

UGUAGLIANZA

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

IMPARZIALITA'

Ad ogni ospite, fatte salve le priorità di ordine sanitario, vengono assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra ospiti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ

I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue sono erogati quotidianamente. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi.

TERRITORIALITÀ

La Residenza si propone agli anziani come vera e propria casa, cercando di favorire legami e collegamenti con il quartiere in cui è situata. Incentiva pertanto gli ospiti a mantenere rapporti e relazioni sia con amici e parenti, sia con ambienti del loro passato.

QUALITÀ DELLA VITA

Obiettivi della Residenza sono, oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorisce, per quanto è possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'anziano stesso e dei suoi familiari, a tale scopo coinvolti, informati, ascoltati.

PARTECIPAZIONE

La persona anziana e i suoi familiari possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami.

Nella Casa, inoltre, si favorisce la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia in grado di soddisfare i bisogni dell'ospite e di promuoverne il benessere, puntando al miglioramento della qualità del servizio fornito e verificando l'efficacia dei risultati raggiunti

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.

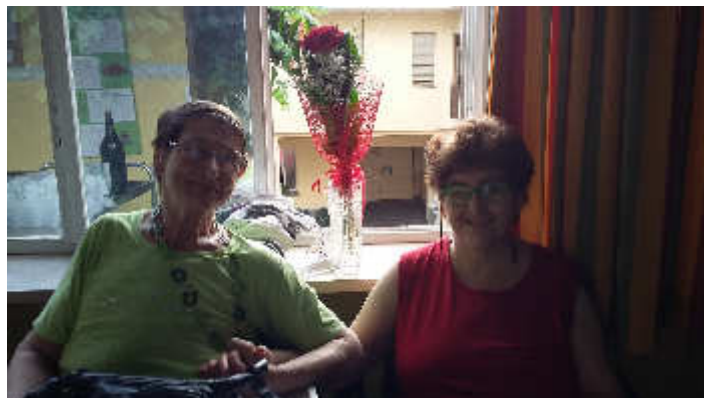
Diritto di espressione: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.

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

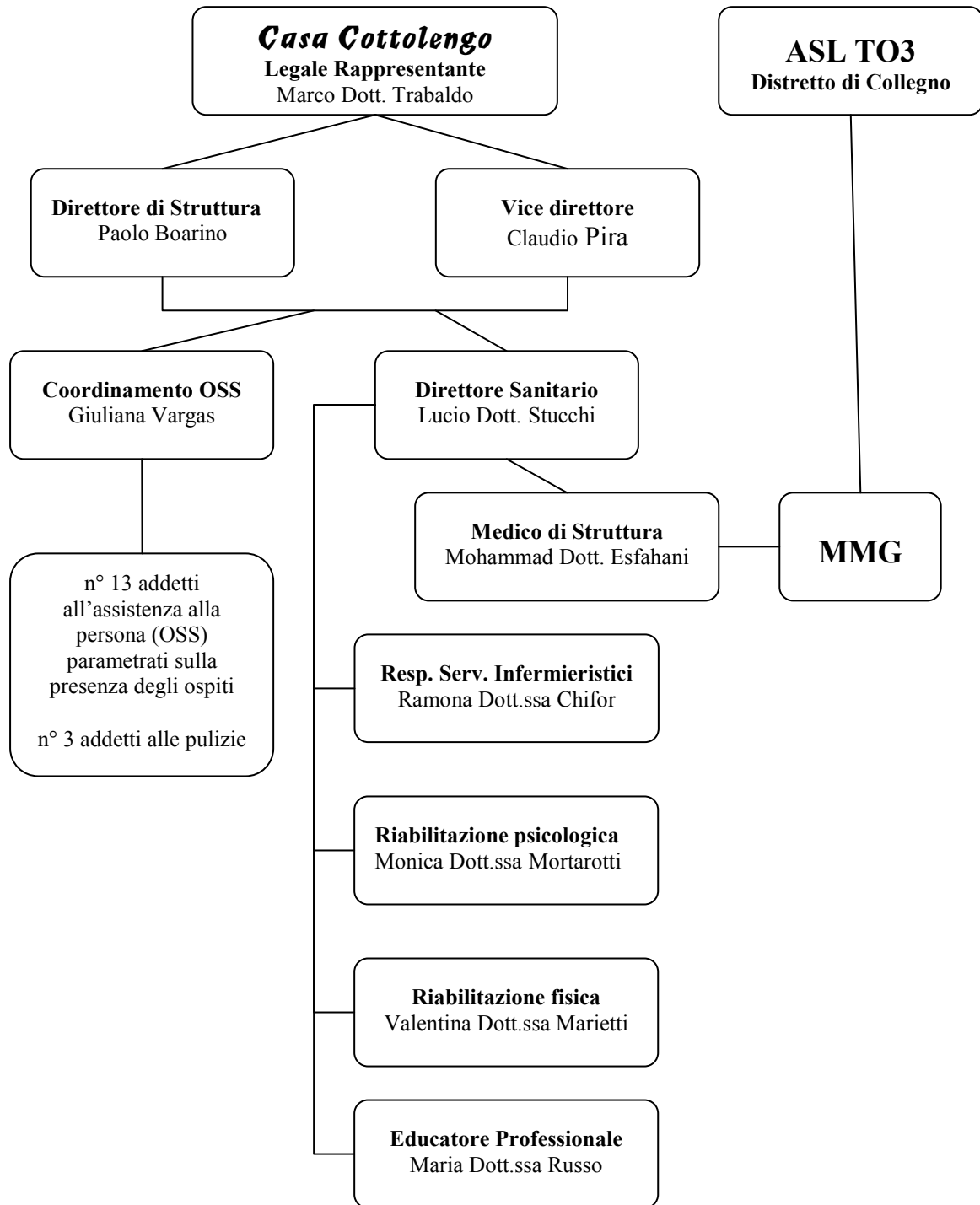
Diritto al rispetto ed al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore.

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.



MODELLO ORGANIZZATIVO DELLA CASA COTTOLENGO



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.

DESCRIZIONE 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. L'ubicazione consente di raggiungerla facilmente sia in auto (vi sono due ampi parcheggi a meno di duecento metri dall'ingresso), sia con i mezzi pubblici. Infatti le vicine fermate degli autobus 17, 38, 44 e 76 garantiscono la possibilità di avere comodi collegamenti con Torino, con la Metropolitana e con Rivoli. Per chi può effettuare uscite sul territorio, la vicina zona pedonale può garantire una discreta vita di relazione, e può permettere la partecipazione a tutte le manifestazioni comunali, in particolare al Palio cittadino, anche a chi ha la necessità di essere accompagnato su una carrozzina.

La Residenza è disposta su due piani.

Non disponendo di un bar interno, per gli ospiti ed i visitatori è stato allestito al piano terra, di fronte all'infermeria, un punto di ristoro dove si possono acquistare snack, bevande calde e fredde.

Il servizio telefonico è garantito a mezzo di apparecchio pubblico a monete e schede, ubicato al piano terra nella saletta di fronte all'infermeria.

Si suggerisce di non tenere con sé o nelle stanze oggetti di valore o grosse somme di denaro. Presso la Direzione è attivo un servizio di custodia valori dichiarati e registrati come indicato nella sezione dedicata ai servizi offerti.

MODALITA' DI ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE E DEGLI EVENTUALI SPOSTAMENTI

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 multi professionale 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.

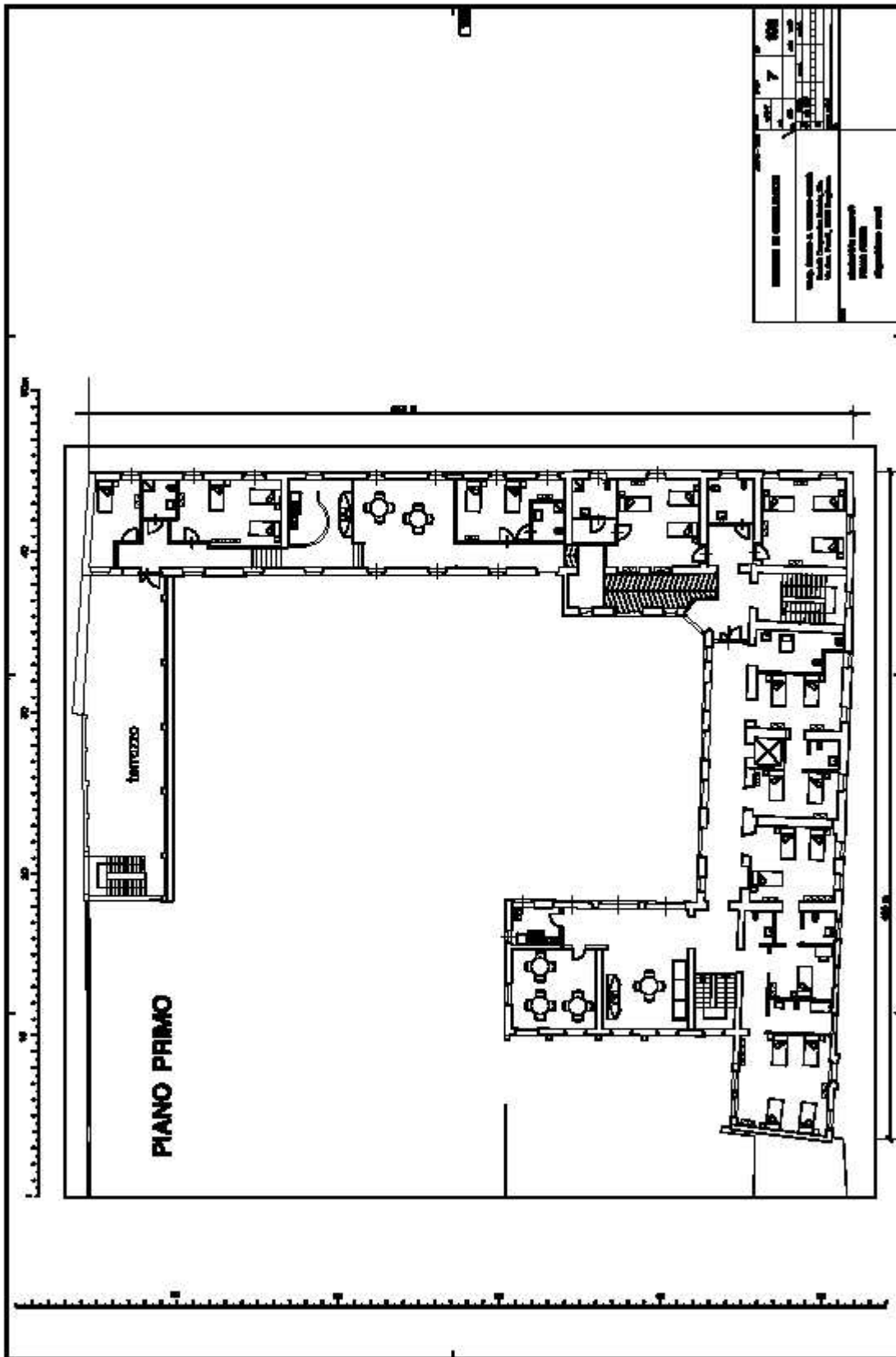
In ogni stanza si possono usare apparecchi radio e tv collegati all'impianto di antenna centralizzata. L'ospite che desidera farne uso deve comunicarlo preventivamente alla Direzione ed ottenere l'autorizzazione da parte delle persone che ne condividono la stanza.

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.



PIANTINA PRIMO PIANO CASA COTTOLENGO



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.



ACCESSO AI LOCALI DELLA STRUTTURA

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 delle strutture 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.

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.

SERVIZI E PRESTAZIONI

Gruppo multi professionale: composto dal Direttore Sanitario, dal responsabile dell'infermeria, dal coordinatore OSS, dallo psicologo, dall'animatore/educatore e dal Direttore di Struttura. Lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite. Verifica l'organizzazione interna, analizza proposte e reclami; in particolare elabora progetti e programmi generali per il funzionamento dei nuclei. In collaborazione con l'U.V.G. ed i medici di base elabora i piani assistenziali individuali (P.A.I) per gli ospiti. Gli incontri (che si svolgono almeno una volta al mese) sono calendarizzati per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi.

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. Il servizio garantisce che tutti gli ospiti vengano sottoposti almeno una volta all'anno a visita medica ed esami ematochimici.

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. Gli infermieri collaborano con il Direttore Sanitario e con l'equipe multiprofessionale per la stesura del Piano di Assistenza Individuale. Essi assicurano, oltre alle normali prestazioni di routine (somministrazione di terapie farmacologiche, terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, etc. ...), anche 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. Il servizio garantisce mensilmente la rilevazione dei parametri vitali per gli ospiti ipertesi e della glicemia capillare per gli ospiti diabetici.

Assistenza alle persone: fornita da addetti tutti in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS). Il personale preposto svolge le seguenti attività: aiuto per l'igiene personale, per la nutrizione (compreso l'imboccamento degli ospiti non in grado di provvedere autonomamente), per la deambulazione e mobilitazione, e per la vestizione; pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite; controllo delle attività degli ospiti dal punto di vista della sicurezza personale; controllo discreto ma rigoroso degli accessi e delle persone ricevute in struttura; monitoraggio delle condizioni dell'ospite e degli sviluppi delle stesse; intrattenimento di costruttivi rapporti con la famiglia dell'ospite e con l'esterno. Il servizio garantisce: l'effettuazione del bagno assistito almeno settimanalmente, condizioni cliniche permettendo; una alzata dal letto al giorno e posizionamento in poltrona o in carrozzina (condizione clinica ed esigenze personali permettendo); una movimentazione entro 4 ore dalla precedente, o come previsto dal piano individuale; il controllo dei presidi per l'incontinenza (assorbenti; cateteri) almeno 4 volte al giorno.

Attività di riabilitazione e fisioterapia: garantita da fisioterapisti professionisti, include le seguenti prestazioni: programmi individuali di riabilitazione e mantenimento; altre attività integrate erogate all'interno della struttura per gruppi di ospiti, e attività previste nei vari PAI; rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane.

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. 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.

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

Animazione: il servizio di animazione si integra con le attività sanitarie ed assistenziali per riattivare e mantenere nell'ospite interessi personali e per valorizzarlo nella sua globalità. Esso prevede il coinvolgimento di persone specializzate e volontari coordinati dall'animatore al fine di offrire numerose attività tra cui:

- laboratori e attività ludiche occupazionali (attività di stimolazione sensoriale; attività grafico pittoriche; attività legate all'immagine; attività teatrali e musicali);
- momenti ricreativi e feste;
- attività di lettura;
- attività rivolte all'esterno della struttura in collaborazione col territorio.

Il servizio garantisce almeno 2 tipi diversi di attività animativa a settimana.

Oltre ad organizzare e condurre attività di animazione e di terapia occupazionale, l'animatore è a disposizione per le **esigenze relazionali** degli ospiti. Svolge attività d'ascolto e di mediazione, facilita le relazioni dell'anziano con l'ambiente circostante (parenti, amici, compagno o compagna di camera,...), previene eventuali situazioni conflittuali, d'isolamento o di disagio. Collabora inoltre con le altre figure professionali nell'elaborazione ed attuazione del piano d'assistenza individualizzato (P.A.I.) degli ospiti.



Volontari: in struttura è prevista la presenza di volontari appartenenti alla vicina Parrocchia di San Cassiano, al Comune di Grugliasco, e di ragazzi appartenenti ad alcune scuole del territorio o al Servizio Civile. I volontari vengono inseriti all'interno della Struttura solo dopo che è stato individuato un tutor che li segua ed aver ricevuto un adeguato intervento di formazione. Le modalità di presenza dei prestatori nella struttura sono definite da progetti approvati di anno in anno con i vari Enti.



Farmaci: la residenza provvede gratuitamente all'approvvigionamento dei farmaci richiesti dai medici curanti; il costo dei farmaci non esenti 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.

Assistenza specialistica, farmaceutica, protesica e fornitura di presidi sanitari: 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 e 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.

Trasporti: 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.

Lavanderia: 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.

La Struttura provvede al servizio di lavanderia e stireria della biancheria piana attraverso una ditta esterna.

Parrucchiere: 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. La Struttura garantisce il lavaggio e l'asciugatura dei capelli una volta alla settimana, e il taglio una volta al mese.

Podologo: gli ospiti possono usufruire del servizio di podologia su richiesta dell'interessato. Rientrano nelle prestazioni erogate solo gli interventi sanitari. Le tariffe dei vari interventi e le date di presenza del podologo sono esposte in bacheca e disponibili in Direzione.

Custodia beni: 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.

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

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.

Pulizia: il servizio di pulizia di tutti i locali e delle camere della struttura è effettuato al mattino ed è assicurato tutti i giorni della settimana.

La struttura provvede inoltre 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.



STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

Il principio base individuato dalla Casa Cottolengo per valutare la qualità dei servizi offerti è quello di veder garantito il mantenimento di un elevato livello della **qualità della vita degli ospiti**, il recupero o il mantenimento del maggior grado possibile della loro **autonomia** e il **coinvolgimento delle loro famiglie**.

Per raggiungere e mantenere questi obiettivi, senza mai perdere di vista quello di assicurare agli ospiti la più completa soddisfazione, occorre lavorare per un continuo miglioramento del servizio offerto.

A tal fine sono stati individuati sia degli indicatori di qualità sia degli standard da raggiungere per realizzare in concreto quanto dichiarato, che rappresentano ovviamente un punto di partenza suscettibile di variazione ed aggiornamenti.

Per determinare a che punto si è rispetto agli standard individuati e definiti sulla base dell'esperienza acquisita nella gestione della Casa, sono stati definiti gli strumenti e le modalità di rilevazione dei dati relativi ad ogni standard. Per questo motivo sono programmate ed effettuate verifiche periodiche annuali al fine di riesaminare gli obiettivi posti e valutare il livello dei risultati ottenuti.

I risultati delle verifiche sono oggetto di un controllo costante da parte dei responsabili delle varie unità operative.

Dal momento che non ci si può accontentare di analizzare solo la qualità dagli standard individuati, la Residenza ha indicato come prioritaria l'analisi della qualità così come percepita dall'ospite, dal parente e dall'Operatore. Gli strumenti che si prestano alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente (e/o dai suoi Familiari) nel processo di erogazione del Servizio sono il questionario di soddisfazione e l'intervista. Questi strumenti vengono somministrati agli interessati una volta all'anno. Contemporaneamente viene richiesto anche gli Operatori impegnati nel Servizio di rispondere al questionario di soddisfazione, prevedendo quale sarà l'esito del sondaggio. Ciò al fine di rendere possibile un confronto tra le percezioni dell'utenza e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutarne discrepanze, tratti comuni e specificità.

Nella tabella che segue vengono illustrati gli obiettivi per la qualità, con i relativi standard che la Cooperativa si impegna a perseguire, rispettare e verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo del Servizio.

ATTIVITA'	INDICATORI DI QUALITA'	Misurazione	STANDARD DI QUALITA'	TARGET COOP.
Ammissione	Informazione e assicurazione	Sì/No	Conoscenza da parte della struttura, della valutazione effettuata dall'UVG di distretto, almeno 48 ore prima dell'accoglienza dell'ospite.	100%
Accoglienza e inserimento	Personalizzazione ed umanizzazione: colloquio a casa con l'ospite e i familiari	Sì/No	Effettuazione di una visita e del colloquio con l'ospite e i familiari dove esso risiede, almeno 24 ore prima del suo inserimento.	100%
	Informazione sui servizi	Sì/No	Consegna e presentazione all'ospite e/o ai familiari, della Carta dei Servizi e del Regolamento della struttura, prima del momento dell'ingresso.	100%
	Pianificazione assistenza e personalizzazione	In giorni	Redazione entro 15 giorni dall'ingresso dell'ospite del Piano di Assistenza Individualizzato, da parte dell'equipe della struttura.	97 %
Servizio sanitario	Periodicità del controllo dello stato di salute generale	Annuale	Ogni utente viene sottoposto almeno una volta all'anno a visita medica ed esami ematochimici.	100 %
	Periodicità del controllo dello stato di salute	Mensile	Rilevazione almeno mensile, da parte dell'infermiere, dei parametri vitali per gli ospiti ipertesi e della glicemia capillare per gli ospiti diabetici.	100 %
Servizio di assistenza alla persona	Igiene della persona: bagno completo assistito	In giorni	Effettuazione almeno ogni 8 giorni dal precedente, del bagno assistito, condizioni cliniche permettendo.	90 %
	Tempestività degli interventi esterni	In giorni	Effettuazione della prestazione del parrucchiere entro 14 giorni dalla richiesta.	90 %
	Tempestività degli interventi esterni	In giorni	Effettuazione della prestazione del podologo entro 30 giorni dalla richiesta.	90 %
	Qualità della vita residenziale: alzata quotidiana	N° alzate	Ad ogni ospite viene garantita almeno una alzata dal letto al giorno e posizionamento in poltrona o in carrozzina (condizione clinica ed esigenze personali permettendo).	90 %
	Prevenzione dei rischi da immobilizzazione	In ore	Per gli ospiti inseriti nel piano di prevenzione viene garantita una movimentazione al massimo entro 4 ore dalla precedente, come previsto dal piano individuale.	95 %
	Assistenza all'incontinenza	N° controlli	Viene garantito all'ospite incontinenti il controllo dei presidi per l'incontinenza (assorbenti; cateteri), almeno 4 volte al giorno.	100 %
	Regolarità dell'alvo	N° registrazioni	Ad ogni ospite non autosufficiente viene rilevato quotidianamente l'avvenuta evacuazione e registrata in specifica documentazione.	100 %
Servizio riabilitativo	Tempestività nell'attivazione dell'intervento riabilitativo	In giorni	Attivazione dell'intervento ordinario riabilitativo, entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta dell'intervento stesso.	95 %
Servizio ristorazione	Informazione	Settim.	Esposizione del menù settimanale ogni lunedì in tutti i piani della struttura.	100 %
	Personalizzazione del menù	In giorni	Preparazione di diete personalizzate se prescritte in caso di problemi di deglutizione, masticazione o patologie particolari, entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta.	98 %

Servizi generali e lavanderia	Servizio di igiene e pulizia ambientale	In ore	Effettuazione una volta al giorno, della pulizia delle stanze, degli ambienti comuni, dei bagni.	98 %
	Igiene: cambio biancheria piana	In giorni	Cambio della biancheria del letto entro 7 giorni dal precedente, salvo necessità.	98 %
	Presenza vestiario	Sì/No	Presenza nell'armadio personale dell'ospite di almeno un cambio di vestiario completo, pulito, stirato ed integro.	95 %
Servizio Animazione	Personalizzazione	Mensile	Festeggiamento del compleanno dell'ospite nel corso del mese stesso del compleanno.	98 %
	Presenza delle attività animative	Settim.	Si garantiscono almeno 2 tipi diversi di attività animativa a settimana.	98 %
Partecipazione al miglioramento dei servizi	Garanzia di ascolto dei reclami/suggerimenti	Mensile	Risposta al reclamo/suggerimento formalizzato entro un mese dalla comunicazione.	100 %

La Residenza ritiene un ulteriore elemento di qualità il fatto che tutto il personale che lavora nella Casa Cottolengo è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale, e che il Gruppo Arco ha sempre puntato sulla formazione del personale. Oltre a garantire la partecipazione ai corsi di formazione obbligatori per il personale, la Cooperativa infatti pianifica annualmente la partecipazione delle varie figure professionali a corsi di formazione interni, esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse specifico per ciascuna professionalità.

La Cooperativa garantisce inoltre che l'impiego delle risorse sia efficiente, efficace e coerente con gli obiettivi della Residenza, e che la trasparenza del proprio operato possa essere verificato attraverso il proprio sito web (www.gruppoarco.org), dove si possono trovare, oltre alle informazioni sulle varie attività, i Regolamenti in vigore, i Modelli di domanda di ricovero, il Modulo per i reclami e/o suggerimenti e la presente Carta dei Servizi.

La Casa Cottolengo dispone del manuale HACCP previsto dal D. Lgs. 155/97 e mette in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante lo sporzionamento degli alimenti, preparati da una Società di ristorazione esterna. Il personale segue corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il Gruppo Arco garantisce ai dipendenti un luogo di lavoro sicuro e salubre e adotta le misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possono verificarsi durante lo svolgimento del lavoro o in conseguenza di esso, minimizzando, per quanto ragionevolmente attuabile, le cause di pericolo ascrivibili all'ambiente di lavoro.

Si impegna infine a rispettare il diritto di tutto il personale di formare ed aderire ai sindacati di loro scelta ed il diritto alla contrattazione collettiva. Si impegna altresì a non attuare discriminazioni nell'assunzione, nella remunerazione, nell'accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento, in base alla razza, ceto, origine nazionale, religione, sesso, invalidità, appartenenza sindacale, orientamento sessuale, affiliazione politica, età.



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 effettuate
- 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.

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

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.

DOCUMENTAZIONE GESTITA DALLA RESIDENZA E DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

La residenza utilizza e conserva in sede, aggiornandoli opportunamente, supporti cartacei e magnetici informatizzati, al fine di acquisire e memorizzare quei dati relativi agli ospiti che sono indispensabili per una adeguata cura ed assistenza agli stessi e per una efficiente organizzazione della gestione della residenza.

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).

Gli adempimenti predisposti in attuazione del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196 in materia di trattamento dei dati sono stati attuati nei termini di legge. La struttura delle responsabilità in materia di sicurezza e le tipologie dei dati trattati sono rintracciabili nel Documento Programmatico sulla Sicurezza. Il consenso al trattamento dei dati è richiesto agli ospiti nel momento dell'entrata in struttura. Inoltre sono stati predisposti un regolamento per l'utilizzo del personal computer e per i dati contenuti nelle cartelle cliniche.

Vengono utilizzati i seguenti supporti:

- scheda personale comprendente: generalità, dati amministrativi, motivazione all'inserimento, aspetti della personalità, abitudini e richieste specifiche dell'ospite, osservazioni su aspetti del comportamento, recapiti dei parenti ed amici autorizzati ad essere coinvolti;
- cartella clinica comprendente: scheda medica (compilata all'ingresso), diario clinico aggiornato, scheda con terapia prescritta, documentazione diagnostica ed analisi cliniche, report delle visite specialistiche e dei ricoveri ospedalieri;
- diario infermieristico e delle terapie in corso;
- registri dei bagni, delle presenze, dell'evacuazioni, delle cadute, dell'idratazione, della mobilitazione, delle uscite;
- quaderno delle consegne con annotazione dei servizi svolti durante ogni singolo turno di lavoro ed indicazione delle consegne lasciate al turno successivo.



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 della presenza di fumo o fuoco 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 data della richiesta.

Eventuali richieste di ulteriori pratiche amministrative o prestazioni alberghiere e/o di servizio alla persona aggiuntive rispetto al L.E.A., dovranno essere presentate dall'ospite o dai parenti alla Direzione, che si riserva la facoltà di analizzarle. Nel caso di accettazione della richiesta, verrà comunicato al richiedente il costo della pratica e/o prestazione, al quale potrà essere aggiunto il diritto di segreteria di € 5.00 e il rimborso per le spese 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.

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.



INDICE

• <i>P R E S E N T A Z I O N E</i>	pag. 2
• <i>“CASA COTTOLENGO”</i>	pag. 3
• <i>U B I C A Z I O N E</i>	pag. 4
• <i>S T O R I A D E L L A C O O P E R A T I V A</i>	pag. 5
• <i>C A S A C O T T O L E N G O : O B I E T T I V I E V A L O R I</i>	pag. 6
• <i>P R I N C I P I F O N D A M E N T A L I D E L L A R E S I D E N Z A</i>	pag. 7
• <i>D E C A L O G O D E I D I R I T T I D E G L I O S P I T I</i>	pag. 8
• <i>M O D E L L O O R G A N I Z Z A V O D E L L A C A S A C O T T O L E N G O</i>	pag. 9
• <i>O R G A N I Z Z A Z I O N E D E L P E R S O N A L E : S C H E M A D E I T U R N I D E L L E V A R I E F I G U R E P R O F E S S I O N A L I</i>	pag. 10
• <i>D E S C R I Z I O N E D E L L A S T R U T T U R A</i>	pag. 10
• <i>M O D A L I T A ’ D I A S S E G N A Z I O N E D E L L E C A M E R E E D E G L I E V E N T U A L I S P O S T A M E N T I</i>	pag. 11
• <i>A T T I V I T A ’ Q U O T I D I A N E E O R G A N I Z Z A Z I O N E D E L L A G I O R N A T A</i>	pag. 14
• <i>A C C E S S O A I L O C A L I D E L L A S T R U T T U R A</i>	pag. 15
• <i>S E R V I Z I E P R E S T A Z I O N I</i>	pag. 16
• <i>S T A N D A R D D I Q U A L I T A ’ D E I S E R V I Z I O F F E R T I</i>	pag. 20
• <i>M O D A L I T A ’ D I A M M I S S I O N E E D I M I S S I O N E</i>	pag. 23
• <i>N O R M E R E L A T I V E A L P A G A M E N T O D E L L A R E T T A</i>	pag. 24
• <i>D O C U M E N T A Z I O N I G E S T I T E D A L L A R E S I D E N Z A E D I R I T T O A L L A R I S E R V A T E Z Z A</i>	pag. 27
• <i>N O R M E A N T I N C E N D I O</i>	pag. 28
• <i>F U M O</i>	pag. 28
• <i>P R A T I C H E A M M I N I S T R A T I V E</i>	pag. 28
• <i>I N F O R M A Z I O N I</i>	pag. 28
• <i>P E R M E S S I D ’ U S C I T A</i>	pag. 29
• <i>R I U N I O N I</i>	pag. 29
• <i>R E C L A M I</i>	pag. 30
• <i>U L T E R I O R I D I S P O S I Z I O N I</i>	pag. 30

