

# **FONDAZIONE**

## ***“Opera Pia Domenica Pozzi Bollo”***

***Via Roma, 101      15020 CERRINA MONFERRATO (AL)***

***Tel. 0142/94130 - fax 0142/946639***

***C.F. 82001370061      P.IVA 01657820062***



## **REGOLAMENTO DELLA STRUTTURA**

## INDICE

1 . LOCALIZZAZIONE	4
2. TIPOLOGIA E FINALITA' DELLA "R.S.A"	4
3. MODALITA ORGANIZZATIVE	5
4. DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI	7
5. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE dell'ospite e relativa Documentazione	9
5.a Sottoscrizione del Contratto di Ospitalità	10
5.b Unità di Valutazione	11
5.c Procedure e tempi di preavviso e di disdetta reciproca e modalità di dimissione o decesso degli ospiti	11
5.d Il delegato	12
6. PRESTAZIONI E MODALITA' DI EROGAZIONE	13
6.a Descrizione dei Servizi (Compresi nella Retta)	13
7. ALTRE PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA QUOTA SANITARIA	15
8. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA	15
9. ALTRE ATTIVITA' ALBERGHIERE E70 DI SERVIZIO ALLA PERSONA non incluse nella tariffa residenziale	16
10. ATTIVITA' QUOTIDIANE	18
10.a Descrizione della giornata tipo	18
10.b Indicazioni modalità entrata e uscita dalla struttura	19
10.c Norme di vita comunitaria	19
11. ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE	21
11.a Modalità di assegnazione camere	21

11.b Spostamenti	22
11.c Camera singola	22
12. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE, FIGURE PROFESSIONALI, COMPITI E TURNI	22
13. ACCESSO FAMILIARI E VISITATORI	23
13.a Orario di accesso alla struttura	23
13.b Modalità di accesso alla struttura fuori dall'orario previsto	23
13.c Modalità per consumare il pasto in struttura da parte di parenti/conoscenti degli ospiti	24
13.d Eventuali avvalimenti di persone	24
14. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	24
15. MODALITA' DI PAGAMENTO	25
15.a Modalità e dei tempi di mantenimento del posto in caso di ricovero ospedaliero, trasferimento in altra struttura, dimissioni, eventuali rientri in famiglia o decesso.	25
16. TUTELA DELLA PRIVACY DELL'OSPITE E DOCUMENTAZIONE (amministrativa, sanitaria, assistenziale)	26
17. INDICAZIONI DEGLI UFFICI interni e relative modalità di orario e di accesso	27
18. RAPPORTI TRA UTENTI (e/o chi li rappresenta) E LA STRUTTURA OSPITANTE	28

## **1. LOCALIZZAZIONE**

La Fondazione Opera Pia Domenica Pozzi Bollo "R.S.A." Residenza Socio-Sanitaria", è ubicata in via Roma 101 a Cerrina Monferrato (AL) nel pieno centro del paese di Cerrina Monferrato

## **2. TIPOLOGIA E FINALITA' DELLA "R.S.A".**

La Fondazione Opera Pia Domenica Pozzi Bollo è una Struttura sociosanitaria che mette al centro la persona e i suoi bisogni sanitari, sociali e di relazione, tramite l'erogazione delle prestazioni sulla base delle specifiche esigenze della persona assistita, attraverso la flessibilità degli interventi in realizzazione del Progetto Assistenziale Individualizzato.

L'erogazione di attività sociosanitarie si prevede in regime di residenzialità, in favore di persone autosufficienti e non autosufficienti, che debbano essere aiutate nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana e che, per essere assistite ed aiutate, necessitano di prestazioni sociosanitarie continuative, stabilmente o temporaneamente non attuabili al domicilio.

**a)** La R.S.A. Opera Pia Domenica Pozzi Bollo, sulla base dei provvedimenti n. 411 del 21/04/2004 , n. 1685 del 31/10/2010 e n. 2012/413 del 18/10/2012 dell'ASL di Alessandria è autorizzata al funzionamento per n. 55 ospiti di cui accreditati per n. 12 (RSA per anziani non autosufficienti)

**b)** I livelli prestazionali sono resi nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti normative regionali in materia, nello specifico della D.G.R.45-4248 del 30.07.2012 e s.m.i. e D.G.R 38-16335 del 29.06.1992 e s.m.i. per le prestazioni rese a favore degli ospiti autosufficienti è non:

- Alto livello incrementato
- Alta intensità
- Medio-alta intensità
- Media intensità
- Medio-bassa intensità
- Bassa intensità

c) Modello Organizzativo (ALLEGRO ORGANIGRAMA).

### 3. MODALITÀ ORGANIZZATIVE

Un approccio multidisciplinare alla persona e alle sue esigenze determina risposte differenziate e articolate sulla base delle necessità e a seconda delle potenzialità e dei bisogni della stessa. Questo è possibile solamente attraverso il metodo di lavoro di équipe.

L'intervento che viene realizzato presso la Struttura nasce dai presupposti che di seguito si sintetizzano:

- ✓ Centralità della persona ospite e della sua famiglia;
- ✓ massimo rispetto della dignità della persona;
- ✓ valorizzazione dell'autonomia della persona, perseguendone il recupero e/o stimolandone il mantenimento, e creando percorsi atti a soddisfare il bisogno di autodeterminazione;
- ✓ sviluppo delle risorse/potenzialità - se pur residue - che ognuno presenta;
- ✓ soddisfacimento dei reali bisogni, espressi ed inespressi, a livello bio-psico-sociale dell'individuo;
- ✓ prevenzione rispetto all'induzione di "bisogni da istituzionalizzazione";
- ✓ coinvolgimento, della famiglia dell'Ospite;
- ✓ organizzazione del lavoro efficace, efficiente e flessibile, basandosi sulle potenzialità ed i bisogni degli Ospiti;
- ✓ organizzazione e gestione armonica della Struttura;
- ✓ adattabilità della struttura ai bisogni della persona e non costrizione dell'individuo a subire modelli organizzativi statici;
- ✓ garanzia di comfort ambientale (ambiente interno ed esterno, arredi e attrezzature) come elemento indispensabile ed armonico per il raggiungimento del concetto più ampio di stare bene e come stare bene in un determinato posto;
- ✓ garanzia di realizzazione della miglior qualità di vita possibile per ogni singolo ospite;
- ✓ "apertura" della struttura, in termini virtuali e concreti, dall'interno all'esterno e viceversa.

Al fine di concretizzare un lavoro di "servizio di rete", gli obiettivi di cui al punto precedente vengono realizzati attraverso:

- approccio pluriprofessionale alla persona;

- conoscenza dell'ospite e della sua famiglia, antecedentemente all'ingresso in struttura;
- particolare attenzione all'accoglienza in struttura, sia dell'ospite sia della famiglia;
- osservazione partecipe delle condizioni dell'Ospite, per rilevare e valutare potenzialità e bisogni, al fine di redigere, in équipe, il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.);
- condivisione del P.A.I. con l'ospite, se in grado di recepire e la sua famiglia (consenso informato);
- verifica ed eventuale riformulazione e/o proseguimento del P.A.I. attivato;
- organizzazione delle attività per piani;
- organizzazione delle attività per l'intero presidio;
- non sovrapposizione alla persona, ma stimolo al mantenere e recuperare il fare da sé;
- atteggiamento di tipo prettamente preventivo e fortemente riabilitativo.

La Residenza garantisce la copertura del fabbisogno complessivo di risorse tecnico-professionali, con riferimento agli standard prestazionali medi individuati dalla citata normativa e vede garantita l'erogazione dei seguenti servizi:

**-Assistenza medica per ospiti R.S.A.:** viene garantita attraverso i medici di medicina generale sulla base delle disposizioni previste dalla vigente normativa (D.G.R. 28-2690 del 24.04.2006 - Art. 14 e da quanto disposto dalla D.G.R. 45- 4248 del 30.07.2012 e dal vigente Accordo Collettivo Nazionale). L'ospite, preferibilmente, dovrà provvedere ad effettuare la variazione del proprio Medico di Base, scegliendone liberamente, uno tra coloro i quali operano presso la Residenza.

**-Assistenza infermieristica:** è garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri indicati dalla D.G.R. 45-4248 del 30.0./2012 e s.m.i., con riferimento a ciascuna fascia d'intensità e livello di complessità, afferente agli ospiti R.S.A. e con riferimento alla D.G.R. 38-16335 del 29/06/1992 e s.m.i. per le prestazioni rese a favore degli ospiti autosufficienti.

**-Assistenza tutelare alla persona:** garantita attraverso le figure professionali con qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS) per i tempi medi giornalieri indicati dalla D.G.R 45-4248 del 30.07.2012 e s.m.i. , con riferimento a ciascuna fascia d'intensità e livello di complessità, per quel che riguarda gli ospiti R.S.A., e con riferimento alla D.G.R. 38-16335 del 29/06/1992 e s.m.i. per le prestazioni rese a favore degli ospiti autosufficienti e demandata in Appalto a una Cooperativa.

**-Attività di animazione:** viene garantita in base alle necessità individuate nel progetto individuale, con riferimento al tempo medio indicato dalla D.G.R. 45-4248 del 30.07.2012 e s.m.i.

**-Attività di riabilitazione, mantenimento psico-fisico, supporto psicologico professionale:** viene garantita da figure dell'area delle professioni non mediche, con riferimento ai tempi medi indicati d.g.r. n. 45-4248 del 30.07.2012 e s.m.i., per ciascuna fascia d'intensità e livello di complessità. Gli interventi riabilitativi possono essere di tipo estensivo e/o di mantenimento e sono svolti da operatori dell'area delle professioni della riabilitazione psico-fisica e/o motoria e supporto, su necessità, psicologico professionale, in relazione alle necessità degli Ospiti definite e quantificate nell'ambito del progetto individuale e/o del relativo piano di assistenza.

**-Servizi Alberghieri R.S.A.:** sono garantiti i servizi di:

- Cucina,
- Pulizie,
- Lavanderia.

#### **4. DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI**

Seguendo il D.G.R. n. 45-4248 del 30.07.2012 e s.m.i. , la Struttura garantisce:

- ❖ Diritto alla vita : ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la conservazione della vita;

- ❖ diritto di cura ed assistenza dell'ospite nel rispetto della sua volontà, che deve essere curata in scienza e coscienza;
- ❖ 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 ospite in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e da raggiri;
- ❖ diritto di parola e di ascolto: l'ospite che deve essere ascoltato 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 ospite deve essere coinvolto sulle decisioni che lo riguardano;
- ❖ diritto di espressione: ogni ospite deve essere considerato come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- ❖ diritto di critica : ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- ❖ diritto al rispetto ed al pudore: l'ospite 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 ospite ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;



- ❖ diritto di pensiero e di religione: l'ospite deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

## **5. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE DEL OSPITE E RELATIVA DOCUMENTAZIONE**

Le fasi che portano all'ammissione di un nuovo Ospite alla Struttura avvengono in base alle seguenti modalità:

1. Richiesta del Servizio inviante (Unità di Valutazione Geriatria dell'A.S.L.) o domanda di inserimento da parte di soggetti privati. La valutazione delle condizioni di accoglienza, delle condizioni di permanenza e delle esigenze specifiche e dirette di assistenza è affidata all'équipe Multidisciplinare composta dalla Direzione della Struttura, dal medico curante, dal Coordinatore Infermieristico, dal Coordinatore OSS, dal Tutor al quale sarà affidato, dal Fisioterapista della riabilitazione motoria
2. Visita all'utente (ove possibile) presso domicilio o visita presso nostra struttura al fine di avere una conoscenza diretta dell'ospite, dei familiari e delle loro necessità;
3. Periodo di osservazione, raccolta di tutte le informazioni fornite dai vari operatori o familiari oltre che dall'osservazione diretta.
4. Visita conoscitiva della Casa di Riposo da parte dell'ospite e dei familiari;
5. Stesura del progetto assistenziale individualizzato (P.A.I./P.E.I.) e nomina del Tutor del progetto tra gli operatori del nucleo nel quale è inserito l'ospite;
8. Consegna della Carta dei Servizi e del Regolamento della Casa di Riposo all'Ospite ed ai familiari.

## **5.a Sottoscrizione del Contratto di Ospitalità**

I documenti richiesti in quanto necessari all'ammissione sono:

- firma per accettazione Contratto di Accoglienza tra Struttura e Cliente;
- documento di Identità valido (fotocopia);
- fotocopia eventuale verbale di invalidità;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale);
- certificato esenzione ticket (originale);
- documentazione sanitaria recente se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgono al massimo a 12 mesi precedenti);
- prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del Medico di Medicina Generale o dal Sanitario della struttura di provenienza dell'ospite;
- dichiarazione del Medico Curante dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità;
- indirizzo e recapito telefonico del Tutore, Amministratore di Sostegno o Delegato e, se esistente, di almeno un altro parente (fotocopia eventuale tutela – amministrazione di sostegno). Se l'ospite è soggetto a provvedimento di tutela è necessario consegnare alla struttura il verbale del Tribunale con nomina del Tutore ;
- dichiarazione sulla struttura pubblica e/o privata ove ricoverarsi se non si volesse usufruire dell'Ospedale di zona ad eccezione del caso di emergenza.

Ogni nuovo ospite viene registrato, ai sensi di legge, a cura della Direzione della Struttura sull'apposito Registro delle Persone Alloggiate.-

All'arrivo in struttura, l'ospite viene valutato circa le sue condizioni generali dal Medico Curante, gruppo infermieristico. A seguito di quanto emerge da questo

incontro e in relazione alla tipologia di patologia riscontrata l'utente viene collocato in uno dei nuclei della Struttura e inserito in una camera.

Questa collocazione può, in seguito, variare sulla base delle condizioni di salute dell'ospite o in relazione alla necessità di salvaguardia socioassistenziale e relazionale dell'ambiente comunitario.

La Direzione della Struttura è comunque autorizzata ad effettuare variazioni di sistemazione qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Ospiti della stessa camera e/o per esigenze organizzative e/o assistenziali o sanitarie debitamente motivate e segnalate nei P.A.I.

## **5.b Unità di Valutazione**

La valutazione delle condizioni di accoglienza, delle condizioni di permanenza e delle esigenze specifiche e dirette di assistenza, è affidata all'équipe Multidisciplinare, coordinata dal staff Infermieristico e, sulla base di quanto emerge, nei tempi prescritti, viene stilato il P.A.I.

## **5.c Procedure e tempi di preavviso e di disdetta reciproca e modalità di dimissione o decesso degli ospiti**

In caso di trasferimento, allontanamento, decesso della persona ospitata, la Residenza si impegna a rilasciare, su richiesta, alle persone indicate nel contratto di ospitalità, copia della documentazione sociosanitaria in proprio possesso e relativa all'ospite medesimo.

Il rapporto giuridico che si instaura tra la Struttura e l'Ospite è a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti o accordi differenti presi al momento dell'inserimento.

Il rapporto inizia con l'accettazione e la sottoscrizione del contratto contenente la data di decorrenza e si conclude nei seguenti casi:

- per ricoveri di sollievo
- per ricoveri in Continuità Assistenziale o Alti Livelli
- per disdetta dell'Ospite indirizzata alla Direzione della Struttura
- per disdetta da parte della Direzione della Struttura inviata all'Ospite con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni in forma scritta.

- per allontanamento dell'Ospite da parte della Direzione per causa di motivi grave ( l'allontanamento dalla struttura può essere altresì concordato dalla Direzione con i competenti Servizi sanitari qualora ciò si renda necessario a tutela della salute psicofisica dell'Ospite o della comunità di cui fa parte)
- per decesso dell'Ospite.

Al momento della dimissione sarà consegnata la seguente documentazione:

- Relazione del MMG con indicazione della terapia farmacologica attuale;
- relazione clinica dell'equipe curante;
- copia della diagnostica effettuata durante la permanenza in Struttura
- Documenti personali consegnati in originale all'ingresso .

#### **5 d. Il Delegato**

La richiesta di Accoglienza deve essere controfirmata da un familiare, o una Persona di fiducia dell'Ospite, in seguito denominata "Delegato", che firmando contestualmente questo documento, si impegna a funzionare come tramite tra la Direzione della Struttura e l'Ospite ogni qual volta se ne presenti la necessità e, in via di urgenza, assumere in solido tutte le obbligazioni contrattualmente definite tra la Struttura e l'Ospite, oppure da Tutore o Amministratore di sostegno.

Prima dell'ingresso l'Ospite è invitato a prendere visione dei locali della Residenza (in particolare della camera), che saranno messi a sua disposizione e a concordare con la Direzione della Struttura la data di ingresso del posto.

## **6. PRESTAZIONI E MODALITA' DI EROGAZIONE (D.G.R 45-4248 /2012 e s.m.i)**

### **6.a Descrizione dei Servizi (Compresi nella Retta)**

Agli Ospiti viene garantita l'assistenza ai sensi della D.G.R. 45/2012 e precisamente:

#### **• Assistenza medica**

Garantita attraverso i Medici di Medicina Generale (M.M.G), sulla base delle disposizioni vigenti

Al momento dell'ingresso nella Residenza, l'Ospite è tenuto a indicare, il nominativo del Medico di Medicina Generale (M.M.G.) convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) e delle cui prestazioni intende avvalersi; può indicare il nominativo di un ulteriore sanitario di fiducia e la struttura sanitaria specifica ove desidera essere ricoverato in eventuale caso di necessità.

In mancanza di indicazioni precise il Medico Curante provvederà ad inviare l'Ospite nella struttura ospedaliera competente per territorio

Il servizio infermieristico o gli operatori, in caso di non reperibilità del Medico di Medicina Generale, provvederanno a far intervenire un altro Medico Curante o richiederanno l'intervento della Guardia Medica. . In caso di malattia in forma acuta, a discrezione del Medico Curante, l'Ospite riceverà le cure appropriate nella propria camera o verrà indirizzato presso le Strutture Sanitarie esterne.

In caso di ricovero ospedaliero saranno avvisati i parenti delegati o il Tutore o l'Amministrazione di Sostegno.

#### **• Assistenza infermieristica**

L'assistenza viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri indicati nella normativa.

Le prestazioni comprendono le normali cure di routine come: somministrazione dei farmaci prescritti, somministrazione e sorveglianza delle diete , assistenza al Medico di Medicina Generale, rilevamento delle condizioni generali del paziente, del polso, della pressione alta, della frequenza cardiaca; oltre come: effettuazione degli

esami di laboratorio più semplici , terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, etc., controllo delle prestazioni terapeutiche, prevenzione delle infezioni e delle cadute, 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.

#### • **Attività di riabilitazione**

E' affidata ad un fisioterapista che svolge sia prestazioni individuali di riabilitazione e mantenimento che riabilitazione di gruppo sulla base delle indicazioni emerse dai PAI . Le attività vengono di norma svolte nella palestra attrezzata.

#### **Attività di assistenza alla persona**

Per la Struttura sono fondamentali gli interventi di protezione dell'individuo ovvero vigilanza e controllo nonché ausilio allo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana, igiene personale, consumo dei pasti e riordino degli ambienti di vita dell'ospite.. Le attività vengono svolte da personale sociosanitario, in possesso di tutti i requisiti previsti dalla Legge, dipendenti o soci di cooperativa o di servizi.

#### • **Attività di animazione**

Tali attività sono garantite attraverso la convenzione con Associazione di volontariato o altre figure professionali inserite sulla base di un o specifico progetto. Le attività più comuni sono

- attività ludiche e creative
- laboratori di manipolazione, di pittura
- musicoterapia
- terapia occupazionale
- arte terapia
- giardinaggio
- pet therapy
- lettura individuale e di gruppo

Per lo svolgimento di queste attività all'interno della struttura vengono utilizzati saloni e spazi adatti . Durante la bella stagione vengono svolte anche in spazi all'aperto. Le attività sopramenzionate si svolgono giornalmente dal lunedì al venerdì.

La struttura garantisce altresì le seguenti prestazioni:

- **Conforto Religioso:** E' presente una chiesetta dove viene celebrato il culto cattolico tre/quattro volta a settimana. Si può avere l'assistenza religiosa a richiesta dell'ospite anche in altri momenti

## 7. ALTRE PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA QUOTA SANITARIA

- La residenza provvede a fornire i farmaci per tutti gli ospiti e a rendicontare mensilmente all'utente il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti - fascia C - e non forniti direttamente dal S.S.R., allegando descrizione del farmaco acquistato e relativo scontrino fiscale in originale.
- Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) sono erogati direttamente dall'A.S.L. e non sono soggetti a spese a carico dell'utente;
- La struttura integra a proprie spese la fornitura dei pannoloni forniti dal SSR mai sufficienti al bisogno.;
- La Struttura collabora con i famigliari nella stesura delle pratiche per richieste di ausili , presidi tecnici, materiale sanitario, richieste di invalidità e altre incombenze burocratiche;
- La Struttura organizza i servizi di trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche e per visite di controllo. I trasporti predetti sono a carico dell'ospite e pagati direttamente a chi effettua il servizio.

## 8. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

**a - servizio ristorazione:** è basato su di menù ciclico, su quattro settimane, invernale ed estivo, garantendo un servizio mensa adeguato sotto il profilo dietetico - nutrizionale e della sicurezza alimentare con riferimento a tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate dal competente Servizio dell'A.S.L. e/o prescritte dal Medico Curante. Questo servizio comprende la somministrazione dei pasti con

modalità diverse a seconda della condizione psicofisica dell'ospite . In caso di necessità segnalata dal servizio infermieristico è previsto il pasto in camera e anche a letto e l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente.

E' vietato l'ingresso dei parenti nei refettori per motivi di igiene e tranquillità degli ospiti.

**b - servizio di Lavanderia e stireria della biancheria piana e degli indumenti degli ospiti**

Il personale addetto alla pulizia si occupa anche della lavanderia: viene lavata e stirata in struttura tutta la biancheria piana e i capi di abbigliamento degli ospiti preventivamente contrassegnati a cura della famiglia in modo da essere identificabili.

**c - parrucchiere:** viene garantito settimanalmente il lavaggio dei capelli e mensilmente il taglio da parte degli operatori della struttura.

**d - Igiene dei locali e servizio di pulizia della camera:** il servizio di pulizia e riassetto della camera viene effettuato giornalmente . Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato al bisogno.

**9. ALTRE ATTIVITA' ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE NELLA TARIFFA RESIDENZIALE E PERTANTO A TOTALE CARICO DELL'UTENTE**

Come previsto dalla normativa regionale vigente, la Struttura offre ed eroga prestazioni/attività aggiuntive ed ulteriori a quelli compresi nella retta di ospitalità rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A) o dai requisiti richiesti per l'accreditamento. Tali prestazioni possono essere:

- ✓ espressamente richieste dall'Utente, ;
- ✓ offerte dalla Struttura, senza alcun obbligo da parte dell'utente.



Essi sono riferibili alla singola persona e non alla generalità degli ospiti, sono prestazioni di natura alberghiera e/o di servizio alla persona

Rientrano tra queste attività :

> **Parrucchiere:** include tutte le attività ulteriori rispetto a quelle connesse con l'igiene personale, lavaggio, asciugatura, tagli, come sopra specificato. L'ospite può richiedere di usufruire del servizio di Parrucchiere quando lo desidera, su appuntamento, oltre alla prestazione mensile garantita e compresa nella retta; mensile;

> **Cure estetiche:** tutte le prestazioni estetiche richieste dall'utente saranno a carico dell'ospite ed effettuato da personale specializzato esterno.

> **Lavanderia esterna:** trattamento dei capi delicati non lavabili in lavatrice.

Non sono, inoltre, compresi nella retta di ospitalità la fornitura dei beni e dei servizi di seguito indicati:

- > tutti i capi di abbigliamento personale comprese le calzature;
- > oggetti e prodotti per l'igiene personale;
- > piccole spese di vita quotidiana (bar ed altri generi di conforto personale);
- > farmaci, ausili medici e protesici non erogati da Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.);
- > eventuali ticket per: farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;
- > parcelle per consultazioni personali di professionisti e per eventuali ricoveri presso strutture che richiedano il pagamento di rette parziali o totali compreso l'accompagnamento;
- > eventuali ulteriori prestazioni richieste espressamente dall'Ospite e che la Struttura si rende disponibile ad erogare.

Il costo mensile di ogni singolo supplemento viene indicato nell'apposita ricevuta che viene rilasciata all'Ospite a seguito del pagamento. Eventuali beni o servizi diversi non contemplati dal presente regolamento dovranno essere

considerati come non compresi nella retta di ospitalità e la loro fruizione e valorizzazione economica dovrà essere preventivamente concordata con la Direzione della Struttura.

## **10 . ATTIVITA' QUOTIDIANE**

### **10.a Descrizione della giornata tipo all'interno della struttura**

A titolo indicativo, proponiamo la descrizione di una giornata tipo all'interno della struttura. Eventuali variazioni a quanto riportato sono conseguenti alle esigenze di programmazione delle attività della Struttura ed alle necessità dei singoli Ospiti.

La giornata nella Struttura inizia con la sveglia alle ore 6,00.

L'operatore sociosanitario (O.S.S.), si occupa dell'igiene e della vestizione di ognuno. Gli infermieri provvedono alle medicazioni.

La colazione viene servita nel momento in cui l'Ospite raggiunge la sala da pranzo, tra le ore 8,00 e le ore 9,00 a.m. Dopo la colazione cominciano le varie attività di tipo riabilitativo, socializzante e sanitario sino alle ore 11.45.

Alle 11,45 il pranzo viene servito agli Ospiti che necessitano di essere imboccati, mentre per il mezzogiorno il pranzo viene servito a tutti gli Ospiti, con il supporto dell'operatore sociosanitario (O.S.S.).

Per chi lo desidera è previsto il riposo pomeridiano tra le ore 13:30 e le ore 15:00; gli altri Ospiti possono usufruire degli spazi comuni, visitare il giardino, guardare la televisione, ascoltare musica, ecc.

Alle ore 15:30 viene servito il thè o bevande varie

Dalle 15.30 alle 17.30 vengono svolte attività individuali o di gruppo.

La cena si svolge per chi necessita di essere imboccato alle ore 17:45 ed alle 18:00 per tutti gli altri Ospiti.

Il riposo notturno ha inizio non prima delle ore 20:00, salvo nei casi di esplicita richiesta dell'Ospite. Gli Ospiti possono scegliere liberamente l'orario in cui coricarsi. Vengono effettuate l'igiene e la messa a letto.

Nel corso del giorno e della notte l'operatore sociosanitario (O.S.S.) effettuano tutti gli interventi igienici ed i cambi secondo programmazione specifica o necessità;

Durante la giornata gli infermieri, oltre a provvedere alle medicazioni, somministrano le terapie farmacologiche.

Durante la mattinata e nel pomeriggio gli ospiti possono partecipare all'attività ludico-ricreative, riabilitative e motorie proposte dalla struttura;

Per un miglioramento nell'idratazione dell'Ospite, vengono offerte vari tipi di bevande durante la mattinata e durante il pomeriggio viene servita il the, alla quale seguono le attività programmate.

## **10.b Indicazione delle modalità per l'uscita ed il rientro in struttura**

Gli Ospiti autosufficienti e con sufficiente capacità di movimento possono uscire durante il giorno dalla Struttura senza restrizioni, ricevere visite, comunicare telefonicamente con l'esterno, invitare e ricevere parenti e amici nei locali comuni.

È fatto obbligo agli Ospiti ed ai loro parenti di avvisare il personale di assistenza od infermieristico dell'uscita dalla Struttura, se tutelato, con autorizzazione scritta del tutore rispettando e indicando, l'orario di rientro.

## **10.c Norme di vita comunitaria**

-L'Ospite ed i suoi familiari hanno il dovere di mantenere un comportamento consono ad uno stile di vita comunitario, nel rispetto degli altri ospiti e degli operatori della Struttura;

-l'Ospite, esercitando il diritto di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, deve tener conto del necessario rispetto delle regole della Struttura e delle esigenze degli altri abitanti;

-l'Ospite ed i suoi familiari hanno il dovere di rispettare la dignità e la privacy degli altri abitanti e familiari nonché degli Operatori della Struttura;

-l'Ospite ed i suoi familiari hanno il dovere di osservare gli orari e le regole di convivenza concordate con gli Operatori e gli altri abitanti della Struttura;

-i familiari hanno il dovere di garantire la fornitura costante degli effetti personali del Cliente;

-i familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.

-l'Ospite ed i suoi familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori della Struttura.

Nel rispetto delle norme igieniche sanitarie in materia alimentare, nonché al fine di tutelare il regime dietetico dei singoli Ospiti, è fatto esplicito divieto agli Ospiti ed ai suoi familiari introdurre bevande o cibi (cucinati o confezionati) all'interno della Struttura. Eventuali deroghe saranno formalizzate per iscritto dalla Direzione a fronte di specifica richiesta.

### **All'ospite è fatto divieto di:**

- stendere alle finestre capi di biancheria;
- tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali;
- usare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo agli altri ospiti;
- gettare immondizia, rifiuti, ed acqua dalle finestre;
- vuotare nel water, bidet, lavabo, qualsiasi materiale che possa otturare o nuocere al buon stato delle condutture.

L'ospite è tenuto a risarcire l'Amministrazione per eventuali danni causati per propria incuria o trascuratezza.

Il servizio telefonico è garantito a mezzo di impianto centralizzato, nella stanza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi che potranno essere collegati agli impianti d'antenna centralizzata, ove questi esistano. In tutti gli altri casi si dovrà usufruire di antenna interna.

### **L'ospite potrà:**

- 🗨 nei limiti delle possibilità della Struttura scegliere i propri compagni di stanza;
- 🗨 sistemare i propri soprammobili con l'assenso dell'Amministrazione e degli eventuali compagni di stanza;
- 🗨 soggiornare liberamente nella stanza da letto ad esclusione dei periodi destinati alla pulizia del locale.

### **L'ospite si impegna:**

- ❖ ad osservare le regole d'igiene dell'ambiente non tenere nella stanza da letto cibi e bevande che possano influire sull'igiene dell'ambiente;
- ❖ a non fumare all'interno della Struttura;
- ❖ a rispettare il riposo dei compagni di stanza ponendo attenzione a non fare rumore e a non parlare a voce alta durante le ore considerate di riposo;
- ❖ a non portare nelle camere e negli altri locali della struttura oggetti che possano costituire pericolo, ingombro o disturbo. E' assolutamente proibito usare apparecchi o strumenti per il riscaldamento;
- ❖ a segnalare alla Direzione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della camera;
- ❖ a consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Direzione di entrare nella camera e provvedere a pulizie e controlli;
- ❖ a non consumare all'interno della struttura bevande alcoliche.

### **Rapporto con il personale**

Gli Ospiti devono tenere con il Personale della Struttura rapporti di reciproco rispetto e comprensione. Sono invitati a non dare ordini al personale e a rivolgersi alla Direzione per segnalare inadempienze nel servizio o avanzare specifiche richieste. Agli Ospiti si chiede di accettare le indicazioni della Direzione o dei delegati specifici.

## **11. ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE**

### **11.a Modalità di assegnazione delle camere.**

Al momento dell'ingresso all'ospite viene assegnata una camera sulla base delle caratteristiche psicofisiche e delle preferenze manifestate. In camera, oltre al letto trova il comodino ed un armadio per le cose di sua proprietà.

L'ospite potrà, nei limiti delle possibilità della Struttura:

- scegliere i propri compagni di stanza;
- sistemare i propri soprammobili con l'assenso dell'Amministrazione e degli eventuali compagni di stanza;
- usare propri apparecchi radio-televisivi purché non arrechino disturbo agli ospiti;
- soggiornare liberamente nella stanza da letto, ad esclusione dei periodi destinati alla pulizia del locale.

### **10 .b Spostamenti**

L'ospite può essere spostato di camera in relazione alla variazione delle proprie condizioni psicofisiche , del livello di intensità di assistenza necessaria al sostegno, per il miglioramento della convivenza e della qualità di vita dell'Ospite ovvero per esigenze organizzative della la Struttura

### **11.c Camera singola**

Per la camera singola non è previsto un supplemento economico mensile. Le camere singole vengono destinate dalla struttura sulla base delle esigenze organizzative.

## **12. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE FIGURE PROFESSIONALI, COMPITI E TURNI**

All'interno della Struttura operano le seguenti figure professionali:

- Responsabile di struttura/Direttore di comunità sociosanitaria.
- Medici di medicina generale.
- Infermieri professionali.
- Coordinatori di Nucleo O.S.S.
- Operatori addetti all'assistenza: Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) (il numero degli operatori sono tale da garantire i turni notturni e festivi e le prestazioni

sono garantite nell'arco delle 24 ore in base ai livelli prestazionali erogati di cui al punto 1 del presente regolamento.

- Fisioterapista e Tecnici della Riabilitazione motoria.
- Animatori/terapisti occupazionali.
- Parrucchiere/barbiere su richiesta
- Personale Alberghiero: personale di pulizia, addetti lavanderia, addetti cucina.
- 

L'organigramma del personale e l'orario di servizio degli operatori vengono portati a conoscenza degli Ospiti e familiari, attraverso l'esposizione, in locali comuni e accessibili al pubblico, di uno schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nella struttura.

Il numero degli operatori è tale da garantire i turni diurni, notturni, feriali e festivi.

Le prestazioni sono garantite nell'arco delle 24 ore in base ai livelli prestazionali previsti dalla normativa regionale vigente.

## **13 . ACCESSO FAMILIARI E VISITATORI**

### **13.a Orario di accesso alla struttura**

La Residenza è accessibile ai parenti ed ai visitatori nei seguenti orari: dalle ore 09.00 alle ore 11.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, per tutti i giorni dell'anno. Si precisa che l'ufficio di Direzione è aperto secondo gli orari esposti all'interno della Struttura e comunque, sempre su appuntamento.

In caso di eventi particolari (ferie, festività, ecc.) o ricorrenze di calendario gli orari possono subire variazioni.

### **13.b Modalità di accesso alla struttura fuori dall'orario previsto**

Eventuali accessi alla struttura fuori dall'orario previsto dovranno essere preventivamente autorizzati dalla Direzione della Residenza.

### **13.c Modalità per consumare il pasto in struttura da parte di parenti/conoscenti degli ospiti.**

È facoltà dei parenti o conoscenti degli ospiti consumare il pasto presso la Struttura previo accordo con la Direzione e qualora, questo, non arrechi disturbo alla normale organizzazione della Struttura medesimo. Il costo del servizio verrà concordato con la direzione ed è a totale carico del cliente. La Direzione provvede ad informare anticipatamente i parenti ed i conoscenti del costo del pasto.

### **13.d Eventuali avvalimenti di persone**

Eventuali avvalimenti di persone, estranee all'organizzazione della struttura, per compagnia dell'ospite, vanno preventivamente concordati con la Direzione della Residenza.

In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata a prestare compagnia all'ospite.

## **14. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO**

La Struttura persegue e favorisce la collaborazione con il volontariato, ritenuto importante per gli scopi istituzionali della Struttura. Gli interessati, pertanto, saranno adeguatamente informati sulle norme di regolamentazione interna degli ospiti e del personale.

La volontà di svolgere un'attività di volontariato deve risultare da domanda scritta indirizzata alla Direzione della Residenza. La prestazione volontaria non obbliga in alcun modo la Struttura ad assumere impegni economici.

I volontari si devono astenere da ogni azione che rechi serio pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della Struttura, nonché debbono mantenere il più stretto riserbo su tutte le informazioni attinenti gli ospiti e la Struttura delle quali venissero a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività.



Per ogni persona ammessa al servizio di volontariato deve essere garantita l'assicurazione infortuni sul lavoro con apposita polizza, stipulata dall'Associazione medesima.

Il calendario delle attività e l'orario di presenza dei volontari vengono messi a conoscenza degli ospiti e dei loro parenti, mediante affissione di comunicati all'interno della Residenza.

## **15. MODALITA' DI PAGAMENTO**

Gli ospiti, indipendentemente, dalla loro tipologia (ospiti in convenzione senza integrazione retta da parte dei servizi socioassistenziali, ospiti in convenzione integrazione retta da parte dei servizi socioassistenziali e ospiti in forma privata) provvedono al pagamento della retta mensile, in via anticipata, entro il decimo giorno lavorativo del mese e, parimenti, provvedono al saldo delle spese sostenute dalla Struttura per conto dell'Ospite, e documentate a mezzo di fatture, ricevute e scontrini fiscali, di competenza del mese precedente.

### **15.a Modalità e dei tempi di mantenimento del posto in caso di ricovero ospedaliero, trasferimento in altra struttura, dimissioni, eventuali rientri in famiglia o decesso**

Le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione, per qualsivoglia motivo, dei servizi oggetto del presente regolamento non danno origine a rimborsi o diminuzioni dei compensi. La quota della retta verrà pagata come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi. Solo nel caso di ospiti in convenzione con l'A.S.L. la quota verrà sospesa o diminuita in caso di ricovero ospedaliero, trasferimento temporaneo in altra struttura, dimissioni ed eventuali rientri in famiglia.

In caso di decesso la Struttura provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta in un locale deposito e la retta giornaliera a carico del cittadino

utente verrà versata fino al giorno del decesso. La dimissioni volontarie da parte dell'Ospite, è tenuto a darne comunicazione alla Direzione della Struttura.

La Direzione della Struttura non si assume alcuna responsabilità di carattere civile o penale in merito ai beni di proprietà dell'Ospite non consegnati né ai fatti che possano insorgere a causa di scorretti comportamenti personali degli Ospiti o per causa di incidenti dovuti alle cose personali dello stesso. .

## **16. Tutela della privacy dell'Ospite e Documentazione (amministrativa, sanitaria, assistenziale)**

Ai sensi del D. L.vo 196/03, ogni paziente godrà del diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente i Servizi all'interno della Struttura Opera Pia Domenica Pozzi Bollo "R.S.A.". Al momento dell'ingresso l'Ospite esprime il proprio consenso al trattamento dei dati personali comuni e sensibili mediante sottoscrizione dell'informativa sulla privacy allegata al contratto di ospitalità.

Per garantire questa tutela, le cartelle cliniche sono gestite, compilate e archiviate presso l'infermeria. L'accesso alle cartelle è consentito soltanto ai medici, infermieri, psicologi e fisioterapista/terapisti della riabilitazione e Direttore della Struttura.

All'interno della Struttura, relativamente ad ogni singolo Ospite, sono conservati documenti:

- 📄 di prevenzione, diagnosi e cura richiesti dall'utente o in suo favore e comunque al fine di tutelare la salute della persona assistita;
- 📄 di valutazione, allo scopo di migliorare i servizi offerti;
- 📄 di controllo, strettamente connesso alle prestazioni erogate;
- 📄 di certificazioni relative allo stato di salute;
- 📄 amministrativo-contabili;

Tutta la documentazione predetta, nonché ogni informazione relativa all'Ospite viene gestita in accordo con quanto previsto dalla vigente normativa sulla Privacy.

## **17. Indicazione degli uffici interni e relative modalità di orario e di accesso**

I livelli di responsabilità delle figure operanti all'interno della Struttura sono, identificati negli organigrammi funzionali e nominali esposti all'interno della Residenza, questo al fine di fornire all'Ospite ed ai suoi parenti i riferimenti ai quali rivolgersi per eventuali necessità o segnalazioni. A continuazione indico gli uffici interni e le relative modalità di orario e di accesso:

- Direzione: L'utente e/o i familiari e/o il Tutore possono rivolgersi al Direttore di Struttura per informazioni circa l'organizzazione della struttura, le necessità e per qualunque problema personale
- Medici di Medicina Generale per informazioni di carattere sanitario relative all'ospite.
- Infermieri per informazioni di carattere sanitario generali, appuntamento con medici di medicina generale, prenotazione visite specialistiche far riferimento all'infermiera presente in struttura, per informazione relative allo stato cognitivo - relazionale dell'ospite e supporto dell'ospite e/o del familiare, in particolar modo nella prima fase di inserimento, la Direzione è presente previo appuntamento presso la segreteria.
- Coordinatori O.S.S. dei singoli nuclei/O.S.S.: Per informazioni circa la quotidianità dell'ospite e per informazioni relative alle necessità di tipo personale (abbigliamento e vari), è bene rivolgersi al coordinatore OSS.
- Terapista della riabilitazione/Fisioterapista: Fornisce informazioni relative al progetto di riabilitazione e mantenimento di tipo motorio.
- Amministrazione - Informazioni o necessità per:
  - ✓ pratiche amministrative;
  - ✓ versamento retta;

- Portineria: Rapporto con il pubblico e smistamento delle varie richieste telefoniche.

## **18. Rapporti tra utenti (e/o chi li rappresenta) e la struttura ospitante**

Gli Ospiti, i loro tutori (o, ove previsto, i servizi sociali dei Servizi competenti) provvedono al pagamento di quanto dovuto preferibilmente a mezzo di bonifico bancario. Nello specifico provvederanno al pagamento nei tempi e nei modi indicati nel presente regolamento.

Per quanto afferente agli Ospiti convenzionati, ogni variazione dell'importo dalla tariffa complessiva (compresi gli adeguamenti al tasso inflattivo) dovrà essere preventivamente approvato dall'A.S.L. e dall'Ente gestore delle funzioni socioassistenziali di riferimento dell'Ospite medesimo ed a questo verrà data comunicazione da parte della Direzione della Struttura.

Copia del presente regolamento e del contratto di servizio di cui alla D.G.R. n. 44-12758 del 7/12/2009, vengono esposti, a cura della Direzione, in luogo accessibile all'interno della Residenza.

(Approvato dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione nella seduta del 15/01/2020)