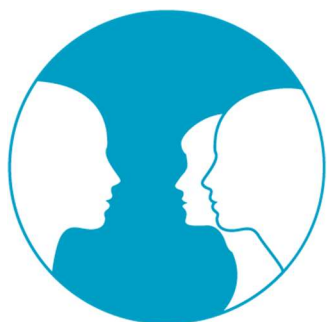


Regolamento Gestionale Interno



la
Trinité
residenza

R.S.A. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

LA TRINITE' SRL | RESIDENZA

Sommario

REGOLAMENTO GESTIONALE INTERNO	3
Presentazione	3
Finalità	3
Valori	3
Obiettivi generali.....	4
L'ORGANIZZAZIONE.....	4
Direttore di Struttura	4
Direttore Sanitario.....	5
Coordinatori dei Servizi.....	5
Servizio di Amministrazione e Reception	5
Referenti di Struttura (Infermieristico ed Assistenziale)	5
Referenti di Nucleo	6
FASCE ASSISTENZIALI E ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE	6
INGRESSO	7
Informazioni.....	7
Modalità di ammissione alla Struttura	7
Preliminare di ingresso.....	8
Servizio di accoglienza all'ingresso.....	8
Dimissioni	9
Decesso	9
SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA.....	10
Assistenza sanitaria.....	10
Assistenza medica	10
Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)	11
Assistenza Infermieristica	11
Prestazioni degli Operatori Socio-Assistenziali.....	11
Servizio di Riabilitazione.....	12
Fornitura Ausili.....	12
Servizio di Consulenza Psicologica	12
Servizio di animazione.....	12
Volontariato	13
Assistenza Religiosa	13
SERVIZI ALBERGHIERI.....	13
Ristorazione	13
Menu tipo	13
Bar.....	14

Pulizia e sanificazione ambienti.....	14
Lavanderia.....	14
Parrucchiere ed estetista.....	14
Podologo	14
La Biblioteca	15
INFORMAZIONI UTILI.....	15
Confort delle stanze - nuclei	15
Orario di visita	15
Telefono	15
Posta.....	16
Trasferimenti ed uscite.....	16
Trasporti assistiti.....	16
Giornata Tipo	16
La retta	17
TUTELA DELLA PRIVACY E ASSICURAZIONE	18
Privacy	18
Consenso informato	18
Polizza assicurativa.....	18
Incontri con ospiti e familiari	19
Relazioni con il pubblico	19
Questionario di soddisfazione.....	19
Reclami, segnalazioni ed apprezzamenti	19
CARTA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI	20

REGOLAMENTO GESTIONALE INTERNO

Presentazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale "La Trinitè" è una Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) gestita dalla Società "La Trinitè srl", con sede Amministrativa ed operativa, in Via Vespucci 33 angolo C.so G. Ferraris, a poca distanza dal centro storico, situata nella zona residenziale "La Crocetta".

E' una RSA che ospita anziani parzialmente autosufficienti e non autosufficienti per 104 posti letto.

Il presidio è autorizzato al funzionamento con determina n. 958/H1 05/2011 del 30/12/2011, con deliberazione del Commissariato dell'ex ASL TO1 di Torino (nominato con DGR n.52-1359 del 29/12/2010) per complessivi 104 posti letto R.S.A.

La Residenza La Trinitè è accreditata con delibera n.2012/1169 cron.054 del 05/03/2012 della Città di Torino. Per informazioni circa le modalità per accedere ai posti letto accreditati (per non autosufficienti) le persone interessate possono rivolgersi alla struttura o ai servizi sociali di competenza territoriale. In base alla vigente normativa regionale l'attività di vigilanza sul possesso e mantenimento dei requisiti tecnico-strutturali e di sicurezza, sulle corrette modalità di organizzazione, svolgimento ed erogazione dei servizi, sull'igiene dei locali e degli alimenti, sono svolti dall'ASL Città di Torino attraverso la competente Commissione di Vigilanza, l'Unità di Valutazione Geriatrica, i competenti Servizi di Igiene e di Sicurezza.

La Residenza La Trinitè ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale), per una rete di sostegno più efficace;
- l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- la monitorabilità costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

La Residenza condivide, promuove e si impegna a garantire i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano.

Finalità

La R.S.A. è una Struttura residenziale finalizzata all'accoglienza, cura e recupero funzionale di Persone anziane parzialmente autosufficienti o non autosufficienti per periodi di lungo degenza e per periodi programmati e limitati nel tempo, ancorati ad obiettivi di tutela del benessere della Persona, insieme ad un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

Il modello organizzativo che la Residenza propone, si basa su quanto previsto dalla DGR 45-4248 del 30 luglio 2012 e sulle nuove disposizioni legislative previste dalla DGR 17-15266 del 2005 e seguenti, che prevedono un'articolazione degli interventi nelle Strutture, in funzione di una maggiore flessibilità del Servizio, fermi restando i requisiti strutturali previsti dalle normative.

Nel nuovo modello tracciato, la risposta residenziale viene personalizzata e calibrata su un livello più adeguato al complesso di bisogni e di salute e di assistenza dell'anziano. Pertanto, l'organizzazione della Struttura erogatrice dell'assistenza residenziale è orientata a garantire l'attendibilità della risposta, in relazione alla specificità delle situazioni da trattare.

Valori

- I nostri principi e nostri valori sono:
- la centralità dell'Anziano;
- la qualità della vita e la tutela della salute;
- la rilevanza sociale dell'Anziano

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- assistenza qualificata;
- massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;
- mantenimento, dove possibile, delle capacità funzionali residue dell'Anziano non autosufficiente;
- interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari (P.A.I.);
- formazione continua del Personale.

Obiettivi generali

- I diritti dell'Ospite sono inviolabili, pertanto il Servizio viene erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti, indistintamente.
- L'organizzazione della Residenza garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali che sanitarie).
- Osservazioni e suggerimenti degli Ospiti e/o dei loro familiari vengono accolti e considerati come una opportunità per il miglioramento del Servizio. In tal senso, si utilizzano appositi moduli allo scopo di raccogliere le segnalazioni di eventuali disservizi o suggerimenti, al fine di ottimizzare l'organizzazione.
- Ogni ricerca tesa al miglioramento dell'efficienza viene effettuata con puntuale attenzione da parte dell'organizzazione della Residenza, in modo da non compromettere l'efficacia del Servizio reso.
- L'organizzazione della Residenza intende assicurare agli Ospiti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sulle possibilità offerte dalla Struttura e dai singoli Servizi.

L'ORGANIZZAZIONE

All'interno della Residenza operano in stretta collaborazione il Direttore di Struttura, il Direttore Sanitario e i Coordinatori dei Servizi.

Le figure, nel rispetto delle singole competenze, assumono la responsabilità complessiva della Struttura e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione sanitaria e socio-assistenziale.

La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali che per la gestione complessiva della Residenza.

Tutto il Personale che lavora presso la Struttura è riconoscibile attraverso il cartellino di identificazione.

La Residenza si avvale di personale dipendente regolarmente assunto (CCNL UNEBA), avente le capacità professionali per espletare il servizio.

I livelli di complessità assistenziali vengono erogati sulla base delle disposizioni della DGR 45-4248 del 30 luglio 2012 e garantiscono prestazioni assistenziali per una RSA autorizzata a 104 posti letto.

Direttore di Struttura

Tra le sue principali competenze viene evidenziata:

- la responsabilità complessiva della Struttura;
- in collaborazione con il Direttore Sanitario, la valutazione delle domande di ingresso e l'ammissione degli Ospiti;
- la presa in carico globale dei bisogni dell'Ospite;
- le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei Servizi sanitari e socio-assistenziali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera Struttura;
- il controllo sui Servizi appaltati all'esterno;
- le relazioni con le Istituzioni (Regione, Comune, ASL);
- la pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del Personale;
- la valutazione delle richieste e delle segnalazioni degli Ospiti e/o familiari, sia direttamente che attraverso i Coordinatori dei Servizi.
- Percorso ed organigramma per il raggiungimento degli obiettivi prefissati per l'anno in corso.

Alla Direzione della Struttura è possibile accedere in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Direttore Sanitario

Tra le sue principali competenze viene evidenziata:

- la responsabilità della Struttura per le funzioni sanitarie;
- in collaborazione con il Direttore della Struttura, la valutazione delle domande di ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- la presa in carico dell'Ospite e, con i medici curanti, la gestione clinica nonché la cura e l'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Piemonte e le ASL di competenza;
- il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- la responsabilità dell'igiene della Struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- la supervisione ed il controllo della ristorazione;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e Operatori;
- l'applicazione e il rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'ASL.

Alla Direzione Sanitaria è possibile accedere, in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Coordinatori dei Servizi

Collaborano con il Direttore di Struttura e Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro, nonché effettuano verifiche sul buon funzionamento organizzativo della R.S.A.. Tra le principali competenze si evidenzia:

- coordinamento del progetto di accoglienza ed inserimento dell'Ospite;
- organizzazione e controllo dei Servizi socio-assistenziali ed infermieristici;
- stesura e controllo dei piani di lavoro ed elaborazione della turnistica;
- organizzazione e coordinamento del personale dei Piani;
- verifica della corretta stesura ed applicazione dei P.A..I.;
- gestione delle visite specialistiche all'esterno della Residenza;
- mantenimento dei rapporti con i familiari;
- raccolta dal personale dei Piani delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione di Struttura.

Servizio di Amministrazione e Reception

Il Servizio di Amministrazione e Reception riceve dal lunedì al venerdì, indicativamente dalle ore 9:00 alle ore 18:00. In sua assenza interviene la Direzione di Struttura.

Il Servizio è responsabile di:

- richieste, rilievi e suggerimenti per i diversi settori di attività;
- fatturazione ai Clienti;
- pagamenti e rimborsi.

Tra i vari compiti della Reception, si evidenziano quelli più utili all'Ospite:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativamente alla Struttura e alle pratiche di ingresso;
- consegna della modulistica;
- l'accesso alla Struttura, agli Uffici direzionali ed ai suoi Servizi;
- gestione del centralino e smistamento, registrazione o esecuzione di chiamate per conto degli Ospiti;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione per ristorante e parrucchiere.

Referenti di Struttura (Infermieristico ed Assistenziale)

L'organizzazione della R.S.A. prevede un Coordinatore del Personale infermieristico e due Coordinatori del Personale assistenziale.

I Coordinatori sono incaricati di organizzare e controllare il Servizio infermieristico e socio-assistenziale dell'intera R.S.A.. Pertanto, sono le figure centrali e di riferimento per i familiari, sia per quanto riguarda la salute dell'ospite, che per l'andamento dei Servizi erogati.

Sono inoltre punto di riferimento per tutti gli Operatori e gli Infermieri della Struttura e con il proprio gruppo di lavoro contribuiscono a garantire un buon andamento del Servizio ed a creare un clima accogliente e familiare.

Tra le loro principali competenze, pertanto, si evidenzia:

- l'organizzazione e la conduzione di tutti i Nuclei;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento dei Referenti di Nucleo;
- l'impegno alla promozione della qualità di vita dell'Ospite.

Referenti di Nucleo

Il Coordinatore infermieristico e il Coordinatore assistenziale sono incaricati di organizzare e controllare il Servizio infermieristico e socio-assistenziale dei Nuclei. Sono pertanto le figure centrali ed il punto di riferimento per i familiari, sia per quanto riguarda la salute del proprio caro, che riguardo l'andamento dei Servizi erogati all'interno del Nucleo.

Sono, inoltre, punto di riferimento per tutti gli Operatori e gli Infermieri del Nucleo e, con il proprio gruppo di lavoro, contribuiscono a garantire un buon andamento del Servizio e a creare un clima accogliente e familiare.

Tra le loro principali competenze, pertanto, si evidenzia:

- l'organizzazione e la conduzione del Nucleo loro assegnato;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento del Personale del Nucleo;
- l'impegno alla promozione della qualità di vita dell'Ospite.

FASCE ASSISTENZIALI E ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE

L'organigramma del personale e l'orario di servizio degli operatori sono esposti nei locali comuni con uno schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nella struttura.

I livelli di complessità assistenziali vengono erogati sulla base delle disposizioni della DGR 45-4248 del 30 luglio 2012 e garantiscono prestazioni assistenziali per una RSA.

Livello di intensità assistenziale	Figura professionale	Minutaggio/die/ospite
Alta Incrementata	Infermiere professionale	30
	FKT	16
	Psicologo	2
	OSS	134
Alta	Infermiere professionale	24
	FKT	6
	Psicologo	2
	OSS	120
Medio /alta	Infermiere professionale	12
	FKT	13
	Psicologo	2
	OSS	105
Media	Infermiere professionale	12
	FKT	6
	Psicologo	2
	OSS	84

Medio Bassa	Infermiere professionale	9
	FKT	4
	Psicologo	2
	OSS	82
Bassa	Infermiere professionale	6
	FKT	2
	Psicologo	2
	OSS	72
Animatore		4

Le figure professionali sono le seguenti:

- Coordinatore Assistenziale
- Coordinatore infermieristico
- Infermieri Professionali
- OSS
- Terapista della Riabilitazione
- Animatori
- Consulente psicologo
- Prestazioni socio sanitarie garantite dal servizio sanitario.

DIRETTORE DI STRUTTURA

DIRETTORE SANITARIO: -Medici Medicina Generale -Coordinatore Infermieristico -Infermieri Prof.	RECEPTION	PSICOLOGO ANIMAZIONE	COORDINATORE ASSISTENZIALE - O.S.S.	SERVIZI GENERALI: Servizio ristorazione cuoco personale addetto alla cucina Servizio lavanderia Servizio addetti alla sanificazione e pulizia degli Ambienti Servizio Manutenzione
---	-----------	-----------------------------	--	--

INGRESSO

Informazioni

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla Residenza anche telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per la domanda di ingresso, tanto in regime privato quanto in regime convenzionato, presso la Reception. Il Direttore di Struttura e/o personale delegato è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla Struttura, su appuntamento o su richiesta anche al Personale della Reception.

Modalità di ammissione alla Struttura

Sono previste due procedure di ammissione alla Struttura:

1. Per Anziani in rapporto di convenzione (totale o parziale) con il Comune di Torino e con le ASL della Regione Piemonte.
2. Per Anziani in rapporto diretto e privatistico con la Residenza "La Trinitè".

I moduli per presentare la richiesta di ammissione possono essere ritirati presso la Reception e devono essere riconsegnati, debitamente compilati, per permettere una valutazione da parte del Direttore di Struttura e del Direttore Sanitario.

L'ammissione degli ospiti è disposta dalla Direzione della Struttura, accertato il pieno consenso dell'anziano.

Preliminare di ingresso

Nel momento in cui si libera un posto letto, la Direzione della Struttura contatta i familiari per definire le modalità di ingresso.

L'inserimento nel servizio è preceduto da un colloquio con i familiari, finalizzato ad acquisire le informazioni necessarie per la definizione di un primo progetto d'intervento socio-sanitario. E' in questa occasione che vengono fornite le ultime informazioni necessarie, il promemoria dove vengono elencati i documenti necessari e in cui vengono concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite. Nella stessa occasione, la Direzione della Struttura, predispone il Contratto con l'Ospite o con un suo familiare, definendo la retta giornaliera, a seconda della tipologia assistenziale. All'ingresso sono richieste la sottoscrizione del Contratto e la firma per ricevuta e accettazione del regolamento interno.

Il Contratto di accoglienza in regime privato con la Residenza stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso), assuma la qualità di Garante e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy, che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

Per gli Inserimenti degli Ospiti in regime di convenzione con le ASL viene revocato il MMG vigente al momento dell'inserimento in RSA, e la contestuale iscrizione al MMG di Struttura (sono esclusi gli ospiti privati).

Gli Ospiti inseriti in rapporto diretto e privatistico con la struttura, possono mantenere il proprio medico di base oppure scegliere fra i MMG afferenti alla Struttura.

Parimenti l'Ospite può indicare il nominativo di un ulteriore sanitario di fiducia e la Struttura Sanitaria specifica ove desidera essere ricoverato in caso di necessità, ricordando che in caso di intervento del Servizio di Pronto Soccorso (118), solitamente l'Ospite viene ricoverato presso l'ospedale di competenza e di decisione della Centrale Operativa del servizio allertato.

La residenza fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento con i servizi ordinari e specialistici delle varie ASL della città di Torino.

Servizio di accoglienza all'ingresso

Il Direttore della Struttura, il Direttore Sanitario, ed i Coordinatori del servizio Infermieristico e dell'Assistenza accolgono l'Ospite e i suoi familiari all'entrata nella Struttura e li presentano ai residenti, avendo cura di:

- spiegare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività....);
- mostrare l'ubicazione dei vari servizi;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- raccogliere dai familiari informazioni utili per offrire fin da subito una adeguata assistenza;
- compilare la Scheda socio-assistenziale d'ingresso.

Nel giorno concordato per l'ingresso, l'ospite dovrà presentarsi in Struttura con i seguenti documenti:

- Carta d'Identità in corso di validità dell'ospite e del parente che sottoscriverà il contratto di accoglienza;
- Codice Fiscale sia dell'ospite sia del parente tutore che sottoscriverà il contratto di accoglienza,
- Tessera sanitaria europea;
- Copia dell'invalidità civile, se posseduta e di accompagnamento;
- Decreto di nomina dell'amministratore di sostegno e/o tutore;
- Copia esenzione ticket;
- Documentazione sanitaria;
- Copia UVG per la richiesta di convenzionamento e/o riconoscimento alla convenzione;
- Assistente sociale di riferimento;
- Recapito telefonico dei familiari;
- Prescrizione medica delle terapie in corso;
- Farmaci in uso (posologia e orari);
- Compilazione del questionario medico e di accoglienza rilasciato dalla struttura;

Tutta la documentazione, che può essere prodotta in originale o in fotocopia, sarà conservata a cura dell'amministrazione della struttura.

All'Ospite verrà comunicato quanto segue:

- Recepimento della documentazione predisposta dall'UVG e verifica PAI con ridefinizione a seconda dei bisogni attuali dell'anziano non autosufficiente e sottoscrizione del "contratto di accoglienza";
- Indicazione della figura responsabile del PAI (Tutor);
- Consegna regolamento e carta dei servizi;
- La sottoscrizione facoltativa di alcuni moduli (autorizzazione alle uscite, alle riprese fotografiche, alla fruizione di prestazioni accessorie, ecc.);

L'accompagnamento in struttura per l'inserimento è a carico dell'anziano o dei suoi familiari.

Quindi, l'Ospite verrà accompagnato nella stanza assegnata dal Referente di Nucleo e preso in carico dal Direttore Sanitario.

L'Ospite è visitato all'ingresso dal Direttore Sanitario per la relativa assistenza sanitaria. Inoltre il Direttore Sanitario contribuisce alla stesura della Cartella Clinica ed alla formulazione del programma individuale di assistenza.

Ogni notizia ed ogni informazione concernente le richieste e le abitudini dell'Ospite viene registrata in una cartella di osservazione.

Il lavoro multi professionale, nella fase di osservazione, è condotto dagli Operatori di Nucleo.

L'osservazione si conclude entro un mese; dopo questo periodo viene decisa, a cura del Direttore di Struttura e del Direttore Sanitario, la collocazione dell'Ospite.

Può esserci la conferma della sua integrazione entro lo stesso Nucleo oppure si può decidere, in accordo con l'Ospite e i suoi Familiari, l'inserimento in un altro Nucleo, più consono alle sue condizioni.

Dimissioni

Per ospiti in lungo degenza

In caso di Ospiti in ricovero privatistico, il Contratto per il soggiorno a lunga degenza prevede che l'ospite o il Garante diano preavviso scritto di 30 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare con la Direzione della Struttura.

In caso di Ospiti in ricovero convenzionato con l'ASL, le dimissioni volontarie da parte dell'ospite devono essere condivise con l'ASL di appartenenza, l'Assistente Sociale ed i familiari, segnalandone la motivazione se si tratta di una disdetta da una delle due parti e sempre in accordo con l'ente inviante per procedere alle dimissioni.

Per ospiti per periodi di tempo programmati

Il Contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare su istanza dell'Ospite almeno 8 giorni prima della scadenza.

Al termine di entrambi i soggiorni, l'Ospite riceve una relazione di dimissioni accompagnate che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-assistenziali, riabilitativi, sanitari e infermieristici, relativi al periodo di degenza dell'Ospite in R.S.A..

Vengono restituiti i documenti personali in originale, eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano.

Si ricorda all'Ospite e al Garante, tramite promemoria, di provvedere alla nuova iscrizione presso il Medico di Medicina Generale.

Decesso

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari, qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia dalla Direzione della Struttura.

La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza; spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla legge.

In caso di decesso la struttura provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta in un locale deposito e la retta giornaliera stabilita, con la riduzione percentuale che sarà prevista sarà dovuta per un massimo di tre giorni

dopo il decesso.

La Direzione della Struttura provvederà ad espletare le pratiche necessarie ed a riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite (Carta d' Identità, Codice Fiscale, Tessera Sanitaria, ecc.).

SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA

La Residenza garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e socio-assistenziale, nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale compilato dopo l'ingresso in Struttura.

Assistenza sanitaria

Servizi garantiti dal SSNN:

- Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità definite nel PAI secondo quanto stabilito nella tabella A della DGR 17-15226/2005 e s.m.i.
- Farmaci: ai sensi della DGR n. 39-9365/2008, la Residenza rende conto mensilmente all'utente gestore delle funzioni socio assistenziali di competenza il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti - fascia c - e non forniti direttamente dal SSR, allegando fotocopia della ricetta medica nominativa e relativi scontrini fiscali in originale. Le tipologie di farmaci di fascia c ricompresi, ai sensi della DGR n. 17-15226/2005 e s.m.i., nel prontuario terapeutico aziendale (PTA) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime domiciliare e residenziale, sono erogati direttamente dall'ASL e non sono soggetti a rimborso a carico dell'utente.
- Pannoloni: rientrano tra i presidi forniti dal SSNN nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente. Una corretta applicazione dei protocolli riguardanti l'incontinenza, ed uno scrupoloso monitoraggio giornaliero, potranno consentire di richiedere l'adeguamento della fornitura alle reali esigenze dei singoli ospiti, secondo quanto precisato nel contratto di servizio stipulato dalla struttura con l'ASL ed il soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali.
- Altri presidi: la fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario, è erogato dal SSR, previa prescrizione specialistica.
- Trasporti: i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, sono garantiti dall'ASL solo per gli ospiti inseriti in regime di convenzione e come stabilito dalla DGR 45-4248 del 30 luglio 2012.

E' vietato ai visitatori fornire farmaci agli ospiti.

Assistenza medica

L'assistenza medica è sempre garantita dal Medico di Medicina Generale sulla base delle disposizioni previste dalla DGR N. 41-42433, per quanto riguarda gli Ospiti inseriti in convenzione con le ASL di riferimento.

Gli ospiti inseriti in rapporto diretto e privatistico con la struttura, possono mantenere il proprio medico di base oppure scegliere tra i MMG afferenti alla Struttura.

Parimenti può indicare il nominativo di un ulteriore sanitario di fiducia e la Struttura Sanitaria Specifica ove desideri essere ricoverato in caso di necessità, ricordando che in intervento del Servizio di Pronto Soccorso (118), solitamente l'Ospite viene ricoverato presso l'ospedale di competenza e di decisione dalla Centrale Operativa del servizio allertato.

La residenza fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento con i servizi ordinari e specialistici delle varie ASL della città di Torino.

Viene reso esposto nei locali della struttura l'orario settimanale di presenza dei MMG, concordato con la Direzione sanitaria della struttura, in modo che i parenti possono rivolgersi a loro per avere informazioni sulla salute dell'Anziano.

La Struttura predispose di un registro per i MMG su cui viene annotato, a cura degli interessati, il giorno, l'ora di

ingresso e di uscita.

I principali compiti del Medico sono:

- Assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci e accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- Compilazione della documentazione sanitaria;
- Partecipazione alla stesura del P.A.I. e alle unità operative interne, sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Ospite e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- Collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Operatore Assistenziale, Psicologo, Educatore Professionale e Animatore) per concertare con questi le modalità di intervento più idonee;
- Collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- Colloqui secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi;
- Cura e aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Piemonte e dall'ASL di competenza.

Dalle ore 20.00 alle ore 08.00 del giorno successivo presso la R.S.A., la Guardia Medica viene allertata dagli operatori della Residenza, in caso di visite urgenti.

Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)

Progetto dinamico ed interdisciplinare, il P.A.I. consente di personalizzare la cura e l'intervento sull'Ospite tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri.

Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune. La presenza dei familiari in Struttura ed il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche, i gusti del proprio caro, vengono accolti e tenuti in grande considerazione dall'equipe di lavoro, con l'obiettivo di delineare un quadro, che sia il più completo possibile dell'Ospite ed i conseguenti obiettivi da raggiungere.

Il P.A.I. diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se è necessario riesaminare gli obiettivi precedentemente delineati.

Assistenza Infermieristica

La R.S.A. garantisce l'assistenza infermieristica secondo i parametri richiesti dalla DGR 45-4248 del 30 luglio 2012, 24 ore su 24.

- L'assistenza infermieristica si caratterizza per piani di lavoro individuali dal punto di vista infermieristico/assistenziale;
- La somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- Le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- L'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

Prestazioni degli Operatori Socio-Assistenziali

Gli Operatori Socio-Assistenziali (O.S.S.) svolgono e garantiscono, in maniera continuativa, nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento e assistenza diretta, tenendo conto del profilo medico, comportamentale, relazionale di ogni singolo Ospite.

L'obiettivo del lavoro degli operatori O.S.S. è non solo quello di garantire la pulizia e il decoro della Persona, ma anche quello di mantenere ogni possibile autosufficienza e ridurre le conseguenze di una condizione di dipendenza.

Al pari dell'Infermiere, l'O.S.S. opera all'interno di un piano gestionale formalizzato dalla Direzione che definisce protocolli specifici sulla contenzione, l'incontinenza, la mobilitazione e la pulizia dell'ambiente secondo un programma giornaliero, settimanale o mensile, sia per la cura della Persona che per il decoro dell'ambiente.

La gestione della biancheria piana (lenzuola, salviette, tovaglie) è definita da un programma che prevede il cambio delle lenzuola quattro volte la settimana e al bisogno.

Il cambio delle salviette è giornaliero; per l'igiene intima vengono usati presidi monouso.

In ogni Nucleo è presente un Referente di Nucleo, a cui i parenti possono rivolgersi per avere notizie in merito all'assistenza fornita ai propri familiari.

Servizio di Riabilitazione

La R.S.A. La Trinité ritiene che si debbano preservare il più possibile, le autonomie dell'individuo. E per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti membri dell'equipe ed ai familiari.

A questo scopo i Terapisti della Riabilitazione collaborano con il Personale socio assistenziale ed infermieristico per impostare il piano di mobilizzazione degli Ospiti.

I Terapisti intervengono sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e la fornitura di ausili idonei.

In collaborazione con gli Educatori, vengono inoltre organizzati interventi di stimolazione al movimento nei Nuclei. L'indicazione del trattamento riabilitativo individuale o di gruppo è prescritta dal Medico in collaborazione con il Medico Fisiatra e l'Ortopedico.

Fornitura Ausili

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza.

Il Servizio di Riabilitazione e l'equipe medica hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione.

Servizio di Consulenza Psicologica

Al centro dell'intervento psicologico è la Persona anziana, sia grazie ad un lavoro a stretto contatto con l'Ospite che, indirettamente, attraverso il lavoro in equipe e la relazione con i familiari.

E' disponibile a colloqui con gli Ospiti ed i loro familiari; si occupa della valutazione neuro-psicologica e di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo.

Lo Psicologo è disponibile all'incontro con i parenti, previo appuntamento.

Servizio di animazione

E presente nella Struttura un Servizio di Animazione giornaliero garantito da Educatori Professionali.

L'Educatore ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite, promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona: ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.

Per gli Ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza, vengono privilegiate le attività utili per il miglioramento dei processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale; per quei pazienti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore sono organizzati momenti di aggregazione socio-culturale; un'attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

Gli Educatori organizzano inoltre, iniziative di tempo libero, ergoterapiche e conviviali, queste ultime aperte anche al territorio o al di fuori della R.S.A. (visite guidate, gite giornaliere, teatro, ecc.).

Il Progetto annuale di animazione, redatto dagli Educatori, è disponibile per i famigliari in Reception. Nei diversi saloni e in ogni nucleo è esposto settimanalmente il programma delle attività predisposte dagli Operatori.

Tutte le attività non vengono mai imposte all'anziano ma rispettando la sua capacità decisionale, i ritmi, le abilità, gli interessi, gli stili e le diversità di temperamento e di carattere.

Vengono organizzati:

- Attività di laboratorio (cucito, cucina, addobbi, disegno, cartonaggio...);
- Attività di stimolazione cognitiva;
- Eventi ludici (tombola settimanale, tornei di carte....);
- Musicoterapia (strumenti musicali, coro);
- Cineforum;

- Eventi che promuovono la collaborazione con le associazioni del territorio;
- Feste di compleanno e occasioni di incontro con i familiari e gli amici.

Per lo svolgimento delle attività sopra elencate la presenza dei volontari e delle associazioni di volontariato è fondamentale anche per l'approccio con il mondo esterno.

Volontariato

I volontari dell'associazione Centro Studi Cultura e Società sono presenti in struttura settimanalmente per offrire un supporto alle attività ludico-ricreative, vengono organizzate feste nei fine settimana, questo per garantire svago e divertimento in tutti i giorni della settimana.

Assistenza Religiosa

All'interno della struttura è prevista una cappella per le funzioni religiose, espletate settimanalmente con la funzione della santa messa e con il sostegno spirituale agli ospiti.

Questa viene programmata e pubblicizzata in base al calendario fornito dal Parroco.

Alla funzione possono partecipare anche i parenti.

Gli aderenti a religioni diverse da quella Cattolica, possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio nel rispetto reciproco.

SERVIZI ALBERGHIERI

Ristorazione

La preparazione dei pasti avviene internamente alla R.S.A. è affidato al personale della struttura. I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- colazione - dalle ore 07.30 alle ore 09,00;
- pranzo - dalle ore 12.00 alle ore 13.00;
- cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30.

In mattinata, dopo la colazione, è previsto un intermezzo di idratazione.

Nel pomeriggio viene servita la merenda.

In ogni Nucleo è a disposizione il menù settimanale.

Il Servizio è aperto anche ai parenti e ad utenti esterni che, previo acquisto del buono-pasto alla Reception, possono così consumare il pasto insieme al proprio caro.

Il menù, predisposto dalla Direzione Sanitaria, dalla Direzione della Struttura, dal Responsabile Alberghiero, condiviso ed autorizzato dall'ASL di appartenenza territoriale della struttura, varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota su quattro settimane.

In ogni Nucleo viene esposto il menù settimanale, che consente all'Ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e/o di deglutizione. Pertanto, si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti.

E assicurato dagli Operatori l'imboccamento degli Ospiti che lo necessitano.

Menu tipo

- **Colazione:** latte, caffè o the; biscotti o fette biscottate; marmellata o miele;
- **Idratazione:** the, succo di frutta, aranciata, acqua liscia e/o gassata, acqua gelificata per i disfagici così come tutte le bevande verranno addensate per gli ospiti affetti da disfagia.
- **Pranzo:** scelta tra due primi (ad esempio pasta, risotti, gnocchi, tortellini, ravioli, tagliatelle...); scelta tra due secondi (ad esempio frittata, scaloppine, pesce, pollo, spezzatino...); contorno (verdura di stagione cruda o cotta); frutta fresca o cotta (dolce alla domenica e nei giorni di festa);

- **Merenda:** the con biscotti o yogurt o dessert, dolce nei giorni di ricorrenze (compleanni, feste organizzate...);
- **Cena:** scelta tra due primi (ad esempio pastina in brodo, crema di verdure, riso...); scelta tra due secondi (ad esempio pollo, formaggio, affettati, pasticcio di verdure...); contorno (verdura di stagione cruda o cotta); frutta fresca o cotta.:

In relazione alle prescrizioni del P.A.I., sono disponibili diete per diabetici e ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

Il menù estivo/invernale in vigore, viene allegato alla presente Carta dei Servizi al momento dell'ingresso.

Bar

La Struttura è dotata di macchine erogatrici di bevande calde e fredde situate al piano terra, attive tutti i giorni facilmente accessibile da Ospiti e familiari.

Pulizia e sanificazione ambienti

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti, viene garantita dal personale specializzato, sollevando gli addetti all'assistenza da tale compito.

Vengono inoltre effettuati interventi straordinari programmati con cadenza settimanale, mensile e trimestrale.

Lavanderia

Il servizio della gestione del lavaggio della biancheria piana (lenzuola, asciugamani, tovagliato, ecc.) della R.S.A. è affidato al personale della struttura.

La Residenza possiede una lavanderia interna che provvede al lavaggio della biancheria ed abbigliamento degli Ospiti.

Per gli Ospiti della Struttura il Servizio è a pagamento.

I capi per il lavaggio a secco vengono inviati all'esterno.

Il Servizio di Guardaroba Centrale cura poi il riassetto e lo smistamento ai guardaroba di Nucleo.

Tutti i capi gestiti vengono etichettati al fine della loro individualizzazione ed identificazione, differenziando i capi lavati dalla lavanderia interna, rispetto ai capi delicati lavati da lavanderia esterna.

Parrucchiere ed estetista

Nella Residenza La Trinitè è attivo il Servizio di parrucchiere/barbiere per taglio, piega e necessità particolari.

Le attività connesse con l'igiene personale - lavaggio e asciugatura (almeno settimanale) e taglio (almeno mensile per gli ospiti convenzionati) - sono comprese nella retta mensile, mentre eventuali prestazioni extra potranno essere effettuate a pagamento per cui l'Ospite dovrà concorrere alla spesa secondo un tariffario esposto dalla parrucchiera.

Per il Servizio è necessaria la prenotazione presso la Direzione della Struttura.

Il Servizio di rasatura, quattro volte alla settimana, viene fatto dal Personale O.S.S. durante la programmazione settimanale dell'igiene.

Podologo

Il Podologo è presente in Struttura una volta alla settimana, secondo un calendario esposto in Reception, e tratta gli Ospiti nel proprio ambulatorio.

Gli Ospiti allettati o impossibilitati nel cammino vengono trattati nella propria camera.

Il costo del Podologo è un costo aggiuntivo extra retta. Per la prestazione, l'Ospite dovrà concorrere alla spesa secondo un tariffario esposto dal Podologo.

La Biblioteca

Sono a disposizione degli ospiti libri di vario genere letterario, oltre ad un quotidiano e riviste settimanali e mensili; per la loro lettura è sufficiente rivolgersi agli animatori o al personale di servizio.

INFORMAZIONI UTILI

Confort delle stanze - nuclei

La R.S.A. "La Trinitè" è costituita da sei nuclei. Le stanze sono a due letti, tre letti, oppure ad un letto; ogni camera è fornita di bagno autonomo dotato di ausili, corredato da doccia, lavandino, water e ricambio d'aria mediante aspiratore.

Tutte le camere sono attrezzate da climatizzatore.

Particolare attenzione è stata posta alla ottimizzazione degli spazi e alla personalizzazione delle camere, che possono essere arricchite con effetti personali dell'ospite.

La struttura ha una capienza per 104 anziani non autosufficienti.

La società ha adottato il sistema organizzativo incentrato sul principio base del nucleo a tipologia tendenziale omogenea.

La tipologia di ogni nucleo è correlata alle caratteristiche degli anziani ospitati in modo tale che a condizioni di bisogno maggiori e diversi, possano corrispondere risorse maggiori o diversamente organizzate secondo programmi di lavoro differenziati.

I nuclei sono sei e precisamente:

1. Nucleo ROSA CANINA (noi non diamo giorni alla vita, ma vita ai giorni): è un nucleo di 18 posti letto collocato al piano terra;
2. Nucleo FIORE DI LOTO (..... la bellezza del fior di loto è negli occhi di chi la vede): è un nucleo di 14 posti letto, collocato al primo piano;
3. Nucleo RODODENDRO (nella vita nulla di importante è stato fatto senza la passione e la saggezza): è un nucleo di 19 posti letto, collocato al primo piano;
4. Nucleo ORCHIDEA (ho cercato la felicità e l'ho trovata in fondo alla semplicità): è un nucleo di 13 posti letto, collocato al secondo piano;
5. Nucleo BEGONIA è un nucleo con 20 posti letto, collocato al secondo piano;
6. Nucleo FIORE DI CILIEGIO (il fiore per eccellenza è il ciliegio, l'uomo per eccellenza è il guerriero) è un nucleo di 20 posti letto, collocato al terzo piano.

I nuclei offrono agli ospiti un clima accogliente e familiare. Gli ospiti possono usufruire dei servizi di fisioterapia e animazione opportunamente organizzati negli spazi comuni. Sono presenti presso ogni nucleo un'ampia sala da pranzo e una sala soggiorno-TV. I reparti dispongono di accessi allarmati al fine di evitare il vagare degli ospiti all'interno o all'esterno della struttura. Questo per garantire la massima sicurezza.

Orario di visita

La residenza è un attivo centro di vita sociale.

La Struttura è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 18.00, eventuali eccezioni dovranno essere valutate ed autorizzate direttamente dalla Direzione della Struttura. Pertanto, si invita ogni visitatore a mantenere in ogni momento un comportamento corretto e rispettoso verso tutti.

Negli altri orari è sempre permessa la visita dei parenti ed amici che potranno intrattenersi con gli Ospiti nei soggiorni, pranzare con loro nella sala ristorante, partecipare attivamente alla vita sociale.

In caso di situazioni critiche è consentita la presenza notturna del familiare, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria e della Struttura.

Telefono

È possibile ricevere telefonate direttamente nel Nucleo; è consentito altresì l'utilizzo del cellulare personale.

Posta

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza, possono consegnarla al Responsabile di Piano o direttamente alla Reception; quindi, sempre attraverso il personale della Reception, verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Trasferimenti ed uscite

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Residenza per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei familiari. Ogni uscita superiore ai 3 giorni deve essere concordata con la Direzione della RSA.

L'uscita degli Ospiti dalla Struttura è consentita, purché non sussistano controindicazioni cliniche, e viene autorizzata dalla Direzione Sanitaria e della Struttura, pertanto, deve essere segnalata preventivamente al Responsabile di Piano. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro, la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della persona autorizzata ad accompagnarlo.

Presso la Reception è necessario compilare la modulistica predisposta, preferibilmente qualche giorno prima dell'uscita.

Trasporti assistiti

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della R.S.A. è a carico dei familiari.

I trasporti per le eventuali visite specialistiche richieste all'Ospite dal medico curante sono a carico dell'ospite tranne per gli ospiti in regime di ricovero convenzionato con l'ASL secondo quanto disposto dalla DGR 45-4248 del 30 luglio 2012.

I costi per il rientro da urgenze ospedaliere sono a carico della struttura in quanto compresi nella retta giornaliera.

Giornata Tipo

07,00 / 08,30	Alzata e cure igieniche
07,30 / 09,00	Colazione
07,00 / 08,30	Somministrazione delle terapie
09,30 / 11,30	Attività varie
11,30 / 12,00	Preparazione al pranzo
12,00 / 13,00	Pranzo
13,00 / 14,30	Riposo a letto o in poltrona
14,30 / 15,30	Alzata, cure igieniche, attività varie
15,30 / 16,00	Merenda
16,00 / 17,30	Attività varie
17,30 / 18,00	Preparazione per la cena
18,30 / 19,30	Cena
19,30 / 21,30	Preparazione per il riposo notturno
21,30 / 07,00	Riposo notturno

- La giornata presso la R.S.A. "La Trinitè" inizia alle ore 07.00, allorché gli Operatori cominciano ad alzare gli Ospiti non autosufficienti, occupandosi della loro igiene, curando l'abbigliamento, seguendo anche in questi primi interventi, il piano di trattamento individuale.
- Gli Ospiti parzialmente autosufficienti, stimolati per il mantenimento delle proprie autonomie, vengono supervisionati nelle fasi di igiene e di vestizione.
- La colazione preparata nel Nucleo, viene distribuita dalle ore 07.30 alle ore 09.00 nelle sale da pranzo o in camera per gli Ospiti che, per prescrizione medica, non possono alzarsi.
- Durante la mattinata, nella piccola palestra, gli Ospiti usufruiscono dei trattamenti riabilitativi, eventualmente prescritti. All'interno dei Nuclei, settimanalmente, sono previste attività di Riabilitazione di gruppo.
- Le Animatrici propongono attività di socializzazione, ricreazione, attività culturali, lettura del giornale,

musicoterapia. Sono previsti laboratori di attività manuali, aperti a chi lo desidera.

- A metà mattinata, vengono servite bevande calde o fredde per l'idratazione.
- Il pranzo, alle ore 12.00 circa, viene servito nella sala pranzo dei Nuclei. Al termine, chi lo desidera, può recarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.
- Nel pomeriggio viene servita la merenda e riprende l'attività di animazione con programmi di intrattenimento che seguono un calendario settimanale. Proseguono inoltre le attività di riabilitazione.
- La cena viene consumata alle 18.30 e, al termine di questa, inizia per gli Ospiti non autosufficienti la preparazione per il riposo notturno.
- Gli Ospiti possono restare alzati per rimanere a guardare la televisione nel soggiorno o in camera, senza arrecare disturbo agli altri degenti.

La retta

La retta di soggiorno è comprensiva di tutto quanto ritenuto necessario a rendere piacevole e confortevole la vita dell'ospite.

La retta è mensile e viene pagata anticipata entro i primi cinque giorni del mese entrante, l'ospite non potrà chiedere rimborsi per servizi non utilizzati.

Al momento dell'ingresso verrà versata la retta anticipata e firmato il Contratto di Accoglienza (a disposizione presso la Reception ed ad esso si deve far riferimento in caso di controversie).

Ospiti in rapporto di convenzione.

La retta viene contabilizzata in base al livello assistenziale definito dalla commissione U.V.G., e secondo le normative vigenti e gli adeguamenti annuali.

Livello di intensità	PIANO TARIFFARIO		
	<i>Ospite Convenzionato</i>	<i>Di cui a Carico SSR</i>	<i>Di cui a carico utente/comune</i>
Alta Int. Incrementata	109,82	54,91	54,91
Alta Intensità	100,66	50,33	50,33
Media Alta	92,54	46,27	46,27
Media	81,34	40,67	40,67
Medio Bassa	76,76	38,38	38,38
Bassa	75,24	37,62	37,62

Ospiti in rapporto diretto e privatistico con la R.S.A.

Per l'anno 2024 le rette di degenza partono da euro 80,00 al giorno, a secondo del livello assistenziale richiesto dall'ospite.

Ogni anno le rette possono essere adeguate agli aumenti ISTAT o aumentate per l'acuirsi delle patologie dell'ospite.

Livello di intensità	PIANO TARIFFARIO		
	<i>Ospite Privato</i>	<i>Di cui servizi sanitari</i>	<i>Di cui servizi socio-assistenziali</i>
Alta Int. Incrementata	110,00	55,00	55,00
Alta Intensità	100,00	50,00	55,00
Media Alta	95,00	47,50	47,50
Media	90,00	45,00	45,00
Medio Bassa	85,00	42,50	42,50
Bassa	80,00	40,00	40,00

Per tutti gli Ospiti la sistemazione in camera doppia comprende:

- Servizi alberghieri (colazione, pranzo con la possibilità di consumarlo al ristorante con amici e familiari, merenda e cena);
- Servizi assistenziali e sanitari garantiti da:
Personale ausiliario qualificato (O.S.S.), Personale infermieristico, Personale riabilitativo (FKT), Personale medico di medicina generale, Personale di animazione e spettacolo, psicologo;
- Spazi Collettivi:
 - Ambulatori medici;

- Palestra di Riabilitazione;
- Ristorante aperto a Ospiti e visitatori;
- Servizio religioso;
- Giardino interno.
- Servizi accessori (a pagamento):
 - Farmaci e parafarmaci;
 - Ausili per l'incontinenza;
 - Parrucchiere;
 - Podologo e pedicure;
 - Lavanderia
 - Trasporti assistiti;
 - Rilascio di certificati per Invalidità, Assicurazioni e Organi Ufficiali; verrà rilasciata fatturazione da parte del Medico certificatore, in base all'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici.

Versamento deposito cauzionale

Il Garante e/o Ospite firmatario del Contratto, in caso di rapporto diretto e privatistico con la R.S.A. e solo per soggiorni brevi, al momento della definizione del periodo di soggiorno dell'Ospite nella Residenza, versa un deposito fruttifero a garanzia pari a Euro 1200,00 (o inferiore se la retta mensile fosse inferiore ad Euro 1.200,00) mediante assegno bancario.

Tale deposito, sarà reso con accredito sul c/c bancario entro 30 giorni lavorativi dalla cessazione del rapporto, previa comunicazione del codice IBAN e dell'intestatario del conto da parte del Garante e/o Ospite alla Direzione della Struttura.

Convenzioni, sconti.

La Direzione si riserva di stipulare convenzioni con enti, aziende ed organizzazioni o di applicare sconti in situazioni di grave disagio, ad insindacabile giudizio della Direzione stessa.

Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi alla Direzione della Struttura o consultare il sito Internet.

TUTELA DELLA PRIVACY E ASSICURAZIONE

Privacy

La R.S.A. assicura che la il trattamento dei dati personali, comuni e particolari, richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (e s.m.i.) e delle disposizioni nazionali in materia di protezione dei dati personali.

All'atto della raccolta dei dati personali e particolari degli ospiti, viene fornita una completa informativa sulla privacy e richiesto all'ospite/garante/tutore il consenso al trattamento dei dati raccolti.

Consenso informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali attuate presso la Residenza.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto all'Ospite e/o al Garante, da parte del Medico della Struttura, il consenso scritto a procedere.

Polizza assicurativa

Il Direttore della R.S.A. ha provveduto a stipulare idonea polizza assicurativa, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Incontri con ospiti e familiari

Relazioni con il pubblico

Almeno una volta all'anno viene organizzato un incontro con gli Ospiti e i Familiari.

Al fine di garantire agli ospiti il corretto adempimento delle procedure comportamentali e delle prestazioni erogate, per la comunicazione di eventuali disservizi, **la Direzione della struttura** è disponibile a:

- Ricevere osservazioni, opposizioni, denunce e reclami allo scopo di tutelare l'ospite da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale;
- Fornire agli ospiti e loro famigliari tutte le informazioni inerenti ai servizi forniti dalla struttura e modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente;
- Analisi dei questionari per rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- Predisporre verbale di reclamo e classificazione;
- Garantire la trasparenza degli atti amministrativi.

Questionario di soddisfazione

Due volte all'anno (uno per semestre) viene somministrato un Questionario di Soddisfazione a Ospiti e Familiari. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate le azioni di miglioramento.

Reclami, segnalazioni ed apprezzamenti

Una scheda reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è a disposizione alla Reception della Struttura. La Direzione della Struttura, la Coordinatrice dei Servizi e le Referenti di piano sono a disposizione per colloqui, anche su appuntamento.

Ad ogni reclamo scritto la Direzione della Struttura, risponde singolarmente entro 3 giorni.

CARTA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI

La Residenza s'impegna ad assicurare all'ospite condizioni di vita adeguate alla sua **dignità** garantendo e favorendo:

- il soddisfacimento delle esigenze primarie;
- il mantenimento dell'autosufficienza psico-fisica o il recupero delle capacità residue;
- il soddisfacimento delle esigenze di relazione e socializzazione per mantenere l'anziano attivo e ben inserito nel tessuto sociale.

Nell'erogazione dei servizi la Residenza si ispirerà ai principi di:

- eguaglianza e dignità nell'erogazione dei servizi;
- rispetto della dignità della persona senza distinzione alcuna di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinione politica;
- partecipazione del cittadino all'informazione, condivisione e verifica dei servizi erogati;
- efficienza e efficacia nell'erogazione dei servizi.
-

In particolare, la Residenza s'impegna a garantire i seguenti diritti della persona:

- **DIRITTO ALLA VITA** - ogni persona deve ricevere 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 sua 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 sulle 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 un individuo, portatore di idee e di 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 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 proprie convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Per presa visione ricevuta ed accettazione :

Data: ____/____/____

l'Ospite / il Contraente/ Il Garante _____