



LA VITA PROSEGUE CON NOI

Sede legale: Via Puccini, 3 - 20121 MILANO

Sede Amministrativa: Via Carlo Angela 1 – 10077 San Maurizio Canavese (TO)

Tel: +39 011 92 74 111

Fax: +39 011 92 74 140

[www.orpea.it](http://www.orpea.it)



## REGOLAMENTO DELLA STRUTTURA

# SOMMARIO

<b>AMBITO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO E FINALITÀ</b> .....	2
Ambito di applicazione .....	2
Caratteristiche della residenza .....	2
Finalità .....	3
<b>DIRITTI DEGLI OSPITI E NORME DI VITA COMUNITARIA</b> .....	3
Diritti degli ospiti .....	3
Garanzia del rispetto della persona umana .....	4
Reclami e osservazioni .....	4
Norme di vita comunitaria .....	5
Cosa portare con sé in Residenza .....	6
Cosa non portare con sé in Residenza .....	6
Responsabilità dei rapporti .....	6
Danni d'interessi .....	7
<b>AMMISSIONI E DIMISSIONI</b> .....	7
Destinatari .....	7
Ammissioni .....	7
Assegnazione della camera .....	8
Lista di crediti di ammissioni .....	8
Accoglienza e inserimento .....	8
Ammissioni temporanee .....	9
Dimissioni .....	9
Decesso .....	10
<b>PRESTAZIONI EROGATE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO</b> .....	10
P.A.I. .....	10
Assistenza medica .....	10
Assistenza infermieristica .....	11
Servizio di riabilitazione .....	11
Assistenza tutelare .....	12
Attività di animazione .....	12
Assistenza psicologica .....	13
Attività di natura alberghiera .....	13
Servizio di Ristorazione .....	14
Il servizio pulizia delle camere .....	14
Servizio di lavanderia .....	15
Servizio di parrucchiere .....	15
Servizio di pedicure/cure estetiche .....	15
Assistenza ai parenti .....	15
Altre prestazioni .....	16
Assistenza religiosa .....	16
Servizio mortuario .....	16
Privacy .....	16
<b>RETTA</b> .....	17
Determinazione della retta .....	17
Convezioni con le A.S.L. .....	17
Uscite, assenze brevi e mancata fruizione dei servizi .....	19
Adeguamento della retta .....	19
Cauzione .....	19
<b>PERSONALE</b> .....	20
Figure professionali .....	20
<b>RAPPORTI INTERNI ED ESTERNI</b> .....	20
Rapporto con l'ambiente esterno e orario di accesso .....	20
Rapporti tra il personale, gli ospiti e i familiari .....	21
Rapporti con la comunità locale .....	21
Volontariato .....	21
Rapporto tra le parti .....	21
Familiari e visitatori .....	22
<b>INDIRIZZO E CONTROLLO</b> .....	22
Attività d'indirizzo e verifica .....	22
<b>INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE</b> .....	23
<b>NORME FINALI</b> .....	24
Modifiche ed integrazioni .....	24
<b>INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.LG. 30 GIUGNO 2003, N. 196</b> .....	25
Consenso al trattamento dei dati personali ex art. 23 Dlgs 196/2003 (testo unico privacy) .....	26
Consenso al trattamento dei dati personali ex art. 23 Dlgs 196/2003 (testo unico privacy) .....	27
<b>IMPEGNI DI ORPEA</b> .....	28

## **AMBITO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO E FINALITÀ**

### **AMBITO DI APPLICAZIONE**

Il presente Regolamento ha lo scopo di normare la vita della Residenza intesa come Comunità in cui vivono e operano più persone. Disciplina quindi i rapporti tra il Personale, gli Ospiti, il Rappresentante dell'Ospite, i Familiari, i Visitatori, i Volontari e la Residenza.

La *Residenza Richelmy* intende instaurare e mantenere regole semplici e chiare che assicurino trasparenza e correttezza nella vita della Comunità presso la Residenza, allo scopo sarà attivato il Comitato delle famiglie degli Ospiti di cui all'allegato regolamento

### **CARATTERISTICHE DELLA RESIDENZA**

La *Residenza Richelmy* è stata autorizzata al funzionamento con delibera n. 137/011°/2014 del 26 febbraio 2014 e accreditata come presidio per anziani con determina n. 01544/019 del 31.03.2014 e per ulteriori 20 posti letto NAT con determina 03477/019 del 24.07.2014.

La Residenza è una struttura socio sanitaria la cui articolazione funzionale è la seguente:

- 160 posti letto RSA
- 20 posti letto NAT

La Struttura è stata realizzata in conformità e nel rispetto delle norme vigenti e regolanti la materia socio-sanitaria e assistenziale. La Struttura è stata autorizzata

La Residenza è strutturata su cinque piani fuori terra, con al pian terreno uno spazioso salone dove si trovano la reception, la Direzione e l'Amministrazione, dal quale si può raggiungere la Direzione Sanitaria, gli ambulatori medici e l'ufficio del Capo Sala. Sempre al pian terreno si trova il salone polivalente che si affaccia sul giardino interno, offrendo la possibilità di rilassarsi con amici e famigliari, ascoltare la musica e il nostro pianoforte; è anche presente il Ristorante "La Crocetta" caratterizzato da ampie e luminose vetrate ad arco.

Al piano interrato si trovano la cucina, la cappella centrale e la palestra per attività di fisioterapia e riabilitazione motoria. Sullo stesso livello si apre un confortevole salone coiffeur dove è possibile usufruire anche di trattamenti estetici. Il posteggio privato e il giardino attrezzato ne completano il piacevole comfort di utilizzazione.

Le camere degli Ospiti sono suddivise in nuclei per un totale di 180 posti letto:

<b>Nucleo</b>	<b>Tipologia</b>	<b>n. posti letto</b>	<b>Piano</b>
Giardini reali	Alzheimer	20	p. terra
Piazza San Carlo	RSA	20	1°
Piazza Carlo Felice	RSA	20	1°
Piazza Vittorio Veneto	RSA	20	1°
Piazza Albarello	RSA	20	2°
Piazza Crimea	RSA	20	2°
Piazza Solferino	RSA	20	2°
Piazza Maria Teresa	RSA Alta Intensità	20	3°
Piazza Savoia	RSA Alta Intensità	20	3°

## **FINALITÀ**

La Residenza è una moderna ed efficiente struttura che offre ospitalità a persone anziane bisognose di assistenza, temporanea o continuativa: anziani non autosufficienti, disabili e persone affette dal morbo di Alzheimer.

Vengono fornite prestazioni di tipo alberghiero (cucina, servizio ristorante, lavanderia, pulizie), servizi specifici di carattere assistenziale, prestazioni di tipo infermieristico, riabilitativo, culturale e ricreativo, nonché prestazioni dirette a recuperare e a migliorare le capacità residue.

La Struttura è stata edificata con moderni criteri costruttivi e di funzionalità e offre un livello di comfort alberghiero elevato e molto curato. Particolare attenzione è stata posta all'ergonomia a favore degli Ospiti, sia nelle camere, sia nei locali di uso comune e di riabilitazione, nonché nelle attrezzature e nel livello alberghiero.

## **DIRITTI DEGLI OSPITI E NORME DI VITA COMUNITARIA**

L'Ospite e il suo benessere sono al centro della filosofia del Gruppo Orpea.

### **DIRITTI DEGLI OSPITI**

È garantito alle persone assistite il rispetto dei loro diritti, la loro riservatezza, il rispetto della personalità e del patrimonio culturale, politico e religioso di ciascuno; è altresì garantita la possibilità di personalizzare gli ambienti privati e la valorizzazione della persona attraverso la cura dell'aspetto fisico.

La Direzione si impegna al rispetto dei Diritti e delle Libertà di ciascun Ospite in ottemperanza al Decalogo dei diritti dell'Ospite evidenziato nella Dgr 17-15226 del 30 marzo 2005 (All. 1. C) e successive modifiche istituzionali.

- **Diritto alla vita** - ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- **Diritto di cura e di assistenza** – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- **Diritto di prevenzione** – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e /o alla sua autonomia;
- **Diritto di protezione** – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- **Diritto di parola e di ascolto** – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- **Diritto di partecipazione** – ogni persona è coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- **Diritto di informazione** - ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- **Diritto di espressione** – ogni persona è considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- **Diritto di critica** – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- **Diritto al rispetto a al pudore** – ogni persona è chiamata con il proprio nome e cognome e va rispettata la sua riservatezza e il suo senso del pudore;

- **Diritto di riservatezza** – ogni persona ha il diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- **Diritto di pensiero e di religione** – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

La Residenza garantisce il rispetto delle abitudini personali, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria e delle convinzioni religiose o politiche di ciascun Ospite, purché non conducano a manifestazioni riduttive della libertà e della dignità altrui.

Tutto il Personale che opera, ai diversi livelli di competenza nella *Residenza Richelmy* porrà la massima cura e attenzione a garantire il rispetto dei Diritti dell'Ospite, in particolare la dignità, il diritto alla riservatezza e alla privacy. La formazione continua e permanente permette un sempre più crescente livello di sensibilità e operatività.

## **GARANZIA DEL RISPETTO DELLA PERSONA UMANA**

La Residenza fornisce i propri servizi alla Comunità nel rispetto delle norme legali, etiche ed economiche che tutelano i diritti dell'Ospite e fa propri i principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94:

- **Eguaglianza**: ogni Ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
- **Imparzialità**: i comportamenti degli Operatori verso gli Ospiti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Continuità**: la Residenza ha il dovere di assicurare la continuità e la regolarità dell'assistenza e della diagnosi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte ad arrecare agli Ospiti il minor disagio possibile.
- **Diritto di scelta**: ove sia consentito dalle normative vigenti, l'Ospite ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa rispondere meglio alle proprie esigenze.
- **Partecipazione**: la Residenza deve garantire all'Ospite un'informazione corretta, chiara e completa. La possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. La collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- **Efficienza ed efficacia**: ogni Operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute e la migliore qualità possibile della vita dell'Ospite. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili, avendo però ben chiara la costante centralità dell'Ospite rispetto ad ogni processo di produzione del servizio.

## **RECLAMI E OSSERVAZIONI**

Al fine di garantire la tutela degli Ospiti rispetto a eventuali disservizi, è istituito un Servizio Segnalazione Reclami a cui si possono rivolgere gli Ospiti, i Familiari e il Medico curante. Un quaderno posto sul bancone della Reception è a disposizione di chiunque voglia lasciare considerazioni, impressioni, consigli e reclami riguardanti il funzionamento della Residenza. Inoltre il personale addetto alla Reception è a disposizione durante tutto l'orario di

servizio ed è stato istruito per ricevere segnalazioni o reclami che comunicherà alla Direzione. Sarà cura della Direzione impegnarsi ad accertare, se sussistono, le irregolarità lamentate e a rimuovere le stesse nel più breve tempo possibile.

## **NORME DI VITA COMUNITARIA**

È richiesto agli Ospiti un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso verso gli altri Ospiti e verso gli operatori.

### ***Essi dovranno inoltre:***

- Osservare buone norme di igiene personale e dell'ambiente.
- Astenersi dal dare somme di denaro e/o regalie di qualsiasi genere al personale e richiedere agli operatori ciò che è vietato dal Regolamento.
- Mantenere in buono stato la camera e le attrezzature.
- Segnalare alla Direzione l'eventuale malfunzionamento di impianti/attrezzature.
- Consentire al personale incaricato l'ingresso nelle camere per controlli, riparazioni e pulizie.
- Rispettare gli orari, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale/terapeutica.
- Favorire la quiete e rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri Ospiti. Per coloro che desiderano svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno all'interno di ogni nucleo.
- In caso di emergenza, tutti gli Ospiti e i loro Visitatori, sono tenuti a seguire scrupolosamente le indicazioni e le istruzioni in materia di sicurezza, di prevenzione antincendio, di procedure di salvataggio ed evacuazione dei residenti, dei visitatori e del personale, ricevute dagli operatori della Residenza e dai Servizi di Soccorso intervenuti.

### ***Non è consentito:***

- Fumare all'interno della Residenza, negli spazi comuni esterni (giardino, terrazze), ad eccezione di ben identificate zone riservate a tale scopo. Non è consentito inoltre gettare i mozziconi fuori dai posacenere previsti allo scopo.
- Sporcare la Residenza, abbandonando in giro rifiuti e/o oggetti.
- Introdurre o far introdurre nella Residenza bevande alcoliche e/o sostanze stupefacenti, essendone vietata la disponibilità, l'assunzione e la consumazione, salvo casi eccezionali e ben individuati, preventivamente autorizzati dalla Direzione.
- Lavare indumenti nel bagno della camera e stendere capi di biancheria alle finestre e/o dai balconi.
- Installare davanti o sopra alle finestre tende di qualsiasi modello.
- Porre vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali o nei balconi comuni.
- Utilizzare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbi.
- Tenere in camera cibi scaduti, deteriorati od olettanti.
- Gettare acqua, liquami, immondizie o altro al di fuori degli appositi siti.
- Vuotare nei sanitari materiali che possano otturarli.
- Recare disturbo ai vicini con atti o rumori molesti e/o comportamenti inadeguati;
- Asportare dai locali oggetti che ne costituiscano il corredo.

Si ringraziano fin da ora coloro che si atterranno alle seguenti disposizioni, dimostrando collaborazione con il personale di servizio.

## ***COSA PORTARE CON SÉ NELLA RESIDENZA***

- Il necessario per l'igiene personale (detergenti, dentifricio, spazzolino da denti, spazzole, pettini, forbicine, rasoi, ...).
- Abbigliamento secondo quanto indicato nella "Lista indumenti consigliati" consegnata dalla Reception al momento dell'ingresso.
- Materiale protesico già assegnato dall'A.S.L. o di sua proprietà.
- Eventuale documentazione clinica precedente.
- Documento d'identificazione, codice fiscale e libretto sanitario.

## ***COSA NON PORTARE IN RESIDENZA***

- È vietato detenere nella struttura da parte dell'Ospite cibi, bevande e medicinali non concordati e autorizzati dalla Direzione, merci deperibili e materiale pericoloso. Qualsiasi cibo o bevanda introdotto dall'Ospite e/o dai parenti, va comunicato e concordato con la Direzione.
- È vietato portare e utilizzare apparecchi elettrici, quali stufette, fornelli, phon, etc.
- È vietato introdurre in Struttura armi improprie e proprie, oggetti contundenti o infiammabili e comunque pericolosi per sé e per gli altri.
- Si invita fermamente a non portare oggetti di valore o denaro.

## ***RESPONSABILITÀ NEI RAPPORTI***

- La Direzione della Residenza non assume alcuna responsabilità di carattere civile o penale in merito a fatti che possano insorgere a causa di comportamenti ascrivibili a condotta dolosa o colposa degli Ospiti. La Residenza è invece responsabile per qualsiasi atto o fatto riconducibile a comportamenti del personale dipendente o comunque derivanti da condotta negligente, imprudente o imperita da parte dei rappresentanti della Residenza medesima.
- All'atto dell'ingresso dell'Ospite presso la Residenza, viene predisposto un "Inventario" di tutti gli oggetti, i beni e gli effetti personali, introdotti dall'Ospite nella Residenza. L'Ospite e/o il Rappresentante hanno l'obbligo di dare notizia e richiedere che il suddetto inventario venga tempestivamente e rigorosamente aggiornato relativamente ad ogni e qualsiasi variazione in merito, che possa intervenire nel corso della permanenza dell'Ospite. Al momento dell'uscita il suddetto inventario verrà chiuso.
- La Residenza non risponde del deterioramento, distruzione o sottrazione di beni di proprietà dell'Ospite contenuti nell'elenco di cui sopra, che non siano stati espressamente accettati in custodia dal legale rappresentante della Residenza, in forma scritta.
- Nell'invitare fermamente l'Ospite a non tenere all'interno della Residenza, oggetti e beni di valore, preziosi, gioielli, denaro, effetti personali di lusso e di elevato valore e similari, la Residenza declina ogni e qualsiasi responsabilità e **non risponde** di eventuali ammanchi, furti, sottrazioni e/o smarrimenti, di quanto sopra enunciato, che vengano subiti e/o siano lamentati dall'Ospite.
- La Residenza risponde di eventuali danni derivanti agli Ospiti, durante il periodo di soggiorno presso la struttura, che non dipendano da caso fortuito, negligenza o imprudenza dell'Ospite stesso, ovvero da fatto colposo o doloso di terzi estranei al personale presente presso la Residenza.

- La Residenza non è assolutamente responsabile di eventuali incidenti, danni, inconvenienti, problemi medici e sanitari, sofferti e/o subiti dall'Ospite all'esterno della Residenza.

### **DANNI D'INTERESSI**

- La Residenza potrà richiedere eventuali risarcimenti per danni arrecati per accertata incuria o trascuratezza determinati dal proprio comportamento, non imputabile alla patologia di cui l'Ospite è affetto.
- La Residenza si riserva il diritto di applicare e richiedere all'Ospite e/o al Rappresentante gli interessi di mora relativamente a tutti i pagamenti dovuti a fronte del Contratto che risultino tardivi rispetto alla data convenuta contrattualmente e/o riportata in fattura.
- Gli interessi di mora saranno conteggiati in base alla normativa vigente.

## **AMMISSIONI E DIMISSIONI**

### **DESTINATARI**

La Residenza dà ospitalità a molte tipologie di persone bisognose di assistenza, temporanea o continuativa, anziani non autosufficienti, disabili e persone affette dal morbo di Alzheimer.

### **AMMISSIONI**

L'accoglienza degli Ospiti presso la *Residenza Richelmy* è normalmente disposta su richiesta e/o proposta dell'Ospite stesso (se ne ha la capacità), dei Familiari, di una persona di fiducia in qualità di "Rappresentante" e/o dai servizi inviati e proponenti l'Ospite. La richiesta di accoglienza viene sottoscritta dall'Ospite stesso (se ne ha la capacità) e dal Rappresentante, previo consenso dell'Ospite stesso (sempre che ne abbia le capacità) ed è subordinata ad una valutazione complessiva che terrà conto:

- della condizione psico-fisica della persona;
- della compatibilità con gli altri Ospiti residenti;
- delle risposte possibili da parte della struttura ai bisogni e alle necessità dell'Ospite e della capacità della Residenza di poter assistere adeguatamente l'Ospite.

L'ammissione degli Ospiti è disposta dalle Direzioni, accertato il pieno consenso dell'interessato, a seguito della presentazione dei seguenti documenti:

1. scheda medica
2. documenti sotto elencati:
  - Fotocopia di documento d'identità in corso di validità
  - Fotocopia del Codice Fiscale
  - Fotografia recente
  - Certificato di Residenza e all'evenienza Certificato di Invalidità
  - Tesserino Sanitario
  - Relazione del medico dalla quale risultino i dati anamnestici, le patologie in atto e la terapia farmacologica con relativa posologia.

All'atto dell'ingresso verrà individuata e nominata una persona di fiducia dell'Ospite che verrà definita e nominata "il suo Rappresentante", che sottoscriverà congiuntamente il presente Regolamento.

Per ogni singolo Ospite viene recepita la documentazione predisposta dall'U.V.G. o dal medico inviante e verificato il Progetto Assistenziale Individualizzato, il P.A.I., con eventuale sua ridefinizione a seconda dei bisogni attuali dell'anziano non autosufficiente.

### **ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA**

Prima dell'ingresso, l'Ospite e/o il Rappresentante sono tenuti a prendere visione della sistemazione abitativa scelta tenuto conto della tipologia assistenziale, e a concordare con la Direzione della Residenza la data di ingresso anche ai fini della decorrenza del contratto e dell'obbligo di corrispondere la retta dovuta.

Sulla base di obiettive esigenze o sviluppi della situazione psico-fisica personale dell'Ospite, di natura organizzativa e/o a causa di incompatibilità o difficoltà di convivenza tra gli Ospiti, è facoltà della Direzione effettuare spostamenti di camera previa comunicazione agli interessati, ai Familiari e/o Rappresentanti e loro assenso.

### **LISTA DI ATTESA E CRITERI DI AMMISSION/ PRECEDENZE**

Nel caso non fosse possibile accogliere la richiesta d'ingresso nella struttura per carenza di posti disponibili, la Direzione della Residenza provvederà alla compilazione di una apposita "scheda di prenotazione/contatti", contenente tutti i dati personali dell'aspirante Ospite, nonché la descrizione della tipologia dei suoi bisogni e della tipologia di servizi che verrebbero richiesti alla Residenza.

L'insieme di queste schede concorreranno a formare la "lista di attesa" per l'ingresso nella *Residenza Richelmy*.

I criteri preferenziali per le nuove ammissioni sono individuati secondo un elenco di priorità:

- urgenza del ricovero effettivamente accertabile;
- cronologicità della presentazione della domanda.

Accertata la possibilità d'inserimento dell'Ospite, la *Residenza Richelmy* si impegna a mantenere tale disponibilità per un periodo massimo di tre giorni lavorativi dal momento della comunicazione ai parenti e/o ad altri soggetti invianti.

Decorso infruttuosamente tale termine, la Direzione della Residenza non si riterrà più impegnata nei confronti dell'Ospite.

### **ACCOGLIENZA E INSERIMENTO**

Per ciascun Ospite, nel corso degli incontri antecedenti all'inserimento, sarà elaborata una strategia di approccio personalizzato al fine di facilitare l'ingresso in struttura e di limitare il più possibile il disagio derivante dal cambiamento e dall'allontanamento dall'ambiente di provenienza.

La Residenza assume dall'Ospite, dal Rappresentante e dai Familiari, tutte quelle indicazioni e informazioni necessarie per poter offrire – nel limite del possibile - all'Ospite un servizio personalizzato e adatto alle sue esigenze.

All'atto dell'ingresso e nel corso della permanenza presso la Residenza, i servizi e le prestazioni erogate saranno spiegate all'Ospite e/o al Rappresentante.

Nel servizio viene costantemente ricercato il consenso dell'Ospite, per tenerlo informato e aggiornato relativamente alla sua situazione e alle prestazioni che gli vengono erogate.

L'arrivo dell'Ospite è segnato da un'accoglienza psicologicamente adatta. Le problematiche di adattamento iniziale sono alleviate dalla presenza di persone che, professionalmente consapevoli del livello di diffidenza e di indisposizione dell'Ospite a sentirsi a suo agio in un ambiente nuovo, si avvicinano nel pieno rispetto delle sue condizioni psicofisiche, porgendogli immediatamente il senso di protezione e di assistenza incondizionata in un clima di totale disponibilità.

Dopo l'accoglienza, l'Ospite è visitato dal Responsabile Sanitario e, al fine di definire un programma individuale di assistenza sociosanitaria, viene istituita una Cartella clinica e una prima stesura di Progetto Assistenziale Individualizzato.

L'Ospite viene accompagnato da un operatore a prendere confidenza con gli ambienti e la struttura dei servizi e viene presentato agli altri Ospiti.

Nell'arco dei primi giorni, sempre nell'ottica di facilitare il passaggio dalla propria casa alla Residenza e di conoscere la nuova persona, gli Operatori ricostruiscono la storia passata, attraverso il racconto di vita unico e irripetibile dell'Ospite.

All'ingresso verrà redatto un inventario di tutti i beni, indumenti ed effetti personali che l'Ospite introdurrà nella Residenza, provvedendo all'aggiornamento di ogni eventuale variazione. I capi personali dovranno essere contrassegnati con il nome per intero della persona.

## **AMMISSIONI TEMPORANEE**

La Residenza offre la possibilità, compatibilmente con la disponibilità di posti, anche di soggiorni temporanei.

In questo caso la retta giornaliera prevede una maggiorazione del 10%. Si considerano soggiorni brevi quelli di durata inferiore o uguale a tre mesi. Tale maggiorazione non sarà applicata per Ospiti in Convenzione o in continuità assistenziale.

## **DIMISSIONI**

Qualora le dimissioni avvengano su richiesta dell'Ospite o del Rappresentante, deve essere data opportuna comunicazione scritta alla *Residenza Richelmy* con un preavviso di almeno trenta giorni.

Le dimissioni potranno essere richieste per iniziativa della *Residenza Richelmy* nel caso si vengano a modificare le condizioni che hanno determinato l'inserimento e anche in questo caso saranno comunicate con un preavviso di almeno trenta giorni.

In caso di trasferimento, rientro al domicilio, allontanamento o decesso della persona ospitata, il Familiare o gli aventi diritto potranno richiedere alla Direzione Sanitaria, compilando l'apposito modulo disponibile in Reception, il rilascio della copia della Cartella clinica conforme all'originale.

Nel caso dell'Ospite in convenzione, qualora si vengano a modificare le condizioni cliniche, salvo casi d'urgenza, ambientali e socio-relazionali che hanno determinato l'inserimento nel Presidio, le dimissioni saranno disposte dalla Struttura e le stesse saranno programmate d'intesa con i famigliari e gli enti competenti (ASL e Comune di Torino).

## **DECESSO**

In caso di decesso dell'Ospite la retta cessa di essere corrisposta dal terzo giorno successivo in cui si verifica l'evento.

## **PRESTAZIONI EROGATE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

### ***P.A.I.***

Per ogni Ospite viene formulato un Piano di Assistenza Individualizzato, il P.A.I., sulla base delle indicazioni definite dall'U.V.G., con riferimento ai problemi e ai bisogni attuali e/o emergenti di ogni persona. La predisposizione, la verifica e l'aggiornamento del P.A.I. sono frutto delle osservazioni e valutazioni dell'équipe multidisciplinare, composta dal *M.M.G.*, dall'Infermiere di riferimento, in stretta collaborazione con le altre professionalità operanti nella Residenza (Direttore Sanitario, O.S.S., Terapista della Riabilitazione, Animatore).

Il Direttore di struttura è responsabile del coordinamento dell'attività di elaborazione, gestione e di monitoraggio del P.A.I.. La responsabilità dell'esecuzione operativa del P.A.I. è in capo al Direttore Sanitario

In base alle indicazioni del P.A.I. si orientano e programmano gli interventi dei vari operatori sull'Ospite.

### **ASSISTENZA MEDICA**

L'assistenza medica è garantita dai Medici di Medicina Generale (M.M.G.) convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, scelti liberamente dagli assistiti nonché dai medici messi a disposizione dalla struttura per le tipologie definite dalla legge, coordinati dal Responsabile dell'assistenza sanitaria

Tutti gli Ospiti si avvalgono delle prestazioni erogate dal Servizio Sanitario Regionale.

È presente un Direttore Sanitario, il quale attraverso i MMG, ha la responsabilità dell'assistenza sanitaria e delle condizioni psico-fisiche degli Ospiti e di organizzazione di tutti gli interventi di raccordo con l'ospedale di riferimento e con gli altri servizi della locale A.S.L..

L'Ospite è tenuto ad indicare, con esclusione dei ricoveri in CAVS se presenti, all'atto dell'ingresso nella Residenza, il nominativo del proprio Medico di Medicina Generale e delle cui prestazioni intende avvalersi. Nella stessa occasione può indicare il nominativo di un ulteriore sanitario di fiducia.

La Residenza fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite e il collegamento con i servizi ordinari e specialistici dell'A.S.L. competente.

La decisione di trasferimento presso un ospedale o un'altra struttura, indicata dal Direttore Sanitario o dal Medico di Medicina Generale, viene assunta in funzione dell'urgenza e, se necessario, di concerto con le varie parti interessate.

Il Direttore Sanitario e il M.M.G. stabiliscono la composizione delle diete alimentari. La Direzione Sanitaria, al fine di tutelare la corretta somministrazione dei cibi e dei medicinali agli Ospiti invita i Parenti e Visitatori a segnalare tempestivamente ogni e qualsiasi prodotto alimentare, medico o farmaceutico lasciato discrezionalmente ad uso dell'Ospite.

L'Ospite può far ricorso, a suo carico, alle cure di medici esterni di sua scelta e fiducia, ai quali sarà dato accesso alla Residenza, previa informazione e concordando con la Direzione e la Direzione Sanitaria tempi e modalità di accesso.

Il Medico di Medicina Generale dell'Ospite è tenuto a qualificarsi e a coordinarsi nell'ambito della propria attività di

assistenza prestata all'Ospite con la Direzione Sanitaria e la Direzione della Residenza.

Le cure mediche vengono esclusivamente somministrate e prestate all'Ospite ad opera del personale interno della Residenza e da nessun altro soggetto, anche se familiare.

Per quanto riguarda i periodi di permessi, le assenze di breve durata o permanenze presso la Famiglia e comunque all'esterno della Residenza, la Direzione Sanitaria declina ogni e qualsiasi responsabilità per la somministrazione di farmaci o alimenti.

Nell'ipotesi in cui, per motivi di sicurezza dell'Ospite, si renda necessario l'applicazione di misure contenitive di salvaguardia, sarà cura del Direttore Sanitario ratificare tale ricorso come prescrizione in Cartella clinica, specificandone tempi, modalità, durata, sospensione ed eventuale variazione e informando della decisione e del suo significato, sia il soggetto da contenere, se in grado di comprendere lo scopo, che i Familiari.

In caso di malattia in forma acuta, a discrezione del Direttore Sanitario della Residenza e/o del M.M.G., l'Ospite riceve le cure appropriate nella propria camera o presso le strutture sanitarie esterne.

In caso di affezione che richieda appropriata assistenza ospedaliera o cure mediche intensive e specialistiche, essendo stato avvisato, ove possibile, il Rappresentante e il suo M.M.G. e/o il Medico di Fiducia, l'Ospite è avviato nel luogo di cura preindicato, od avente specifica competenza nosologica.

## **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

L'assistenza infermieristica è garantita da Infermieri presenti in struttura secondo le prescrizioni delle norme vigenti e da un Coordinatore infermieristico.

Il Coordinatore infermieristico coordina e sovrintende al rispetto e somministrazione delle prescrizioni mediche, nonché provvede al coordinamento delle cure prescritte in collaborazione con il M.M.G. e il Direttore sanitario.

In caso di urgenza avverte il Direttore Sanitario, il M.M.G. e/o il Medico di Fiducia e contatta il Pronto Intervento del 118.

È garantita la presenza infermieristica in ottemperanza alle normative vigenti.

## **SERVIZIO DI RIABILITAZIONE**

Il servizio di riabilitazione (motoria, psichica...) è garantito da operatori professionisti nella misura prevista dalle norme regionali.

I Terapisti della Riabilitazione lavorano all'interno dell'équipe multidisciplinare in relazione alla valutazione, stesura, attuazione e verifica del Piano Assistenziale Individualizzato di ogni Ospite.

Elaborano il programma rieducativo volto all'individuazione e al superamento dei bisogni dell'Ospite.

Praticano l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie manuali, fisiche, massoterapiche e occupazionali.

Propongono l'adozione di protesi e ausili, ne addestrano all'uso e ne verificano l'efficacia.

Progettano, realizzano e sorvegliano le attività di gruppo mirate al mantenimento della motilità globale, della socializzazione e della prevenzione dei danni secondari.

Collaborano con le altre figure professionali nell'ambito della realizzazione di attività di gruppo.

Collaborano direttamente con le figure mediche specialistiche (geriatra, fisiatra, neurologo) che effettuano la ricerca diagnostica e terapeutica.

Il loro piano di lavoro risulta da un progetto educativo e assistenziale che essi stendono in collaborazione con le altre figure professionali, il P.A.I..

Si occupano dell'attività della ginnastica dolce, che garantisce all'Ospite il piacere di fare movimento per sentirsi meglio in tutta sicurezza. Tale proposta motoria di gruppo, globale e preventiva, è rivolta al mantenimento e/o miglioramento di tutte le facoltà che risentono dell'invecchiamento, al fine di favorire lo stile di vita qualitativamente ottimale per ciascuna persona.

## **ASSISTENZA TUTELARE**

L'assistenza alla persona è svolta da figure specializzate, in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario (O.S.S.), in numero conforme alle leggi vigenti.

Il personale addetto all'assistenza alla persona, in linea con il Piano Assistenziale Individuale di ogni Ospite, svolge:

- interventi rivolti all'assistenza diretta (aiuto per l'igiene personale e i pasti, vestizione, pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature dell'Ospite, ecc.);
- interventi di protezione della persona (controllo e vigilanza);
- interventi generali di natura assistenziale e attività di animazione e socializzazione.

Il servizio assicura all'Ospite, durante tutta la giornata, un'assistenza globale e adeguata. L'Operatore è invitato non a "curare", ma a "prendersi cura" di ogni persona, instaurando con ognuna un rapporto di empatia e fiducia in un clima di massimo rispetto e cordialità. L'Operatore presta il suo aiuto per le operazioni quotidiane attenendosi alle procedure e promuovendo nel contempo le capacità di autonomia residue, attraverso il coinvolgimento attivo negli atti della vita quotidiana.

## **ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE**

Finalità dell'animazione non è l'intrattenimento, ma il miglioramento della qualità della vita dell'Ospite, per farlo sentire bene e per suscitare la promozione umana.

La figura dell'Animatore fa da "legante" tra l'Ospite e l'intera comunità in cui questi è inserito. È un operatore in grado di valorizzare e potenziare le facoltà della persona attraverso la stimolazione attiva, le attività di gruppo e il sostegno psicologico. Gli O.S.S. e l'équipe multidisciplinare collaborano fattivamente con l'Animatore e per questo motivo si organizzano attività occupazionali e manuali e si facilita l'accesso a iniziative di tempo libero, quali la lettura, l'enigmistica, l'ascolto musicale, il cinema, il teatro e quant'altro.

L'animatore crea inoltre occasioni di cultura organizzando dibattiti, gruppi, incontri tematici e sostiene l'animazione religiosa e liturgica in accordo con il religioso che segue la Residenza. Valorizza i tempi forti e le ricorrenze con feste, manifestazioni e mostre. Mantiene un rapporto con l'ambiente, attraverso la relazione con la famiglia e gli amici dell'Ospite. Valorizza il Volontariato, considerandolo fonte preziosa e organizzando in modo gratificante il suo operato.

L'Animatore geriatrico esercita un sostegno psicologico per l'Ospite attraverso la conduzione di colloqui individuali e di gruppo. Ne stimola la memoria e l'affettività.

Il suo piano di lavoro risulta da un progetto educativo e assistenziale che egli stende in collaborazione con le altre figure professionali, il P.A.I., progetto individuale ne valuta ogni aspetto ponendo obiettivi raggiungibili.

Rileva la qualità di vita dell'Ospite nel reparto e coadiuva gli altri operatori a stabilire una relazione corretta con l'Ospite.

## **Attrezzature messe a disposizione negli spazi in uso comune e attività ricreative**

- aree biblioteca
- impianto stereofonico
- televisori al plasma maxischermo
- lettore DVD
- area giochi interna ed esterna per i bambini in visita
- spazio attrezzato per le attività creative manuali
- giardino attrezzato

Il materiale occorrente per le attività ricreative viene messo gratuitamente a disposizione degli Ospiti negli spazi di uso comune.

Vengono inoltre organizzati e proposti agli Ospiti alcuni spettacoli e diverse attività di animazione quali, a titolo esemplificativo:

- giochi di società, attività manuali
- spettacoli, rappresentazioni teatrali
- passeggiate
- concerti e cori
- gite con percorsi predefiniti
- feste di compleanno e altre ricorrenze

Le diverse attività saranno adattate di volta in volta in funzione dei suggerimenti degli Ospiti nonché del loro stato di salute.

I familiari o gli amici degli Ospiti che desiderino incoraggiare o sviluppare, a titolo volontaristico, la politica d'animazione della Residenza, potranno manifestare presso la Direzione la loro disponibilità, le loro esperienze e gli eventuali suggerimenti in merito.

Le attività che verranno organizzate saranno previamente pubblicizzate tramite l'affissione di avvisi nella hall d'ingresso o nelle sale soggiorno della Residenza.

## **ASSISTENZA PSICOLOGICA**

L'assistenza psicologica è fornita da uno psicologo che presta attività di sostegno e rimotivazione sia degli Ospiti, mediante colloqui e attività di gruppo, sia dei Familiari coinvolti nella loro presa in carico. Lo psicologo approfondisce la conoscenza dell'Ospite per definire un quadro dello stato affettivo, cognitivo, sociale e psicologico e identificare eventuali deficit e presenze di problematiche comportamentali, psicologiche e relazionali. A tal fine utilizza le informazioni assunte dall'équipe multidisciplinare, osservazioni, test di valutazioni e colloqui con l'Ospite e i suoi Familiari. In base agli esiti di tali valutazioni, con l'équipe sociale della struttura redige il programma di attività sociali e di animazione.

## **ATTIVITÀ DI NATURA ALBERGHIERA**

Agli Ospiti della *Residenza Richelmy*, allo scopo di garantire un adeguato livello di benessere psico-fisico, vengono offerti un insieme di servizi e prestazioni che comprendono un efficiente servizio di soggiorno a carattere residenziale alberghiero.

## **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il servizio di mensa fresca assicura all'Ospite un vitto adeguato, preparato da personale qualificato nella cucina centralizzata, sulla base di tabelle dietetiche approvate dal competente servizio dell'A.S.L..

Il vitto consiste nella prima colazione, pranzo, merenda e cena, tisana, secondo le seguenti specificazioni:

- il menù giornaliero viene predisposto dalla Direzione e reso noto a tutti gli Ospiti mediante esposizione in bacheca con sufficiente anticipo per permetterne la scelta da parte degli Ospiti;
- il pranzo e la cena sono composti di diverse portate con una scelta per il primo e per il secondo: comprendono il vino proposto dalla casa, l'acqua minerale e il caffè d'orzo, serviti a tavola;
- diete particolari gratuite, prescritte dal medico dell'Ospite;
- l'orario di servizio del vitto sarà stabilito dalla Direzione della Residenza e potrà subire modifiche che saranno comunicate tempestivamente agli Ospiti;
- i pasti non consumati con le modalità previste contrattualmente ed entro gli orari di servizio non possono essere conservati, né danno titolo ad alcun rimborso;
- i pasti sono serviti nella sala ristorante. Nel caso in cui il Medico reputi necessaria la permanenza a letto o in camera, il vitto sarà ivi servito senza oneri economici aggiuntivi;
- gli Ospiti hanno diritto al servizio gratuito per tisane, latte e acqua minerale anche al di fuori dei pasti principali;
- l'Ospite ha la possibilità d'invitare Familiari e conoscenti a pranzo e a cena, dandone preavviso alla Direzione almeno un giorno prima. I pasti e le consumazioni saranno pagate a parte. I pasti verranno serviti nella sala ristorante.

Gli Orari dei pasti sono i seguenti:

<b>A partire dalle 7.30</b>	<b>COLAZIONE</b>
<b>12.00</b>	<b>PRANZO</b>
<b>A partire dalle 15.30</b>	<b>MERENDA</b>
<b>18.30</b>	<b>CENA</b>
<b>21.00</b>	<b>TISANA</b>

## **IL SERVIZIO DI PULIZIA DELLE CAMERE**

- Per le camere della Residenza il servizio di pulizia e riassetto delle stesse è effettuato con cadenza giornaliera, tra le ore 8,00 e le 13,00.
- Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato, di norma, con cadenza bisettimanale, e comunque ogni volta che necessita.
- Durante l'orario previsto, l'Ospite è invitato a lasciare libera l'abitazione, fatta eccezione per le degenze dovute a ragioni di salute.
- Durante ogni pomeriggio si provvederà ad un passaggio leggero di pulizia e di riassetto, ove occorra, delle camere e delle parti comuni.

## **SERVIZIO DI LAVANDERIA**

La Residenza fornisce a tutti gli Ospiti la biancheria piana e gli asciugamani. Nei giorni precedenti all'ingresso si propone un elenco del corredo che è da considerarsi come dotazione utile minima per la vita nella Residenza. Ricordiamo che *Residenza Richelmy* è un luogo dove si entra per "vivere", non una clinica o un ospedale dove si viene ricoverati. Per questo motivo gli Ospiti non usano il pigiama o la vestaglia nelle ore diurne, ma un abbigliamento funzionale e ordinato. Vista la frequenza dei lavaggi e la temperatura, chiediamo cortesemente ai Parenti di mantenere i corredi e gli accessori numericamente e qualitativamente nello standard iniziale, rinnovando quello che si usura o va modificato in seguito ai cambiamenti della persona.

Tutti i capi vanno contrassegnati secondo le modalità fornite in Reception, con il nome e il cognome dell'Ospite cuciti in un'etichetta (non basta scrivere il nome con il pennarello indelebile o incollare l'etichetta termoadesiva). Nel caso in cui le operazioni di contrassegno non fossero state correttamente espletate, nessun reclamo relativo all'eventuale smarrimento di capi potrà esser fatto alla Direzione. Rammentiamo ancora che, per motivi di servizio, non potranno essere soddisfatte esigenze per la cura di capi di abbigliamento che prevedano procedure di lavaggio e stiratura eccedenti quelle previste dall'organizzazione della Residenza.

Il servizio di lavanderia è compreso nella retta per quanto riguarda la gestione della biancheria e degli indumenti personali contenuti nel numero di capi di uso corrente e che possono essere lavati ad acqua nella lavanderia interna. I capi in lana e quelli che prevedono un lavaggio a secco non possono essere lavati in struttura. Per questi capi si ricorrerà a tintoria esterna. Il listino prezzi di questo servizio extra, effettuato su richiesta dell'Ospite e/o del Familiare, è esposto in Reception.

## **SERVIZIO DI PARRUCCHIERE**

Due volte a settimana è presente in struttura nel salone al pian terreno un parrucchiere professionista. Per gli Ospiti è previsto un taglio e piega al mese compresi nella retta. Per tutte le altre prestazioni, che sono a carico dell'Ospite, si possono consultare le relative tariffe esposte in apposita bacheca e allegate al Regolamento.

## **SERVIZIO DI PEDICURE/CURE ESTETICHE**

Con frequenza quindicinale personale qualificato esegue prestazioni di *pedicure* e, a richiesta, di particolari cure estetiche in Residenza. È compresa nella retta la prestazione di *pedicure* se indicata nel P.A.I. o se prescritta dai medici per esigenze sanitarie. Per le prestazioni aggiuntive, che sono a carico dell'Ospite, si possono consultare i prezzi esposti in apposita bacheca e allegati al Regolamento.

## **ASSISTENZA AI PARENTI**

La Residenza collabora attivamente con i Familiari nel disbrigo delle pratiche burocratiche.

La struttura renderà mensilmente all'Ospite il costo sostenuto per la somministrazione di farmaci non esenti (fascia C) e non forniti direttamente dal S.S.R., allegando fotocopia della ricetta nominativa e relativi scontrini fiscali in originale.

I Familiari possono chiedere in ogni momento, previo appuntamento, un colloquio individuale con la Direzione la Direzione Sanitaria.

## **ALTRE PRESTAZIONI**

I presidi sanitari (pannoloni, carrozzelle, ecc.) sono forniti direttamente dall'A.S.L. di competenza dell'Ospite.

I pannoloni sono forniti nella quantità giornaliera indicata dallo specialista dell'A.S.L.. Un numero di pannoloni superiore alla quantità giornaliera fornita dall'A.S.L. sarà addebitato in fattura, così come per gli altri ausili per l'incontinenza non forniti dall'A.S.L. (traverse per es.) e richiesti dalle Famiglie.

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostica-terapeutica, sono garantite direttamente dall'A.S.L. secondo le necessità definite dal P.A.I..

I trasferimenti in ambulanza per esigenze sanitarie sono ricomprese nella retta giornaliera per gli Ospiti in convenzione. Per gli Ospiti in regime privatistico e per gli Ospiti in convenzione nel caso di servizi di accompagnamento e trasporto per esigenze personali, diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale, è previsto l'addebito del servizio in fattura.

## **ASSISTENZA RELIGIOSA**

È garantita l'assistenza religiosa di fede cattolica. La Residenza è dotata di una cappella officiata e l'assistenza religiosa è a cura del parroco o del diacono, supportati dagli Operatori che organizzano le varie attività durante la settimana, seguendo il calendario liturgico. La Santa Messa è celebrata settimanalmente.

Qualora l'ospite desideri contattare ministri di altri culti, sarà necessario rivolgersi alla Direzione che provvederà ai contatti necessari.

## **SERVIZIO MORTUARIO**

Alle famiglie degli Ospiti deceduti è garantita la pulizia e la cura della salma, nonché la breve permanenza nella camera ardente della struttura, in attesa della celebrazione delle esequie, che restano a totale carico della famiglia stessa, sia per l'onere economico che per la scelta dell'impresa di onoranze funebri.

## **PRIVACY**

La residenza utilizza e conserva in sede, aggiornandoli, supporti cartacei e informatizzati al fine di acquisire e mantenere i dati relativi agli Ospiti, che sono indispensabili per un'adeguata cura e assistenza agli stessi e per un'efficiente organizzazione della gestione della residenza.

Dovranno essere rispettati i contenuti e i criteri delle norme relative alla gestione dei dati personali (D.Lgs. N. 196/2003). La residenza ha predisposto:

1. Il Documento Programmatico sulla Sicurezza del trattamento dei dati personali dell'Ospite che l'Ospite può consultare;
2. l'informativa da dare all'Ospite in calce allegata;
3. Il consenso da parte dell'Ospite e del suo Rappresentante al trattamento dei dati personali in calce allegato.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Orpea Italia Spa domiciliata a Milano, in via Puccini 3.

Il Responsabile del Trattamento dei dati personali presso la *Residenza Richelmy* è la direttrice, Antonella Culasso.

# RETTA

## **DETERMINAZIONE DELLA RETTA**

Per le prestazioni ricevute, l'Ospite è tenuto a pagare un corrispettivo per "Retta Giornaliera".

La retta va corrisposta a mezzo bonifico bancario dall'Ospite o dal suo Rappresentante entro il giorno 5 del mese di competenza, previa emissione di regolare fattura da parte della *Residenza Richelmy*.

Eventuali disdette volontarie del posto dovranno avere un preavviso di almeno 30 giorni; l'importo relativo a tale periodo verrà comunque contabilizzato e fatturato.

Analogamente anche il giorno della dimissione sarà contabilizzato interamente, a prescindere dall'ora di partenza dell'Ospite.

Per quanto riguarda le assenze di cui è stato dato adeguato preventivo avviso alla Direzione (30 giorni), è prevista una riduzione del 10% della retta giornaliera, nel limite di 30 giorni cumulativi all'anno. Superato tale limite, la retta sarà da corrispondere per intero.

In caso di ricovero ospedaliero, la camera rimane nella disponibilità dell'Ospite, il quale si impegna a corrispondere la retta a suo carico diminuita del 10 % per una durata massima continuativa di assenza di 3 mesi. Superata detta limitazione, la predetta retta sarà esigibile per intero.

La retta giornaliera tiene conto della complessità assistenziale della sistemazione abitativa e o di maggior comfort alberghiero, con riferimento alla normativa applicata nella Regione Piemonte; a titolo esemplificativo e non esaustivo il valore tariffa giornaliera può oscillare dai 90 euro in camera doppia ai 260 al giorno in camera doppia suite *king size* (uso singola).

In regime di convenzione, la Retta Giornaliera totale è composta da una "quota sanitaria" (a carico dell'A.S.L.) e da una "quota socio-assistenziale" (a carico dell'Ospite).

1. In regime di convenzione la Retta Giornaliera potrà essere passibile di aggiornamenti e adeguamenti in funzione delle eventuali rivalutazioni a cura dell'U.V.G. competente.
2. In regime privatistico la retta Giornaliera sarà passibile di aggiornamenti e adeguamenti in funzioni delle seguenti possibili variazioni sia soggettive che oggettive:
  - Variazione della categoria e della tipologia di prestazioni assegnate all'Ospite.
  - Adeguamento del Listino prezzi delle Prestazioni recependo il 100% dell'incremento evidenziato dall'indice ufficiale dell'ISTAT.
  - Variazione del Listino prezzi delle Prestazioni.

## **CONVENZIONI CON LE A.S.L. ED ENTI GESTORI FUNZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI**

1. Per tutto quanto concerne la "Convenzione" con l'A.S.L. si fa rinvio a tutte le Leggi, Norme, Statuti e Regolamenti che in funzione dell'Ente chiamato a concorrere nel caso in questione, specificatamente ne regolano i presupposti, i criteri, il funzionamento, l'attribuzione, l'assegnazione e i rapporti economici e giuridici tra Ente, Ospite e Residenza.
2. La Retta Giornaliera così come sopra determinata, è composta da una "quota sanitaria" che sarà corrisposta alla Residenza direttamente dalla A.S.L..
3. L'Ospite è tenuto a corrispondere direttamente alla Residenza la "quota socio-assistenziale" della Retta Giornaliera.

4. In alcuni casi è previsto che anche la rimanente parte di Retta, ovvero la “quota socio-assistenziale”, nei casi specificatamente previsti, possa essere parzialmente e/o totalmente corrisposta alla Residenza, direttamente dal Comune o da altro Ente gestore dei servizi socio-assistenziali.
5. In caso di mancanza di disponibilità economiche da parte dell’Ospite per risolvere il pagamento della retta a proprio carico, si invita lo stesso e/o il suo Rappresentante a segnalarlo tempestivamente ai servizi sociali di competenza, al fine di ottenere le eventuali integrazioni economiche per il pagamento di quanto dovuto.
6. Le Parti convengono che tutte le **eventuali indennità di accompagnamento, invalidità e pensioni vengono gestite direttamente dall’Ospite o suo Delegato.**

#### **La retta di ricovero in convenzione comprende:**

- *Prestazioni di tipo assistenziale-tutelare:* interventi assistenziali rivolti all'igiene personale e ambientale, aiuto alla vestizione, sollecitazioni alla vita di relazione, ecc...;
- *Prestazioni di tipo educativo-occupazionale;*
- *Prestazioni di tipo medico-infermieristico;*
- *Prestazioni di tipo riabilitativo e attività di sostegno psico-motorio.*

#### **La retta in convenzione comprende inoltre:**

- *Prestazioni di tipo alberghiero:* fornitura del servizio alberghiero, pulizia delle camere, fornitura e ricambio di biancheria piana e asciugamani;
- Sistemazione in stanze a due letti con servizio igienico;
- Gli interventi di controllo, sorveglianza e protezione dell’Ospite e la somministrazione di terapie;
- Vitto con bevande incluse (acqua, vino - purché consentito dal Direttore Sanitario -, caffè d’orzo ai pasti);
- Diete particolari su prescrizione medica;
- Acqua minerale, latte e tisane fuori dai pasti;
- Gelatina alla frutta per l’idratazione;
- Riscaldamento, acqua calda, sistema di ricircolo d’aria a temperatura neutra;
- Tutte le prestazioni professionali fornite dagli operatori;
- Chiamata infermiere silenziosa con ripetizione su dispositivo portatile;
- Gestione della biancheria e degli indumenti personali dell’Ospite;
- Prestazioni di *pedicure* previste dal P.A.I. o da esigenze sanitarie;
- Parrucchiere: un lavaggio, asciugatura e taglio al mese;
- Servizio trasporto per esigenze sanitarie e socio-sanitarie per gli Ospiti.

#### **La retta del contratto NON comprende:**

- Assistenza ospedaliera in caso di ricovero;
- Trasporti in ambulanza con esclusione di quanto previsto dalla normativa vigente in materia;
- Servizio bar;
- Eventuali “addendum” espressamente richiesti dall’Ospite al momento dell’ingresso;
- Telefonate;
- Parrucchiere: per quanto riguarda le prestazioni ulteriori rispetto a quanto previsto dal punto precedente (piega, permanente, tinta...);

- Le prestazioni di *pedicure* oltre a quelle previste al punto precedente;
- Supplementi per camera singola
- Lavanderia: per quanto riguarda la gestione dei capi di abbigliamento che prevedano procedure di lavaggio e stiratura particolari;
- Supplementi per camere con accessori ulteriori rispetto a quelli previsti dalla normativa regionale per le strutture residenziali socio sanitarie per Ospiti anziani (solo per gli Ospiti in convenzione).

### ***USCITE, ASSENZE BREVI E MANCATA FRUIZIONE DEI SERVIZI***

Le uscite superiori alle 12 ore devono essere concordate con le Direzioni.

Le uscite nella giornata devono essere comunicate al Coordinatore infermieristico che informerà contestualmente la Reception. Gli Ospiti non autosufficienti possono uscire se accompagnati.

Al momento dell'uscita va compilato l'apposito "Registro delle Uscite" in tutte le sue parti.

Le assenze brevi, e la mancata fruizione, per qualsivoglia motivo, dei servizi oggetto del presente Regolamento, non costituiscono titolo per ottenere rimborsi o riduzioni dei corrispettivi pattuiti per retta, salvo diversi accordi tra le parti.

### ***ADEGUAMENTO DELLA RETTA***

L'importo della retta per gli Ospiti in Convenzione viene fissato al momento dell'ammissione nella residenza, secondo la tipologia di assistenza stabilita dalla valutazione dell'U.V.G.. Successivi adeguamenti avvengono in seguito a rivalutazioni dell'Ospite da parte della competente U.V.G..

La modifica di categoria di appartenenza e delle tipologie di servizi così assegnati all'Ospite, implicano automaticamente l'applicazione delle relative e specifiche tariffe in vigore e l'inserimento nello specifico nucleo della Residenza.

Ogni variazione dell'importo della tariffa complessiva (compresi gli adeguamenti al tasso dell'inflazione) viene preventivamente approvata dall'A.S.L. e dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'Ospite e comunicato allo stesso a cura della struttura.

In Reception è esposto il Contratto di servizio. L'importo della retta viene fissato al momento dell'ammissione in residenza, secondo le tariffe stabilite in base alle condizioni fisiche e di salute dell'Ospite e alla sistemazione abitativa. Il cambiamento delle condizioni dell'Ospite nel corso della sua permanenza nella Residenza implica l'applicazione delle relative e specifiche tariffe in vigore e l'inserimento nello specifico nucleo della Residenza. L'aggiornamento potrà essere anche introdotto a seguito di aumento del costo della vita, secondo il 100% dei parametri dell'ISTAT, nel rispetto della normativa vigente.

Le rette private per durata di soggiorno inferiore ai tre mesi saranno maggiorate del 10% rispetto alla retta di base di riferimento per categoria e tipologia della prestazione.

### ***CAUZIONE***

È richiesta una cauzione fruttifera pari all'importo mensile della retta a carico dell'utente che verrà restituita entro e non oltre 30 giorni da che viene lasciato il posto occupato. Per le persone in Convenzione con retta integrata da parte di un Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali, non sarà richiesta alcuna cauzione.

## PERSONALE

### **FIGURE PROFESSIONALI**

- Direttore responsabile di Struttura
- Direttore sanitario
- Coordinatore infermieristico
- Infermieri
- Operatori preposti all'assistenza diretta alla persona
- Terapisti della riabilitazione (Fisioterapisti,...)
- Psicologi
- Educatori
- Animatori
- Addette alla Segreteria /Reception
- Responsabile Amministrativa
- Addetto alla manutenzione
- Capo cuoco
- Cuoco
- Ausiliari cucina
- Addetti alle pulizie
- Addetto lavanderia/guardaroba (la biancheria piana è affidata a ditta esterna).
- Parrucchieri
- Podologo

L'organigramma del personale e l'orario di servizio degli Operatori sono portati a conoscenza degli Ospiti e dei loro Familiari attraverso lo schema di presenza affisso in bacheca in Reception.

## RAPPORTI INTERNI ED ESTERNI

### **RAPPORTO CON L'AMBIENTE ESTERNO- ORARIO DI ACCESSO**

La *Residenza Richelmy* è struttura aperta. L'accesso ai parenti e ai visitatori è consentito lungo tutto l'arco della giornata, senza limitazioni, purché si abbia cura di non arrecare disturbo agli altri Ospiti e di non ostacolare le attività degli operatori; è altresì consentito ai parenti di prestare assistenza al proprio congiunto in accordo con la Direzione secondo le procedure indicate.

## **RAPPORTI TRA IL PERSONALE, GLI OSPITI E I FAMILIARI**

### **Personale dipendente**

Il Personale della *Residenza Richelmy* è al servizio degli Ospiti. Il Personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri degli Ospiti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione della Residenza.

### **Gli Ospiti**

Gli Ospiti devono tenere con il Personale della Residenza rapporti di reciproco rispetto e comprensione. Sono invitati a non dare ordini al Personale e a rivolgersi alla Direzione della Residenza per segnalare inadempienze nel servizio od avanzare specifiche richieste.

Agli Ospiti si chiede di accettare le decisioni della Direzione della Residenza, dei medici e dell'équipe, nella certezza che sono prese nel loro interesse, ovviamente previa adeguata informazione.

Gli Ospiti sono invitati a curare la propria immagine personale, in tutti i suoi aspetti, al fine di offrire agli altri Ospiti una gradevole presenza.

## **RAPPORTI CON LA COMUNITÀ LOCALE**

La Residenza si propone tra le sue finalità la perfetta integrazione tra le realtà del territorio e i cittadini della comunità, promuovendo momenti di confronto, aggregazione e piena collaborazione.

## **VOLONTARIATO**

La Residenza richiede e favorisce l'opera del Volontariato, nel rispetto delle esigenze espresse dagli Ospiti e si impegna ad agevolare i contatti con gruppi e associazioni che possano tutelare i loro diritti. La presenza dei Volontari è regolamentata da apposito protocollo e si caratterizza principalmente nei seguenti interventi:

- tutela e promozione dei diritti
- intrattenimento e supporto dell'attività di animazione
- Ascolto e conforto

Il Volontariato svolge inoltre un ruolo di cerniera e contatto con il tessuto sociale in cui è inserita la Residenza, contribuendo a far sentire gli Ospiti ancora partecipi della realtà che li circonda.

## **RAPPORTO TRA LE PARTI**

Il rapporto giuridico che si instaurerà tra la *Residenza Richelmy* e l'Ospite è a tempo indeterminato o a tempo determinato, salvo disdetta tra le parti.

Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'Ospite e/o del Rappresentante da parte della Direzione della Residenza e termina nei seguenti casi:

- Disdetta scritta dall'Ospite indirizzata alla Direzione della Residenza con preavviso di trenta giorni. La camera deve essere lasciata libera entro la data indicata, salvo diversa pattuizione. L'obbligo di pagamento del corrispettivo per le Rette Giornaliere comprensivo di tutti gli oneri accessori, proseguirà sino al maggior termine, tra il periodo di trenta giorni di disdetta e l'effettiva data di dimissione.

- Disdetta scritta e motivata dalla Direzione della Residenza inviata all'Ospite o al Rappresentante con preavviso di almeno trenta giorni. L'abitazione deve essere lasciata libera nella data indicata per la dimissione. L'obbligo di pagamento del corrispettivo per le Rette Giornaliere comprensivo di tutti gli oneri accessori, proseguirà sino al momento dell'effettiva dimissione.
- Decesso dell'Ospite. Sarà cura del Rappresentante dell'Ospite procedere all'esecuzione delle necessarie pratiche e mettere la Direzione della Residenza nelle condizioni di potere consegnare al più presto gli effetti personali e quant'altro di proprietà del Defunto agli aventi diritto, i quali dovranno produrre la necessaria documentazione.
- Dimissione dell'Ospite da parte della Direzione della Residenza causa gravi motivi. La Direzione della Residenza può avviare tale procedura amministrativa per l'Ospite che tiene una condotta incompatibile con la vita comunitaria; che commette ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte; che è moroso nei pagamenti della retta e dei servizi, o i cui Parenti si comportino in modo inadeguato e contrario alle norme di vita comunitaria, come meglio specificato nel Contratto di Ospitalità.
- Nel caso dell'Ospite in convenzione, qualora si vengano a modificare le condizioni cliniche, salvo casi d'urgenza, ambientali e socio-relazionali che hanno determinato l'inserimento nel Presidio, le dimissioni saranno disposte dalla Struttura e le stesse saranno programmate d'intesa con i famigliari e gli enti competenti (ASL e Comune di Torino).
- In ogni altro caso previsto dalle leggi.

### **FAMILIARI E VISITATORI**

Eventuali avvalimenti di persone estranee all'organizzazione interna della residenza, per compagnia all'Ospite, vanno preventivamente concordati con la Direzione della struttura secondo il protocollo in essere. In ogni caso la *Residenza Richelmy* è completamente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata a prestare compagnia all'Ospite.

Si informano i Familiari dell'esistenza di associazioni di tutela degli Ospiti.

## **INDIRIZZO E CONTROLLO**

### **ATTIVITÀ D'INDIRIZZO E VERIFICA**

È nostra volontà definire e attuare strategie di miglioramento continuo che consentano di raggiungere i massimi livelli di competenza e flessibilità operativa ispirandoci ai seguenti principi:

- giungere alla massima soddisfazione dei nostri Ospiti;
- ottimizzare il nostro processo operativo;
- garantire la qualità del servizio erogato;
- responsabilizzare, motivare e qualificare professionalmente il nostro personale.

L'obiettivo prioritario è fornire le prestazioni più accurate in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dell'Ospite. In sede di programmazione strategica la direzione definisce le linee guida e individua gli indici di misura per la qualità – aspetti visibili, accessibilità, tempestività, competenza, fiducia-.

La residenza provvede a monitorare e verificare periodicamente il livello qualitativo dell'ospitalità offerta, impegnandosi a far propri i suggerimenti che parenti ed Ospiti vorranno far pervenire, nell'intento di migliorare e razionalizzare il servizio. In un'ottica di "Miglioramento Continuo della Qualità", gli Ospiti e i frequentatori della residenza hanno la possibilità di segnalare, tramite apposito questionario, eventuali suggerimenti per un miglioramento del servizio offerto.

La Struttura si impegna a provvedere modelli organizzativi che siano in grado di ridurre al minimo i tempi di erogazione dei servizi e si impegna:

- a consegnare annualmente agli ospiti e alle loro famiglie un questionario di gradimento, il Barometro di soddisfazione, per monitorare costantemente la qualità dei servizi offerta;
- a mettere a disposizione un quaderno sul bancone della Reception ove l'Ospite e/o rappresentante può depositare le proprie osservazioni ed eventuali reclami;
- alla formalizzazione di regole interne da adottare, per la prevenzione di eventuali disservizi in conformità con i Principi Fondamentali della Carta dei Servizi;
- promuovere la formazione e il coinvolgimento degli operatori nella qualità, poiché l'introduzione di un "sistema qualità" non può discendere solo dall'alto e il ruolo e la motivazione degli operatori sono fattori decisivi.

Quanto sopra costituisce l'insieme degli impegni che la Residenza si è assunta rispetto alle problematiche della qualità.

Si evidenzia la progressiva realizzazione di un "sistema aziendale per la qualità", omogeneo, confrontabile e verificabile con parametri certi rispetto a realizzazioni episodiche, ad iniziative magari interessanti ma sporadiche e senza continuità.

Ci si propone la costante ricerca delle soluzioni migliori, con la capacità di verificare i risultati delle azioni intraprese e la disponibilità a cambiare e migliorare strada facendo.

Al momento dell'Ingresso l'Ospite riceve un foglio in cui sono dichiarati gli impegni di Orpea, la Carta dei servizi e il Decalogo dei Diritti dell'Ospite.

## INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE

L'informazione capillare all'Ospite è da considerare uno degli aspetti fondamentali della qualità del servizio offerto.

La Residenza si impegna a garantire la completezza dell'informazione all'Ospite e ai familiari anche tramite il Comitato di rappresentanza dei parenti e degli Ospiti

Le informazioni riguardano:

- **Fruibilità delle prestazioni della Struttura:** tempi e qualità, umanizzazione.
- **Modalità di erogazione delle prestazioni:** puntualità, appropriatezza e completezza.
- **Adeguatezza all'attesa del cliente:** soddisfazione dell'Ospite tramite questionari.

## NORME FINALI

### **MODIFICHE E INTEGRAZIONI**

Qualsiasi modifica al Regolamento sarà effettuato in ottemperanza alla disposizioni legislative vigenti.

L'Ospite o il Rappresentante è tenuto a firmare per presa visione le norme del regolamento.

L'Ospite: .....

Il Rappresentante: .....

Orpea Italia S.p.a.: .....

(Il Direttore)

Antonella Culasso

# INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.LG. 30 GIUGNO 2003, N. 196 e s.m.i.

## *Finalità e modalità del trattamento*

La informiamo che, ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 Giugno 2003 n. 196, i dati personali che saranno raccolti nel corso del rapporto contrattuale con Orpea Italia Srl verranno trattati per finalità strettamente funzionali alla instaurazione/gestione del rapporto contrattuale tra Voi e Orpea Italia Srl (es. adempimenti contrattuali ed esecuzione di operazioni derivanti dal contratto, gestione amministrativa ed operativa del rapporto, etc.);

Orpea Italia Srl informa inoltre i dati personali raccolti potranno essere forniti a società esterne per fini strettamente connessi alle finalità della raccolta, a centri del Servizio Sanitario Nazionale (A.S.L., medici di base, Ospedali e Case di Cura, etc) nonché a istituti bancari, per l'effettuazione dei movimenti previsti dal contratto (pagamenti/incassi).

I dati saranno trattati sia manualmente che con sistemi informatici dai nostri incaricati nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla legge; i dati raccolti saranno conservati e trattati per il periodo necessario per il raggiungimento delle predette finalità.

## *Diritti dell'interessato: Art. 7 del Decreto Legislativo 30 Giugno 2003 n. 196 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)*

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
  - a) dell'origine dei dati personali;
  - b) delle finalità e modalità del trattamento;
  - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
  - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
  - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
  - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
  - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
  - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
  - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

## *Richiesta del Consenso*

Ai sensi degli Art. 23 del Decreto Legislativo 30 Giugno 2003 n. 196

Orpea Italia Srl richiede all'interessato il consenso al trattamento dei suoi dati personali per le seguenti finalità del trattamento:

**Gestione dei rapporti contrattuali e dei servizi socio-assistenziali e medici**

Si informa altresì che Titolare del trattamento dati personali è Orpea Italia Srl domiciliata a Milano (Mi) in Via Puccini, 3.

Il Titolare del Trattamento  
(dr. Josè Parrella)

Firma interessato

**Consenso al trattamento dei dati personali ex art. 23 Dlgs 196/2003 (testo unico privacy)**

**OSPITE**

Il/La sottoscritto/a

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_  
Nato/a in \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
Residente in \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
Codice Fiscale: \_\_\_\_\_  
nel Contratto denominato "1'Ospite"

Dichiara di aver letto e rettamente inteso le finalità e le modalità con le quali sono raccolti i propri dati personali, sia comuni che sensibili, così come descritte nell'Informativa predisposta dalla Residenza e di aver preso visione dei diritti ad esso riconosciuti, in qualità di interessato, ai sensi dell'art. 7 del D.lgs 196/2003.

Espressamente acconsente che la Residenza Richelmy ti tratti i propri dati, sia comuni che sensibili, ossia idonei a rilevare il proprio stato di salute, nell'ambito delle finalità e con le modalità indicate nell'Informativa e specificatamente per l'erogazione di prestazioni sanitarie e per uso scientifico.

Espressamente acconsente che la Residenza Richelmy comunichi i propri dati comuni e sensibili, ossia idonei a rivelare il proprio stato di salute, alle categorie di soggetti specificatamente individuati nell'Informativa resa dalla Residenza.

Torino, li \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Il/La sottoscritto/a

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_  
Nato/a in \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
Residente in \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
Via/Piazza \_\_\_\_\_

**Chiede ( )**

**Non chiede ( )**

che sia mantenuto l'anonimato del proprio ricovero.

Torino, li \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**Consenso al trattamento dei dati personali ex art. 23 Dlgs 196/2003 (testo unico privacy)**

**RAPPRESENTANTE**

Il/La sottoscritto/a

Cognome

Nome:

Nato/a

il

Residente in

CAP

Via/Piazza

Codice Fiscale:

Recapito Telefonico:

Titolo di Rappresentanza: in qualità di "Rappresentante" che assiste, accompagna o agisce in qualità di Legale Rappresentante del/1'Ospite:

Cognome:

Nome:

Dichiara di aver letto e rettamente inteso le finalità e le modalità con le quali sono raccolti i propri dati personali, sia comuni che sensibili, così come descritte nell'Informativa predisposta dalla Residenza e di aver preso visione dei diritti ad esso riconosciuti, in qualità di interessato, ai sensi dell'art. 7 del D.lgs 196/2003.

Espressamente acconsente che la Residenza Richelmy tratti i propri dati, sia comuni che sensibili, ossia idonei a rilevare il proprio stato di salute, nell'ambito delle finalità e con le modalità indicate nell'Informativa e specificatamente per l'erogazione di prestazioni sanitarie e per uso scientifico.

Espressamente acconsente che la Residenza Richelmy comunichi i propri dati comuni e sensibili, ossia idonei a rivelare il proprio stato di salute, alle categorie di soggetti specificatamente individuati nell'Informativa resa dalla Residenza.

Torino, li

Firma: \_\_\_\_\_

Il/La sottoscritto/a

Cognome:

Nome:

**Chiede ( )**

**Non chiede ( )**

che sia mantenuto l'anonimato del ricovero del proprio assistito e/o rappresentato.

Torino, li

Firma: \_\_\_\_\_

# *IMPEGNI DI ORPEA*

## *Carta Qualità Famiglie / Ospiti*



### **ACCOGLIENZA**

- Considerare ogni Ospite come persona vera e propria libera delle proprie scelte
- Fare una visita completa della Residenza con il nuovo Ospite
- Presentare il personale al nuovo Ospite



### **LA RESIDENZA**

- Offrire una Residenza progettata / adatta appositamente per accogliere gli anziani
- Disporre anche di camere singole
- Pulire ogni giorno la Residenza
- Occuparsi della biancheria: lavaggio, stiratura-piegatura e messa in ordine



### **IL PERSONALE E LE CURE**

- Essere cortesi e rispettosi verso gli Ospiti
- Garantire uno o più passaggi di notte secondo i bisogni dell'Ospite
- Condurre azioni specifiche di prevenzione e di riabilitazione (incontinenza, cadute ...)
- Proporre i servizi di assistenza infermieristica di qualità
- Formare regolarmente il proprio personale alle ultime tecniche di cure e di assistenza
- Aver la capacità tecnica di curare in situ gli Ospiti (evitare il ricovero in ospedale, tranne se necessario)



### **I PASTI**

- Proporre cibi di qualità
- Rispettare la dieta alimentare dell'Ospite
- Occuparsi delle persone non autosufficienti per aiutarle a mangiare
- Disporre di un servizio in camera pari al servizio in sala
- Preparare i pasti frullati con la stessa cura dei pasti normali (scelta e presentazione)



### **LA CAMERA**

- Deve essere considerata come il domicilio dell'Ospite da parte del personale
- Possibile personalizzazione della camera
- Adattare la camera alle condizioni di salute dell'Ospite (presenza di attrezzature apposite,...)
- Pulire ogni giorno la camera



### **ACCESSIBILITÀ**

- Dotare la Residenza di corrimani
- Sgomberare i corridoi da qualsiasi ostacolo
- Garantire un'assistenza continua alle persone non autosufficienti per facilitare i loro spostamenti



### **L'INFORMAZIONE**

- Presentare ogni mese una fatturazione particolareggiata dei servizi
- Permettere alle famiglie e agli Ospiti di conoscere chiaramente i loro impegni contrattuali



### **LE ATTIVITÀ**

- Proporre attività connesse al mantenimento dell'autonomia (gruppi di lavoro per la memoria, ginnastica dell'intelletto,...)
- Rispettare la libera scelta degli Ospiti nel partecipare alle attività
- Permettere e incentivare ogni Ospite a ricevere la propria famiglia e invitati