



# Regolamento Interno

Residenza Sanitaria Assistenziale

“Cardinal Ballestrero”

Nuova Assistenza Soc. Coop. Soc. ONLUS  
VIA BAVENO 4, NOVARA

ULTIMO AGGIORNAMENTO: SETTEMBRE 2015  
REV. 1

DATA:  
PER RICEVUTA:

# Sommario

1. TIPOLOGIA E FINALITA' DELLA STRUTTURA .....	3
1.1. Dati identificativi.....	3
1.2. Modello organizzativo .....	3
2. DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI .....	4
3. MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE .....	4
3.1. Fase di ammissione.....	4
3.2. Fase di dimissione.....	5
4. SERVIZI, PRESTAZIONI E RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE.....	5
4.1. Assistenza medica.....	7
4.2. Assistenza infermieristica .....	7
4.3. Attività di riabilitazione .....	7
4.4. Attività di assistenza alla persona .....	7
4.5. Attività di animazione.....	7
5. ALTRE PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA QUOTA SANITARIA .....	8
5.1. Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica .....	8
5.2. Farmaci .....	8
5.3. Pannoloni .....	8
5.4. Trasporti.....	8
6. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA .....	9
6.1. Servizio di ristorazione .....	9
6.2. Servizio di lavanderia e stireria .....	9
6.3. Servizio di parrucchiere .....	9
6.4. Servizio di igiene ambientale.....	10
7. ALTRE ATTIVITA' ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE NELLA TARIFFA RESIDENZIALE E PERTANTO A TOTALE CARICO DELL'UTENTE.....	10
8. SERVIZI AGGIUNTIVI .....	10
9. ATTIVITA' QUOTIDIANE E ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA .....	10
10. ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE .....	11
11. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE .....	11
12. ACCESSO AI FAMILIARI E AI VISITATORI.....	12
13. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO, SERVIZIO CIVILE E ALTRE COLLABORAZIONI .....	12
14. MODALITA' DI PAGAMENTO E TARIFFA.....	12
14.1. Modalità di pagamento della retta .....	12
14.2. Mantenimento del posto.....	13

## 1. TIPOLOGIA E FINALITA' DELLA STRUTTURA

### 1.1. Dati identificativi

La R.S.A. "Cardinal Ballestrero" è una Struttura Socio Sanitaria gestita da NUOVA ASSISTENZA, una Cooperativa Sociale di Novara con una profonda e consolidata esperienza nel settore dei servizi alla persona globalmente intesi.

Di seguito si riportano i dati identificativi relativi al Presidio:

Denominazione	RSA CARDINAL BALLESTRERO
Indirizzo	VIA PLAVA ,75 - TORINO
Estremi della Autorizzazione al Funzionamento	DGR n. 37 del 14/02/2001
Tipologia posti letto	RSA
Nuclei	5
Fasce assistenziali	Previste da DGR 45/2012
Estremi del provvedimento di Accreditamento	DD n. 484 del 30/11/2010

3

### 1.2. Modello organizzativo

Il modello organizzativo di Nuova Assistenza prevede una risposta residenziale in funzione del progetto individuale, correlato ai bisogni specifici dell'anziano; la caratteristica principale è la flessibilità degli interventi erogati alla persona.

I servizi erogati dalla Struttura avvengono secondo il Sistema di Gestione per la Qualità certificato in conformità alla norma ISO 9001:2008 da un Ente esterno ed indipendente, la Società ICIM SpA. La certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità garantisce che:

- Tutti i servizi siano pianificati secondo procedure e protocolli scritti che fanno riferimento ad elevati standard assistenziali;
- Il personale sia adeguatamente formato relativamente ai comportamenti ed alle procedure da adottare;
- Le diverse attività svolte siano programmate, registrate su apposita modulistica e sottoposte a controllo;
- Eventuali problemi siano registrati e risolti presso la Struttura e comunicati al C.d.A., che può disporre ulteriori accertamenti e azioni correttive;
- Esista presso la Struttura una procedura scritta e apposita modulistica per la gestione di eventuali segnalazioni da parte degli ospiti e dei loro familiari;
- Vengano periodicamente condotte verifiche della soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari, i cui risultati sono esaminati dal Direttore di Struttura, con l'obiettivo di trarne spunti per il miglioramento e per il corretto e puntuale controllo del servizio.

Dal 2012 Nuova Assistenza si è poi dotata di un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" ai sensi del D.Lgs. 231/2001, che individua:

- le principali attività a rischio in base ai potenziali reati previsti dal decreto stesso
- specifici protocolli e procedure per "impedire" tali reati

- un Organismo di Vigilanza deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello
- un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate.

È poi parte integrante del nuovo modello organizzativo anche il Codice Etico, la cui finalità è rappresentare in sintesi il *modus operandi* di Nuova Assistenza, cioè porre al centro del proprio agire la trasparenza, la chiarezza e l'esplicitazione di principi, valori e comportamenti, in modo che tutti i destinatari possano riconoscersi e dialogare, sentendosi responsabili in modo autentico.

## 2. DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

- ✦ DIRITTO ALLA VITA – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- ✦ DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- ✦ DIRITTO DI PREVENZIONE – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- ✦ DIRITTO DI PROTEZIONE – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- ✦ DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- ✦ DIRITTO DI INFORMAZIONE – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- ✦ DIRITTO DI PARTECIPAZIONE – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- ✦ DIRITTO DI ESPRESSIONE – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- ✦ DIRITTO DI CRITICA – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- ✦ DIRITTO AL RISPETTO ED AL PUDORE – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- ✦ DIRITTO DI RISERVATEZZA – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- ✦ DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

## 3. MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

### 3.1. Fase di ammissione

La valutazione delle condizioni generali pre-ingresso e delle esigenze specifiche e dirette di assistenza, sono affidate al giudizio di una Unità di Valutazione Interna costituita dal Direttore di Struttura, dal Direttore Sanitario e altre professionalità all'uopo individuate.

Tale organismo valuta le condizioni psico-fisiche dell'Ospite predisponendone la presa in carico; quest'ultima vede coinvolta tutta l'équipe multidisciplinare della struttura che, nel rispetto delle proprie competenze, provvederà al soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite stesso.

Dopo l'ingresso in struttura, passata una breve fase di osservazione (circa 7/10 giorni) in cui l'attività assistenziale viene eseguita secondo le informazioni registrate all'ingresso, viene redatto il PAI (Piano

di Assistenza Individualizzato) attraverso l'intervento delle diverse professionalità; in taluni specifici casi, può essere anche elaborato un PAI d'ingresso, ovvero provvisorio.

Nel caso di Ospite in regime di convenzione la Direzione agisce in stretto collegamento con gli uffici e gli organismi di vigilanza dell'ASL; in una fase preliminare riceverà la documentazione predisposta dall'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) dell'ASL di appartenenza e verificherà il PAI relativo al nuovo Ospite, riservandosi la facoltà di ridefinirlo, qualora all'atto dell'ingresso in struttura l'evoluzione del bisogno dell'utente sia tale da richiederne un adeguamento. Sarà compito del Direttore Sanitario, in qualità di responsabile del progetto, darne immediata comunicazione all'UVG per il parere competente.

In entrambi i casi, la richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento della sottoscrizione del Contratto di Ospitalità e di tutti gli adempimenti amministrativi ed economici conseguenti. L'Ospite ed il Contraente dovranno altresì prendere visione ed accettare, sottoscrivendolo, il presente Regolamento ed il tariffario allegato, in quanto parti integranti del rapporto contrattuale.

L'Ospite e i suoi familiari, prima dell'ingresso, sono tenuti a prendere visione della camera e degli altri spazi della struttura; in un secondo momento si dovrà concordare con la Direzione la data di ingresso. Sarà cura dell'utente disporre, prima di tale evento, del "corredo" personale e di eventuale documentazione aggiuntiva, la cui descrizione è suggerita dalla Direzione stessa.

### 3.2. Fase di dimissione

All'atto della dimissione o di eventuale trasferimento, la Direzione restituirà la documentazione clinica fornita in originale, insieme alla relazione clinica redatta dal Direttore Sanitario.

La dimissione può avvenire per una delle seguenti motivazioni: trasferimento, rientro presso la propria abitazione, dimissioni protette, decesso.

Qualora la decisione relativa alla dimissione sia attribuibile all'ospite e/o ai familiari, questi sono invitati ad informare la Direzione della Struttura con un preavviso scritto di 30 giorni, come stabilito puntualmente nel Contratto di Ospitalità.

In caso di dimissioni protette, sarà attivato un protocollo specifico che prevede l'avviamento di una serie di interventi a protezione dell'Ospite e a sostegno della famiglia. L'intera procedura si concluderà con le dimissioni dell'Ospite, entro 30 giorni dalla sua attivazione.

Le dimissioni possono essere richieste anche dalla Direzione della Struttura con medesimo preavviso, nei casi seguenti:

- cessazione delle condizioni che regolano il Contratto di Ospitalità;
- comportamento dell'Ospite non conforme alla vita comunitaria dell'Istituto;
- mancato pagamento della retta di degenza;
- comportamento dell'Ospite e/o dei Familiari difforme ai piani di assistenza disposti dalla Direzione Sanitaria (es: richieste improprie di prestazioni sanitarie non ritenute necessarie, rifiuto della terapia disposta dal Medico, ecc.).

## 4. SERVIZI, PRESTAZIONI E RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE

Gli orari di effettiva presenza delle diverse figure professionali sono affissi in Struttura, a completa visione di utenti e familiari.

L'organigramma di Struttura è situato sia all'ingresso della struttura, sia nei reparti.

### **CENTRI DI RESPONSABILITA'**

In base alla vigente normativa si definiscono "Centri di Responsabilità":

#### Il Direttore di Struttura

La figura del Direttore di Struttura, meglio definito dalla DGR n°45 del 30/07/2012 "Direttore di Comunità Socio-sanitaria" prevede l'esecuzione di compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli ospiti. Più nello specifico il Direttore di Struttura:

- è responsabile della gestione del budget assegnato, nel rispetto delle spese autorizzate;
- coordina il collegamento della residenza con le U.V.G. per quanto inerente l'elaborazione, la gestione e monitoraggio del P.A.I. nei casi dove non sia presente il Direttore Sanitario;
- è responsabile ed organizza e gestisce tutte le risorse umane operanti nella Struttura in particolare in ordine alla gestione dei contratti di lavoro ed alla copertura dei posti necessari in base alle fasce assistenziali previsti;
- è responsabile dell'equipe multidisciplinare interna alla struttura nei casi dove non sia presente il Direttore Sanitario;
- è responsabile dell'applicazione delle norme vigenti in materia di sicurezza, privacy, e sicurezza alimentare.

#### Il Direttore Sanitario

Il ruolo di Direttore Sanitario è affidato ad un Medico responsabile dell'andamento complessivo dell'assistenza sanitaria all'interno della Struttura, affinché la medesima si espliciti in modo corretto ed adeguato alle necessità degli ospiti. Tale figura è altresì responsabile:

- degli aspetti igienico-sanitari della struttura, della completezza della cartella sanitaria, della supervisione sulla salute psico-fisica degli ospiti;
- della verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature e attrezzature di ambito sanitario;
- della verifica del regolare approvvigionamento dei farmaci, presidi, protesi ed ausili per gli ospiti, nonché della regolare tenuta delle relative registrazioni;
- del raccordo e dell'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, socio-sanitarie all'interno delle équipe multidisciplinari interne;
- del coordinamento dell'assistenza medica e specialistica effettuata all'interno della struttura, rispettivamente da parte dei Medici di medicina generale e degli specialisti sia ambulatoriali che ospedalieri;
- della verifica delle modalità e della qualità delle prestazioni rese, ai sensi delle vigenti normative e degli accordi collettivi in essere, da parte dei Medici di Medicina Generale;
- del coordinamento dell'equipe multidisciplinare per quanto attiene alla valutazione dell'anziano al momento dell'inserimento in struttura e durante la permanenza, nonché le valutazioni e rivalutazioni successive;
- del collegamento della struttura con le U.V.G. ;
- del coordinamento dell'equipe multiprofessionale per quanto inerente l'elaborazione, l'attuazione e il monitoraggio del P.A.I.;

- del raccordo con le Aziende Sanitarie Regionali e con le relative strutture afferenti alla rete del percorso di Continuità assistenziale.

#### **4.1. Assistenza medica**

Tutti gli Ospiti si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche erogate dal Servizio Sanitario Nazionale.

L'Ospite è tenuto, prima del suo ingresso nella Struttura, a concordare con la Direzione il nominativo del Medico di Base convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e delle cui prestazioni intende avvalersi.

La Struttura fornisce i necessari supporti logistici per le visite ed il collegamento con la rete Ospedaliera, oltre che i servizi ordinari e specialistici dell'ASL.

L'orario di effettiva presenza medica è consultabile in bacheca.

#### **4.2. Assistenza infermieristica**

Durante la permanenza nella Struttura l'Ospite godrà di un'assistenza infermieristica in linea con le indicazioni previste dalla normativa regionale di riferimento. In particolare viene garantita la corretta somministrazione delle terapie mediche, l'effettuazione di medicazioni e operazioni di assistenza sanitaria ed il rispetto delle diete.

Gli Infermieri Professionali operano in piena autonomia organizzativa e professionale, seguendo le indicazioni tecnico-sanitarie provenienti dal Direttore Sanitario/Medico di Struttura e del Medico di Base, inoltre elaborano e propongono al Direttore Sanitario programmi di assistenza infermieristica di nucleo e programmi individuali, garantendone l'integrazione con i programmi d'intervento socio-assistenziali.

#### **4.3. Attività di riabilitazione**

Durante la permanenza nella Struttura l'Ospite godrà di attività riabilitative volte al mantenimento, recupero o riabilitazione funzionale, stabilite in sede di PAI dall'équipe multidisciplinare e/o sulla base delle prescrizioni dei sanitari specialisti secondo una programmazione concordata con il Direttore Sanitario.

#### **4.4. Attività di assistenza alla persona**

Durante la permanenza all'interno della Struttura l'Ospite godrà di un'assistenza tutelare svolta sulle 24 ore in linea con le indicazioni previste dalla normativa regionale di riferimento.

Lo scopo è garantire una risposta qualificata ai bisogni assistenziali primari emergenti, sulla base di standard predefiniti e secondo un atteggiamento disponibile nei confronti delle esigenze personali e delle abitudini di vita proprie dell'Ospite, attraverso l'instaurazione di un buon rapporto relazionale, che non prescinda mai dal rispetto della privacy dell'ospite e dell'operatore.

#### **4.5. Attività di animazione**

Durante la permanenza all'interno della Struttura l'Ospite è coinvolto nelle attività di animazione attraverso le figure professionali dell'animatore professionale o del terapeuta occupazionale, secondo

obiettivi prefissati in sede di PAI e opportunamente adattati all'evolversi delle condizioni psico-fisiche e agli interessi dell'Ospite.

#### Servizio Religioso

In conformità ai principi della Costituzione, è riconosciuto a tutti, indipendentemente da cittadinanza, lingua, etnia ed altre condizioni personali e sociali, il diritto di professare e praticare liberamente la propria religione e di esercitarne il culto e i riti.

## 5. ALTRE PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA QUOTA SANITARIA

8

### 5.1. Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica

Per tutti gli ospiti ricoverati in Struttura residenti in Regione Piemonte, l'assistenza specialistica, protesica, integrativa, farmaceutica e le prestazioni diagnostico-terapeutiche sono garantite dall'A.S.L. secondo le necessità degli ospiti, ove possibile direttamente presso la Struttura.

La fornitura di protesi ed ortesi è garantita dalle A.S.L. di residenza degli ospiti, sia per gli ospiti in regime di convenzione sia in regime privato, secondo le disposizioni delle vigenti normative e l'organizzazione delle singole ASL.

### 5.2. Farmaci

L'A.S.L. in cui è ubicata la struttura garantisce sia per gli ospiti in regime di convenzione sia per quelli in regime privato la fornitura diretta di:

- farmaci, sulla base di quanto previsto nel rispettivo Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA);
- prodotti per la Nutrizione Artificiale, supplementi nutrizionali orali calorici (per pazienti malnutriti) e sostituti dell'acqua (per pazienti disfagici), sulla base del Piano Nutrizionale;
- materiale di medicazione avanzata, sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN;
- materiale necessario all'automonitoraggio glicemico per pazienti diabetici.

### 5.3. Pannoloni

Rientrano tra i presidi forniti dalla struttura nella quantità giornaliera indicata nel Capitolato di gara. La fornitura di quantitativi superiori sarà considerata a totale carico dell'utente.

### 5.4. Trasporti

I costi per il trasporto in ambulanza, per persone non altrimenti trasferibili, l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale o per ricovero ospedaliero programmato, per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socioassistenziali, sono a carico dell'ASL di residenza della persona; coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasporto.

## 6. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

### 6.1. Servizio di ristorazione

Il Servizio di Ristorazione garantisce all'interno della struttura un servizio adeguato sia sotto l'aspetto dietetico-nutrizionale, sia sotto l'aspetto della sicurezza alimentare e garantisce il presupposto basilare per il mantenimento e il recupero delle condizioni di salute degli ospiti. Esso si articola nella prima colazione, pranzo, merenda e cena, secondo un menù estivo e uno invernale differenziati in quattro settimane.

Il menù viene predisposto dalla Direzione, per tipologia e quantità, tenendo in considerazione le preferenze degli ospiti, previa valutazione e approvazione dell'ASL di riferimento. Le cosiddette "diete speciali" dovranno essere approvate dal Direttore Sanitario, sentito il parere del Medico di Base. Per gli ospiti con problemi di masticazione e/o di deglutizione, si provvederà alla preparazione di pietanze frullate/omogeneizzate e di piatti cosiddetti destrutturati, agevolandone così l'assunzione.

La prima colazione, il pranzo e la cena sono serviti in sala pranzo negli orari previsti dalla Direzione. Nel caso in cui il Medico reputi necessaria la permanenza a letto, il pasto sarà servito a letto.

Gli Ospiti che intendono pranzare fuori dalla Struttura devono prendere accordi con la Direzione il giorno precedente. Il mancato consumo del pasto non dà luogo a sconti sulla retta.

### 6.2. Servizio di lavanderia e stireria

Tutte le attività di lavanderia e stireria hanno l'obiettivo fondamentale di permettere il mantenimento delle migliori condizioni di igiene, confort e decoro dell'ospite.

Il servizio di lavanderia piana (lenzuola, traverse, asciugamani, federe, tovaglioli, ecc.) quello relativo alla biancheria personale degli ospiti, opportunamente numerata dai familiari all'ingresso nel Presidio, vengono effettuati internamente.

La Direzione della Struttura non si assume alcuna responsabilità per il lavaggio di capi delicati (lana, seta) e di valore per i quali è fortemente sconsigliato l'uso: la necessità di trattamenti igienizzanti a elevate temperature potrebbe causarne il deterioramento.

Il cambio della biancheria piana da bagno è di norma giornaliero, mentre la sostituzione della biancheria da letto è solitamente settimanale.

Il ritiro degli indumenti personali viene effettuato all'occorrenza, nel rispetto dell'igiene e del decoro dell'Ospite stesso.

### 6.3. Servizio di parrucchiere

La Direzione garantisce la presenza della figura di un parrucchiere, garantendo un servizio di qualità che soddisfi i desideri e le necessità di ospiti e parenti. Il servizio di parrucchiere comprende tutte le attività connesse con l'igiene personale relative al lavaggio, asciugatura, tinta, taglio e piega dei capelli ed è svolto nei giorni e negli orari esposti.

Il servizio prevede un numero di prestazioni mensili prestabilite; nello specifico il servizio di parrucchiere riguarda il taglio, da effettuarsi una volta al mese.

Le prestazioni ricevute non dovranno essere remunerate seduta stante, ma saranno riportate come "extra" sulla prima fattura utile, secondo gli importi previsti nel Tariffario allegato.

#### 6.4. Servizio di igiene ambientale

Tutte le attività di igiene ambientale hanno l'obiettivo fondamentale di rendere disponibile l'ambiente sanificato in tempi brevi, senza violare la riservatezza dell'ospite. Il servizio di pulizia, riassetto e igienizzazione della camera e degli ambienti comuni viene effettuato con cadenza giornaliera e può essere ripetuto qualora le condizioni lo richiedano.

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

All'interno della Struttura potranno essere erogati altri servizi previsti dalla normativa vigente oppure iniziative e progettualità specifiche predisposte dalla Direzione. Potranno inoltre essere fornite prestazioni aggiuntive a quelle previste, a totale carico dell'utente e riportate nel Tariffario allegato, nel rispetto della disciplina regionale e previo accordo con i familiari dell'Ospite.

L'Ospite ha la piena facoltà di scelta rispetto al loro utilizzo.

10

### 8. SERVIZI AGGIUNTIVI

In base a quanto previsto dalla DGR n. 85 del 02/08/2013, si considerano servizi aggiuntivi:

- erogazione dimostrabile di maggiore minutaggio OSS ulteriore rispetto a quello previsto nei requisiti di funzionamento;
- erogazione dimostrabile di maggiore minutaggio servizi sanitari (IP-FKT, etc) ulteriore rispetto a quello previsto nei requisiti di funzionamento;
- presenza di infermiere professionale nella notte laddove non obbligatoriamente previsto e comunque aggiuntivo ai minutaggi previsti;
- attività medico specialistica interna;
- attività di animazione, innovative e aggiuntive rispetto a quelle previste nei requisiti di accreditamento, che comportano costi per le strutture che le attuano.

### 9. ATTIVITA' QUOTIDIANE E ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

A livello indicativo e non esaustivo si fornisce la descrizione di una giornata tipo:

- ✦ Aiuto al risveglio e igiene personale
- ✦ Colazione
- ✦ Attività (animazione, fisioterapia, assistenza sanitaria, visite)
- ✦ Pranzo
- ✦ Riposo pomeridiano
- ✦ Merenda
- ✦ Animazione e altre attività di socializzazione
- ✦ Cena
- ✦ Riposo notturno

## 12. ACCESSO AI FAMILIARI E AI VISITATORI

L'accesso da parte di familiari e visitatori è regolato dagli orari di apertura della Residenza, secondo il prospetto esposto all'ingresso. Eventuali eccezioni sono autorizzate dalla Direzione, in accordo coi familiari. E' fatto divieto sostare o transitare nei soggiorni di nucleo durante la somministrazione dei pasti, pur nell'ambito dell'orario di apertura della Residenza, a garanzia della privacy e della tranquillità degli Ospiti.

Eventuali avvalimenti di persone estranee all'organizzazione della struttura, per compagnia all'ospite, vanno preventivamente concordati e autorizzati dalla Direzione della Struttura.

Ai visitatori è richiesto un comportamento rispettoso della quiete, della serenità e delle abitudini degli Ospiti. Qualora sia necessario un intervento in camera del personale addetto all'assistenza si chiede ai visitatori la massima disponibilità a lasciare momentaneamente la stanza.

Poiché il sistema alimentare in uso presso la Struttura rispetta rigorosamente la normativa H.A.C.C.P., è fatto divieto a familiari e congiunti dell'Ospite di introdurre alimenti di cui non sia accertabile e tracciabile la provenienza. È, pertanto, esclusa da parte loro la possibilità di fornire per la consumazione bevande, cibi e dolci approntati con lavorazione casalinga.

E' altresì fatto divieto assoluto consegnare agli Ospiti qualsiasi tipo di farmaco e/o apparecchio elettronico, senza l'autorizzazione della Direzione.

12

## 13. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO, SERVIZIO CIVILE E ALTRE COLLABORAZIONI

E' possibile la presenza di personale esterno appartenente ad Associazioni di Volontariato; questa tipologia di collaborazioni, essendo senza fini di lucro, non prevedono compensi economici. Le attività svolte dai volontari sono disciplinate da accordi stabiliti tra la Direzione e le varie Associazioni e non devono interferire o essere in contrasto con i programmi di assistenza; nello specifico i volontari non possono svolgere mansioni di carattere sanitario, infermieristico e assistenziale, che rimangono di stretta pertinenza delle varie figure professionali operanti nella Struttura.

Tutti i volontari devono esibire il cartellino di identificazione riportante anche la denominazione dell'Associazione di appartenenza.

La Direzione si assume la facoltà di richiedere la nomina di un Amministratore di Sostegno qualora per un ospite sussistano difficoltà o impossibilità, anche parziali o temporanee, di provvedere ai propri interessi.

## 14. MODALITA' DI PAGAMENTO E TARIFFA

### 14.1. Modalità di pagamento della retta

L'Ospite è tenuto a corrispondere la retta secondo quanto stabilito nel Contratto di Ospitalità.

Il Contratto deve contenere l'impegno di una persona di fiducia dell'Ospite denominata "Contraente", che firmando contestualmente dimostra la propria solvibilità e, funzionando da tramite tra l'Ospite e la Direzione ogni qualvolta se ne presenti la necessità, assume in solido tutte le obbligazioni contrattualmente definite tra la Struttura e l'Ospite, compresi gli eventuali maggiori oneri derivanti

Particolari iniziative o specifiche progettualità potranno parzialmente variare il programma sopra esposto.

All'interno della Struttura l'Ospite gode della massima libertà, salvo le limitazioni imposte dal presente Regolamento, dalla Direzione o dal suo stato di salute.

Gli ospiti non possono lasciare la struttura senza essere autorizzati e/o accompagnati da personale socio-assistenziale, dai familiari o da persona maggiorenne dagli stessi autorizzata. In caso di uscita giornaliera, l'Ospite e/o un familiare di riferimento è tenuto ad informare per iscritto la Direzione della propria assenza.

L'Ospite, il Contraente ed in generale tutti i parenti sono obbligati ad osservare scrupolosamente le disposizioni del presente Regolamento e quelle emanate dalla Direzione della Struttura. Sono obbligati altresì a non turbare in alcun modo il buon andamento e l'armonia della vita comunitaria.

In caso di violazione di una delle disposizioni comportamentali verrà inviata una lettera di richiamo con la diffida a cessare il comportamento anomalo. L'Ospite o il Contraente potranno rispondere entro i successivi 5 giorni adducendo motivazioni a discolta. Se l'Ospite ottempera nel termine assegnato, oppure vengono accettate le argomentazioni addotte, non vi saranno conseguenze, salvo eventuali risarcimenti per i danni arrecati ad impianti, attrezzature ed arredi a causa della propria o altrui incuria. In caso di recidiva dopo due lettere di richiamo ed in caso di mancata accettazione delle motivazioni addotte, la Struttura ha facoltà di recedere dal Contratto di Ospitalità.

Per violazioni alle regole di vita comunitaria particolarmente gravi, la Struttura avrà diritto di recedere dal contratto senza preavviso.

## 10. ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE

All'Ospite è riservato il libero uso della camera assegnatagli; la Direzione della Struttura potrà chiederne variazione con un minimo preavviso, per giustificati motivi. In ogni camera è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi, nel rispetto delle regole di convivenza comunitarie e dell'altrui libertà.

Salvo eventuali impedimenti per ragioni di salute, gli Ospiti sono tenuti a lasciare libera la propria camera negli orari stabiliti al fine di consentire le operazioni di pulizia.

Al di fuori degli orari di apertura della Struttura è fatto divieto ospitare nella propria camera persone estranee non autorizzate; eventuali eccezioni dovranno essere concordate ed autorizzate espressamente dalla Direzione della Struttura.

## 11. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

L'Organigramma di tutto il personale operante in Struttura è a disposizione dei familiari e dei visitatori, all'ingresso della struttura e in ogni reparto.

dalla variazione di retta o dal trasferimento. Il Contraente sostituisce, quindi, l'Ospite, nelle voci del contratto, qualora lo stesso non sia in condizione di autosufficienza.

Le rette sono quelle fissate dalla Direzione Generale dell'ASL di riferimento e pubblicate con apposito "Tariffario" all'ingresso della Residenza. Nel conteggio della retta viene compreso il giorno di ingresso e quello di uscita. Le rette sono onnicomprensive delle prestazioni di assistenza socio-sanitaria e dei servizi alberghieri. Sono escluse alcune prestazioni a pagamento, dettagliate nella "Tabella delle prestazioni".

Il pagamento della retta dovrà essere effettuato con cadenza mensile anticipata, entro e non oltre il giorno 5 di ogni mese. Ogni variazione della retta sarà comunicata per iscritto, con comunicazione allegata alla fattura emessa e affissa in struttura e si intende automaticamente accettata qualora entro i 30 giorni successivi non pervenga lettera di disdetta al Contratto.

L'utente in regime di convenzione è tenuto a corrispondere alla Struttura solo la quota alberghiera, dedotto l'eventuale importo corrisposto dall'Ente Gestore per le funzioni socio-assistenziali quale integrazione alla retta di degenza. Tutto quanto non a carico del SSN sarà rendicontato all'Ospite mensilmente.

In caso di assenza dalla struttura non è prevista alcuna riduzione sulla retta.

In caso di ritardo nel pagamento, Nuova Assistenza si riserva di addebitare gli interessi nella misura del tasso legale. In caso di inadempienza degli obblighi economici assunti da parte dei fruitori e degli eventuali coobbligati, la Struttura si riserva la possibilità di procedere giudizialmente per il recupero di crediti nonché di procedere alle dimissioni dell'ospite, ovvero alla interruzione delle prestazioni erogate nei modi e nei termini previsti dalle vigenti disposizioni legislative.

In caso di decesso l'ospite è tenuto a pagare dal giorno del decesso 10 gg della retta alberghiera.

#### **14.2. Mantenimento del posto**

Il rapporto contrattuale instauratosi tra l'Ospite ed il Contraente da una parte e Nuova Assistenza dall'altra, è da intendersi a tempo indeterminato, fatte salve situazioni diverse, appositamente regolamentate nel Contratto di Ospitalità.

In caso di recesso anticipato da parte dell'Ospite e/o del Contraente (oppure di Nuova Assistenza) è richiesta comunicazione scritta, da indirizzare alla Direzione della Struttura (oppure per Nuova Assistenza al titolare del rapporto contrattuale) con un preavviso di 30 giorni; diversamente verranno trattenuti 10gg dell'intera retta.

In caso di peggioramento delle condizioni sanitarie l'Ospite sarà esaminato dall'Unità di Valutazione Interna che ne giudicherà le condizioni psicofisiche, proponendo alla UVG competente il relativo cambiamento di fascia assistenziale. Le proposte di adeguamento e/o di rivalutazione dei progetti devono essere oggetto di rivalutazione clinica da parte dell'U.V.G. entro i successivi trenta giorni dal ricevimento della richiesta.

Qualora dovesse ricorrere un ricovero ospedaliero fino a un massimo di 3 giorni, l'Ospite è tenuto a pagare per intero la retta, oltre tale periodo usufruirà di uno sconto sulla quota alberghiera pari al 25%.

Nel caso in cui le condizioni psicofisiche addivenute fossero tali da non rendere più idonea la permanenza dell'Ospite in struttura, l'Ospite stesso o in sue vece il Contraente, dovrà provvedere per

ricercare una Struttura esterna adeguata entro i successivi 30 giorni. La Struttura non ha alcun obbligo nella ricerca e nel reperimento della nuova sistemazione, ma collaborerà con i parenti, il Contraente ed eventualmente l'Ospite stesso, nella ricerca della soluzione più adeguata.

## 15. DOCUMENTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, ai sensi del D.Lgs. 196/2003.

Al momento della presentazione della domanda di ricovero viene chiesto al paziente, o comunque al garante, il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Struttura.

All'Ospite ed al Contraente vengono garantiti il diritto di essere informati in merito ai servizi offerti, alle modalità di funzionamento dei medesimi e agli obiettivi di qualità che si dà periodicamente la Struttura; a tal proposito viene chiesto anche il loro coinvolgimento a mezzo di suggerimenti e verifiche.

La Struttura ha adottato altresì una Carta dei Servizi al fine di informare e garantire al meglio i diritti degli Ospiti.

14

## 16. INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVE MODALITA' DI ORARIO E DI ACCESSO

La Direzione è coordinata da un ufficio di segreteria che è aperto al pubblico durante i normali orari di ufficio.

Per eventuali necessità o segnalazioni sono poi presenti i referenti per ciascun comparto sanitario.

All'interno della struttura è esposto in bacheca il contratto di servizio di cui alla DGR 44-12758 del 07/12/2009. La Direzione della Struttura è a completa disposizione qualora sia necessario fornire maggiori informazioni a riguardo.

## 17. RESPONSABILITA' CIVILE E CUSTODIA VALORI

La Direzione non assume alcuna responsabilità di carattere civile o penale in merito a:

- fatti che possano insorgere a causa di scorretti comportamenti degli Ospiti o di terzi in qualsiasi modo ad essi collegati;
- incidenti dovuti a cose personali degli Ospiti.

La Direzione risponde per i fatti dovuti a cause di servizio o per incidenti riconducibili a cose di proprietà della Struttura.

In conformità a quanto previsto dal Codice Civile, la Struttura risponde del valore dei beni di proprietà dell'Ospite che sono stati preventivamente consegnati in deposito fiduciario alla Direzione della Struttura, per un importo non superiore a 100 volte il corrispettivo del pernottamento; a tal riguardo viene stabilito tra le parti che il valore monetario del solo pernottamento è pari al 30 % del corrispettivo della retta alberghiera giornaliera applicata.

## 18. MODIFICHE AL REGOLAMENTO

La Direzione della Struttura si riserva la facoltà di apportare modifiche al presente Regolamento, che saranno comunicate agli Ospiti mediante affissione nelle parti comuni.

Si allegano al presente documento e ne sono parte integrante:

Carta dei Servizi - Tabella delle prestazioni (servizi aggiuntivi) - Tariffario

15

Data \_\_\_\_\_

Per accettazione del presente Regolamento che si compone di n. 15 pagine e di n. 18 articoli:

IL CONTRAENTE

L'OSPITE

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_