



torre s.r.l.
SERVIZI SOCIO-SANITARI

del 01/10/2016 REV N. 03

Regolamento di struttura

Presidio Socio Sanitario (CPB – RSA)

INDICE

(rif dgr_45-4248_30 Luglio 2012 _allegato 5:

1. Tipologia e finalità della struttura	3
2. Decalogo dei diritti degli ospiti	3
3. Modalità di ammissione e di dimissione	4
4. Servizi e prestazioni relative modalità di erogazione	5
5. Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria	8
6. Prestazioni di natura alberghiera	8
7. Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse nella tariffa residenziale e pertanto a totale carico dell'utente	9
8. Servizi aggiuntivi	11
9. Attività quotidiane e organizzazione della giornata	12
10. Assegnazione delle camere	12
11. Organizzazione del personale: figure professionali e compiti, e turni	14
12. Accesso familiari e visitatori	Errore. Il segnalibro non è definito.
13. Associazioni di volontariato, servizio civile e altre collaborazioni	15
14. Modalità di pagamento e tariffa	Errore. Il segnalibro non è definito.
15. Documentazione e tutela della privacy	Errore. Il segnalibro non è definito.
16. Indicazione degli uffici e relative modalità di orario e di accesso	Errore. Il segnalibro non è definito.
17. Cauzione	Errore. Il segnalibro non è definito.

1. TIPOLOGIA E FINALITÀ DELLA STRUTTURA

La Residenza "CASA TESTA" è ubicata in TORRE CANAVESE (TO), in via Cesare BALBO n 25. La struttura si articola in 3 nuclei abitativi e precisamente:

- » 1 nucleo di "Comunità Protetta di tipo B (CPB)" nel quale risiedono n. 20 ospiti (pazienti psichiatrici), **autorizzata al funzionamento dall' ASL 9 con Deliberazione del Dir. Generale n°402 del 29.04.2004**
- » 1 nucleo di "Residenza Socio Assistenziale (RSA)" nel quale risiedono n. 20 ospiti.
- » 1 nucleo di "Residenza Socio Assistenziale (RSA)" nel quale risiedono n. 11 ospiti anziani non autosufficienti; entrambi i nuclei RSA sono stati autorizzati dall' ASL con deliberazione del Dir. Generale n° 403 del 29.04.2004
- » 1 appartamento in convivenza guidata per 4/5 ospiti sito a Castellamonte.

La Struttura offre assistenza per diverse fasce intensità (Media – Medio Alta – Alta e Alta Livello Incrementato).

Casa Testa è conforme ai sensi della DGR 45-4248 del 30.7.2012 e s.m.i.

Con atto n° 2536 del 7-12-2009 il Direttore Generale dell'ASL TO4 ha deliberato l'**accreditamento** di 31 posti letto RSA. Con prot n° 39584 /DB 20.06 del 03-11-2009 il Presidente della Commissione di Vigilanza territorialmente competente, ha deliberato l'**accreditamento definitivo** di 20 posti letto CPB.

CASA TESTA eroga un servizio socio assistenziale anche di interesse pubblico, incentrato sulle esigenze dell' Ospite, a tutela delle sue libertà essenziali e del valore della vita. La Comunità è basata sul rispetto dei diritti dell'ospite e finalizzata al miglioramento della qualità della sua vita. L'ambiente è creato per rispondere alle esigenze di stabilità e sicurezza e per permettere agli ospiti di elaborare esperienze di sperimentazione, conoscenza, animazione, attività motorie, attività strutturate, tutte finalizzate al massimo recupero delle residue potenzialità individuali.

Allo stesso tempo agli ospiti viene richiesto il rispetto degli altri e dell'ambiente, la cura della propria persona , l'osservanza degli orari (dei pasti, delle attività, delle uscite,ecc.) e delle altre regole di vita comunitaria.

Le quote applicate all'interno della Struttura, sono quelle deliberate nella D.g.r n. 85-6287 del 02 agosto 2013 (Tabella 1) ; approvazione del piano tariffario delle prestazioni di assistenza residenziale per anziani non autosufficienti come previsto dalla D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012.

2. DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

CASA TESTA si ispira ai dettati della DGR Piemonte n° DGR 45-4248 del 30.7.2012 (Allegato 4), riassumibili nel "Decalogo dell' Ospite":

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

Diritto alla cura ed all'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 alla 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 DI DIMISSIONE

Modalità di accettazione/ammissione

L'accettazione si distingue in:

- accettazione Ospiti privati (RSA o CPB)
- accettazione Ospiti inviati dalle A.S.L. (CPB o RSA)

Per quel che riguarda gli Ospiti della RSA il primo contatto con la Struttura è solitamente telefonico e viene gestito dalla Direzione se presente in struttura, in alternativa dagli Educatori per le prime informazioni.

Vengono fornite informazioni di massima sulla struttura; in questo primo contatto vengono richiesti dati identificativi dell'Ospite e un recapito telefonico.

Si invita l'Ospite a visitare la Struttura e gli si spiegano le attività, i servizi forniti e i costi; gli si consegna la Carta dei Servizi e copia del regolamento di Struttura in modo che siano chiare le regole presenti a Casa Testa.

Se l'esito della visita è positivo, si fissa il giorno e l'ora dell'inserimento; viene richiesta tutta la documentazione (personale e medica) ed il necessario per l'ammissione.

L'accoglienza avviene con visita dell'unità abitativa, sistemazione in camera e visita da parte del Medico che compila la Cartella clinica. L'Educatore di turno raccoglie informazioni sulle abitudini di vita dell'Ospite.

L'Ospite, o chi per esso, viene registrato nel Registro Presenze e successivamente nell'Anagrafica Ospiti e nella Cartella Personale Ospiti RSA o CPB. L'apposizione della firma sul modulo "Cartella personale Ospiti RAF/CPB" da parte della Direzione, si configura come riesame del contratto.

Procedure attinenti gli Ospiti in convenzione con l' A.S.L.: l'Azienda stessa rilascia all'Ospite un elenco delle strutture convenzionate; l' Ospite, o chi per esso, contatta direttamente la Direzione la quale richiede la descrizione del caso. In alcuni casi viene prodotta una relazione da parte dello Psichiatra dell'A.S.L.

Al momento dell'accoglienza dell'ospite, la Struttura recepisce e traduce operativamente, verificandone l'attualità, il **progetto definitivo dall' UVG** (Unità di Valutazione Geriatrica dell'ASL), provvedendo **all'elaborazione del PAI**.

Per gli Ospiti CPB all'accoglienza viene richiesta anche tutta la documentazione (personale e clinica) e viene effettuato il primo colloquio con lo Psichiatra, che compila la cartella Psichiatrica.

L'Educatore di riferimento compila la "Cartella personale Ospiti RSA/CPB". In un secondo momento il Medico Internista compilerà la Cartella Clinica e la Psicologa la Cartella Psicologica.

Il coordinamento dell'attività di elaborazione, gestione e di monitoraggio dei Piani assistenziali (P.A.I.) di cui al successivo punto, nonché il collegamento con l'U.V.G. per garantire la costante coerenza fra il progetto individuale ed il relativo P.A.I. esecutivo competono al Responsabile di struttura.

Il **Piano Assistenziale Individuale** è lo strumento finalizzato a garantire, nel breve-medio periodo, il completo soddisfacimento dei bisogni dell'ospite individuando e definendo gli interventi, i tempi, le modalità nonché la valutazione dei risultati.

La predisposizione, la verifica e l'aggiornamento del PAI avviene nell'ambito di un' équipe multidisciplinare.

Il PAI segue in copia l'Ospite in caso di trasferimento e allontanamento; rimane agli atti –salvo eccezioni- in caso di decesso. In ogni caso, per autotutela l'Ente si riserva di conservare copia degli atti per anni dieci.

La responsabilità dell'esecuzione operativa del PAI è del Direttore Sanitario della Struttura.

All' atto dell'accettazione vengono compilati e sottoscritti, oltre al presente regolamento, il "contratto di ospitalità" e l'informativa e consenso al trattamento dei dati personali (D.Lgs 196/03). Viene inoltre consegnata copia della Carta dei Servizi in cui vengono ulteriormente dettagliate le prestazioni fornite presso la struttura.

Le dimissioni/il decesso

La procedura di dimissione si differenzia in dimissione definitiva o dimissione temporanea (ricoveri ospedalieri o soggiorni in famiglia).

Il Responsabile delle dimissioni è la Direzione.

Se la dimissione è definitiva, il Medico predispone una relazione di dimissioni, l'Infermiere di turno prepara tutta la documentazione personale e medica dell'Ospite, consegna gli eventuali farmaci personali residui. L'operatore di turno si occupa del corredo personale dell'Ospite. L'amministrazione invece si occupa della regolazione della parte economica (saldo od eventuali rimborsi) e la registrazione della dimissione sul Registro Presenze.

In caso di dimissione temporanea per ricovero ospedaliero, l'infermiere di turno consegna la copia della documentazione necessaria (documentazione personale, referti medici, ecc.) . Gli operatori si preoccupano di fornire i cambi per la degenza.

In caso di dimissione temporanea per soggiorno in famiglia, l'infermiere consegna i farmaci e compila il modulo della terapia in corso.

Nel caso in cui un Ospite sia in condizioni terminali, l'infermiere provvede ad avvisare i parenti i quali, in accordo con il medico, decidono per l'ospedalizzazione od il trattenimento in struttura.

Se si decide per il ricovero si fa riferimento alla procedura di dimissione temporanea per ricovero ospedaliero.

Se si trattiene l'Ospite in struttura, nel momento del decesso si provvede a contattare i parenti, il Tutore o l'Amministratore di Sostegno, il Medico di Base e il Servizio di riferimento.

I parenti/congiunti dell'Ospite deceduto o trasferito in via definitiva dovranno provvedere al ritiro degli effetti personali entro e non oltre il decimo giorno dalla data di trasferimento. Decorso tale termine cessa ogni responsabilità dell' Ente sulla conservazione dei beni.

4. SERVIZI E PRESTAZIONI E RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

L' Assistenza Medica

L' assistenza medica viene garantita dai MMG (Medici di base) su calendario presenze disponibile presso la Direzione. L'Ospite è libero nella scelta del medico curante. Attualmente il M.M.G. è disponibile con frequenza bisettimanale (martedì pomeriggio e venerdì mattina) salvo urgenze.

Dalle ore 6,30 alle ore 21.30 di ogni giorno della settimana è in funzione un servizio infermieristico articolato su un Infermiere Professionale Coordinatore e tre Infermieri Professionali. Durante le ore notturne è garantita la reperibilità infermieristica.

L'ASL TO4 garantisce: Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica ed ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, secondo le specifiche riferite dalla DGR 45-4248 del 30.7.2012

In caso di non reperibilità del Medico di zona la Direzione di Casa Testa provvederà a fare intervenire la Guardia Medica competente per territorio o contatterà il servizio 118.

Per i ricoveri, in caso di urgenza decide il 118, negli altri casi è il Medico del S.S.N. che decide dove indirizzare il trasporto dell'Ospite per il ricovero.

Al di là delle urgenze, il Medico di Base è disponibile due volte a settimana (martedì pomeriggio e venerdì mattina) a ricevere gli ospiti che lo richiedano e ad effettuare controlli internistici, secondo le necessità.

Il servizio Infermieristico

Le prestazioni comprendono oltre alle normali prestazioni di routine terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, etc, il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti.

La responsabilità del servizio infermieristico è a carico del Coordinatore degli Infermieri, che si occupa dell'organizzazione del suddetto servizio con la supervisione della Direzione.

Il servizio infermieristico è composto da:

- un coordinatore (Infermiere professionale)
- tre Infermieri professionali

L'organizzazione del servizio infermieristico si esplica secondo il Programma di Lavoro degli infermieri e come indicato qui di seguito:

h. 6.30 – 7.30	prelievi e preparazione terapia
h. 7.45 – 9.00	distribuzione terapia, controlli glicemici e compilazione menù
h. 9.00 – 10.30	preparazione terapia, medicazioni, rilevazione parametri vitali in base alla programmazione
h. 11.30 – 12.00	eventuali controlli glicemici e controllo degli Ospiti non autosufficienti
h. 11.45 – 12.15	supporto agli OSS per imbocco Ospiti non autosufficienti
h. 12.00 – 12.15	distribuzione terapia e supporto in sala pranzo
h. 13.15 – 14.00	riordino della Sala medica e passaggio consegne
h. 14.00 – 15.00	consegna e preparazione terapia
h. 15.00 – 15.30	distribuzione terapia
h. 15.30 – 17.30	controllo Ospiti anziani e gestione Sala medica: ordine farmaci e controllo scadenze farmaci, secondo la programmazione, eventuale prenotazione visite specialistiche e organizzazione trasporto.
h. 17.30 – 18.00	preparazione terapia
h. 18.45 – 19.15	supporto agli OSS per imbocco Ospiti non autosufficienti, eventuali controlli glicemici, controlli pressori
h. 19.00 – 20.00	distribuzione terapia e supporto in sala pranzo
h. 20.00 – 20.30	preparazione terapia
h. 21.00 – 21.30	distribuzione terapia
	riordino Sala medica e consegna notturna agli OSS; in caso di necessità reperibilità

degli Infermieri

Il servizio di Riabilitazione

L'attività di riabilitazione include le seguenti prestazioni: programmi individuali di riabilitazione e mantenimento; altre attività integrate erogate all'interno della struttura per gruppi di ospiti e tenendo conto del PAI; rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane nonché rieducazione psico-sociale, effettuata attraverso il supporto psicologico.

Una Comunità Protetta deve proporsi come struttura che non abbia soltanto funzioni di contenimento e di assistenza ma persegua soprattutto finalità terapeutiche e riabilitative con l'obiettivo primario di un recupero ottimale delle capacità residue degli ospiti e del raggiungimento da parte loro del miglior livello possibile di autonomia, di integrazione e di qualità di vita.

Nella nostra struttura, all'inserimento di un nuovo paziente segue un periodo di osservazione generalmente della durata di un mese.

Tra le attività riabilitative più strutturate negli ultimi anni è stato dato particolare spazio ai laboratori teatrale, espressivo e attività di palestra/fisioterapia svolta da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa di cui alla DGR 45-4248 del 30.7.2012.

Gli ospiti che hanno un maggior livello di autonomia vengono anche preparati, ad es. attraverso borse-lavoro, ad un reinserimento lavorativo.

Particolare attenzione viene dedicata ai supporti (informativi, consultivi, psicoterapici) di cui spesso necessitano i familiari e che non di rado risultano determinanti per un buon esito del progetto.

La responsabilità del trattamento terapeutico-riabilitativo è dello psichiatra della struttura, coadiuvato dalla psicologa e dagli educatori, con la supervisione della direzione.

I tempi e le modalità di erogazione del servizio di riabilitazione sono determinati con valutazione individuale e comunque forniti in misura abbondantemente superiore ai livelli essenziali dettati dalla citata DGR 45-4248 del 30.7.2012.

Il servizio di Assistenza alla persona

Il Servizio di assistenza alla persona comprende interventi di protezione dell'individuo ovvero di vigilanza e controllo nonché ausilio allo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana, igiene personale, consumo dei pasti e riordino degli ambienti di vita dell'ospite.

L'organizzazione del servizio di assistenza alla persona è sotto la responsabilità della Direzione, aiutata dalla Coordinatrice degli OSS.

Le funzioni degli OSS si distinguono in:

- A) Rapporto diretto con l'utenza;
- B) Contributo alla programmazione e gestione del servizio

Al fine di fornire nel modo più appropriato il servizio offerto e per andare incontro alle esigenze di ogni singolo ospite, il personale OSS è chiamato a compilare semestralmente la "Scheda di osservazione e raccolta dati" per gli ospiti R.S.A., il "Questionario informativo" per la CPB e il Programma di Assistenza alla Persona per tutti gli ospiti.

L'organizzazione del servizio di assistenza alla persona si esplica nel seguente modo:

h. 6.00	alzata ed igiene degli Ospiti non autosufficienti
h. 7.00 – 8.00	sveglia agli Ospiti autosufficienti e controllo igiene
h. 7.45 – 8.15	colazione assistita agli Ospiti non autosufficienti
h. 8.15 – 9.00	distribuzione colazione agli Ospiti autosufficienti e compilazione del menù
h. 9.00 – 9.30	cambi ed igiene agli Ospiti non autosufficienti
h. 10.00 – 11.00	assistenza alla deambulazione per Ospiti non autosufficienti
h. 12.00 – 12.45	pranzo assistito per Ospiti non autosufficienti
h. 12.15 – 13.00	pranzo per Ospiti autosufficienti

h. 13.00	cambi ed allettamento per riposo pomeridiano
h. 14.30	bagni assistiti per Ospiti non autosufficienti
h. 15.30	alzata, cambi e merenda assistita per Ospiti non autosufficienti
h. 17.00	cambi ed igiene
h. 19.00	cena assistita per Ospiti non autosufficienti
h. 19.15 – 20.00	cena per Ospiti autosufficienti
h. 20.00	messa a letto per Ospiti non autosufficienti
h. 22.30 - 1.30	cambi notturni

Nell'arco della giornata sono presenti: 3 OSS, 1 Infermiere Profess., 2 Educatori (MATTINO)
3 OSS, 1 Infermiere Profess., 1 Educatori (POMERIGGIO)
2 OSS, 1 Infermiere Reperibile (NOTTE)

Il servizio di Assistenza Rieducativa e Animazione

L'animazione garantita in base alla necessità individuale secondo quanto previsto dal PAI, per quanto riguarda gli ospiti RSA, e dal PEI (Piano Educativo Individuale) per gli ospiti della CPB, attraverso le figure professionali dell'animatore professionale, del terapeuta occupazionale, dell'educatore professionale.

Gli Educatori programmano, attuano e verificano specifici interventi educativi e riabilitativi, nell'ambito del progetto terapeutico elaborato dall'equipe, mirati al recupero-mantenimento-sviluppo delle potenzialità del soggetto per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia, con obiettivi di recupero alla vita quotidiana e di inserimento-reinserimento psicosociale attraverso lo sviluppo di una più ricca e significativa rete di relazioni interpersonali.

L'obiettivo del recupero delle abilità personali, relazionali e sociali viene perseguito attraverso una serie di interventi, coordinati e integrati con le altre figure professionali operanti nella struttura, che implicano anche il coinvolgimento delle famiglie e del contesto ambientale e la programmazione e la ricerca di risorse socio-sanitarie utili per la realizzazione del progetto.

Inoltre, presiedono alle attività ricreative, culturali, e di animazione; collaborano con gli operatori impegnati nella conduzione degli ateliers; contribuiscono alla formazione del personale di supporto; partecipano ad attività di studio e di ricerca finalizzate agli scopi di cui sopra.

Il servizio di assistenza rieducativa è strettamente connesso al servizio di riabilitazione psichiatrica, a cui ci si riferisce per quel che riguarda le registrazioni.

Per quanto riguarda l'Animazione per gli Ospiti non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, vengono organizzate attività da Educatori / Animatori mirati al mantenimento delle potenzialità residue del soggetto.

5. ALTRE PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA QUOTA SANITARIA

- Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità definite nel PAI secondo quanto stabilito nella Tabella A della DGR DGR 45-4248 del 30.7.2012 e s.m.i.;
- Farmaci: Casa Testa rende conto mensilmente all'utente ed all'ente gestore delle funzioni socio assistenziali di competenza il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, allegando fotocopia della ricetta medica nominativa e relativi scontrini fiscali in originale. Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi, ai sensi della D.G.R. n. 45-4248 del 30.7.2012 e s.m.i., nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime domiciliare/residenziali, sono erogati direttamente dall'ASL e non sono soggetti a rimborso a carico dell'utente.

- Pannoloni: rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente. Una corretta applicazione dei protocolli riguardanti l'incontinenza, ed uno scrupoloso monitoraggio giornaliero, potranno consentire di richiedere l'adeguamento della fornitura alle reali esigenze dei singoli ospiti secondo quanto precisato nel Contratto di servizio stipulato dalla struttura con l'A.S.L. ed il Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali.
- Per la fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario, si fa riferimento al succitato Contratto di servizio.
- Trasporti: i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, sono garantiti dall'ASL per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali e a carico dell'utente per gli ospiti in regime privato o con posto letto convenzionato con il S.S.R. ma senza integrazione da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali come stabilito dalla DGR 45-4248 del 30.7.2012 e s.m.i.; le altre spese per i trasporti da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio-sanitarie (esclusi quelli garantiti dall'ASL e dall'emergenza 118) sono ricomprese nella tariffa giornaliera.

6. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

La responsabilità per l'organizzazione delle prestazioni alberghiere è della Direzione; la fornitura dei pasti è data in appalto ad una Ditta esterna che opera nella mensa interna alla struttura. Per disposizione regionale è compreso nella retta anche l'imboccamento dell'Ospite che non sia in grado di assumere il pasto autonomamente.

Come da disposizioni di legge ed a miglior tutela degli ospiti, non è possibile accettare cibi confezionati in casa da parenti e/o amici degli ospiti

Il servizio di ristorazione è effettuato sulla base di tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate dal competente Servizio dell'ASL, redatte sotto la responsabilità del Direttore Sanitario.

L'organizzazione dei servizi di tipo alberghiero compresi nella retta si esplica nel seguente modo:

h. 7.00	Sveglia
h. 8.30 – 9.30	Distribuzione della colazione
h. 8.00 – 9.00	Rifacimento letti ed eventuale cambio della biancheria
h. 9.00 – 10.30	Pulizia camere
h. 10.00	Distribuzione bevande calde/fredde
h. 12.00	Turno pasto per Ospiti non autosufficienti
h. 12.30 – 13.15	Pranzo per Ospiti autosufficienti
h. 15.30	Merenda per Ospiti non autosufficienti
h. 16.00	Merenda per Ospiti autosufficienti
h. 17.00	Distribuzione bevande calde/fredde
h. 19.00	Cena per Ospiti non autosufficienti
h. 19.15 – 20.00	Cena per Ospiti autosufficienti

Lavanderia e stireria della biancheria piana della struttura e degli Ospiti è data in affidamento a una lavanderia esterna. E' disponibile un servizio di lavanderia che comprende lavaggio della biancheria intima, stiratura, eventuale rammendo.

E' a disposizione degli Ospiti un servizio bar interno (distributore automatico di bevande calde).

La retta comprende il servizio di parrucchiere e barbiere per quanto concerne le attività di taglio e lavaggio connesse con l'ordinaria prassi igienica.

In ogni caso il taglio dei capelli è garantito almeno una volta ogni mese. È altresì previsto e compreso nella retta, con analoghe tempistiche, il servizio di podologo.

Le pulizie, di norma, vengono effettuate nella mattinata.

I servizi e le prestazioni di cui sopra sono ricompresi nella tariffa globale giornaliera, la struttura non può richiedere somme aggiuntive alla retta a carico dell'ospite.

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

La struttura residenziale socio-sanitaria accreditata con sistema il pubblico può offrire ed erogare prestazioni a favore degli ospiti inseriti dal sistema stesso, aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A.), nel rispetto della disciplina regionale contenuta nelle DGR 45-4248 del 30.7.2012.

Tali prestazioni possono essere:

1. espressamente richieste dell'Utente, senza alcun obbligo in capo alla struttura ospitante;
2. offerte da parte della struttura, senza alcun obbligo da parte dell'utente.

Le prestazioni/attività di cui al punto 2 possono essere erogate in coerenza con i seguenti principi desunti dal vigente quadro normativo:

o afferiscono all'ambito del rapporto privatistico che si viene a creare fra la l'Utente e la struttura ospitante, nell'erogazione di prestazioni ulteriori rispetto ai L.E.A.;

o deve essere garantita in capo all'Utente la libertà di scegliere se usufruirne o meno;

o devono essere riferibili alla singola persona e non alla generalità degli ospiti;

o si collocano nell'ambito delle prestazioni alberghiere e/o di servizio alla persona.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, la struttura socio-sanitaria può offrire ed erogare le seguenti prestazioni/attività aggiuntive ed ulteriori rispetto ai L.E.A.:

- Parrucchiere: include tutte le attività ulteriori rispetto a quelle connesse con l'igiene personale lavaggio, asciugatura, tagli, come sopra specificato;
- Cure estetiche escluse quelle prescritte nel PAI nonché quelle prescritte dal medico per esigenze sanitarie (es. pedicure effettuato dal podologo);
- Trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali, diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale;

Al fine di consentire l'espletamento della funzione di tutela dell'Utente, i costi giornalieri dei servizi e prestazioni supplementari devono essere presentati, a richiesta, alla competente Commissione di vigilanza dell'A.S.L ed all'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali, di residenza dell'Utente, qualora integri la retta, al fine di rendere trasparenti i costi dovuti per ogni singolo supplemento.

La descrizione e il costo mensile di ogni singolo supplemento viene indicato nella fattura/ricevuta fiscale mensile che viene rilasciata all'Utente.

Nelle prestazioni del presente paragrafo non sono da considerarsi quelle previste dal punto 7 dell'Allegato 1, che valgono per tutta la struttura o nei nuclei individuati e per tutti gli utenti ivi ospitanti.

8. SERVIZI AGGIUNTIVI

La Struttura fornisce un servizio di lavanderia esterna per quelli che sono gli indumenti non inclusi nella biancheria di degenza.

9. ATTIVITA' QUOTIDIANE E ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

La giornata tipo di ogni Ospite è specificata e descritta nel modulo Programmazione Attività Educative, in allegato, ed esposto nella bacheca della Sala Bar .

Sia gli ospiti della CPB che quelli della RSA, tranne le eccezioni elencate riportate nella consegna, sono autorizzati ad uscire da soli nelle fasce orarie comprese tra:

le 9.30 e le 12.00

le 15.30 e le 18.00

le 19.30 e le 21.30 (solo nel periodo estivo, previa autorizzazione del Dott. Plastino o del Dott. Governa).

Per eventuali uscite serali più protratte, l'orario di rientro viene concordato di volta in volta con i singoli ospiti in base ai loro programmi ma, salvo particolari eccezioni legate a festività e manifestazioni locali, generalmente fissate entro le ore 22.00.

In linea di massima tutti gli ospiti della struttura, salvo eccezioni legate alle condizioni di temporaneo scompenso psichico o malessere fisico del paziente o alle particolari dinamiche relazionali, possono uscire accompagnati dai familiari e recarsi a casa per una giornata, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

Permessi più lunghi vanno di volta in volta concordati con l'ospite e con i familiari e preventivamente autorizzati dalla Direzione Sanitaria

L'Ospite deve osservare le regole d'igiene e di sicurezza dell'ambiente e avere la massima cura della camera assegnatagli, degli impianti e delle apparecchiature elettriche ed idrauliche che vi si trovano installate, segnalare alla Direzione l'eventuale cattivo funzionamento

Casa Testa non può adottare misure coercitive e limitanti la libertà personale dell'Ospite; pertanto l'allontanamento spontaneo, cadute accidentali, comportamenti lesivi volontari od involontari nei propri confronti e nei confronti di altri ospiti, del personale o di visitatori occasionali, improprio uso di attrezzature ed impianti, ecc non comportano alcuna responsabilità della struttura. L'Ospite e/o il Garante ne risponderà personalmente. E' esclusa la normale usura dovuta ad un uso regolare di quanto messo a disposizione dell'Ospite. Il Ricoverato dovrà evitare rumori molesti e badare di non arrecare disturbo ai vicini o all' Istituto.

E' assolutamente vietato usare fornelli, stufe o apparecchiature elettriche in genere ad eccezione di quelle per la cura e pulizia personale

E' assolutamente vietato fumare nelle camere e nei locali comuni.

E' assolutamente vietato introdurre farmaci in struttura o somministrarne agli ospiti senza che la Direzione ne sia informata.

Durante la somministrazione dei pasti, le camere verranno chiuse a chiave dagli operatori in quanto questi ultimi saranno impegnati nella distribuzione del pasto nella sala mensa e nella sala polivalente, al piano seminterrato; questo serve a garantire la sicurezza degli ospiti.

10. ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE

Le camere vengono assegnate seguendo un abbinamento psico-fisico dell'Ospite concordato tra il Direttore Sanitario e il Direttore della Struttura, discusso poi in seguito con l'ospite stesso

La Struttura in ogni momento potrà modificare l'assegnazione delle camere o l'abbinamento degli Ospiti in funzione del benessere di ognuno di loro. L'Ospite deve consentire al personale di servizio o ad altri autorizzati dalla Direzione, di entrare nella camera per provvedere alla pulizia, manutenzione, controlli e riparazioni.

11. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE: FIGURE PROFESSIONALI, COMPITI E TURNI

Nella bacheca della Sala Bar è affisso l'organigramma di tutto il personale, mentre l'orario di servizio settimanale degli operatori e delle varie figure professionali presenti in struttura, è affisso nell'ufficio degli Operatori.

La Direzione di Casa Testa attribuisce grande importanza alla preparazione delle proprie risorse ed al costante aggiornamento professionale considerando la crescita, la gratificazione, la flessibilità e la responsabilizzazione delle risorse umane, fattori strategici per il successo complessivo dell'intera organizzazione.

Le figure professionali coinvolte nell'erogazione del servizio complessivo sono:

DIREZIONE	N° 3
DIREZIONE SANITARIA RSA/CPB	N° 1
DIRETTORE DI STRUTTURA	N° 1
MEDICO PSICHIATRA	N° 1
RESPONSABILE INTERVENTI PSICOLOGICI	N° 1
IMPIEGATA	N° 1
COORDINATRICE EDUCATORI	N° 1
COORDINATORE INFERMIERI	N° 1
COORDINATRICE OSS	N° 1
EDUCATORI	N° 3
INFERMIERI PROFESSIONALI	N° 3
OSS	N° 13
FISIOTERAPISTA	N° 2
MEDICO DI BASE	N° 1
AUSILIARIE PULIZIE	N° 3

Tali figure professionali, sono competenti sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza. In particolare le competenze delle figure professionali coinvolte sono riconosciute dal Ministero della Sanità, in particolar modo gli Educatori, gli Infermieri e gli OSS per essere abilitati alla professione sono regolamentate dal D.lgs. 502 del 30/12/1992 e dal Regolamento N° 520 del 08/10/1998.

Il Personale direttivo è in possesso di titoli ed attestati conseguiti frequentando i corsi previsti dalla DGR 45-4248/2012 e DGR 25-12129/2009. La Struttura si avvale, inoltre, di un Servizio di Contabilità e di Paghe e Contributi gestiti da fornitori esterni.

12. ACCESSO FAMILIARI E VISITATORI

L'Ospite può ricevere, durante l'orario stabilito per le visite (9.00 – 20.00 da lunedì a domenica), parenti e amici, usufruendo gli spazi comuni della Struttura, a condizione di non arrecare disturbo né ai vicini né agli altri Ospiti.

Si possono ricevere visite nella propria camera solo se l'Ospite è impossibilitato ad uscirne. E' però vietato l'ingresso nelle camere dove è presente ossigenoterapia.

Parenti ed amici possono usufruire del Servizio di Ristorazione della struttura previa prenotazione.

L'accesso alla struttura da parte di parenti e amici, fuori dall'orario previsto va concordato con la Direzione.

Eventuali avvalimenti di persone, estranee all'organizzazione delle struttura, per compagnia dell'ospite, vanno preventivamente concordati con la Direzione Sanitaria e la Direzione della struttura. In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata a prestare compagnia all'ospite.

La Struttura ha definito delle modalità per la nomina di un rappresentante degli ospiti della struttura attraverso l'invio della richiesta per la nomina stessa a tutti i parenti e/o tutori dell'ospite. La scelta del rappresentante può cadere sulla proposta di un parente oppure sulla nomina definita dai parenti stessi.

13. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO, SERVIZIO CIVILE E ALTRE COLLABORAZIONI

Casa Testa ammette la presenza di volontari definendo sempre le modalità di rapporto affinché sia chiaro che non vi sono rapporti contrattuali professionali in essere.

Attualmente è presente un volontario dalle ore 9.00 alle ore 12.00 per tre giorni alla settimana.

14. MODALITA' DI PAGAMENTO

La retta di ricovero e dei servizi per gli Ospiti in regime di convenzione viene determinata, di solito annualmente, dall' ASL TO4 facendo riferimento ai disposti ed ai criteri di cui alle DGR 45-4248/2012, DGR 85-6287 del 02 agosto 2013; gli ospiti inseriti privatamente corrispondono una retta determinata da una quota giornaliera fissata in base alle condizioni psico-fisiche rilevate all'atto del ricovero e rivedibili in base al variare delle stesse e comprensiva di assistenza ordinaria, delle prestazioni, servizi e di tutte le attività ricreative e di animazione organizzate dalla Struttura.

L'ASL ed il Consorzio Socio Assistenziale, si riservano il diritto di aumentare la quota mensile a carico dell'Ospite nel caso di cambiamenti delle condizioni fisiche dell' Ospite che implicino un tipo di assistenza diverso da quello inizialmente convenuto, ovvero qualora si rendessero necessarie, anche temporaneamente, speciali cure od un'assistenza maggiormente personalizzata sulla base di esigenze di natura individuale o per necessità terapeutiche, previa tempestiva comunicazione all' Ospite, ai familiari e/o al servizio di competenza. Qualora l'Ospite o i parenti abbiano presentato richiesta al Comune o all' ASL per ottenere l'integrazione della retta, dovrà essere comunque versata la quota per intero fino al momento in cui perverrà la deliberazione di integrazione approvata dai competenti Organi.

Il pagamento della retta va effettuato in via anticipata entro il giorno 5 di ogni mese, mediante Bonifico Bancario presso la Tesoreria dell' Ente – Banca Alpi Marittime – Agenzia di Cuneo sul conto corrente Iban IT97Z084501020000000116101 intestato a Torre S.r.l. con l'indicazione del mese e dell' Ospite per il quale avviene il pagamento, oppure in contanti o con assegno presso la Segreteria dell' Istituto che ne rilascerà ricevuta.

Decorso il termine e nel caso di morosità pari al massimo a due mensilità, la Torre S.r.l., previa comunicazione scritta indirizzata all' Ospite e/o al Garante del pagamento retta, dimetterà il Ricoverato provvedendo comunque al recupero di tutte le spese sostenute (rette, farmaci e quant' altro).

Per le spese extra retta potrà essere effettuato un deposito (infruttifero) minimo di Euro 50,00 da versare sul Conto Corrente Bancario IT 94R0845010200000000116646 intestato a Torre S.r.l oppure con contanti o assegno presso la Segreteria della struttura.

Sono esclusi dalla retta: spese telefoniche, tickets farmaceutici/sanitari, farmaci, protesi, presidi sanitari non mutuabili, parrucchiere e pedicure con frequenze diverse da quelle stabilite dalla DGR 45-4248/2012, allacciamenti ed utenze richieste a titolo personale, lavanderia e prodotti per l'igiene eccedenti i disposti della DGR 45-4248/2012 citata, visite specialistiche, visite mediche ed infermieristiche effettuate da professionisti non convenzionati, trasporti in ambulanza non rientranti tra quelli previsti dall' UVG.

In caso di ricovero presso Ospedali, Cliniche, ecc la stanza ed il posto letto resteranno a disposizione dell' Ospite ed in questi casi sarà dedotta dalla retta una quota pari a quanto stabilito dalla Convenzione con l'ASL di appartenenza. Per gli Ospiti non in Convenzione verrà dedotta una quota pari al 20% dall'importo totale giornaliero. Eventuali pasti non consumati presso la struttura, non daranno luogo a rimborso.

In caso di decesso dell'Ospite la struttura provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta per 10 giorni dall'evento, decadendo dopo tale data ogni responsabilità; la retta giornaliera stabilita verrà rimborsata con la riduzione percentuale che sarà dovuta per un massimo di 2 (due) giorni dopo il decesso; nel rispetto di quanto indicato nel Contratto di cui alla DGR n° 44-12758 del 07-12-2009.

15. DOCUMENTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

Il documento programmatico per la sicurezza dei dati personali - DPS 196/03 – è stato redatto tenendo in considerazione aspetti amministrativi, assistenziali e sanitari.

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

Gli uffici sono aperti al pubblico per questioni amministrative il lunedì, martedì, giovedì e sabato mattina dalle ore 09 alle ore 13, ed il mercoledì e venerdì pomeriggio dalle 14 alle 17.

Previo appuntamento è possibile stabilire incontri con il Direttore Sanitario – Dott. V. Plastino, con la Direttrice della Struttura – Sig.ra F. Hotca, e con i Coordinatori degli Educatori/OSS/IP.

In bacheca è possibile visionare tale Regolamento e la Carta dei Servizi.

Allo scopo di tutelare le famiglie da qualsiasi forma di disservizio o mal funzionamento in contrasto con quanto indicato dalla presente carta dei servizi è prevista una apposita procedura interna.

I Familiari possono presentare reclamo, richiesta di informazioni od esprimere suggerimenti in qualsiasi momento rivolgendosi direttamente alla Direzione o per iscritto tramite modulo (da chiedere agli operatori) o altra comunicazione (mail, lettera, fax). Tutti i reclami vengono presi in esame dalla Direzione che si impegna a fornire la risposta nel più breve tempo possibile.

17. CAUZIONE

L'eventuale cauzione non potrà superare l'importo mensile della retta a carico dell'utente. La cauzione è fruttifera e verrà restituita entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui viene lasciato il posto occupato. Per le persone con retta integrata da parte di un Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali non può essere richiesta cauzione.

La retta del ricovero e dei servizi è stabilita, per gli Ospiti in Convenzione, dall' ASL TO 4 con riferimento alla D.G.R. 45-4248/2012 D.G.R. 2 del 2006 e D.G.R. 39 del 2008; per gli Ospiti inseriti privatamente la quota giornaliera è fissata sulla base delle attuali convenzioni fisiche dell'Ospite stesso comprensive di tutta l' ordinaria assistenza, delle prestazioni, dei servizi e di tutte le attività ricreative organizzate da Casa Testa.

L'ASL ed il Consorzio Socio Assistenziale, si riservano il diritto di aumentare la quota mensile a carico dell'Ospite nel caso di cambiamenti delle condizioni fisiche dell' Ospite che implicino un tipo di assistenza diverso da quello inizialmente convenuto, ovvero qualora si rendessero necessarie, anche temporaneamente, speciali cure od un'assistenza maggiormente personalizzata sulla base di esigenze di natura individuale o per necessità terapeutiche, previa tempestiva comunicazione all' Ospite, ai familiari e/o al servizio di competenza. Qualora l'Ospite o i parenti abbiano presentato richiesta al Comune o all' ASL per ottenere l'integrazione della retta, dovrà essere comunque versata la quota per intero fino al momento in cui perverrà la deliberazione di integrazione approvata dai competenti Organi.

Il pagamento della retta va effettuato in via anticipata entro il giorno 5 di ogni mese, mediante Bonifico Bancario presso la Tesoreria dell' Ente – Banca Alpi Marittime – Agenzia di Cuneo sul conto corrente Iban IT97Z084501020000000116101 intestato a Torre S.r.l. con l'indicazione del mese e dell' Ospite per il quale avviene il pagamento, oppure in contanti o con assegno presso la Segreteria dell' Istituto che ne rilascerà ricevuta.

Decorso il termine di cui all' art. 11 e nel caso di morosità pari al massimo a due mensilità, la Torre S.r.l., previa comunicazione scritta indirizzata all' Ospite e/o al Garante del pagamento retta, dimetterà il Ricoverato provvedendo comunque al recupero di tutte le spese sostenute (rette, farmaci e quant' altro).

Per le spese extra retta, spese personali, è possibile effettuare un deposito (infruttifero) minimo di Euro 50.00 da versare sul Conto Corrente Bancario presso la Banca Alpi Marittime – intestato a Torre S.r.l. IT 94R084501020000000116646 oppure in contanti o assegno presso la Segreteria della struttura.