



# Regolamento Interno

Predisposto nel rispetto delle linee guida indicate nella D.G.R. 25/09

della

## **CASA DI SOGGIORNO E RIPOSO**

del Comune di

## **F A R I G L I A N O**

Il presente Regolamento è approvato con Delibera del Consiglio Comunale n. 22 del 29.04.2011



## **Art. 1 TIPOLOGIA E FINALITA' DELLA STRUTTURA**

La Casa di Soggiorno e Riposo di Farigliano è una struttura residenziale socio-sanitaria, **autorizzata al funzionamento dalla Regione Piemonte ASL CN1 a regime definitivo (con Deliberazione Direttore Generale n° 857 del 06/07/09)**; ospita quindi anziani ed adulti non autosufficienti non assistibili a domicilio a causa di patologie o eventi particolarmente invalidanti, per carenza o insufficienza di supporto familiare o per inadeguatezza delle strutture abitative in funzione ai loro bisogni.

La Casa di Soggiorno di Farigliano - Residenza Assistenza Flessibile (R.A.F.) risulta accreditata a titolo definitivo dalla Regione Piemonte e dalla ASL CN1 (con Deliberazione Direttore Generale n. 689 del 28/12/2010) ai sensi della D.G.R. n. 25 12129 del 14.09.2009.

La Casa di Soggiorno e Riposo Comunale di Farigliano può ospitare permanentemente 40 anziani non autosufficienti ed è articolata in due nuclei autonomi da 20 posti letto ciascuno di Residenza Assistenziale Flessibile (R.A.F.), caratterizzati da un buon livello di assistenza sanitaria (infermieristica e riabilitativa) e da un qualificato livello di assistenza tutelare ed alberghiera per interventi socio-sanitari integrati di media intensità.

La Casa di Soggiorno e Riposo di Farigliano è un servizio di proprietà del Comune di Farigliano.

Il Legale rappresentante dell'Ente è il Sindaco pro-tempore; le decisioni politico - amministrative relative alla Casa di Soggiorno e Riposo, pertanto, vengono intraprese dai competenti organi comunali: Giunta e Consiglio.

Per la gestione della Casa di Riposo il Sindaco nomina, oltre ad eventuale Assessore delegato, un Direttore con funzioni di responsabilità e coordinamento, in possesso della qualifica professionale di Direttore di Comunità socio-sanitaria, così come previsto dalla D.G.R. del Piemonte n° 35 -9199 del 2008.

Le prestazioni agli utenti del Servizio (ed il livello di complessità delle medesime) vengono erogate dalla RAF Casa di Soggiorno e Riposo di Farigliano ai sensi (e nel rispetto) delle seguenti Deliberazioni della Giunta Regionale del Piemonte:

- D.G.R. n° 17 - 15226 del 30/03/2005 e s.m.i. ("Il nuovo modello integrato di assistenza socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti");
- D.G.R. n° 2-3520 del 31/07/06 e s.m.i. (con riferimento alle schede di progressione);
- D.G.R. n° 39-9365 del 1/8/2008 e s.m.i.;

La Casa di Soggiorno e riposo di Farigliano si prefigge di valorizzare costantemente il corretto rapporto operatore/anziano, nel rispetto dei diritti di intimità, dignità e libertà personali dell'ospite in tutte le loro forme; si prodiga, altresì, affinché l'anziano possa continuare ad esercitare nel modo più ampio possibile i propri diritti sociali, politici, economici e religiosi.

La Casa di Soggiorno e Riposo di Farigliano ritiene fondamentale che tutte le attività svolte al suo interno, tutti gli obiettivi fissati e tutti gli interventi messi in atto partano sempre dal concetto "della centralità della persona"; l'Ente pertanto incentra su tale principio la propria "mission" e si prefigge di tenere sempre in grande considerazione le caratteristiche individuali di ogni ospite, adattando le risposte alla specificità dei suoi bisogni e delle sue problematiche ma anche delle sue volontà e caratteristiche psicologiche, culturali e sociali.

La Struttura può inserirsi nel percorso assistenziale ed anche, per alcuni aspetti, in quello della salute del cittadino per il quale l'Unità Valutativa Geriatrica non ravvisa una soluzione residenziale offrendo alcuni servizi come dettagliati successivamente.

## **Art. 2 DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI (rif. DGR n. 17 - 15226/2005 )**

La Casa di Soggiorno e Riposo di Farigliano riconosce, condivide e si impegna a perseguire i valori ed i principi contenuti nel seguente decalogo.

- **DIRITTO ALLA VITA:** ogni persona deve ricevere, in modo tempestivo ed appropriato, ogni possibile assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, igiene, movimento, riposo, sonno, ecc.).
- **DIRITTO DI CURA E ASSISTENZA:** ogni persona, rispettando sempre la sua volontà, deve essere curata in scienza e coscienza.
- **DIRITTO DI PREVENZIONE:** ogni persona ha diritto, per quanto possibile, all'attività, all'accesso agli strumenti ed ai presidi sanitari, alle informazioni necessarie per prevenire danni alla propria autonomia e alla salute.
- **DIRITTO DI DIFESA:** ogni persona, in condizioni psico - fisiche di inferiorità, ha diritto ad essere tutelata da ogni speculazione, raggiro o danni fisici provenienti da ambienti esterni.
- **DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO:** ogni persona ha diritto ad essere ascoltata ed accontentata, per quanto possibile, nelle sue richieste.
- **DIRITTO DI INFORMAZIONE:** ogni persona ha diritto ad essere chiaramente informata sulle finalità di ogni intervento a cui è sottoposta nella struttura.
- **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE:** ogni persona ha diritto ad intervenire sulle decisioni che la riguardano.
- **DIRITTO DI ACCETTAZIONE:** ogni persona deve essere accettata come depositario di valori umani universali indipendentemente dalla sua posizione sociale.
- **DIRITTO AL CRITICA:** ogni persona ha diritto ad esprimere liberamente il suo pensiero anche per criticare gli atti e le disposizioni che la riguardano.
- **DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e devono essere rispettati, in ogni caso, la sua riservatezza e il suo pudore.
- **DIRITTO DI RISERVATEZZA:** ogni persona deve vedere rispettato il segreto sulla sua situazione personale da parte del personale che la assiste (direttamente o indirettamente), ai sensi della legge 31-12-1996 n. 675 e modificazioni successive.
- **DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE:** ogni persona ha diritto ad esprimere liberamente le sue convinzioni sociali e politiche nonché a praticare la propria confessione religiosa.

## **Art. 3 MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE DEGLI OSPITI**

Per l'ammissione nella Casa di Soggiorno e Riposo va compilata apposita modulistica disponibile presso l'ufficio Direzione o scaricabile dal sito internet del Comune di Farigliano nella sezione dedicata al servizio Casa di Soggiorno e Riposo.

La domanda deve essere indirizzata al Direttore della struttura e va corredata da relativo consenso per il trattamento dei dati personali (ai sensi D.lgs 196/2003 e s.m.i.).

Le ammissioni in R.A.F. avvengono in base ai seguenti criteri e ordine di precedenza:

- Anziani-adulti, cittadini farigliesi non autosufficienti (in possesso della residenza nel Comune di Farigliano da almeno 5 anni al momento della presentazione della domanda). Tra i cittadini farigliesi non autosufficienti l'ordine di precedenza per l'ammissione avviene in base alla data di presentazione della domanda.
- Anziani-adulti non autosufficienti convenzionati (ossia utenti ai quali la competente U.V.G. ha riconosciuto il pagamento da parte della ASL della quota sanitaria prevista per la retta).
- Anziani-adulti, cittadini farigliesi autosufficienti (in possesso della residenza nel Comune di Farigliano da almeno 5 anni al momento della presentazione della domanda). Tra i cittadini farigliesi autosufficienti l'ordine di precedenza per l'ammissione avviene in base alla data di presentazione della domanda .
- Anziani-adulti, non autosufficienti non convenzionati con retta a totale carico (ossia utenti che non godono ancora del pagamento da parte della ASL-Regione della quota sanitaria).

Tra i richiedenti residenti, l'ordine di precedenza per l'ammissione in RAF è definito in base alla data di presentazione della domanda pur tenendo conto di particolari eventuali problematiche sociali.

L'ammissione avviene a conclusione dell'iter procedurale, dopo la sottoscrizione dell'impegno da parte dell'utente e dei suoi familiari/referente relativo al rispetto del Regolamento e degli oneri economici derivanti dall'obbligo del pagamento della retta.

All'ingresso dei nuovi ospiti viene immediatamente recepita l'eventuale documentazione predisposta dalla Unità di Valutazione Geriatrica con verifica del P.A.I.(Progetti Assistenziali Individuali).

I P.A.I. Vengono altresì ridefiniti a seconda dei bisogni attuali dell'anziano non autosufficiente (come indicato nella DGR 17/2005 e s.m.i., Allegato 1,punto 3), in caso di eventi acuti che modificano le necessità assistenziali.

L'ammissione in R.A.F. non è considerata a priori definitiva, ma viene aggiornata in relazione alla evoluzione della situazione psico-fisica e tramite i P.A.I. degli utenti convenzionati. A tal proposito la Casa di Soggiorno e Riposo di Farigliano è collegata in rete con il sito/portale dell'unità di valutazione geriatrica (U.V.G.) dell'Asl CN1, sul quale periodicamente vengono aggiornate le valutazioni degli ospiti convenzionati presenti in struttura.

I P.A.I. vengono redatti con cadenze regolari (almeno ogni 180 giorni) per la rivalutazione degli ospiti; compete al Direttore - responsabile del servizio, il coordinamento della attività di elaborazione, gestione e monitoraggio dei P.A.I.

L'ammissione/dimissione in RAF degli ospiti viene definita con apposita determinazione dal Responsabile del servizio-Direttore.

L'ospite all'atto d'ingresso deve essere in possesso di tutti i documenti personali in stato di validità (anagrafici, sanitari) necessari per la permanenza in struttura ed elencati in apposito stampato consegnato all'atto della presentazione della domanda di ammissione e precisamente:

- **Tessera sanitaria ed eventuali esenzioni ticket**
- **Certificato di residenza (per i non residenti a Farigliano)**
- **Codice fiscale;**
- **Carta d'identità**
- **Verbale di riconoscimento dell'invalidità civile o copia della presentazione domanda**

- **Certificato medico (su apposito stampato fornito dall'Ente) e terapia farmacologica aggiornata dal medico curante stesso, con segnalazione di eventuali allergie a farmaci, intolleranze alimentari e malattie infettive.**
- **Esami ematologici: emocromo, gruppo RH, Marker epatite (esami effettuati da non oltre sei mesi).**

L'impegno da sottoscrivere da parte dell'ospite e dei suoi famigliari prima dell'ammissione nella RAF individua in modo inequivocabile il soggetto che dovrà mensilmente garantire il pagamento della retta.

L'eventuale cambio del soggetto che provvede al versamento della retta deve essere segnalato immediatamente al Direttore della struttura.

In caso di trasferimento dell'anziano in altro Presidio socio-sanitario, la documentazione sanitaria raccolta e prodotta durante la permanenza nella casa di Soggiorno e Riposo di Farigliano, sarà consegnata agli utenti o famigliari autorizzati affinché la possano trasmettere alla nuova struttura ospitante.

In caso di dimissione la documentazione verrà consegnata all'ospite e/o ai famigliari autorizzati.

In caso di decesso la documentazione verrà conservata in struttura, se i parenti (eredi aventi diritto) saranno interessati ad ottenerla dovranno presentare domanda scritta al Direttore della Casa di Soggiorno e Riposo di Farigliano.

#### **Art. 4 PRESTAZIONI E MODALITA' DI EROGAZIONE (DGR 46 - 27840 del 19.7.1999 e s.m.i., DGR 17 - 15226 del 30.3.2005 e s.m.i.)**

La Casa di Soggiorno e Riposo di Farigliano fornisce ai propri ospiti:

- **assistenza tutelare diurna e notturna;**
- **aiuto nell'attività quotidiana, igiene personale e assunzione del cibo;**
- **approvvigionamento dei prodotti farmaceutici prescritti dai medici di base e dei prodotti parafarmaceutici necessari;**
- **attività di riabilitazione psico-fisica (psicologica e motoria);**
- **attività di animazione, culturali e di occupazione del tempo libero;**
- **assistenza medica garantita tramite i Medici di Medicina Generale (MMG);**
- **assistenza infermieristica.**

Compete al medico di base la responsabilità terapeutica e diagnostica di ciascun assistito, comprese le richieste di visite specialistiche o di ricoveri ospedalieri.

Le attività di assistenza infermieristica, riabilitativa e tutelare alla persona, nonché quelle di animazione, sono garantite nell'ambito dei tempi di assistenza previsti dalla Dgr n. 17/2005 e dalla Dgr n. 2/2008 e 39/2008 a seconda della fascia di intensità del bisogno sanitario e assistenziale.

L'assistenza infermieristica, garantita in Casa di riposo di Farigliano di 9 h al giorno, comprende oltre alle normali prestazioni di routine (terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, ecc.), 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.

L'attività riabilitativa include le seguenti prestazioni: programmi individuali di riabilitazione, 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 anche attraverso il supporto psicologico e la terapia occupazionale.

L'attività di assistenza alla persona comprende interventi di protezione dell'individuo ovvero di vigilanza e di controllo nonché ausilio allo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana igiene personale, consumo dei pasti e riordino degli ambienti di vita dell'ospite. Agli ospiti oltre al bagno, viene garantito il lavaggio e l'asciugatura dei capelli e taglio unghie; in caso di problemi tipo unghie incarnite, calli, duri ecc..sarà necessario l'intervento di podologo o callista con spesa a carico dell'ospite.

L'attività di animazione, proposta in base alla necessità individuale, secondo quanto previsto dal PAI e offerta attraverso la figura professionale del tecnico di animazione e comprende attività quali : laboratori, artigianali, cucina funzionale, giochi, feste, uscite.

Servizio Religioso: è prevista una Messa settimanale (all'interno della cappella della Casa), assistenza spirituale (confessioni) e partecipazione saltuaria a riti e funzioni locali ritenuti importanti dall'ospite, nel rispetto comunque, delle personali convinzioni religiose e della diversità di opinione.

Descrizione dettagliata delle prestazioni offerte agli ospiti (modalità, quantità, tempi) è contenuta nella Carta dei Servizi della Casa di Soggiorno e Riposo consegnata agli ospiti e parenti prima della presentazione della domanda di ammissione.

#### **Art. 5 ALTRE PRESTAZIONI COMPRESSE**

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostica terapeutica, è garantita dall'ASL secondo le necessità definite nel PAI e secondo quanto stabilito nella Tabella A della DGR 17-15226/2005 e s.m.i..

La fornitura di protesi, presidi tecnici e ausili non riguarda attrezzature quali alza persone, letti ortopedici, ecc., delle quali la struttura è dotata autonomamente. Le suddette prestazioni sono garantite direttamente dalle ASL sulla base delle vigenti normative.

Le tipologie di farmaci di fascia C, cioè non esenti, devono essere forniti direttamente dai parenti degli ospiti, tramite le normali farmacie cittadine.

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal Servizio Sanitario Regionale (S.S.R.) nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente; a tal proposito viene applicato un corretto protocollo per l'incontinenza, che permette di richiedere una adeguata fornitura, in base alla reale esigenza di ogni singolo utente, secondo quanto precisato nel Contratto di servizio da stipularsi dalla struttura con l'ASL ed il Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali.

#### **Servizi gratuiti rivolti agli anziani residenti nel Comune di Farigliano esterni alla casa di Soggiorno:**

- Consulenza e collaborazione per richiesta di concessione ausili e pratiche varie.
- Servizio infermieristico (medicazioni e terapie iniettive.)
- Servizio di consulenza per fisiochinesiterapia.

Questi servizi vengono erogati per quegli anziani residenti nel paese che incontrano difficoltà (senza mezzi di trasporto e risorse famigliari) a recarsi presso le Sedi preposte della ASL e dei Servizi sociali competenti situate nel Comune di Dogliani. Vengono erogati nel principio dell'imparzialità utilizzando anche risorse esterne al servizio ma senza portare pregiudizio al buon andamento delle attività che si svolgono all'interno della struttura. Per fruire del servizio infermieristico gli interessati devono presentare apposita richiesta compilata dal proprio medico curante indicante i farmaci da utilizzare, le posologie e la durata del trattamento.

## **Art. 6 PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA**

Le attività alberghiere incluse nella tariffa, così come stabilito dalla Dgr 17/2005, comprendono: il vitto, la pulizia dei locali, la lavanderia (biancheria personale e biancheria piana ovvero traverse, lenzuola, asciugamani).

La tariffa alberghiera include l'assistenza al pasto e la somministrazione gratuita di acqua della casa.

Il servizio mensa risponde ai seguenti requisiti (come da D.G.R. 17 - 15226/2005):

- ambiente gradevole, confortevole e caratterizzato da uno scrupoloso rispetto delle condizioni igieniche delle strutture;
- assistenza al pasto connotata da pazienza, gentilezza, disponibilità e comprensione nei confronti delle esigenze degli assistiti, con particolare riguardo alle condizioni di non autosufficienza; in particolare viene garantito l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente;
- somministrazione dei pasti anche a letto in caso di malattia o comprovata impossibilità, anche con l'ausilio della carrozzina, ad accedere alla sala da pranzo;
- rispetto dei tempi stabiliti per i pasti;
- i parenti degli ospiti non in grado di alimentarsi autonomamente possono (previo accordo con la Direzione) accedere alla sala da pranzo e collaborare alla somministrazione del pasto del loro congiunto;
- non è permesso ai parenti degli ospiti autonomi nella alimentazione accedere alla sala da pranzo durante i pasti;

Il Servizio mensa adotta menù autorizzati e verificati dal dipartimento di prevenzione del servizio d'Igiene degli alimenti e della nutrizione dell'A.S.L. CN1 e personalizzati in caso di affezioni patologiche che richiedono anche trattamenti dietologici mirati. Sono previsti due menù su quattro settimane, uno estivo ed uno invernale. I menù sono esposti in apposita bacheca ed offrono la possibilità di scelta fra tre primi piatti, due secondi, tre contorni e quattro dessert compresa frutta fresca. Vengono somministrati poi, per particolari esigenze, cibi frullati, omogeneizzati e mousse. In riferimento alla alimentazione si precisa che rivestendo questa una importanza strategica nel perseguimento del benessere psico-fisico dell'ospite, l'utente stesso e la famiglia devono attenersi al rispetto dei menù, delle diete evitando cibi inadeguati o pretendendo alternative non previste.

Il servizio lavanderia comprende per gli ospiti convenzionati la gestione dell'abbigliamento personale. Questo deve essere in numero di capi di uso corrente e di tessuto che consenta una adeguata sanificazione, contrassegnati a cura della famiglia, in modo da essere identificabili. Al momento della presentazione della domanda viene consegnato all'ospite/referente un apposito stampato contenente l'elenco minimo del corredo necessario per l'inserimento in Struttura con dettagliate le modalità di sostituzione del vestiario per usura e cambi stagionali; al momento dell'ingresso dell'ospite si verificherà l'adeguata consistenza del corredo.



Le Pulizie delle camere vengono effettuate in mattinata, gli ospiti che potranno dovranno lasciare la camera durante le operazioni di pulizia.

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

La casa di Riposo di Farigliano eroga prestazioni aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A.), quali:

- Servizio pettinatrice/parrucchiere. Viene garantita la presenza bimensile della parrucchiera, nei giorni e negli orari esposti (per pieghe, tagli, permanenti, tinta capelli ecc.)
- Estetista -pedicure. La presenza dell'estetista-pedicure è garantita mensilmente per le cure estetiche e pedicure (non prescritte dal podologo);
- Trasporti e servizi di accompagnamento. Sarà cura della Direzione , in assenza di parenti o di risorse famigliari attivarsi per esigenze personali degli ospiti (diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale) tramite la prenotazione di taxi o servizi di trasporto a pagamento;
- Servizio ristoro. Sono stati predisposti n° 2 punti di ristoro ( al piano terra e al primo piano) nelle sale soggiorno dove sono stati collocati distributori automatici di bevande calde, distributori di bevande fredde e dessert confezionati (in funzione 24 ore su 24).

**I costi per le attività ed i servizi sopra elencati non vengono contabilizzati o fatturati dalla Casa di soggiorno e riposo di Farigliano, ma regolati direttamente dagli ospiti o referenti o parenti.**

**Art. 8 ATTIVITA' QUOTIDIANA - NORME DI VITA COMUNITARIA**

• **Descrizione della Giornata tipo all'interno della struttura:**

- h 7.30 alzata degli ospiti (cambio, igiene e vestizione);
- h 8.00 colazione ( controlli glicemici ev. necessari) e somministrazione terapia farmacologica;
- h 8,30 - 12,00 quotidiane sezioni di fisioterapia individuale;
- h 9,00 -11,00 prestazioni infermieristiche eventualmente necessarie (visite mediche, medicazioni, terapia iniettiva, controlli parametri vitali, aerosol ecc.);
- h 9,00 - 12,00 attività varie programmate settimanalmente: attività con il tecnico di animazione (laboratori, uscite, feste, compleanni ecc..), attività psicologiche;
- h. 10,00 santa messa (solo il giovedì);
- h 10,30 distribuzione bevande calde in inverno e bibite fresche in estate;
- h 11,00 accompagnamento ospiti in bagno;
- h 11.45 pranzo Rep. RAF al piano terra ( controlli glicemici ev. necessari) e distribuzione terapia farmacologica;
- h 12.00 pranzo Rep. RAF piano primo ( controlli glicemici ev. necessari) e distribuzione terapia farmacologica ;
- h 13,30 riposo pomeridiano (cambio, igiene eventuale);
- h 15,00 alzata
- h 15,30 - 17,30 attività varie programmate settimanalmente: attività con il tecnico di animazione (laboratori, uscite, feste, compleanni ecc..), attività psicologiche (arteterapia, colloqui, ginnastica mentale ecc.);



- h 16,00 c.a. distribuzione bevande calde in inverno e bibite fresche in estate e distribuzione terapia farmacologica;
- h 16,30-17,30 prestazioni infermieristiche eventualmente necessarie ( medicazioni, terapia iniettiva, controlli parametri vitali, aerosol ecc.);
- h 17,30 accompagnamento ospiti in bagno;
- h 18,45 cena Rep. RAF al piano terra (controlli glicemici ev. necessari) e distribuzione terapia farmacologica;
- h 19,00 cena Rep. RAF al primo piano (controlli glicemici ev. necessari) e distribuzione terapia farmacologica;
- h 20,00 distribuzione camomilla o tisane RAF piano terra e distribuzione terapia farmacologica;
- h 20,30 distribuzione camomilla o tisane RAF piano primo e distribuzione terapia farmacologica;

L'ospite gode di ogni libertà di entrata e di uscita dalla struttura purché non sia in condizioni tali da esporre a pregiudizio la propria incolumità e quella di terzi.

In tale caso deve essere accompagnato da persone autorizzate, darne comunicazione al personale di servizio e in alcuni casi (specie per assenze ai pasti o pernottamenti esterni) viene richiesto agli accompagnatori di compilare apposito modulo autorizzativo.

A tale proposito i parenti sono invitati, per quanto possibile, a farsi carico dell'accompagnamento per uscite all'esterno.

#### • **Norme di vita comunitaria**

**Agli ospiti si richiede di rispettare le seguenti norme per una serena convivenza.**

- Non fumare all'interno della Struttura;
- Non è ammesso conservare nelle camere cibi o vivande deperibili;
- Non detenere fornelli elettrici o a fiamma, abat-jour, stufe elettriche o altre apparecchiature che possano provocare incendi;
- Comportarsi in modo igienicamente corretto nel rispetto di sé e degli altri;
- Non danneggiare gli ausili tecnici in uso (sedia a rotelle, stampelle ecc.) le attrezzature, le suppellettili ed i locali della Casa di Soggiorno. **Le spese per eventuali danni causati anche involontariamente dagli ospiti dovranno essere rimborsate alla Struttura dagli ospiti stessi o loro referenti - parenti;**
- Rispettare la dignità ed il pudore degli altri ospiti;
- Comportarsi cortesemente con le altre persone presenti nella Casa di Riposo;
- Non detenere oggetti di valore o ingenti somme di denaro. L'Amministrazione non può assumersi responsabilità in caso di furto o smarrimento;
- Utilizzare a volume contenuto e in orari limitati apparecchi radiofonici e televisivi nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti.
- L'uso di apparecchi televisivi da collegarsi all'impianto centralizzato è ammesso solo se preventivamente autorizzato dal Direttore.
- Rivolgersi in modo civile e costruttivo al personale per affrontare e superare eventuali situazioni di disagio e disservizio.

#### **Art. 9 ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE**

- Le camere sono divise in maschili e femminili, vengono assegnate secondo la disponibilità; ogni camera può ospitare un massimo di due ospiti: tutte le camere

- sono dotate di bagno con ausili per ospiti non autosufficienti o portatori di handicap.
- Ogni postazione è dotata di letto attrezzato ad altezza variabile ( regolabile su tre sezioni, dotato di sollevamatali, asta flebo e sponde ), comodino, armadio e di dispositivo per la chiamata del personale.
  - Ogni ospite può portare nella sua camera oggetti, apparecchi elettrici quali televisione o radio, mobilia di sua proprietà, quadri, a patto che rispondano alle vigenti norme in materia di sicurezza, non intralcino il lavoro del personale, non invadano la postazione del compagno di stanza e previa autorizzazione del Direttore.
  - Con lo scopo di rendere possibile una adeguata pulizia delle superfici non è consentito accatastare oggetti, borse libri, scatole ecc. direttamente sui pavimento, sugli armadi o sui termosifoni.
  - Ribadiamo l'assoluto divieto di detenere apparecchiature che possano provocare incendi e di tappeti o scendi letto.
  - E' fatto divieto agli ospiti conservare in camera cibi o vivande deperibili (gli operatori sono incaricati della verifica del rispetto di tale norma onde evitare intossicazioni e regimi alimentari inadeguati o controproducenti).
  - Non è consentito per motivi di prevenzione delle cadute lavare e stendere biancheria all'interno delle camere, dei bagni o dei terrazzi;
  - Non viene consegnata all'ospite la chiave della camera poiché si reputa necessario un pronto accesso da parte degli operatori in caso di necessità assistenziali continuative o per emergenze sanitarie.
  - L'ospite durante la permanenza in struttura può essere spostato di camera in riferimento a valutazioni di opportunità legate alla convivenza con altri utenti, a necessità assistenziali o sanitarie particolari. Ovviamente in caso di trasferimento di camera sarà cura della Direzione fornire anticipatamente comunicazione e relativa motivazione.
  - La camera singola viene concessa in caso di disponibilità o l'ospite può esservi trasferito su specifica decisione presa dal Direttore della struttura (o del Responsabile del servizio infermieristico) dopo il recepimento della documentazione predisposta dalla Commissione dell'A.S.L. (U.V.G.) o in base alle valutazioni specifiche emerse dai P.A.I o ancora in riferimento ad urgenze socio sanitarie o comportamentali ( es. patologie particolari, ospiti soggetti a grave agitazione psico-motoria ecc..) che rendano sconsigliabile o problematica una convivenza.
  - Per gli ospiti farigliesi autosufficienti (residenti da almeno 5 anni), la camera singola viene concessa con una maggiorazione della retta mensile.

#### **Art. 10 ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE: FIGURE PROFESSIONALI, COMPITI E TURNI**

Nella R.A.F. operano le specifiche professionalità previste dalla normativa del settore e di cui l'Amministrazione comunale intende avvalersi per una migliore qualità del servizio, quali, psicologo, dietologo, terapeuta occupazionale.

Sono predisposti turni che garantiscono un rapporto personale/ospite secondo parametri definiti dalle normative regionali e nazionali vigenti.

Il personale operante all'interno della residenza in base alle direttive regionali è costituito da:

- N. 1 Direttore – Responsabile del Servizio Casa di Riposo, Direttore di comunità socio-sanitaria ( di cui alla DGR 35-9199 del 14.7.2008) 36 ore settimanali.
- Medici di medicina generale, cioè medici di base di ogni ospite, accessi programmati e in casi di bisogno, stimate in circa 4 ore a settimana.
- N. 1 Impiegato (Istruttore amministrativo) 27 ore a settimana.
- N.1 Responsabile Servizio Amministrativo Contabilità (svolto da personale uffici comunali) 36 h.
- N. 2 Infermieri (studio associato di liberi professionisti) 9 ore al giorno e ulteriori ore settimanali per P.A.I. ed emergenze.
- N. 1 Psicologa (libera professionista) 10 ore a settimana su tre giorni.
- N. 1 Tecnico di animazione (libera professionista) 13 ore a settimana su quattro giorni.
- N. 2 Fisioterapisti (liberi professionisti) 18 ore a settimana su cinque giorni.
- N. 17 OSS – (Operatore socio sanitario) Turni di 8 ore ciascuno.  
Ogni giorno sono complessivamente presenti in turno n° 4 OSS al mattino (dalle 6,00 alle 14,00), n°3 OSS al pomeriggio (dalle 14,00 alle 22,00) e n° 2 OSS durante la notte (dalle 22,00 alla 06,00).
- N. 2 Cuochi e N. 1 aiuto cuoco (cucina in appalto ad una ditta esterna)
- N. 1 Dietologa (dipendente dalla Ditta che gestisce il servizio ristorazione)
- N. 2 Addetti alla pulizia (servizio in appalto ad una ditta esterna)
- Servizi di lavanderia biancheria piana e ospiti (servizio in appalto a ditta esterna)

Uno schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nella struttura, contenente l'organigramma del personale e l'orario di servizio degli operatori, è esposta all'entrata della Casa di riposo di Farigliano, per permetterne la visione agli ospiti e ai loro familiari. Sono abbondantemente garantiti il rispetto delle dotazioni di organico professionale, dei minuti assistenziali calcolati per ogni ospite e del numero di operatori presenti nella struttura nell'arco della giornata, così come definiti dai provvedimenti regionali per la tipologia di struttura R.A.F.

Il numero degli operatori addetti all'assistenza, le ore di fisiochinesiterapia ed infermieristiche, di animazione e assistenza psicologica possono essere incrementate a seconda delle necessità individuate dal progetto personalizzato che specifica per ogni utente non autosufficiente le necessità e la fascia d'intensità assistenziale in cui va collocato.

Il Direttore, nel rispetto degli indirizzi politico - amministrativi determinati dal competente organo comunale è responsabile e sovrintende al buon funzionamento di tutti i servizi.

La funzione di tutela sanitaria degli ospiti viene garantita dall'azienda sanitaria locale attraverso un apposito centro di responsabilità facente capo al Direttore del distretto.

La responsabilità delle scelte terapeutiche sanitarie e delle terapie farmacologiche è incardinata nella figura dei medici curanti di ogni ospite.

## **ART. 11 ACCESSO DEI FAMIGLIARI E VISITATORI**

**Le visite agli ospiti sono consentite dalle 8,00 alle 12 e dalle 15,30 alle 19,30 tutti i giorni della settimana.**

In casi eccezionali, per esempio per particolari problematiche di salute degli ospiti (es. assistenza per flebo), è possibile accedere alla struttura fuori dall'orario previsto previa autorizzazione del Direttore o degli Infermieri.

I sig. parenti e visitatori degli ospiti prima di consegnare agli stessi cibi, bevande ed anche omaggi (quali fiori, oggetti ecc.. che possono essere ingeriti o inalati) devono assolutamente chiedere l'autorizzazione agli infermieri, agli OSS in servizio o al Direttore. Tale disposizione è motivata dal fatto che in caso anche di particolari patologie, spesso concomitanti (diabete, celiachia, intolleranze specifiche, demenze ecc..) potrebbero verificarsi effetti e conseguenze gravi per la salute degli ospiti.

I sig. parenti e visitatori non devono sostituirsi al personale nelle normali attività di assistenza degli ospiti (per ognuno dei quali è necessario un particolare approccio assistenziale predisposto in funzione delle specifiche problematiche psico-fisiche), pertanto è fatto loro divieto di sostituire gli ausili per incontinenza, utilizzare apparecchiature del servizio quali sollevatori ecc..

I familiari, parenti o visitatori che desiderano essere coinvolti nelle attività della Struttura e dare il loro contributo al buon funzionamento del Servizio sono pregati di rivolgersi al Direttore che in collaborazione con i Responsabili dei vari ambiti (in base alla disponibilità dei richiedenti e dei progetti del Servizio) concorderà le modalità, i tempi e le finalità dei loro interventi.

L'eventuale ricorso, da parte dei parenti e degli ospiti a persone estranee per compagnia dell'ospite stesso, deve essere preventivamente concordato con la direzione.

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

La Casa di Riposo di Farigliano ne riconosce l'importanza e si rende disponibile a collaborare con le associazioni di tutela dei diritti degli anziani e degli ammalati non che con le associazioni sindacali di categoria.

Per l'ospite, non in grado di intendere e di volere a causa di patologie a carico del sistema nervoso centrale (involuzione senile, malattia di Alzheimer ecc.) si potrà procedere alla richiesta al Tribunale competente (Giudice tutelare) della nomina di un tutore o curatore o amministratore di sostegno.

Il curatore e il tutore, nominati dal Giudice Tutelare, hanno la responsabilità di rappresentare e assistere la persona disabile o interdetta in tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione oltre, ovviamente ad occuparsi ed informarsi circa il suo benessere psico-fisico.

## **Art. 12 ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO**

All'interno della Casa di Soggiorno e Riposo opera l'Associazione Volontari del Soccorso di Farigliano che dispone di apposita convenzione con la ASL competente per il servizio di trasporto utenti con ambulanze e mezzi vari. Tale Associazione è del tutto autonoma e non interviene nelle attività della Casa di Soggiorno e Riposo salvo che per i normali servizi di trasporto in emergenza gestiti dalla Asl o per accompagnamento a visite gestite con le normali modalità e costi previsti per i cittadini del territorio.

## **Art. 13 MODALITA' DI PAGAMENTO**

Le modalità di pagamento della retta a carico dell'utente sono le seguenti:

la retta mensile deve obbligatoriamente essere corrisposta anticipatamente nei primi cinque giorni del mese, il pagamento deve avvenire mediante versamento o bonifico bancario presso la tesoreria comunale di Farigliano **IBAN IT78W0690646310000000003655** con precisazione nella causale del nominativo dell'ospite in evidenza.

Il ritardato pagamento della retta comporta una penale corrispondente al 5% del costo giornaliero della retta stessa per ogni giorno di ritardo. Detta penale dovrà essere versata contestualmente alla retta, a cura dell'ospite o di chi è obbligato.

Decorso un mese dalla data di scadenza di ogni singolo pagamento, il Direttore avvierà la procedura prevista dalle normativa vigente per il recupero dei crediti: in questo caso saranno a carico all'utente o a chi obbligato anche gli interessi maturati e le spese e del procedimento.

Decorsi due mesi senza che sia stata pagata la retta sarà facoltà dell'Ente dimettere l'ospite inadempiente al pagamento.

Per gli ospiti in convenzione con l'A.S.L (che sostiene la spesa della quota sanitaria), ogni variazione dell'importo della tariffa complessiva (compresi gli adeguamenti al tasso inflativo) deve essere preventivamente approvato dall'A.S.L stessa e dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'utente e comunicato al medesimo a cura della struttura ospitante.

All'ospite viene conservato il posto in periodi di assenza, per soggiorni ospedalieri etc., sempre che sia stato effettuato il pagamento della retta; le assenze per qualunque motivo non danno diritto ad alcun rimborso retta.

In caso di morte, gli eredi hanno diritto al rimborso del 50% della retta del mese in corso e già pagata, soltanto se il posto letto viene lasciato libero entro il 15 del mese.

Per quanto riguarda gli ospiti in convenzione con l'Asl, in caso di decesso si applica quanto previsto dal contratto stipulato con la stessa.

Gli eventuali rimborsi devono essere richiesti in forma scritta tramite certificato sostitutivo di atto di notorietà che precisi il titolo di avente diritto (o allegando copia di eventuale testamento).

Durante l'assenza temporanea degli ospiti viene garantita la conservazione del posto letto. Le modalità di rientro in struttura dell'ospite, dopo un periodo di assenza per ricovero ospedaliero, dovranno essere definite con il Direttore della Casa di Riposo o suo sostituto affinché si possa verificare la sussistenza delle condizioni di assistibilità nel reparto e servizio di provenienza. Detto rientro non può avvenire in giornate festive.

L'ospite potrà spontaneamente decidere di lasciare la struttura; in tal caso è richiesta disdetta scritta con preavviso di almeno 15 giorni, pena il pagamento di tutti i giorni di mancato preavviso.

Al momento della comunicazione all'interessato-famiglia della disponibilità del posto letto questi ha tempo 24 ore per confermare l'occupazione del posto stesso.

La retta va corrisposta dal giorno in cui si dà la disponibilità all'ingresso.

Il contratto di servizio di cui alla D.G.R. n. 44 - 12758 del 7.12.2009 è esposto al pubblico nella bacheca della casa di riposo.

**Ospiti in convenzione senza integrazione della retta da parte del servizio socio-assistenziale competente:**

La retta mensile degli ospiti convenzionati con le ASL viene pagata dall'ospite solo per quanto riguarda la quota alberghiera. La quota sanitaria è a completo carico dell'ASL.

**Ospiti in convenzione con integrazione della retta da parte dell'Ente gestore del servizio socio-assistenziale :**

In caso di insufficienza del reddito e/o del patrimonio (secondo i criteri approvati dall'Ente gestore dei Servizi socio assistenziali nel rispetto della normativa nazionale),

l'integrazione della retta giornaliera a carico dell'Utente, compete all'Ente gestore delle attività socio-assistenziali di residenza dell'Utente. Dalla somma di tali fattori reddituali viene detratta la somma mensile che deve essere lasciata a disposizione dell'Utente per spese personale. L'eventuale richiesta di integrazione della retta e la produzione della documentazione richiesta è a carico dell'ospite e/o referente-famigliari.

Anche in presenza di carenze reddituali e sino all'eventuale ottenimento della integrazione della retta è comunque obbligatorio il pagamento totale e puntuale della somma mensile prevista per la permanenza nella Casa di Soggiorno e Riposo. Si precisa ulteriormente che anche ad integrazione economica avvenuta, nella fase annuale di ricalcolo da parte dei Servizi sociali degli importi dovuti, è obbligatorio il versamento delle somme effettivamente percepite.

#### **Ospiti in forma privata:**

Gli anziani non autosufficienti inseriti nella R.A.F. in forma privata, cioè non convenzionati da parte della ASL e senza integrazione da parte dell'Ente gestore dei servizi socio-assistenziali, sono tenuti al pagamento della retta piena comprendente la quota alberghiera e quella sanitaria.

Gli importi delle rette vengono stabiliti annualmente dalla Giunta comunale con apposito provvedimento deliberativo, tali importi dettagliati sono contenuti nella Carta dei Servizi consegnata agli ospiti e parenti prima della presentazione della domanda di ammissione. Copia degli importi delle rette è affissa alla bacheca della Casa di Soggiorno e Riposo.

#### **Art. 14 DOCUMENTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY**

L'Amministrazione comunale e il Responsabile del Servizio Casa di Riposo nel rispetto del D.lgs 30/06/2003 n° 196 (e s.m.i.) assicurano che tutti i dati personali e la documentazione amministrativa sanitaria e assistenziale forniti dall'ospite al momento dell'ingresso in struttura e successivamente acquisiti a qualsiasi titolo, formano oggetto di trattamento riservato.

Cartelle, documenti personali e documenti di lavoro assistenziali come le consegne, avvisi, ecc., sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura nell'ambito del progetto assistenziale individuale di ogni ospite.

Quando l'ospite entra in struttura esprime il consenso al trattamento dei suoi dati e, in qualunque momento, ha diritto di conoscere come vengano utilizzati, di chiederne la correzione o l'integrazione e (ricorrendo gli estremi) la cancellazione o il blocco. Il personale è informato e costantemente richiamato al rigoroso rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio.

Nella raccolta della documentazione sanitaria, rivestono particolare importanza la "cartella clinica" e la cartella "Consegna integrata socio-sanitaria dell'anziano". All'interno di dette cartelle potranno essere memorizzati gli interventi eseguiti dal personale sanitario e sociale, con l'indicazione della frequenza e tipologia, i farmaci somministrati, presenze ed assenze dalla struttura, le diagnosi mediche, le relazioni sociali ed ogni dato rilevante sulla "storia" dell'assistito. Le informazioni contenute nelle sopra menzionate cartelle, nei P.A.I., unite a quelle acquisite all'atto dell'ingresso, costituiranno la base per la verifica della condizione dell'anziano e delle cure erogate.

La documentazione amministrativa (dati personali, documenti personali, etc...) è conservata in appositi armadi dotato di chiusura a chiave, per tutelare il rispetto della privacy, nell'ufficio Direzione;

La documentazione sanitaria ( cartella sanitaria prescrizioni mediche, relazioni di ricoveri, etc...) è conservata in apposito armadio dotato di chiusura a chiave, nell'infermeria della casa di riposo.

La documentazione assistenziale (consegne, avvisi, etc..) è custodita in apposito armadio dotato di chiusura a chiave, nell'infermeria della casa di riposo e nell'ufficio amministrativo.

Tutta la documentazione ricevuta all'entrata e prodotta durante il soggiorno dell'ospite viene archiviata dopo la morte in apposito locale ed è conservata per il periodo di tempo previsto dalla legge.

## **Art. 15 INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVE MODALITA' DI ORARIO E DI ACCESSO**

Gli ospiti e i famigliari possono rivolgersi per segnalazioni e necessità ai seguenti uffici:

Ufficio direzione: Direttore di comunità socio-sanitaria e Responsabile del Servizio Casa di Riposo, con orario lavorativo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00.

L'orario di accesso al pubblico dell'ufficio direzione è dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 15.30.

Ufficio relazioni con il pubblico: Impiegato (Istruttore amministrativo) con orario lavorativo il lunedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle 8.30 alle 13.00 e martedì e venerdì dalle 13.00 alle 17.30.

L'orario di accesso dell'ufficio relazioni con il pubblico è lunedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle 10.00 alle 12.00 / martedì e venerdì dalle 14.30 alle 15.30.

Orari altri servizi della casa di riposo di Farigliano:

Servizio infermeria: (studio associato di liberi professionisti), presenza giornaliera con orari dalle 7.00 alle 13.00 e dalle 16.30 alle 19.30.

Servizio assistenziale: presenza operatori socio-sanitari 24 su 24 su tre turni: n. 4 operatori sul turno del mattino, n. 3 operatori sul turno pomeridiano e n. 2 operatori sul turno notturno.

I Servizi di cucina, di pulizia e di lavanderia sono affidati, dalla Casa di riposo, tramite bando di gara comunale a ditte esterne, per necessità e segnalazioni rivolgersi all'ufficio direzione/relazioni con il pubblico;

Cucina: servizio appaltato a Ditta esterna che utilizza la Cucina interna al Servizio n. 2 Cuochi, per h 8 al giorno;

Pulizia: servizio appaltato a Ditta esterna, n. 2 addetti, per h 5 al giorno.

## **Art. 16 RAPPORTI TRA UTENTI (E/O CHI LI RAPPRESENTA) E LA STRUTTURA OSPITANTE - OBBLIGHI DEI FAMIGLIARI (REFERENTI, TUTORI, CURATORI, AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO)**

Per gli ospiti in convenzione con l'A.S.L., ogni variazione dell'importo della tariffa complessiva ( compresi gli adeguamenti al tasso inflativo) verrà preventivamente approvato dall'A.S.L. e dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'utente e comunicato al medesimo a cura della struttura ospitante.

Ai familiari o referenti degli ospiti è richiesta una collaborazione secondo le possibilità/disponibilità della famiglia al fine di mantenere all'anziano l'insostituibile solidarietà attiva dell'ambiente di provenienza.

In particolare è compito dei familiari/referenti:

- provvedere all'assistenza in caso di ricoveri ospedalieri;
- provvedere ad accompagnare il proprio congiunto a visite specialistiche;



- essere presenti in RAF quando l'assistenza deroghi dalle normali attività (es. assistenza per flebo ad ospiti non collaboranti o in fase terminale).

Annualmente, sempre in riferimento al rapporto tra utenti e la Struttura, vengono somministrate ad ospiti e parenti schede di valutazione da compilare in base alla soddisfazione personale e conseguentemente elaborati rilevando le eventuali problematiche o criticità risultanti ed agendo conseguentemente per il miglioramento continuo del servizio.

La valutazione comprende tutti gli aspetti inerenti ai servizi offerti dalla casa di riposo (es: cortesia del personale, gestione camere, servizio ristorazione, etc...).

All'interno della Struttura e precisamente nell'ingresso principale vicino alla Cappella è stato inoltre collocato apposito contenitore per la raccolta di suggerimenti, problematiche e dei questionari di soddisfazione.