

cooperativa sociale

**ilFARO**

CARTA DEI SERVIZI

Rendere brillanti gli anni d'argento.  
**Questo è il nostro scopo.**

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

**OPERA PIA TELLINI**





# INDICE

CHI SIAMO	4
R.S.A. OPERA PIA TELLINI	4
POSTI LETTO	4
LA CARTA DEI SERVIZI	5
DOMANDA DI ACCOGLIENZA	5
LA MISSIONE	5
I DIRITTI DEGLI OSPITI	6
CODICE ETICO	8
SEDE	9
L'ORGANIZZAZIONE	9
RECEPTION	10
L'U.R.P.	10
COME RICHIEDERE L'ACCOGLIENZA	11
DOCUMENTI DA PRESENTARE	11
RETTA	12
IL PERSONALE	13
REGOLAMENTO DI STRUTTURA	18
OFFERTA RESIDENZIALE	18
PRESTAZIONI EROGATE A FAVORE DEGLI OSPITI	18
ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ	22
VISITE DI CONOSCENTI E FAMILIARI	23
NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO	24
NORME RELATIVE ALL'AMMISSIONE E ALLA DIMISSIONE DEGLI OSPITI	26
ELENCO DOCUMENTAZIONE GESTITA DALLA CASA	27
NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLA RETTA	27
OSPITI NON CONVENZIONATI CON IL S.S.N.	28
OSPITI CONVENZIONATI CON IL S.S.N.	29
VERIFICA DEGLI IMPEGNI E DEI PROGRAMMI	32

## CHI SIAMO

**IL FARO** è una Cooperativa Sociale (O.N.L.U.S.) che promuove, organizza e gestisce attività di accoglienza, recupero ed integrazione a favore di persone che richiedono assistenza in residenze per anziani. Inoltre svolge servizio di trasporto, con l'ausilio di automezzi omologati, a favore di allievi diversamente abili e persone in particolari condizioni fisiche. La **Cooperativa IL FARO** è stata costituita il 18/06/1990. **IL FARO** è iscritto nell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali al n° 93/A, istituito dalla Regione Piemonte con la legge regionale 18/94.

**IL FARO** gestisce direttamente le seguenti strutture per Anziani:

**Residenza "IL FARO"**

>> Via Statale 23, Castell'Alfero (AT)

**Villa Pinuccia**

>> Piazza IV Novembre 1, Mongardino (AT)

**Casa Madri Fondatrici**

>> Via Cesare Battisti 1, Cortanze (AT)

**Opera Pia Tellini**

>> Via Brofferio 145, Asti (AT)

**Pensionato A. Gianolio**

>> Via delle Scuole 12, Cellarengo (AT)

**Residenza San Giuseppe**

>> Via Testa 34, Asti (AT)

**Casa di Riposo "San Giovanni E."**

>> Via G. Canta 9, Villanova (AT)

**Madama Cristina**

>> Via Madama Cristina 125, Torino (TO)

**P.M. Cirincione**

>> Località Valmonaca 20, Rocca d'Arazzo (AT)

Il Direttore Generale del settore "Case di Riposo" è la Sig.ra **Teresa PEPE**.

## R.S.A. OPERA PIA TELLINI

La **Residenza Sanitaria Assistenziale Opera Pia Tellini** è situata in Asti in Via Brofferio 145 ed è una struttura residenziale che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone non autosufficienti. Inoltre vengono anche forniti servizi di assistenza tutelare ed alberghiera e, a richiesta, un servizio riabilitativo per persone anziane non autosufficienti.

## POSTI LETTO

La **R.S.A. Opera Pia Tellini** dispone di 63 posti letto, ospita persone anziane, autosufficienti e non autosufficienti, residenti in Piemonte. Tutte le camere sono dotate di bagno privato, lavabo, doccia e ausili di sicurezza, televisore e chiamata interna. Tutta la struttura è climatizzata ed in ciascun piano è ubicata un infermeria, una sala da pranzo, il bagno assistito e una tisaneria. Le camere sono dotate di finiture di pregio.

# LA CARTA DEI SERVIZI

Per favorire la massima conoscenza e trasparenza sulle attività svolte nella **Residenza Sanitaria Assistenziale Opera Pia Tellini**, abbiamo predisposto questa “Carta dei Servizi”, rivolta a tutti Voi, Ospiti, e Familiari e a tutti coloro che sono interessati a essere ospitati nella nostra R.S.A.. La Carta dei Servizi è, quindi, uno strumento di informazione e di comunicazione su come raggiungerci, sulla modalità di accoglienza, sui servizi forniti, sugli impegni che ci siamo assunti verso i nostri Ospiti, attraverso il quale conseguire uno degli obiettivi che più ci sta a cuore: il progressivo miglioramento della qualità dei servizi prestati.

Abbiamo inoltre costituito l’Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, che è a disposizione per dare ai nostri Ospiti, ai loro Familiari e a tutti gli interessati tutte le informazioni richieste e per raccogliere tutte le segnalazioni.

Ci siamo posti l’impegno di garantire la soddisfazione degli Ospiti e delle loro famiglie, fornendo i servizi socio-assistenziali previsti nel più assoluto rispetto delle leggi nazionali e regionali pertinenti e secondo standard di qualità del servizio definiti e controllati in modo continuativo.

## DOMANDA DI ACCOGLIENZA

Qualora desideraste diventare parte della nostra famiglia, potete richiedere informazioni e la modulistica all’U.R.P. o alla Reception. Tutti i moduli possono anche essere scaricati dal sito **cooperativailfaro.it** nella sezione *.R.S.A. Opera Pia Tellini*; la documentazione dovrà essere compilata e consegnata prima dell’ingresso per la valutazione da parte del nostro Direttore Sanitario e del Direttore di struttura.

## LA MISSIONE

**IL FARO** svolge la sua attività nella convinzione che al centro dell’attività sociale ci sia la persona con i suoi diritti, i suoi bisogni, i suoi sentimenti, la sua autonomia. Nel rispetto di questi elementi **IL FARO** è cresciuto ed ha dato vita ad un’organizzazione strutturata fortemente integrata con il personale e con le risorse territoriali.

I principi fondamentali che sono alla base dell’attività del **FARO** sono quelli dell’equità, dell’uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell’umanità, dell’efficienza e dell’efficacia. Siamo consapevoli che il soddisfacimento di tali principi nella gestione dei servizi prestati è la premessa e la condizione necessaria per promuovere il benessere dei nostri ospiti. Le attività svolte nel presidio pongono in primo piano la persona ed i suoi familiari.

**IL FARO** svolge le proprie attività con il criterio della massima disponibilità operativa al fine di garantire il soddisfacimento dei bisogni biopsicosociali delle persone ospitate.

**IL FARO** si impegna a favorire la partecipazione del volontariato, in particolare per attività di animazione e risocializzazione.

**IL FARO** garantisce alle persone ospitate il rispetto dei loro diritti, il rispetto della loro personalità anche mediante la personalizzazione degli ambienti, la valorizzazione della persona attraverso una particolare cura dell'aspetto fisico, favorendo lo sviluppo delle relazioni interpersonali all'interno ed all'esterno del presidio.

## I DIRITTI DEGLI OSPITI

**IL FARO** agisce nei diritti dell'ospite sottoelencati:

### **Diritto alla vita**

Ogni ospite deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione, ecc.).

### **Diritto di cura ed assistenza**

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

### **Diritto di prevenzione**

Ogni persona deve aver garantito quanto serve (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e/o alla sua autostima.

### **Diritto di protezione**

Ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.

### **Diritto di parola ed ascolto**

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire esaudite, nel limite del possibile.

### **Diritto di informazione**

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

### **Diritto di partecipazione**

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa.

### **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 esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

### **Diritto al rispetto e al pudore**

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo concetto di pudore.

### **Diritto alla riservatezza**

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente od indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dal GDPR 2016/679.

### **Diritto di pensiero e di religione**

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

### **Diritto di difesa**

Ogni persona in condizioni psico-fisiche sociali di inferiorità deve essere difesa dalle speculazioni e raggiri e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti.

### **Diritto di accettazione**

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di "valori, cultura, esperienza, credenze ed ideali".

#### **EQUITÀ**

significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli ospiti.

#### **CONTINUITÀ**

significa che i servizi vengono erogati in modo integrato, regolari e continui.

#### **UGUAGLIANZA**

significa che a parità di esigenze **IL FARO** si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti gli ospiti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceto sociale. Le sue azioni, nei riguardi degli ospiti, sono ispirate a criteri di obiettività, imparzialità, etica e trasparenza.

#### **UMANITÀ**

significa che l'attenzione centrale viene posta all'uomo con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche, mentali, culturali o sociali, con educazione, rispetto cortesia e disponibilità da parte di tutti gli operatori. In particolare si promuove la morale Cristiana.

#### **DEMOCRATICITÀ**

significa che **IL FARO** agisce secondo gli indirizzi stabiliti dall'Assemblea dei propri soci.

#### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

significano che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati in termine di benessere degli ospiti e di gratificazione del personale.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, ispirati ai documenti internazionali promulgati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come strumento per realizzare concretamente la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, **IL FARO** si impegna a garantire:

- >> l'informazione sulle modalità dell'erogazione dei servizi;
- >> la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile;
- >> la riservatezza ed il rispetto della dignità della persona.

## CODICE ETICO

La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito **cooperativalfaro.it**.

Qualora desideraste diventare parte della nostra famiglia, potete richiedere informazioni e la modulistica all'U.R.P. o alla Reception. Tutti i moduli possono anche essere scaricati dal sito **cooperativalfaro.it** nella sezione *.R.S.A. Opera Pia Tellini*; la documentazione dovrà essere compilata e consegnata prima dell'ingresso per la valutazione da parte del nostro Direttore Sanitario e del Direttore di struttura.

I vostri suggerimenti e le vostre proposte, anche i vostri reclami, saranno per noi uno stimolo al miglioramento continuo del servizio.

L'Amministratore Delegato  
**Giorgio Maldonese**

*Giorgio Maldonese*





# SEDE

Via Brofferio 145, Asti (AT)

tel. >> 0141 53 07 13 | fax >> 0141 59 54 15

[cooperativailfaro.it](http://cooperativailfaro.it)

# L'ORGANIZZAZIONE

## **Giorgio MALDONESE**

>> Amministratore Delegato  
[maldonese@cooperativailfaro.it](mailto:maldonese@cooperativailfaro.it)

## **Carla FERRATO**

>> Presidente  
[ferrato.c@cooperativailfaro.it](mailto:ferrato.c@cooperativailfaro.it)

## **Carla FERRATO**

>> Direttore  
[ferrato.c@cooperativailfaro.it](mailto:ferrato.c@cooperativailfaro.it)

## **Anna Paola FEA**

>> Direttore Sanitario  
[fea@cooperativailfaro.it](mailto:fea@cooperativailfaro.it)

## **Sara BIANO**

>> Amministrazione  
[biano@cooperativailfaro.it](mailto:biano@cooperativailfaro.it)

---

Per eventuali segnalazioni in merito a criticità riscontrate nell'attività o relative alla normativa sulla privacy:

## **AW. Roberta ROSSO**

>> Organismo di Vigilanza  
[odv@cooperativailfaro.it](mailto:odv@cooperativailfaro.it)

## **AW. Marco GALVAGNO**

>> DPO Privacy  
[privacy@cooperativailfaro.it](mailto:privacy@cooperativailfaro.it)

# RECEPTION

La **R.S.A. Opera Pia Tellini** è dotata di un Servizio Reception attivo tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 18.00.

Ci si può rivolgere al Servizio Reception per ogni necessità e per ricevere qualsiasi informazione. I compiti della Reception sono:

- >> dare informazioni sulle struttura (ubicazione, servizi prestati, disponibilità di posti, tempi di attesa, prezzi);
- >> distribuire la carta dei servizi ai richiedenti;
- >> fissare gli appuntamenti per le visite;
- >> dare informazioni sull'accoglienza (come presentare la domanda, quali documenti sono necessari);
- >> ricevere le domande di accoglienza, dare informazioni sulle stesse;
- >> preparare e inviare i preventivi;
- >> accogliere le domande di accoglienza e predisporre per l'ingresso degli ospiti;
- >> ricevere le segnalazioni, i suggerimenti, i reclami degli ospiti e dei loro familiari;
- >> valutare le segnalazioni, inoltrarle agli enti competenti e sollecitare adeguate azioni di miglioramento del servizio.

# L'U.R.P.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.

Tiziana Ferrato, Erica Di Vincenzo, Diletta Grazioli

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è situato presso la sede del **FARO** in:  
Corso Alfieri 234 – 14100 ASTI (AT)

### L'Ufficio è aperto al pubblico:

- >> dal Lunedì al Venerdì
- 08.30 – 18.00

# COME RICHIEDERE L'ACCOGLIENZA

Per richiedere l'accoglienza occorre:

- 1.** Procurarsi la domanda di accoglienza, la scheda medica e il consenso relativo al trattamento dei dati personali e sensibili (GDPR 2016/679) presso l'U.R.P. o presso la reception della **R.S.A. Opera Pia Tellini**.
- 2.** Far compilare la scheda medica dal proprio medico curante.
- 3.** Compilare la domanda di accoglienza indicando i dati del richiedente e del garante (normalmente un figlio o un altro familiare), che assume la responsabilità per il richiedente in caso di suo impedimento.
- 4.** Sottoscrivere il consenso relativo al trattamento dei dati personali e sensibili (GDPR 2016/679).
- 5.** Presentare la domanda di accoglienza ed il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili (GDPR 2016/679) presso la Direzione di una delle nostre case di riposo oppure presso la sede della Cooperativa in Asti, Corso Alfieri 234.
- 6.** Allegare alla domanda di accoglienza la scheda medica, eventuali cartelle cliniche, prescrizioni mediche o dietetiche.

Ricevuta la domanda, l'U.R.P. o la Direzione della Casa la sottopone all'esame della Direzione Sanitaria, che valuta la possibilità di accoglienza e di assistenza da parte della casa di riposo prescelta.

Ottenuto il parere favorevole della Direzione Sanitaria, l'U.R.P. o la Direzione della Casa predisponde il preventivo che viene comunicato all'interessato o al garante per l'accettazione; lo stesso sarà sottoscritto al momento dell'ingresso.

L'U.R.P. o la Direzione della Casa di riposo prende contatti con l'interessato o il garante per fissare la data dell'accoglienza. Il giorno dell'accoglienza la responsabile della casa e le operatrici attendono l'ospite e i suoi familiari, assistono l'ospite per la sistemazione e per una serena ambientazione, sono a disposizione per ogni esigenza.

## DOCUMENTI DA PRESENTARE

Presentate questi documenti per richiedere l'accoglienza:

- 1. Domanda di accoglienza** debitamente compilata e sottoscritta dal richiedente e/o garante.
- 2. Dichiarazione trattamento dati personali** debitamente compilata e sottoscritta dal richiedente e/o garante (GDPR 2016/679).
- 3. Scheda medica** debitamente compilata e sottoscritta dal medico curante, eventuali cartelle cliniche, prescrizioni mediche o dietetiche, ogni altro documento utile per dare adeguata assistenza sanitaria.

L'U.R.P. o la Direzione della Struttura Vi Invierà:

**Preventivo di ospitalità** con i costi delle rette per le strutture che avete richiesto (nel preventivo di ospitalità sono evidenziati i costi di eventuali supplementi o servizi aggiuntivi).

Presentate questi documenti prima dell'accoglienza:

- 1. Preventivo di ospitalità firmato** per accettazione del richiedente e dal garante.
- 2. Scheda ospite** debitamente compilata con i dati per la reperibilità del garante e di altri familiari e i dati del medico curante.
- 3. Documento di identità** (fotocopia fronte e retro) in corso di validità del richiedente e del garante.
- 4. Codice Fiscale** (fotocopia) del richiedente.
- 5. Tesserino sanitario** (in originale) del richiedente.
- 6. Tesserino di esenzione** (in originale) del pagamento dei medicinali del richiedente.

## RETTA

### Servizi inclusi:

- >> Servizi Assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione; fornitura farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza)
- >> Servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio alimentazione)
- >> Servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana
- >> Servizio di lavanderia e stireria di biancheria intima e indumenti personali
- >> Servizi igienici privati, riscaldamento regolabile in camera, climatizzazione
- >> Servizio di collegamento Internet, Wi-Fi

### Servizi non inclusi:

- >> Visite specialistiche ed esami clinici presso il Sistema Sanitario Nazionale o presso enti o singoli specialisti privati
- >> Trasporti escluso il 118
- >> Servizio di parrucchiera, pedicure e manicure estetica
- >> Servizio di podologia
- >> Pasti consumati dai visitatori
- >> Vacanze estive e invernali
- >> Diritti di segreteria per copia cartelle cliniche

### Contratto a tempo indeterminato

Il contratto a tempo indeterminato non prevede alcun versamento di cauzione e un preavviso di almeno 30 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare con il Direttore di Struttura.

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

### Contratto per soggiorni temporanei

Il contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare e formalizzare con il Direttore di Struttura.

### Dimissioni

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente la lettera di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione. La **Cooperativa IL FARO** ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute gravi infrazioni alle regole della **R.S.A. Opera Pia Tellini**.

### Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. Ci impegniamo in conformità alla normativa vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## IL PERSONALE

Il personale operante nella struttura è specializzato ciascuno secondo le proprie competenze specifiche. È composto da: Direttore di Struttura, Direttore Sanitario (nei presidi con posti letto adibiti alle fasce assistenziali "Medio-Alta", "Alta", "Alta Livello Incrementato così come definite dalla D.G.R. n. 45-4248 del 30.07.2012 e s.m.i.), infermieri professionali, animatori, terapeuta della riabilitazione, operatori socio-sanitari (O.S.S.), addetti alla ristorazione, addetti all'igiene degli ambienti.

Il personale presente all'interno della Residenza, è dimensionato secondo quanto previsto dalla D.G.R. n. 45-4248 del 30.07.2012 e s.m.i., la quale stabilisce le ore di assistenza che devono essere fornite per ogni ospite divise per singolo servizio (assistenza tutelare, assistenza infermieristica, riabilitazione/ mantenimento psico-fisico).

È precisa politica della **Cooperativa IL FARO** garantire un'assistenza qualitativamente e quantitativamente superiore a quanto previsto dai Livelli Essenziali di Assistenza e dalla D.G.R. 45/2012 – Tabella 1 per quanto riguarda gli Operatori Socio-Assistenziale e gli Infermieri Professionali:

<b>OSPITI</b>	<b>Assistenza tutelare</b>	<b>Assistenza infermieristica - riabilitazione - mantenimento psico/fisico</b>
<b>Min/die</b>	<b>Op. Socio-Sanitario</b>	<b>Inf. Prof./fisioterapista/psicol.</b>
Alta Incr.	134	46
Alta	120	30
Medio Alta	105	25
Media	87	18
Medio Bassa	82	13
Bassa	72	8

### **Direttore di Struttura**

Il Direttore di struttura si occupa in generale del coordinamento dell'intera residenza, è la figura di riferimento sia per il personale che per il pubblico, ed è il primo riferimento per l'accoglienza dei nuovi ospiti, gestisce l'organizzazione interna dei servizi, effettua la formazione iniziale del personale e ne valuta il periodo di prova, stabilisce la turnazione, convoca le riunioni d'equipe e coordina la stesura del Piano di Assistenza Individualizzato del singolo ospite, valuta annualmente il personale e gestisce la documentazione della struttura.

### **Direttore Sanitario**

Nella **R.S.A. Opera Pia Tellini** è presente la figura del Direttore Sanitario che assicura un coordinamento delle attività Sanitarie. Il Direttore Sanitario è responsabile degli aspetti igienico sanitari del presidio e assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, agevolandone funzioni ed integrazioni. Vigila sulla salute psicofisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie erogate.

### **Medici di Medicina Generale (M.M.G.)**

L'Assistenza medica agli ospiti viene garantita attraverso i Medici di Medicina Generale sulla base del vigente accordo regionale e del vigente accordo collettivo nazionale. L'assistenza medica si raccorda con le altre attività sanitarie nell'ambito della struttura. L'orario di effettiva presenza settimanale è affisso in struttura. La Direzione Sanitaria coordina e integra il Servizio Sanitario interno sopra descritto con i Servizi Sanitari Territoriali per rendere possibile e fluido l'accesso a Specialisti e a quant'altro utile all'utenza per la propria salute dentro e fuori dalla Struttura. Le situazioni di emergenza tali da richiedere attività di diagnosi e cura, sono di

esclusiva competenza delle Strutture sanitarie del territorio. Il Direttore Sanitario o i Medici a vario titolo operanti nell'Ente provvederanno agli invii tramite l'Emergenza/118 secondo la loro insindacabile valutazione clinica.

### **Operatori addetti all'assistenza alla persona**

Per il personale assistenziale è necessaria una qualifica, che viene ottenuta attraverso la partecipazione ad un corso professionale per Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.). Tale corso rilascia un attestato di qualifica riconosciuto a livello regionale e, in certi casi, nazionale.

L'Operatore che ha superato con esito positivo la fase di selezione e valutazione iniziale svolge un primo periodo di prova, che ha una durata temporaneamente circoscritta a 30 giorni lavorativi effettivi.

### **Infermieri professionali**

Per il personale infermieristico è necessaria una qualifica, che viene ottenuta attraverso la partecipazione ad un corso di laurea triennale in discipline infermieristiche. Tale corso rilascia un diploma di laurea riconosciuto a livello nazionale. - Obbligo ed importanza nel seguire le regole previste per la corretta gestione degli armadietti dei farmaci.

Accanto a questo incontro generale vengono poi svolti degli interventi specifici nei confronti degli operatori addetti alle operazioni di lavoro critico e degli opportuni incontri di aggiornamento qualora ne emerga la necessità. Analoga formazione viene sempre svolta anche al personale neoassunto, prima che questo inizi le proprie attività lavorative. Tutti gli eventi formativi svolti sono registrati nell'apposito modulo "Matrice di formazione".

### **Fisioterapisti**

Per poter ricoprire tale ruolo è necessario avere la qualifica di fisioterapista professionale (o titolo equipollente) e relativa abilitazione. L'attività viene garantita con riferimento ai tempi medi giornalieri previsti nelle normative regionali con riferimento a ciascuna fascia d'intensità e livello di complessità assistenziale, ed è rivolta a soddisfare i fabbisogni individuali degli Ospiti, come definiti nei rispettivi progetti individuali.

### **Psicologi**

Per poter ricoprire tale ruolo è necessario avere la qualifica di psicologo, che viene ottenuta attraverso la partecipazione ad un corso di laurea magistrale, e relativa abilitazione con iscrizione all'Albo. L'attività di supporto psicologico professionale viene erogata in relazione alle necessità degli Ospiti definite e quantificate nell'ambito del progetto individuale e/o del relativo piano di assistenza.

### **Educatori professionali**

Per il personale addetto all'animazione è necessaria una laurea di primo livello, che viene ottenuta attraverso la partecipazione ad un corso di laurea triennale in educatore professionale (o titoli equipollenti). L'attività di animazione viene garantita in base alle necessità individuate nel progetto individuale, con riferimento ai tempi medi giornalieri previsti nelle normative regionali con riferimento a ciascuna fascia d'intensità e livello di complessità assistenziale.

### **Addetti alla ristorazione**

Qualifica alberghiera professionale per i cuochi ed in certi casi anche per l'aiuto cuoco, nessuna qualifica richiesta per il personale ausiliario.

## Addetti alle pulizie/lavanderia

Gli addetti al servizio di pulizie/lavanderia ricevono durante il loro periodo di prova una formazione adeguata alla mansione, con particolare riferimento al rispetto delle procedure di lavoro le quali garantiscono un elevato livello di igiene e di monitoraggio della stessa.

Durante tale periodo della durata di 30 giorni, viene effettuato l'affiancamento al personale che già svolge la stessa mansione per poter garantire la continuità della qualità del servizio offerto.





# REGOLAMENTO DI STRUTTURA

# REGOLAMENTO DI STRUTTURA

Il presente documento, redatto in conformità delle linee guida di cui alla D.G.R. n. 45-4248 del 30.07.2012 e s.m.i., ha lo scopo di definire e rendere trasparenti i rapporti ed i reciproci diritti/doveri tra la Struttura Residenziale, gli Utenti, i Familiari e/o chi li rappresenta.

## OFFERTA RESIDENZIALE

Le **R.S.A. Opera Pia Tellini** accoglie tutti gli Ospiti che ne fanno richiesta senza discriminazione alcuna, compatibilmente con le possibilità di accoglienza e di assistenza. La struttura accoglie persone autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti. A seguito della valutazione del Direttore Sanitario e dell'U.V.G. dell'A.S.L. di competenza (per gli ospiti convenzionati), viene garantita un'assistenza personalizzata sulla base delle seguenti intensità assistenziali:

- >> Bassa
- >> Medio-Bassa
- >> Media
- >> Medio-Alta
- >> Alta
- >> Alta Livello Incrementato

Agli Ospiti è garantito il rispetto dei loro diritti, della loro riservatezza e personalità, la valorizzazione della persona attraverso una particolare cura dell'aspetto fisico, nonché la promozione del patrimonio culturale, politico e religioso di ciascuno.

## PRESTAZIONI EROGATE A FAVORE DEGLI OSPITI

In riferimento e nel rispetto delle dotazioni minime di organico professionale come definiti dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei correlati servizi (D.G.R. n. 45-4248 del 30.07.2012 e s.m.i.), agli ospiti sono assicurati tutti i servizi assistenziali necessari al raggiungimento degli obiettivi definiti nei P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale).

### **Attività nella struttura**

La struttura attiva idonei interventi per la socializzazione degli Ospiti, promuovendo l'apertura verso i familiari, la popolazione ed il volontariato locale nella logica della massima integrazione con il territorio per prevenire ogni forma di emarginazione.

## Animazione e riabilitazione

Sono sviluppate attività di animazione fisiche e culturali per favorire una normale vita di relazione nel rispetto della personalità di ciascuno. In relazione alle necessità degli ospiti è prevista l'attività di riabilitazione effettuata da fisioterapisti.

## Igiene personale

Le operatrici in possesso del titolo O.S.S. assistono gli ospiti nell'igiene personale e nella vestizione, provvedendo direttamente per gli ospiti non autosufficienti; provvedono al cambio della biancheria e dei pannoloni; svolgono attività di prevenzione delle complicanze dell'allettamento prolungato; provvedono per i bagni in apposito locale bagno assistito. Le operatrici assistono gli ospiti che lo richiedono nell'assolvimento di tutte le funzioni quotidiane. Gli operatori qualificati per svolgere tale attività sono il personale in possesso del titolo di Operatore Socio-Sanitario.

## Ristorazione

La casa predispone direttamente con propria cucina tutti i pasti, con ampia scelta, nell'ambito delle prescrizioni dietetiche. Oltre ai pasti principali, nel corso della giornata sono disponibili bevande per piccolo ristoro (caffè, tè...). L'introduzione in struttura di alimenti e bevande da parte dei parenti o famigliari è consentita solo previa approvazione della Direzione.

## Pulizia

È effettuato il servizio di pulizia delle camere, dei bagni degli ospiti, degli arredi, delle attrezzature, di rifacimento dei letti e di pulizia delle parti comuni della casa.

## Lavanderia

È effettuato il servizio di lavanderia sia della biancheria della casa (lenzuola, asciugamani) sia del vestiario personale (vestiti, biancheria personale).

## Infermeria

La casa dispone di servizio di infermeria, che prepara e distribuisce le terapie prescritte dal medico; in caso di necessità chiede l'intervento del medico curante o della guardia medica.

## Assistenza medica

È effettuata dal medico curante dell'ospite. L'ospite può mantenere il proprio medico di famiglia (se compatibile con le esigenze di un tempestivo intervento) o scegliere il medico di base della locale A.S.L.. Nella **R.S.A. Opera Pia Tellini** è presente la figura del Direttore Sanitario che assicura un coordinamento delle attività Sanitarie. Il Direttore Sanitario è responsabile degli aspetti igienico sanitari del presidio e assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, agevolandone funzioni ed integrazioni. Vigila sulla salute psicofisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie erogate.

## Servizio di podologia e riabilitazione fisioterapica aggiuntiva a richiesta

I servizi sono offerti su prenotazione tramite appuntamento e non sono ricompresi nella retta di degenza. Il listino è presente presso la reception.

## Parrucchiere e barbiere

È attivo il servizio di parrucchiere e barbiere, con presenza settimanale. Tale servizio non è compreso nella retta e va prenotato. Il listino è presente in reception.

## Trasporti assistiti

I costi dei trasferimenti da e per la **R.S.A. Opera Pia Tellini** per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite privato, mentre per gli Ospiti convenzionati, come da D.G.R. 85-6287 del 02/08/2013.

## Assistenza spirituale

È prestata dal Parroco, che celebra la messa nella cappella della casa e fornisce assistenza agli ospiti che la richiedono. In caso di appartenenza dell'ospite ad altro credo religioso, sarà cura della Direzione contattare i rappresentanti delle locali minoranze religiose, in maniera tale da permettere la possibilità di culto.

## Altri servizi

Per tutti gli ospiti ricoverati presso la **R.S.A. Opera Pia Tellini** e residenti in Regione Piemonte, l'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'A.S.L. secondo le necessità degli ospiti.

La fornitura di protesi ed ortesi, previste dall'elenco 1,2 ((esclusi letti, cuscini, materassi antidecubito e sollevatori con relative imbragature che sono garantiti direttamente dalla struttura residenziale) e 3 del D.M. 332/99, è garantita dalla A.S.L. di residenza degli ospiti.

La fornitura di presidi antidecubito, con caratteristiche particolari, sono a carico dell'A.S.L. di residenza in base ad uno specifico progetto assistenziale definito con il Distretto dell'A.S.L. di residenza.

Le suddette prestazioni sono garantite direttamente dalle A.S.L. secondo le disposizioni delle vigenti normative ed in base al Nomenclatore Tariffario in vigore.

L'A.S.L. garantisce, altresì, direttamente sia per gli ospiti in regime di convenzione che in regime privato:

La fornitura diretta di materiale di medicazione avanzata, sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del S.S.N., nei quadri clinici e con le modalità di prescrizione previste dalle attuali disposizioni regionali. I dispositivi individuati devono essere previsti dal Prontuario Aziendale.

La fornitura diretta dei farmaci sulla base di quanto previsto nel rispettivo Prontuario Terapeutico Aziendale (P.T.A.). L'erogazione dei farmaci non presenti in P.T.A., (farmaci *ad personam* o farmaci in fascia C) è valutata dalla Commissione Terapeutica Aziendale.

La fornitura diretta dei prodotti per la Nutrizione Artificiale, dei supplementi nutrizionali orali calorici e dei sostituti dell'acqua (per pazienti disfagici), sulla base del Piano Nutrizionale. Per i pazienti portatori di stomie e/o cateteri: materiale necessario, in base al Piano Terapeutico di uno specialista S.S.N., nei limiti delle disposizioni normative in vigore.

La fornitura diretta del materiale necessario all'automonitoraggio glicemico per pazienti diabetici.

L'approvvigionamento di pannoloni che rientrano tra i presidi forniti dal S.S.R. nella quantità giornaliera indicata dal M.M.G. dell'Ospite per gli ospiti aventi diritto, con esclusione dei costi per gli eventuali certificati medici. Si precisa che nel caso in cui vi sia un utilizzo di pannoloni superiore alla quantità giornaliera indicata dal M.M.G., verrà posto a carico dell'ospite il costo per l'approvvigionamento aggiuntivo.

Per gli ospiti che necessitano di ossigenoterapia l'erogazione avviene direttamente dalla A.S.L. di competenza.

Le prestazioni relative ai trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, o per ricovero ospedaliero programmato, per gli utenti in convenzione con il S.S.R. con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali, sono a carico della A.S.L. di residenza della persona; coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasporto.

I rientri da ricovero ospedaliero sono a carico della struttura.



# ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La giornata tipo nelle nostre case si svolge conformandosi il più possibile ai ritmi ed alle abitudini delle persone, compatibilmente con le esigenze di una collettività, lasciando agli ospiti tempi liberi che possono essere utilizzati secondo le possibilità e i desideri di ciascuno.

## **Dalle ore 7.00 alle ore 8.30**

Risveglio e igiene personale, con l'assistenza delle operatrici se necessario.

## **Dalle ore 8.00 alle ore 9.00**

È servita la colazione.

## **Dalle ore 9.00 alle ore 12.00**

Mentre le operatrici riassettano le camere, gli ospiti possono intrattenersi nei saloni, svolgendo attività manuale, di lettura o di intrattenimento, passeggiare nel giardino o uscire nel paese.

## **Dalle ore 11.30 alle ore 13.00**

È servito il pranzo. Gli ospiti hanno la possibilità di scegliere le proposte del menù giornaliero che è predisposto seguendo linee guida e tabelle dietetiche elaborate da specialisti dietologi ed approvate dal Servizio di Igiene, Alimenti e Nutrizione della competente A.S.L. È assicurato il rispetto delle esigenze degli ospiti che devono osservare diete personalizzate prescritte dai loro medici curanti.

## **Dalle ore 13.00 alle ore 15.00**

Gli ospiti che lo desiderano si ritirano per il riposo pomeridiano.

## **Dalle ore 15.00 alle ore 18.30**

Gli ospiti possono intrattenersi secondo i loro desideri nei saloni o in giardino o uscire nel paese o partecipare alle attività di animazione proposte dalla casa.

## **Dalle ore 15.30 alle ore 16.00**

È servita la merenda.

## **Dalle ore 18.30 alle ore 20.00**

È servita la cena.

## **Dalle ore 20.00 alle ore 21.00**

Gli ospiti si trattengono negli spazi comuni, nei saloni, guardano la televisione e poi si ritirano per il riposo notturno.

## **Dalle ore 21.00**

Inizia il riposo notturno.

## IMPORTANTE

Sia al mattino sia al pomeriggio è possibile partecipare alle attività di animazione proposte. In tutte le nostre case è assicurata l'assistenza spirituale (facoltativa) con celebrazione della Santa Messa e recita del Santo Rosario.

Le terapie orali e/o iniettive sono somministrate agli ospiti nelle ore e secondo le prescrizioni del medico curante.

La consumazione dei pasti avviene nelle sale da pranzo; in camera potrà essere effettuata solamente a persone allettate o con temporanei problemi di salute che ne impediscono l'accesso alle sale da pranzo.

**GLI ORARI SOPRA ESPOSTI SONO INDICATIVI E POSSONO SUBIRE LIEVI VARIAZIONI PER ESIGENZE DI SERVIZIO.**

Settimanalmente e mensilmente verranno proposte da parte delle educatrici, in collaborazione con lo psicologo ed in collaborazione con il Direttore di Struttura e i fisioterapisti, attività occupazionali quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- >> Ginnastica dolce
- >> Musicoterapia
- >> Progetto intergenerazionale in collaborazione Scuola Elementare "Silvio Pellico"
- >> Alzheimer Cafè
- >> Laboratorio di cucina
- >> Pet therapy
- >> Gite
- >> Mercatini di Natale

## VISITE DI CONOSCENTI E FAMILIARI

La **R.S.A. Opera Pia Tellini** favorisce la partecipazione dei familiari e dei conoscenti alla vita degli ospiti. I familiari e i conoscenti sono invitati a prendere conoscenza delle regole di funzionamento della casa e a collaborare con la direzione della casa, il personale di assistenza, di infermeria, di riabilitazione e di animazione.

### Orari di visita

I familiari, i conoscenti degli ospiti e la popolazione locale possono partecipare alla vita della casa e intrattenersi con gli ospiti, durante l'orario di visita stabilito per la R.S.A. ed esposto presso l'ingresso.

La presenza di visitatori in orari diversi deve essere concordata con Il Direttore della casa.

I visitatori possono intrattenersi con gli ospiti nei locali comuni; possono entrare nelle camere su invito dell'ospite e previa comunicazione alla responsabile della struttura, senza arrecare disturbo ad altri ospiti od ostacolare l'attività degli operatori.

## Alimenti

I visitatori sono pregati di non introdurre alimenti nella casa di riposo senza la preventiva approvazione della Direzione. La casa garantisce un servizio di ristorazione vario e conforme alle prescrizioni dietetiche delle autorità sanitarie.

Gli alimenti sono approvvigionati, conservati e somministrati nel rispetto di rigorose norme igieniche; la casa è sottoposta a controllo continuativo da parte delle autorità di sorveglianza; tutti gli alimenti introdotti nella casa devono essere sottoposti a controlli e mantenuti secondo le procedure previste.

## Medicinali

Il servizio infermieristico della casa tiene i medicinali e ne cura e sorveglia la somministrazione. I medicinali possono essere forniti agli ospiti solo con prescrizione medica. I visitatori sono pregati di non introdurre medicinali nel presidio.

## Reperibilità dei familiari

I familiari sono pregati di fornire alla responsabile della casa i dati per la loro tempestiva reperibilità, specialmente nei casi di non autosufficienza e di stati di salute che richiedono continua sorveglianza. I familiari sono invitati a fornire numeri di telefono (casa, ufficio, cellulare) e a dare informazioni sulla loro reperibilità anche nei periodi festivi e di vacanza. I familiari sono parte attiva dell'attività assistenziale, partecipando alla elaborazione e revisione dei P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale) ed al raggiungimento degli obiettivi in esso stabiliti.

## Vestiaro

La casa provvede al servizio di lavanderia; i familiari sono pregati di verificare che l'ospite disponga di vestiario in buone condizioni e adatto alle varie stagioni; la Direzione non risponde di eventuali danneggiamenti di capi delicati.

# NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO

L'ospite deve osservare le regole di igiene dell'ambiente e mantenere in buono stato la camera, gli impianti, i mobili e le attrezzature installate, segnalando tempestivamente al personale eventuali malfunzionamenti, rispondendo di eventuali danni arrecati.

## Non è consentito:

- >> Introdurre alimenti e bevande, senza preventiva autorizzazione;
- >> conservare alimenti nelle camere;
- >> introdurre medicinali senza prescrizione medica e senza informare la direzione della casa;
- >> per motivi di sicurezza l'uso nelle camere di stufette elettriche, apparecchiature a gas, ferri da stiro o altro;
- >> tenere animali;
- >> fumare all'interno della casa.



L'ospite non può pretendere dal personale prestazioni non previste dalle procedure interne né deve fare richieste di trattamenti particolari. Deve astenersi dal dare mance e/o omaggi al personale, mantenendo un comportamento rispettoso della dignità degli altri ospiti, del personale e compatibile con le esigenze di vita sociale della casa.

### **È consentito:**

- >> Personalizzare la propria camera, previo consenso della direzione della casa, con oggetti e suppellettili personali, nel rispetto dei diritti e delle esigenze degli altri ospiti compilando preventivamente apposito modulo "inventario";
- >> gli oggetti quali radio o apparecchiature elettriche in genere, introdotti nella casa di riposo, sono tenuti a cura e sotto la responsabilità dell'ospite o del garante.

La casa di riposo non assume responsabilità nella tenuta e nell'eventuale manutenzione di quanto sopra introdotto nella struttura.

La gestione degli effetti personali degli ospiti rientra nella responsabilità della casa di riposo solo quando affidata alla lavanderia o alla stireria della casa o manipolata dalle assistenti nelle operazioni di cambio della biancheria per gli ospiti non autosufficienti.

Il personale non è autorizzato a gestire e conservare denaro, valori e oggetti preziosi per conto degli ospiti; la direzione della casa non risponde per eventuali rotture, furti o smarrimenti di denaro, valori, oggetti preziosi, apparecchi TV e radio. La direzione della struttura, a suo insindacabile giudizio, si riserva di disporre il trasferimento in altra camera/nucleo in conseguenza del cambiamento dei bisogni assistenziali, problemi di incompatibilità tra gli Ospiti, necessità interne o necessità assistenziali.

Per qualsiasi reclamo o segnalazione, l'ospite può rivolgersi alla responsabile della casa o all'U.R.P. o inoltrare un reclamo/ segnalazione scritto, anche anonimo, tramite modulo allegato da imbucare nell'apposita cassetta nella casa o da inviare all'U.R.P.



# NORME RELATIVE ALL'AMMISSIONE E ALLA DIMISSIONE DEGLI OSPITI

L'ammissione degli ospiti è disposta dalla Direzione della Casa di concerto con l'U.R.P., accertato il pieno consenso dell'interessato a seguito della presentazione dei seguenti documenti:

## Ammissione

- >> Domanda di accoglienza e dichiarazione trattamento dati personali
- >> Scheda medica
- >> Preventivo di ospitalità
- >> Documento d'identità e codice fiscale (copie)
- >> Tesserino sanitario e tesserini di esenzione ticket sanitari (originali)

Entro quindici giorni dall'accoglienza la Casa rileverà le reali condizioni di salute dell'Ospite tramite la valutazione P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato - D.G.R. n. 42/2008).

A seconda delle risultanze dello stesso si potrà:

- >> confermare l'accoglienza dell'ospite ed il preventivo di ospitalità;
- >> confermare l'accoglienza dell'ospite, ma variare il preventivo di ospitalità in riferimento alle reali condizioni di salute dell'ospite;
- >> non confermare l'accoglienza dell'ospite in quanto la casa prescelta non è autorizzata ad ospitare utenti in tali condizioni di salute (in questo caso verrà proposto il trasferimento in altra casa gestita dalla Cooperativa autorizzata all'ospitalità o la dimissione).

Relativamente all'ammissione degli Ospiti convenzionati con il S.S.R., la fascia assistenziale è indicata dall'U.V.G. dell'A.S.L. di provenienza. Al momento dell'accoglienza dell'Ospite, la struttura recepisce e traduce operativamente, verificandone l'attualità, il progetto definito dall'U.V.G., provvedendo all'elaborazione del P.A.I., nel termine di quindici giorni dall'accoglienza. La predisposizione, la verifica e l'aggiornamento del P.A.I. avviene nell'ambito di un'equipe multidisciplinare la cui figura di riferimento compete al Direttore di Struttura.

## Dimissione

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente la lettera di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione. La **Cooperativa IL FARO** ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute gravi infrazioni alle regole della **R.S.A. Opera Pia Tellini**.

# ELENCO DOCUMENTAZIONE GESTITA DALLA CASA

Per garantire una migliore ed efficiente organizzazione della casa sono utilizzati, conservati ed aggiornati tutti i dati relativi agli ospiti, nel pieno rispetto delle norme del GDPR 2016/679.

In particolare la direzione della casa utilizza:

- >> Scheda ospite (contenente tutti i dati generali relativi all'ospite, ai familiari ed al medico curante)
- >> Diario clinico (contenente il quadro clinico complessivo dell'ospite)
- >> Diario delle terapie
- >> Diario della casa (contenente le segnalazioni della giornata, le consegne di cambio turno e le valutazioni della responsabile della casa e del servizio infermieristico)
- >> Valutazione multidimensionale e P.A.I.
- >> Diario Infermieristico
- >> Tabelle delle attività di igiene periodiche, dei cambi di vestiario e del pannolone (contenente il riscontro di avvenuta esecuzione delle operazioni)
- >> Tabelle delle pulizie periodiche e a fondo
- >> Registro delle presenze degli ospiti
- >> Monitoraggio mezzi di contenzione fisica
- >> Programma di animazione
- >> Tabella delle diete Scheda personale del trattamento riabilitativo

## NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLA RETTA

La retta mensile è stabilita sul preventivo di ospitalità inviato dall'U.R.P. o dalla Direzione della Casa; le rette possono essere aggiornate in base:

- >> alle variazioni degli indici nazionali dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e di impiegati, annualmente accertati dall'ISTAT (calcolate facendo la media degli ultimi dodici mesi disponibili);
- >> in conseguenza al tipo di assistenza che verrà erogata;
- >> in conseguenza alle variazioni delle esigenze personali e dello stato di salute rilevato tramite valutazione P.A.I. (piano assistenziale individualizzato – D.G.R. n° 42/2008 – Cartella geriatrica dell'Unità di Valutazione Geriatrica e Linee guida del P.A.I.);
- >> in conseguenza dell'ammodernamento della struttura;
- >> in conseguenza della variazione dei costi della manodopera del personale operante in struttura.

# OSPITI NON CONVENZIONATI CON IL S.S.N.

Al momento dell'ammissione sarà compilata una scheda di valutazione delle autonomie dell'ospite che verrà riproposta ogni sei mesi o in caso di sopravvenute variazioni dello stato di autonomia dell'ospite.

Nel caso di variazione dello stato di autonomia varierà l'importo della retta mensile. Le variazioni delle rette sono comunicate per iscritto. L'Ospite potrà recedere dal contratto di ospitalità nel termine di 30 giorni dalla data di ricezione della stessa, liberando nello stesso termine la stanza occupata e manifestando tale recesso per iscritto mediante lettera raccomandata inviata alla Direzione della struttura o alla sede della Cooperativa **IL FARO**. Il mancato esercizio di tale esplicita facoltà di recesso, comporterà l'automatico rinnovo del contratto alle nuove condizioni comunicate.

La retta viene pagata dall'ospite a mensilità anticipate, entro il giorno 10 del mese con le modalità indicate sulla fattura. In caso di assenza dell'ospite dalla struttura per qualsiasi causa (ivi compresi i ricoveri ospedalieri, trattamenti riabilitativi od altri interventi di tipo sanitario) non compete alcuna riduzione della retta. L'ospite può chiedere la cessazione dell'ospitalità con preavviso scritto di 30 giorni, senza dover dare ragione della decisione; in caso di mancato preavviso è dovuta una retta mensile aggiuntiva.

In caso di decesso dell'ospite la corresponsione della retta sarà dovuta per ulteriori tre giorni successivi al decesso con una riduzione, per tali giorni, del 10% della retta giornaliera. In caso di insolvenza dell'ospite per un periodo superiore a 15 giorni, l'U.R.P. o la Direzione della Casa solleciterà il pagamento con lettera raccomandata e verranno applicati gli interessi di mora. Se l'insolvenza si protrae oltre i 30 giorni, l'impegno di ospitalità sarà risolto, sarà richiesta la dimissione dell'ospite e si provvederà ad agire per vie legali per il recupero del credito e dei relativi interessi.

In caso l'ospite abbia lasciato insoluti o abbia arrecato danni agli immobili e/o agli arredi, il garante dovrà provvedere al ripianamento e/o al risarcimento.

Non vengono richieste cauzioni finanziarie all'accesso in struttura.

## La retta mensile comprende:

- >> Servizio alberghiero: pulizia delle camere con cambio di lenzuola ed asciugamani; lavaggio della biancheria piana e personale
- >> Ristorazione: colazione, pranzo, merenda e cena; sono comprese anche le bevande (acqua minerale e vino); sono previste anche diete personalizzate su prescrizione medica
- >> Interventi assistenziali rivolti all'igiene personale (lavaggio e taglio capelli una volta al mese incluso) ed ambientale, vestizione, mobilizzazione, nutrizione, accompagnamento agli spazi collettivi; sono garantite tutte le prescrizioni della D.G.R. Regione Piemonte n° 45-4248 del 29.07.2012 e s.m.i.
- >> Controllo, sorveglianza e protezione degli ospiti svolto da personale operante presso la struttura sia in orario diurno che notturno
- >> Servizio infermieristico professionale diurno con reperibilità notturna in rapporto alla necessità degli ospiti non autosufficienti

- >> Servizio di fisioterapia in rapporto alle necessità degli ospiti non autosufficienti
- >> Animazione
- >> Riscaldamento, Condizionamento
- >> Il canone di abbonamento per la televisione in camera (canone RAI in vigore)

### **La retta mensile non comprende:**

- >> Le spese telefoniche
- >> Le spese mediche, farmaceutiche, ticket
- >> I trasporti per visite mediche e ricoveri ospedalieri
- >> Le visite specialistiche
- >> Le spese per parrucchiere (attività ulteriori oltre al lavaggio ed al taglio capelli), callista e cure estetiche
- >> Le spese per l'acquisto dell'abbigliamento dell'ospite
- >> Le spese di lavanderia e gestione dell'abbigliamento personale eccedenti il numero di capi di uso corrente

*Le spese non comprese nella retta devono essere regolate direttamente dall'ospite o dal garante mensilmente.*

## **OSPITI CONVENZIONATI CON IL S.S.N.**

Per gli Ospiti non autosufficienti in regime di convenzione con le A.S.L. di competenza e/o Comuni e/o Consorzi socio-assistenziali, si fa riferimento, per quanto riguarda alla procedure di accoglienza, al sistema tariffario, ai pagamenti ed alle registrazioni delle prestazioni e verifiche, a quanto indicato nel Contratto di servizio per la definizione dei rapporti tra le A.S.L., Soggetti Gestori dei Servizi Socio-Assistenziali ed i Soggetti Gestori delle Strutture Residenziali accreditate.

La quota della retta a carico dell'Ospite è pagata a mensilità anticipate, entro il giorno 10 del mese, con le modalità indicate sulla fattura. In caso di assenza dell'Ospite dalla struttura, per qualsiasi causa (ivi compresi trasferimenti, ricoveri temporanei in strutture sanitarie, periodi di rientro al domicilio, ecc.), non saranno previste riduzioni della quota alberghiera a carico dell'ospite. L'Ospite può richiedere la cessazione dell'ospitalità in qualsiasi momento con preavviso scritto di 30 giorni, senza dover dare ragione della decisione e previo parere favorevole della commissione U.V.G. dell'A.S.L. di competenza; in caso di mancato preavviso, è dovuto un importo aggiuntivo pari all'ultima retta mensile applicata. In caso di decesso dell'ospite la corresponsione della retta sarà dovuta per ulteriori tre giorni successivi al decesso con una riduzione, per tali giorni, del 10% della retta giornaliera.

Eventuali variazioni dell'importo della tariffa complessiva (compresi gli adeguamenti al tasso di inflazione) saranno preventivamente approvate dalle A.S.L. e dagli Enti Gestori delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'Ospite e saranno comunicate al medesimo a cura della Direzione della Struttura ospitante. In caso di insolvenza dell'Ospite per un periodo superiore a 15 giorni, l'U.R.P. o la Direzione della Struttura solleciterà il pagamento con lettera raccomandata e verranno applicati gli interessi di mora.

Se l'insolvenza si protrae oltre i 30 giorni, l'impegno di ospitalità sarà risolto; sarà richiesta la dimissione dell'Ospite e si provvederà ad agire per vie legali per il recupero del credito e dei relativi interessi. In caso l'Ospite abbia lasciato insoluti o abbia arrecato danni agli immobili e/o agli arredi, l'ospite e/o il garante dovranno provvedere al ripianamento e/o al risarcimento dei danni arrecati.

Non vengono richieste cauzioni finanziarie all'accesso.

### **La retta mensile comprende:**

- >> Servizio alberghiero: pulizia delle camere con cambio di lenzuola ed asciugamani; lavaggio della biancheria piana e personale
- >> Ristorazione: colazione, pranzo, merenda e cena; sono comprese anche le bevande (acqua minerale e vino); sono previste anche diete personalizzate su prescrizione medica;
- >> Interventi assistenziali rivolti all'igiene personale (lavaggio e taglio capelli una volta al mese incluso) ed ambientale, vestizione, mobilizzazione, nutrizione, accompagnamento agli spazi collettivi; sono garantite tutte le prescrizioni della D.G.R. Regione Piemonte n° 45-4248 del 29.07.2012 e s.m.i.
- >> Controllo, sorveglianza e protezione degli ospiti svolto da personale operante presso la struttura sia in orario diurno che notturno
- >> Servizio infermieristico professionale diurno con reperibilità notturna in rapporto alla necessità degli ospiti non autosufficienti
- >> Servizio di prelievi ematici, programmati, in struttura
- >> Servizio di fisioterapia in rapporto alle necessità degli ospiti non autosufficienti
- >> Animazione
- >> Riscaldamento, Condizionamento
- >> Il canone di abbonamento per la televisione in camera (canone RAI in vigore)

### **La retta mensile non comprende:**

- >> Le spese telefoniche
- >> Le spese mediche, farmaceutiche, ticket
- >> I trasporti per visite mediche e ricoveri ospedalieri
- >> Le visite specialistiche
- >> Le spese per parrucchiere (attività ulteriori oltre al lavaggio ed al taglio capelli), callista e cure estetiche
- >> Le spese per l'acquisto dell'abbigliamento dell'ospite
- >> Le spese di lavanderia e gestione dell'abbigliamento personale eccedenti il numero di capi di uso corrente

*Le spese non comprese nella retta devono essere regolate direttamente dall'ospite o dal garante mensilmente.*

Presso la Direzione della struttura è a disposizione degli Ospiti il Contratto di servizio per la definizione dei rapporti tra le A.S.L., i Soggetti Gestori dei Servizi Socio-Assistenziali ed i Soggetti Gestori delle Strutture Residenziali accreditate di cui alla D.G.R. n. 44-12758 del 07.12.2009.

# GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

## IMPORTANTE

Si declina ogni responsabilità per oggetti di valore (ivi compresi protesi dentarie, apparecchi elettromedicali, capi di abbigliamento pregiati e delicati, arredi e suppellettili di valore) introdotti nella struttura dall'ospite e non se ne risponde per eventuali furti o smarrimenti. Tali oggetti sono inventariati all'ingresso degli ospiti a titolo puramente informativo e precauzionale. Le indicazioni relative alle prestazioni erogate a favore degli ospiti ed alle rette di ospitalità tengono conto di quanto previsto dalla D.G.R. n. 45-4248 del 30.07.2012 e s.m.i. in vigore alla data della presente stesura. Eventuali variazioni delle deliberazioni regionali saranno oggetto di revisione del presente documento.

Per ogni controversia che potesse derivare nel corso dell'ospitalità (ed in seguito alla medesima) il Foro competente sarà quello di Asti.

# VERIFICA DEGLI IMPEGNI E DEI PROGRAMMI

La **Cooperativa IL FARO** si impegna a monitorare il modo continuativo gli standard di qualità dei servizi offerti attraverso un adeguato sistema di verifiche e sopralluoghi, promuovendo ed attivando azioni di miglioramento grazie anche alla somministrazione di questionari di soddisfazione agli Ospiti per poter raccogliere, con l'aiuto dei famigliari, la loro opinione sui servizi prestati.

Le attività legate alla realizzazione, erogazione e controllo dei servizi sono quindi pianificate ed attuate nel rispetto di quanto specificato nelle procedure ed istruzioni di lavoro del Sistema Gestione Qualità in ultimo stato di emissione. Le modalità di controllo applicate consentono alla **Cooperativa IL FARO** di monitorare la conformità dei servizi ai requisiti richiesti e di testimoniare l'esecuzione, permettendo così di conservare traccia di quanto eseguito e di farne patrimonio di conoscenza. I servizi sono altresì monitorati attraverso audit interni per verificare il grado di efficacia ed efficienza degli stessi.

Per favorire il miglioramento continuo del servizio fornito, la **Cooperativa IL FARO** invita gli Ospiti delle diverse strutture a fornire eventuali segnalazioni e/o suggerimenti. Il miglioramento continuo è altresì ricercato grazie all'identificazione dei reclami e dei disservizi prima, durante e dopo la loro erogazione, al fine di evitare il loro manifestarsi e ripetersi.

I reclami ed i disservizi possono anche provenire da qualsiasi parte interessata o dal personale, e portati all'attenzione del Responsabile della Qualità, in modo formale e non anonimo. Le eventuali segnalazioni/reclami/suggerimenti sono finalizzate al mantenimento della Qualità del servizio e al rispetto dei diritti degli Ospiti, oltre che al monitoraggio della corretta applicazione delle metodologie di lavoro stabilite.





Allo scopo di favorire un miglioramento continuo del servizio fornito, preghiamo gli ospiti con l'assistenza dei loro familiari di esprimere la loro opinione sui servizi prestati e di fornire eventuali segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Le risposte rimarranno anonime e non saranno viste dal personale della casa di riposo.

Tutti i questionari e le segnalazioni saranno esaminati dall'Ufficio.

Per meglio garantire il conseguimento dei risultati **IL FARO** ha costituito:

>> il Sistema Gestione Qualità, che ha il compito di applicare e mantenere il sistema della qualità delle case di riposo, di promuovere e coordinare tutte le attività relative alla qualità, di riferire alla Direzione Generale l'andamento della qualità nelle case di riposo, di promuovere ed attivare azioni di miglioramento grazie anche alla somministrazione di questionari di soddisfazione agli ospiti per poter raccogliere, con l'aiuto dei famigliari, la loro opinione sui servizi prestati;

>> un programma di audit interni per gli aspetti relativi a salute e sicurezza comprendenti la verifica delle condizioni ambientali, l'applicazione dei protocolli sanitari, l'utilizzo delle attrezzature, ecc;

>> l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che ha il compito di fornire le informazioni sull'accoglienza nelle case di riposo e di raccogliere le segnalazioni sul servizio prestato e sulla soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie.

Per ogni ulteriore segnalazione, Vi preghiamo di mettervi in contatto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la nostra sede.

```
graph LR; A[REGISTRAZIONE DELL'ITER DI RISOLUZIONE DEL PROBLEMA SUL MODULO] --> B[COMUNICAZIONE ALL'INTERESSATO]
```

**REGISTRAZIONE  
DELL'ITER  
DI RISOLUZIONE  
DEL PROBLEMA  
SUL MODULO**

**COMUNICAZIONE  
ALL'INTERESSATO**

cooperativa sociale  
**ilFARO**

**Carta dei Servizi** Rev. 11 del giugno 2019 composta da n. 34 pagine,  
consegnata al/alla Sig./Sig.ra:

.....

OSPITE

GARANTE DELL'OSPITE

In data .....

Firma per accettazione .....



cooperativa sociale

**ilFARO**

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE  
**OPERA PIA TELLINI**

Via Brofferio 145, Asti (AT)

tel. >> 0141 53 07 13 | fax >> 0141 59 54 15

[cooperativailfaro.it](http://cooperativailfaro.it)

