

Sommario

UN PO' DI STORIA .....	2
DESCRIZIONE DELL'AREA: TERZA ETA' .....	3
Il logo della RSA "Casa Maggiorino Turina" .....	4
LA COLLOCAZIONE DELLA STRUTTURA .....	5
GLI AMBIENTI DI VITA.....	5
MODALITA DI ACCESSO ED ACCOGLIENZA IN STRUTTURA.....	7
SERVIZI PRESENTI IN STRUTTURA.....	10
A) Servizi Sanitari ed Assistenziali.....	10
B) Servizi Alberghieri e Generali .....	14
ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA.....	17
DOTAZIONI DI PERSONALE.....	17
RETTA DI RICOVERO .....	18
SERVIZI A PAGAMENTO (NON COMPRESI NELLA RETTA).....	20
I DIRITTI E LA TUTELA DEGLI OSPITI .....	21
ORARI D'ACCESSO E CONTATTI INTERNI .....	24
REGOLE DI COMPORTAMENTO .....	25
ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E OBIETTORI DI COSCIENZA .....	26
ASSISTENTI FAMILIARI .....	27
PIANO DI VERIFICA DELLA QUALITA' .....	27
CONTATTI.....	29

## UN PO' DI STORIA

Alla fine del 1939 i coniugi Turina acquistarono Villa Andreoni nel paese di San Secondo, la donarono alla Chiesa Parrocchiale affidandone la proprietà e la gestione, fecero eseguire lavori di ristrutturazione e la destinarono agli anziani ammalati o bisognosi di assistenza. Quest'opera fu dedicata alla memoria del figlio, morto giovane in guerra. I coniugi Turina iniziarono l'attività aiutati dalle Suore di San Giuseppe fino al 1994. Tra il 1969 e il 1972 venne realizzato un nuovo padiglione.

Nell'anno 2013 in accordo con la Curia, è stata costituita la "Fondazione Casa Maggiorino Turina" alla quale è affidata la gestione amministrativa e organizzativa della struttura. La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità e solidarietà sociale nel campo dell'assistenza socio-sanitaria a favore degli anziani con particolare riferimento all'accoglienza, mantenimento e alla cura, anche temporanea, degli anziani autosufficienti e non, senza distinzione di sesso e/o di religione.

L'obiettivo fondamentale della progettazione, organizzazione e gestione della Casa è la centralità della persona nella sua globalità e unicità, erogando un'assistenza personalizzata e il più possibile umanizzata coerente con i bisogni di salute, di relazione e di socializzazione degli Ospiti.

La struttura, ha una ricettività di 88 posti letto (+ uno per emergenze) ed è autorizzata al funzionamento per:

- 20 posti R.A. (Residenza Assistenziale);
- 68 posti R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) di cui 28 accreditati da parte dell'ASLTO3.

E' stata di recente completamente ristrutturata ed è priva di barriere architettoniche, a garanzia della completa fruibilità degli spazi interni ed esterni.

Inoltre offre servizio di:

- ⇒ dimissioni protette;
- ⇒ ricovero di sollievo;
- ⇒ continuità assistenziale.

L'accoglienza, l'ospitalità e la privacy sono garantite dalle 17 camere singole, 34 camere doppie e 1 camera tripla, tutte dotate di servizi igienici, presa d'antenna centralizzata, sistema di chiamata in caso di emergenza e altri comfort. La nostra Casa, organizzata per nuclei abitativi, offre la possibilità di personalizzare le camere con piccoli arredi ed oggetti personali.

Al piano terra è collocata un'ampia sala da pranzo dove sono serviti i pasti agli Ospiti e ai parenti che intendono usufruire del servizio. Sono presenti altre due sale al primo e al secondo piano per gli Ospiti che necessitano di essere aiutati durante il momento dei pasti.

Vi sono inoltre spazi comuni quali soggiorni, salotti per accogliere amici, parenti e visitatori, sale TV, palestra per la fisioterapia e l'infermeria; all'esterno è possibile utilizzare il giardino attrezzato e il cortile antistante l'ingresso.

#### **DESCRIZIONE DELL'AREA: TERZA ETA'**

La terza età o anzianità è una naturale fase della vita che comporta cambiamenti, sia fisici che psicologici, e di conseguenza molteplici necessità che si differenziano da persona a persona non tanto per età quanto per la propria storia personale, familiare, professionale, sociale e per il suo stato di salute. Per questo motivo lo sviluppo dei servizi rivolti agli anziani si è evoluto verso la personalizzazione delle risposte dando significato concreto al diritto all'assistenza e alla salute, alla dignità e alla qualità di vita.

L'impegno si è concentrato sulla **progettazione e gestione di servizi socio sanitari residenziali, sia temporanei che definitivi, diurni, domiciliari e specialistici sulle patologie dementigene**. La Casa è gestita secondo quanto previsto dalle normative nazionali e regionali relativamente ai requisiti strutturali, organizzativi e assistenziali. Nei servizi rivolti alla Terza Età trovano risposta anche bisogni emergenti dalla popolazione adulta non necessariamente appartenenti per età anagrafica a questa fascia ma che, a causa dell'insorgenza di malattie dementigene o di eventi traumatici (grave disabilità acquisita), necessitano di un percorso specifico di assistenza temporanea o continuativa.

### Il logo della RSA "Casa Maggiorino Turina"

Work in progress.

In attesa del termine del progetto attivato in collaborazione con la scuola media di San Secondo di Pinerolo.

## LA COLLOCAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa si trova al centro del paese di San Secondo, nei pressi della Chiesa Parrocchiale; è facilmente accessibile in auto e nelle vicinanze sono presenti alcuni parcheggi.



## GLI AMBIENTI DI VITA

La R.S.A. nel suo complesso è organizzata su 2 strutture adiacenti e collegate tra loro.

La prima struttura si sviluppa su 5 piani (compreso il piano interrato e il sottotetto), ed è suddivisa per esigenze organizzative in 2 Nuclei. La seconda struttura presenta invece un solo nucleo.

Si precisa che: l'uscita dalla struttura da parte dell'ospite è possibile previa richiesta e firma di apposito modulo.

Questa in sintesi la distribuzione degli spazi e dei locali interni alla prima struttura:

<b>PIANO INTERRATO</b>	<b>PIANO TERRA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camera ardente</li> <li>• Centrali tecnologiche</li> <li>• Depositi pulito sporco</li> <li>• Palestra e attività occupazionali</li> <li>• Sala lavanderia</li> <li>• Sala Stireria</li> <li>• Spogliatoi personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infermeria</li> <li>• Locale mensa</li> <li>• Sala culto</li> <li>• Sala animazione</li> <li>• Uffici amministrativi</li> <li>• Ufficio direttore di struttura</li> <li>• Servizi igienici</li> <li>• Zona atrio ingresso</li> </ul>

<b>PIANO PRIMO - NUCLEO CALLE</b>	<b>PIANO SECONDO - NUCLEO GLICINE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagno assistito</li> <li>• Sala da Pranzo</li> <li>• Sala personale di piano</li> <li>• Servizi igienici</li> <li>• Ufficio Direttore Sanitario</li> <li>• 1 Camera singola</li> <li>• 15 Camere doppie</li> <li>• 1 Soggiorno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagno assistito</li> <li>• Sala da Pranzo</li> <li>• Sala personale di piano</li> <li>• Servizi igienici</li> <li>• 1 Camera tripla</li> <li>• 10 Camere doppie</li> <li>• 5 Camere singole</li> <li>• 1 Soggiorno</li> </ul>

<b>PIANO SOTTOTETTO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depositi</li> <li>• Magazzini</li> </ul>

Questa in sintesi la distribuzione degli spazi e dei locali interni alla seconda struttura:

<b>PIANO TERRA - NUCLEO GIRASOLE</b>	<b>PIANO PRIMO - NUCLEO GIRASOLE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagno assistito</li> <li>• Sala personale di piano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagno assistito</li> <li>• Sala personale di piano</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi igienici</li> <li>• 4 Camere doppie</li> <li>• 7 Camere singole</li> <li>• 1 Salotto</li> <li>• 1 Soggiorno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi igienici</li> <li>• 4 Camere doppie</li> <li>• 7 Camere singole</li> <li>• 1 Soggiorno</li> </ul>
---	--

### MODALITA DI ACCESSO ED ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

In questa parte vengono descritte le modalità in cui l'anziano può accedere alla struttura: come presentare la domanda di ammissione, come sarà accolto dal personale, ecc.

#### ➡ *Presentazione, visita in struttura, colloqui con i famigliari*

È possibile visitare la struttura, e prendere visione dei suoi vari spazi, accompagnati dal personale preposto. È necessario prendere contatto precedentemente (anche telefonicamente) per stabilire giorno ed orario della visita. La visita è preceduta da un colloquio con il Direttore di Struttura che raccoglie le informazioni preliminari sulle autonomie residue dell'interessato e più in generale sulla situazione per la quale si rende necessario il ricovero in RSA e consegna la cartellina contenente tra l'altro la Carta dei Servizi e il Regolamento della Struttura. Inoltre rilascia il modulo "scheda socio sanitaria" utile per il perfezionamento della domanda di inserimento. In caso di situazioni particolarmente complesse, l'ingresso può essere preceduto (ove possibile) da una visita domiciliare presso l'abitazione o il luogo di ricovero del potenziale ospite.

#### ➡ *Procedure per l'ingresso*

Per accedere è necessario presentare la domanda presso la struttura accompagnata dalla relazione sanitaria/valutazione geriatrica:

Per i "posti accreditati" occorre seguire l'iter previsto presso la propria ASL di appartenenza e in generale presentare domanda presso i Servizi Sociali del comune di residenza e/o presso gli ambulatori delle U.V.G (Unità di Valutazione Geriatrica) dell'ASL



competente territorialmente. Successivamente a questa procedura l'UVG manifesterà con l'impegnativa al ricovero l'autorizzazione all'inserimento in regime di accreditamento.

Per i "posti non Accreditati" (*privati*) è sufficiente la relazione sanitaria/valutazione geriatrica prodotta dalla U.V.G territorialmente competente. Segue poi una fase di valutazione delle domande di ammissione, a cura del Direttore sanitario.

#### ➡ *Ammissione ed accoglienza*

Una volta accolta la domanda, l'ammissione in struttura è preceduta da un ulteriore colloquio tra i famigliari del potenziale ospite e la Direzione, volto a fornire le informazioni amministrative e assistenziali utili a facilitare l'inserimento. Viene concordato inoltre il giorno e l'ora dell'ingresso.

Nei giorni che precedono l'ingresso, tutto il personale viene sensibilizzato ed informato del nuovo arrivo, allo scopo di fornire tutte le informazioni utili affinché l'ingresso del nuovo ospite avvenga nel rispetto della sua individualità e dei suoi bisogni. Il coordinatore comunica e coordina l'attivazione dei vari servizi al fine di garantire la completa presa in carico del nuovo ospite.

Le ammissioni possono avvenire dal lunedì al venerdì (tranne festivi e prefestivi), nell'orario concordato con la direzione.

L'accoglienza del nuovo ospite e dei suoi famigliari avviene alla presenza delle figure componenti l'equipe multi-professionale della struttura che condivide le informazioni socio sanitarie preliminari, nonché quelle burocratiche/amministrative.

Vengono anche approfonditi gli aspetti legati al funzionamento dei vari servizi presenti. Il momento dell'ingresso prevede la compilazione del Contratto comprensivo della liberatoria sulla Privacy e di ulteriori documenti e la comunicazione dell'avvenuto ingresso agli organi competenti da parte della Struttura.

#### ➡ *Inserimento*



Gli inserimenti sono di quattro tipi: ricovero di sollievo, continuità assistenziale post dimissione ospedaliera, tempo determinato e a tempo indeterminato.

Per tali ricoveri si prende in considerazione il Progetto di assistenza e cura inviato dalla UVG di appartenenza.

Se non presente viene tempestivamente elaborato un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) a cura dell'equipe multi-professionale.

#### ➡ *Dimissioni*

Le dimissioni dalla struttura possono avvenire, per i seguenti motivi e nei seguenti modi:

- *Trasferimento permanente ad altra istituzione*: la direzione sanitaria provvede a passare le comunicazioni alla nuova struttura; il medico di medicina generale o il Direttore sanitario invia una copia della Cartella medica alla nuova residenza dell'ospite dimissionario; la direzione consegna a quest'ultimo (o ai famigliari) i beni di sua proprietà. La restituzione della cauzione fruttifera avviene tramite gli uffici amministrativi.
- *Dimissioni*: la Direzione consegna all'anziano i beni di proprietà; il medico di medicina generale consegna una copia della Cartella medica all'ospite dimissionario o ad un familiare se provvisto di delega da parte dell'ospite; la direzione consegna a quest'ultimo (o ai famigliari) i beni di sua proprietà. La restituzione della cauzione fruttifera avverrà tramite gli uffici amministrativi.

Per i trasferimenti e le dimissioni resta sempre valido il principio esplicito nel contratto tra enti pubblici e presidi accreditati per anziani non autosufficienti, nel quale si specifica che tali decisioni, vengono valutate ed autorizzate dall'A.S.L, attraverso la competente Unità Valutativa, in relazione alla compatibilità della permanenza del soggetto interessato nella struttura entro i termini previsti dalla normativa regionale.

La comunicazione delle dimissioni deve essere formalizzata, dall'ospite o dai parenti, tramite lettera consegnata o inviata via mail all'ufficio della Direzione, con un preavviso

di 15 giorni, che verrà conteggiato ai fini della determinazione della fattura relativa al mese di riferimento.

## SERVIZI PRESENTI IN STRUTTURA

In questa parte vengono descritti i servizi, vale a dire le varie attività che la struttura svolge a favore dell'ospite. Salvo differente specificazione, tutti i servizi descritti sono compresi nella retta di degenza.

La struttura provvede a garantire il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali agli ospiti; garantisce, inoltre, un servizio medico - sanitario adeguato, che si concretizza in controlli medici, somministrazione di terapie, medicazioni, prestazioni riabilitative, e quanto necessario per la salute dell'ospite. La struttura ed i suoi servizi sono funzionanti in modo permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per l'anno intero.

Di seguito vengono elencati i servizi offerti.

### A) Servizi Sanitari ed Assistenziali

#### Assistenza medica

L'assistenza medica, è garantita da **medici di medicina generale** che forniscono le prestazioni previste dal vigente accordo integrativo regionale (DGR n.28-2690/2006 articolo 14) e di quanto precisato nella DGR 45-4248/2012 all'articolo 5.1. In caso di urgenza, nelle ore notturne e festive, l'assistenza medica è assicurata dal "Servizio di Guardia Medica e dal 118". Il medico esegue sempre un'attenta analisi iniziale dell'ospite, finalizzata all'impostazione di un adeguato Piano d'assistenza.

In caso di insorgenza di patologie molto rilevanti o di necessità d'interventi chirurgici, ci si rivolge a strutture specialistiche del Servizio Sanitario Nazionale, in accordo con ospite e/o familiari.

#### Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica garantita attraverso **figure professionali infermieristiche** comprende oltre alle normali prestazioni di routine terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, ecc., l'applicazione e il controllo delle prestazioni diagnostico-terapeutiche, l'aggiornamento della cartella, 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 operatori competenti e in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali; supervisiona il personale di assistenza secondo il piano di attività di assistenza integrata all'utente.

Come ogni altra figura sanitaria, anche l'Infermiere è assoggettato ad un Codice Deontologico e di Etica comportamentale.

#### Assistenza alla persona

L'assistenza alla persona è assicurata dagli **operatori socio sanitari (OSS)**; svolgono interventi diretti all'assistenza alla persona (aiuto durante l'igiene personale e i pasti, compreso l'aiuto nell'imboccare se necessario, deambulazione e mobilizzazione, vestizione, prevenzione delle complicanze dell'allettamento prolungato, pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'utente, ecc ...); interventi di protezione della persona (controllo e vigilanza) e interventi generali di natura assistenziale (prestazioni di carattere assistenziale volte a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'utente, rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc.) e qualsiasi altra competenza prevista per il profilo professionale dalla normativa vigente in materia.

---

Sono individuati dei referenti dell'assistenza, responsabili della attuazione delle attività di assistenza della persona, che devono operare in stretta collaborazione con il personale infermieristico.

#### Attività di animazione

Il servizio si prefigge l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita dell'Ospite e di raggiungere gli obiettivi assistenziali prefissati nel PAI. Si impegna con tutti gli operatori per ridurre l'eventuale difficoltà di vita in comunità. In tale prospettiva collabora all'accoglienza, all'inserimento ed al corretto mantenimento di ciascun ospite nella struttura. Interviene in tutte le attività che contribuiscono a rendere familiari l'ambiente ed il clima nella struttura, opera per preservare l'autonomia della persona svolgendo funzioni di accompagnamento e di aiuto alla stessa, affinché possa esprimere in libertà le sue capacità e le sue scelte. Sostiene la persona nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i suoi legami con la famiglia e con gli amici, permettendo aperture e scambi con altre realtà. Offre agli Ospiti ed ai loro familiari la possibilità di espressione e di collaborazione nell'ambito della propria attività. Gli animatori sono le figure professionali che assicurano la programmazione, la verifica e la valutazione delle attività di animazione, rivolte agli ospiti, a livello individuale e di gruppo.

#### Attività di riabilitazione

Fisioterapisti, logopedista e psicologo: effettuano i trattamenti riabilitativi previsti dal programma riabilitativo individuale elaborato dallo specialista di rieducazione e recupero funzionale, in accordo con il medico di medicina generale. Altre attività integrate vengono espletate all'interno per gruppi di ospiti tenendo conto del PAI, rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane nonché rieducazione psico-sociale, effettuate attraverso il supporto dello Psicologo.

---

### Assistenza Specialistica, farmaceutica e protesica

Tali attività di assistenza e ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica sono garantite dall'A.S.L. secondo le necessità definite nel PAI, secondo quanto stabilito nella Tabella A del DGR 85-6287/2013. Le visite specialistiche richieste dal medico curante verranno effettuate preferibilmente nella struttura stessa e quando possibile alla presenza del richiedente. In caso fosse necessario il trasferimento dell'utente per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche sarà cura del personale prendere accordi con i famigliari al fine di garantire ed organizzare il trasporto utilizzando idonei mezzi.

Per la fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario, si fa riferimento al Contratto di servizio.

### Fornitura farmaci e presidi sanitari

La struttura è tenuta a rendicontare mensilmente all'utente ed all'ente gestore delle funzioni socio-assistenziali il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti- fascia C- e non forniti direttamente dal SSR, allegando fotocopia della ricetta medica nominativa relativi scontrini fiscali in originale.

L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci ad personam o farmaci in fascia C) agli ospiti delle strutture socio-sanitarie è valutata dalla Commissione Terapeutica Aziendale; i presidi per l'incontinenza rientrano tra quelli forniti da SSR quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

### Trasporti sanitari

I trasporti sanitari (quindi per ricoveri ospedalieri, visite specialistiche programmate e/o urgenti, ecc.) vengono svolti come riportato al punto 5.5 della del DGR Piemonte 45-4248 del 30 luglio 2012.

Il trasporto in ambulanza, per persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, o per ricovero ospedaliero programmato, per gli utenti in

convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socioassistenziali, sono a carico dell'ASL di residenza della persona; coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasporto; il rientro da ricovero ospedaliero sono a carico della struttura in quanto compresi nella tariffa giornaliera.

#### SERVIZI barbieri/parrucchiere/podologo

I servizi barbieri/parrucchiere includono le attività connesse con l'igiene personale, oltre al lavaggio, asciugatura e taglio. I costi sono a carico del richiedente, secondo le tariffe esposte nei locali della struttura. Il servizio di podologia, effettuato da un podologo, è compreso nella retta se prescritto nel PAI nonché se prescritto dal medico per esigenze sanitarie.

### B) Servizi Alberghieri e Generali

#### Servizio di Pulizie

La pulizia dei locali comuni viene effettuata dal personale addetto, in orari compatibili con il normale svolgimento delle attività della struttura, senza recare disturbo agli utenti.

#### Servizio di Ristorazione

Il servizio di ristorazione risponde ad un adeguato profilo dietetico-nutrizionale e della sicurezza alimentare, poiché rappresenta un presupposto di basilare importanza sia per il mantenimento ed il recupero delle condizioni di salute degli ospiti sia per favorire, nella fase di distribuzione e somministrazione degli alimenti, lo sviluppo di momenti di socializzazione ed integrazione ambientale. Vengono pertanto dedicate risorse ed impegno affinché il servizio risponda ai seguenti requisiti:

- ⇒ fornire e mantenere un ambiente gradevole, confortevole e caratterizzato da uno scrupoloso rispetto delle condizioni igieniche;

- ⇒ garantire che il personale che si attiva per l'assistenza al pasto, adotti un comportamento connotato da pazienza, gentilezza, disponibilità e comprensione nei confronti delle esigenze degli assistiti, con particolare riguardo alle condizioni di non autosufficienza; in particolare viene garantire l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente;
- ⇒ rispettare i tempi stabiliti per i pasti;
- ⇒ somministrare cibi che possiedono qualità e varietà che si concretizza nella possibilità di scelta e l'adozione di menu personalizzati. Diete personalizzate, dovute a particolari patologie, sono prescritte dal medico curante;
- ⇒ Preferire l'adozione di cibi freschi, di stagione, provenienti dal territorio in modo da poter consentire, attraverso il recupero del vissuto dell'anziano, la rievocazione di sensazioni e ricordi, importante contributo al mantenimento dell'equilibrio psico-fisico dell'ospite e di freno ai processi di invecchiamento e di decadimento delle funzioni cognitive;
- ⇒ Garantire la sicurezza sanitaria attraverso l'applicazione delle normative vigenti e del relativo controllo sanitario (documentale ed ispettivo) della qualità delle materie prime; controlli sulle modalità di preparazione, confezionamento e conservazione dei cibi, igiene del personale, dei locali e delle attrezzature.

Particolare attenzione è posta rispetto al monitoraggio dello stato di nutrizione e idratazione dell'anziano, anche attraverso l'adozione di specifici protocolli.

Gli orari dei pasti sono i seguenti (modificabili a seconda delle esigenze di nucleo):

- ⇒ colazione: ore 7,00 – 9,30
- ⇒ pranzo: ore 12,00 – 13,15
- ⇒ cena: ore 18,30 – 19,45.



La somministrazione dei pasti principali di norma avviene nelle sale da pranzo, anche per favorire la socializzazione. Se l'utente non è in grado di esservi trasportato il pasto è servito nella camera o al letto.

#### *Servizio di lavanderia e guardaroba*

Il servizio di lavaggio e stiratura di tutti gli indumenti degli utenti è compreso nella retta. All'ingresso i capi personali, di cui dovrà essere consegnata una lista alla figura OSS referente, dovranno essere contrassegnati con il numero fornito dalla struttura ai familiari in modo da essere identificati. Il servizio di lavanderia e guardaroba personale è interno alla struttura. È a cura della struttura l'idonea gestione (detersione e igienizzazione) della biancheria piana.

#### *Assistenza religiosa*

È prevista la libertà di culto nel rispetto delle esigenze personali e comunitarie. A tal proposito sono previsti accordi con le autorità religiose.

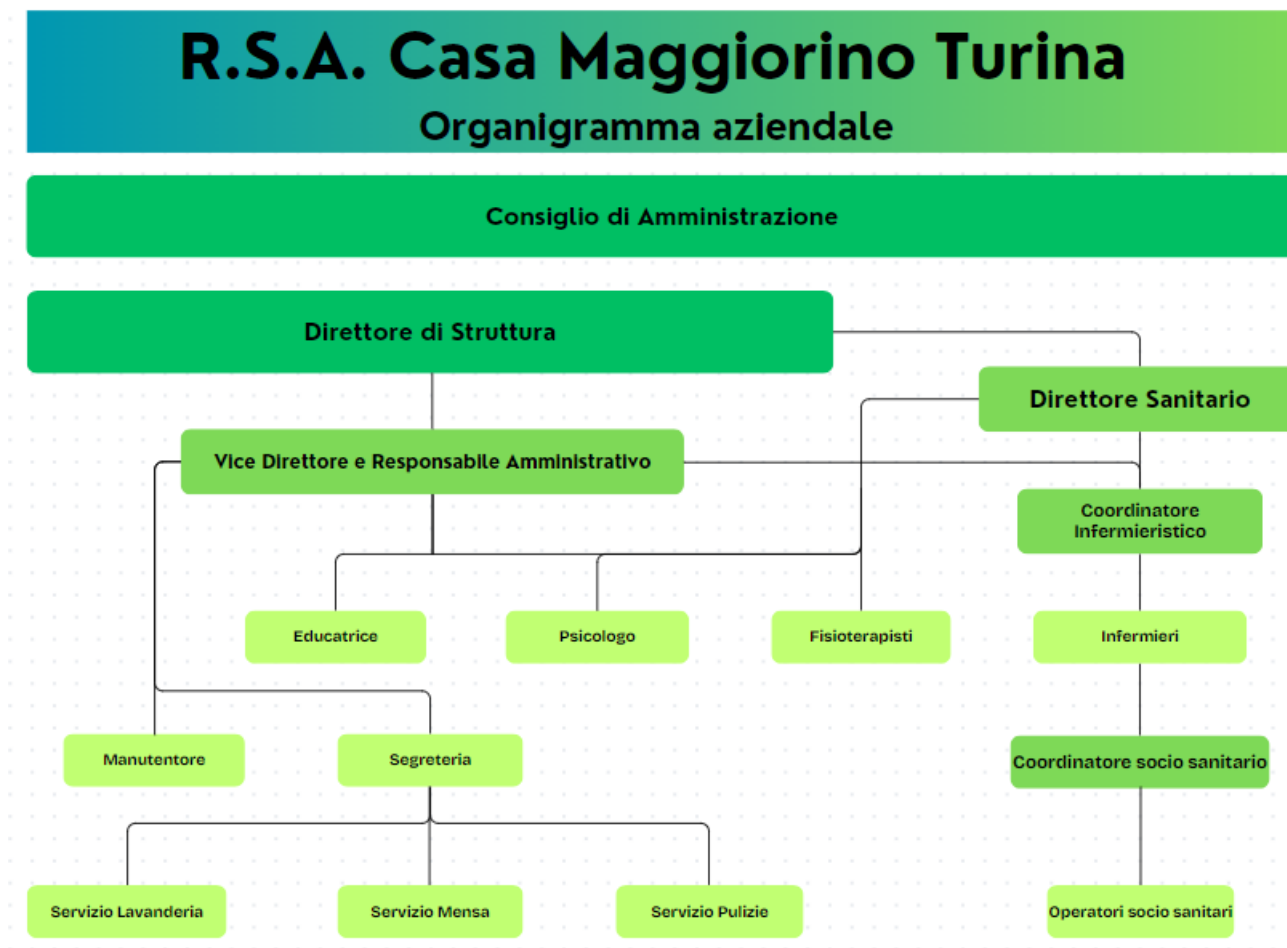
#### *Servizi amministrativi*

Tutte le pratiche amministrative, compresi contabilità e servizio cassa vengono svolte negli uffici amministrativi da personale dedicato.

#### *Centralino e portineria*

Il servizio si occupa di smistare le telefonate in entrata a favore degli ospiti residenti in struttura, ricevere la corrispondenza e successivamente recapitarla al destinatario oltre che inoltrare quella in partenza degli ospiti. L'orario di apertura del servizio sarà ben visibile all'interno della struttura.

## ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA



## DOTAZIONI DI PERSONALE

La struttura si impegna al rispetto delle dotazioni minime di organico professionale, così come sono definite dai provvedimenti e dalla Normativa della Regione Piemonte (vedi in Appendice la relativa Tabella “*Livelli Assistenziali*”).

Il numero degli operatori presenti nell’arco della giornata, nelle relative qualifiche professionali, è esposto ed aggiornato quotidianamente nei reparti della struttura e sarà a disposizione degli ospiti, dei famigliari e dei visitatori.

Di seguito, è descritto lo Staff Dirigenziale ed operativo, con una sintetica descrizione delle singole professionalità e ruoli.

Ruolo		Titolo	Qualifiche professionali
Direttore struttura	della	Laurea magistrale in psicologia del lavoro	Direttore di comunità socio sanitaria
Coordinatore infermieristico		Laurea in scienze infermieristiche	Infermiere
Infermieri		Laurea in scienze infermieristiche	Infermiere
Operatori Sanitari (OSS)	Socio	Qualifica OSS	Operatore socio sanitario
Animatore		Laurea in scienze della formazione	Educatore /animatore
Terapista Riabilitazione	della	Laurea in fisioterapia	Fisioterapista
Medico sanitario	direttore	Laurea medicina e chirurgia	Direttore sanitario
Psicologo		Laurea in psicologia	Psicoterapeuta

I turni del personale sono emessi su base mensile e sono approvati dalla Direzione. Le variazioni di turno sono preventivamente approvate dalla Direzione.

## RETTA DI RICOVERO

La retta di ricovero è l'importo economico che l'ospite è tenuto a versare quale corrispettivo per la permanenza e per i servizi ricevuti presso la struttura. La retta è intesa come importo giornaliero, riferita quindi ad ogni giornata trascorsa all'interno

della struttura in qualità di ospite. Per “*retta mensile*” si intende l’importo che matura moltiplicando la retta giornaliera per il numero di giorni di permanenza dell’ospite in struttura. Il servizio a cui ha diritto l’ospite, compresi nella retta di degenza, sono quelli elencati al precedente punto 4); i servizi esclusi dalla retta, e quindi a pagamento, sono elencati al successivo punto 8).

La retta a carico di ospiti non autosufficienti è differenziata:

- in base alla presenza o all’assenza di convenzioni con l’ASL; la presenza di convenzioni significa, in breve, che l’ASL si fa carico del pagamento di una parte di retta, parte che quindi non grava sull’ospite.
- eventuali integrazioni garantite dall’ente locale.

Il tutto sarà disciplinato da specifico contratto di accoglienza sottoscritto al momento dell’ingresso in struttura. La fattura mensile contiene la somma complessiva dovuta dall’ospite, e comprende quindi:

- La retta propriamente intesa (retta quotidiana x per i giorni di presenza nel mese)
- Eventuali costi per spese mediche o farmaceutiche non rimborsabili dall’ASL
- Le prestazioni di tipo alberghiero o assistenziale non comprese nella retta

***Modalità e tempo di pagamento.***

- a. La fatturazione del servizio avverrà a cadenza mensile ed è determinata dalla tariffa giornaliera dovuta per i giorni di presenza e dall’eventuale fruizione di prestazioni aggiuntive.
- b. L’obbligo del pagamento della tariffa giornaliera decorre dal giorno in cui è previsto l’inserimento programmato alla Residenza Sanitaria e fino al giorno di uscita, compresi.
- c. Le presenze degli ospiti vengono conteggiate a partire dalle h 00.00.

d. Il pagamento dovrà essere corrisposto mediante addebito diretto SEPA, bonifico bancario o assegno come meglio dettagliato negli allegati al contratto di accoglienza.

**Variazioni dell'importo della retta.** La variazione delle tariffe previamente comunicate si intende tacitamente accettata senza ulteriore necessità di ratifica e di sottoscrizione del contratto di accoglienza.

### **Altro**

Copia del regolamento e carta dei servizi verranno consegnate all'atto della sottoscrizione del contratto di accoglienza.

### **SERVIZI A PAGAMENTO (NON COMPRESI NELLA RETTA)**

La normativa regionale di settore indica quali sono le prestazioni minime da assicurare in Strutture accreditate, in quanto traduzione dei cosiddetti L.E.A. (Livelli Essenziali di Assistenza). La RSA di San Secondo di Pinerolo che è struttura residenziale socio-sanitaria, può però offrire ed erogare prestazioni ulteriori ed aggiuntive a tali prestazioni minime, che sono da intendere quindi a pagamento (non comprese nella retta), e che l'ospite è libero di richiedere oppure no. Queste le prestazioni aggiuntive ed i relativi costi:

- **Camera singola** – In caso di camera singola può essere chiesto all'ospite un supplemento di retta quantificato in Euro 100,00 (cento/00) – 120,00 (centoventi/00) – 150,00 (centocinquanta/00) – 180,00 (centoottanta/00) al mese in base alla grandezza della camera.
- **Prestazioni riabilitative** – L'Ospite può richiedere trattamenti aggiuntivi di riabilitazione, il cui costo minimo è quantificato in Euro 35,00 (trentacinque/00) compresa iva di legge per una seduta di 45'.

- **Parrucchiere** – Il servizio è escluso dalla retta per gli ospiti in regime privato; è invece incluso nelle attività connesse con l'igiene personale, con un taglio di capelli mensile, per ospiti in convezione.
- **Estetista** – Non sono comprese nella retta gli interventi estetici specifici, bensì solo quegli interventi di cura che hanno come conseguenza anche un miglioramento estetico dell'ospite (ad esempio: taglio delle unghie; taglio della barba; ecc.). Sono invece esclusi dalla retta gli interventi eseguiti dall'estetista finalizzati alla sola cura esteriore, come ad esempio gli interventi di pedicure in aggiunta da quanto stabilito dal PAI.
- **Trasporti per esigenze personali** - Sono esclusi dalla retta i trasporti richiesti per esigenze personali (ad esempio: accompagnamento per commissioni private, o per visite a parenti, ecc.). Il costo dei trasporti personali è quantificato come segue: Euro 0,70 (zero/70) compresa Iva di legge per ogni chilometro di percorrenza (andata + ritorno) ed Euro 30,00 (trenta/00) compresa Iva di legge per ogni ora di personale impiegato.
- **Spese mediche e farmaceutiche non rimborsabili.**

## I DIRITTI E LA TUTELA DEGLI OSPITI

La struttura difende i diritti irrinunciabili di ogni ospite, e ne tutela l'individualità e la personalità. In particolare, riconosce l'irrinunciabilità dei seguenti Diritti:

- ✓ **Diritto alla vita** – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- ✓ **Diritto di cura ed assistenza** – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- ✓ **Diritto di prevenzione** – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;

- ✓ **Diritto di protezione** – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- ✓ **Diritto di parola e di ascolto** – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- ✓ **Diritto di informazione** – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- ✓ **Diritto di partecipazione** – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- ✓ **Diritto di espressione** – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- ✓ **Diritto di critica** – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- ✓ **Diritto al rispetto ed al pudore** – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- ✓ **Diritto di riservatezza** – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- ✓ **Diritto di pensiero e di religione** – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

**I Criteri di Tutela** – La Fondazione, come erogatore dei servizi socio-assistenziali, sanitari e di tutti quelli inerenti la gestione della Struttura di San Secondo di Pinerolo, agisce secondo criteri di:

- *Trasparenza*: tramite la Carta dei Servizi ed altri strumenti di informazione
- *Equità*: assicurando il trattamento e l'erogazione dei servizi in modo uguale a tutti gli ospiti



- *Continuità*: sia tramite l'erogazione dei servizi socio-sanitari nell'arco delle 24 ore, che tramite progetti individuali d'assistenza che si sviluppano nel tempo in base alle esigenze dell'ospite
- *Efficienza ed Efficacia*: tramite logiche e scelte gestionali che sanno equilibrare il soddisfacimento dell'ospite e dei famigliari con le risorse da impiegare.

**La tutela della Privacy** - Tutto il personale che lavora presso la struttura è istruito a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli ospiti, ed è tenuto al rispetto della privacy degli ospiti in ogni sua forma. La struttura garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della Persona, anche in osservanza a quanto previsto dalla normativa vigente.

**Modalità di verifica** - La verifica del rispetto dei diritti degli Ospiti avviene attraverso una continua opera di rilevazione e di attiva ricerca di riscontri, che si concretizza in:

- ✓ Verifica (*audit*) sulle evidenze documentali dell'applicazione effettiva del percorso specifico dell'Ospite e dell'attuazione del PAI, da parte di personale interno opportunamente individuato o da personale esterno alla Struttura facente parte dell'organizzazione
- ✓ Attuazione di momenti specifici dove la Direzione o altre funzioni coinvolte sono in ascolto attivo dell'ospite e della famiglia, e di altri in cui l'ospite viene coinvolto rispetto all'informazione, partecipazione, critica in merito alle decisioni che lo riguardano
- ✓ Uso di protocolli, e verifiche sul loro utilizzo, per quanto riguarda le attività socio-assistenziali, in cui viene specificato il comportamento che il personale deve adottare nelle specifiche situazioni
- ✓ Rispetto delle normative e delle buone prassi per assicurare la riservatezza dei dati personali
- ✓ Controllo degli accessi di persone in struttura

## ORARI D'ACCESSO E CONTATTI INTERNI

Nell'orario di apertura (dalle 08,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 18,00) è consentito l'accesso ai parenti e visitatori, salvo diverse indicazioni stabilite dalla Direzione, nel rispetto di eventuali disposizioni previste dalla normativa Nazionale o Regionale.

Deroghe all'orario potranno essere rilasciate dalla direzione, dal direttore sanitario o suo delegato su motivata richiesta.

I medici curanti in accordo con la direzione sanitaria possono essere tenuti ad intervenire nella limitazione di eventuali visite che possano risultare di ostacolo all'esecuzione dei programmi individuali di cura e quindi sfavorevoli alla salute degli utenti.

Orari e modalità di accesso potranno subire modificazioni sulla base di esigenze tecnico-gestionali.

In particolare, le visite devono evitare di arrecare disturbo agli utenti e di essere di ostacolo alle attività degli operatori.

Oltre alle indicazioni sopra riportate lo scopo dell'organizzazione del servizio è quello di creare un approccio integrato in cui, accanto alle prestazioni assistenziali dispensate dalla struttura, si affianca, in modo complementare, la partecipazione attiva ed affettiva dei famigliari con notevoli benefici non solo sull'equilibrio psico-affettivo degli ospiti, ma anche su quello fisico. Il personale di assistenza è sensibilizzato sul valore terapeutico della presenza dei famigliari nel contesto istituzionale, ed è tenuto a facilitare la collaborazione tra famiglia e struttura adottando comportamenti adeguati. Questo si articola in:

- ✓ fornire un supporto alla famiglia durante la prima fase del ricovero;
- ✓ sviluppare le capacità delle famiglie a gestire le relazioni con i propri parenti anziani;
- ✓ migliorare la comunicazione, anche attraverso nuovi canali, tra personale e famigliari.

Altrettanto diventa importante per le famiglie sapere esattamente a chi rivolgersi per ciascun aspetto della vita del proprio caro.

Per le informazioni:

<b>Sanitarie</b>	Direttore Sanitario, Medico di medicina generale; infermiere
<b>Riabilitative</b>	Direttore Sanitario, Fisioterapista, Psicologo.
<b>Assistenziali</b>	Responsabile delle Attività Assistenziali, Referente di Piano in turno
<b>A carattere alberghiero -</b>	Responsabile delle Attività Assistenziali, Referente di Piano in turno;
<b>Informazioni inerenti le attività occupazionali/socializzazione</b>	Animatori

Il Direttore di Struttura sarà sempre a disposizione degli utenti e dei familiari per ogni aspetto sopra indicato e per qualsiasi altro ordine d'evenienza.

#### REGOLE DI COMPORTAMENTO

Ospiti e famigliari sono tenuti ad adeguarsi alle disposizioni della Direzione, e ad osservare le regole della struttura con particolare riguardo a quanto è inerente alla corretta convivenza e alla vita di relazione. All'ospite è consentito di personalizzare la propria camera, portando con sé oggetti personali; ciò deve avvenire nel rispetto dei diritti e delle esigenze del compagno di stanza e degli utenti, del decoro ambientale, e nel rispetto di ogni norma o criterio connesso alla sicurezza ed incolumità personale.

L'ospite ed i famigliari si impegnano al rispetto di queste principali norme di comportamento:

- non danneggiare la struttura, in ogni sua articolazione e pertinenza (arredi, attrezzature, impianti, parti strutturali, ecc.);
- segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento delle attrezzature o degli impianti;
- consentire al personale di servizio ad entrare nella camera per provvedere alla pulizia, alle visite, ai controlli e alle eventuali riparazioni;

- mantenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso verso gli utenti ed il personale;
- osservare regole di igiene personale e dell'ambiente;
- astenersi dal dare compensi di qualunque natura al personale operante in struttura e richiedere loro ciò che è vietato dal regolamento;
- utilizzare gli apparecchi radio-tv negli orari stabiliti, rispettando il riposo degli utenti, eccetto per il caso di utilizzo di idonee cuffie auricolari.

#### **ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E OBIETTORI DI COSCIENZA**

Le associazioni di volontariato legalmente riconosciute che desiderano concorrere al perseguimento delle finalità di cui all'art. 1 potranno essere autorizzate a cooperare con proposte o progetti alle attività della residenza.

Nella residenza possono prestare servizio civile in collaborazione con il personale in servizio e con i volontari, a seguito dei necessari accordi con gli Enti preposti.

Le organizzazioni di volontariato sono caratterizzate nel loro agire dalla logica della gratuità e della solidarietà nei confronti dei soggetti esterni all'organizzazione. Operano prevalentemente con i propri soci, che non possono essere retribuiti, ma semplicemente rimborsati secondo spese documentate. Il loro coinvolgimento nella struttura riguarda esclusivamente attività relazionali, di sostegno, promozione e supporto all'autonomia degli ospiti. Pertanto, la presenza di queste figure si caratterizzano principalmente nei seguenti interventi:

- tutela e promozione dei diritti;
- intrattenimento e supporto all'attività di socializzazione;
- ascolto e conforto (servizi relazionali).

Per quanto riguarda le indicazioni specifiche di queste figure e l'orario di presenza si rimanda alle informazioni esposte in locali comuni e accessibili al pubblico.

## ASSISTENTI FAMILIARI

Le norme di accesso per le assistenti familiari sono assimilabili a quelle previste per tutti i visitatori. Le assistenti sono tenute a non interferire in alcun modo con il lavoro e le attività del personale, e non possono svolgere esse stesse, attività assistenziale e sanitaria. Sono tenute a segnalare al personale della struttura la necessità di un intervento o il sorgere di situazioni problematiche per l'ospite.

## PIANO DI VERIFICA DELLA QUALITA'

La direzione effettua verifiche periodiche in merito a:

### **Attenzione al cliente**

- presenza e corretta applicazione della carta dei servizi
- coinvolgimento dell'anziano e della sua famiglia nello sviluppo del progetto assistenziale
- presa in carico dei reclami e dei suggerimenti formali o informali e successiva analisi per individuare le azioni correttive prioritarie e necessarie
- analisi dei dati, presentazione in apposito incontro aperto a tutti gli stakeholder con individuazione delle azioni correttive necessarie a lenire le maggiori aree di debolezza

### **Progettazione (piano assistenziale)**

- campionamento sui piani assistenziali individuali realizzati per verificare:
  - il coinvolgimento e la condivisione con anziano e famiglia nella fase di stesura e verifica
  - composizione dell'equipe multidisciplinare dedicata
  - modalità di analisi e definizione degli obiettivi tesi al miglioramento/mantenimento della qualità di vita dell'anziano
  - corretta individuazione degli indicatori di monitoraggio per il raggiungimento degli obiettivi definiti
  - tempi e metodi di analisi di tali indicatori

- azioni correttive messe in atto in caso di scostamenti eccessivi dall'obiettivo primario individuato (analisi delle non conformità registrate)

**Gestione risorse umane**

- congruenza del personale con il progetto e la normativa di riferimento
- processo di selezione e accoglienza/integrazione nel gruppo di lavoro
- formazione normata
- rilevazione del bisogno formativo in relazione alle dinamiche del gruppo
- elaborazione ed aggiornamento del piano di formazione (anche pluriennale)
- documentazione della formazione effettuata
- formalizzazione dei turni e dei piani di lavoro (eventuale esposizione)

**Gestione delle risorse materiali**

- rispetto delle indicazioni aziendali in merito ai processi di acquisto
- verifiche a campione sulla presenza dei documenti necessari secondo la normativa vigente
- verifica della formazione all'uso di attrezzature dove necessaria
- registrazione ed analisi periodica delle non conformità rilevate

**Reclami, Suggerimenti, Segnalazioni** – La struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti, o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni. Le segnalazioni ed i suggerimenti devono essere presentati alla direzione della struttura, consegnando il reclamo o inviandolo tramite mail alla Struttura. Non sono presi in considerazione i reclami anonimi. La struttura si impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni, attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

***Normative regionali***

Per tutte le normative: <http://www.comune.torino.it/servizisociali/vigilanza/normativa>

**CONTATTI**

**Residenza Sanitaria Assistenziale “Casa Maggiorino Turina”**

Piazza Caduti per la Patria, 5 - San Secondo di Pinerolo (TO)

Tel.: 0121 500 133

Mail: [info@casaturina.org](mailto:info@casaturina.org)

La Carta dei Servizi è stata redatta nel mese di settembre 2024 e mantiene la sua validità fino a revisione della stessa.