BIOS Società Cooperativa Sociale Onlus
15121 Alessandria, Piazza G. Ambrosoli nr. 5
Tel. 0131/40645 – Fax 0131/263038
Iscrizione C.C.I.A.A. di Alessandria: R.E.A. 170381
C.F-P. IVA e iscrizione reg. imprese: 01561690064
Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A 107843

R.I.S.S. Nicola Basile

Via Tortona 71
15121 Alessandria
Tel. 0131 254165 Fax 0131 262832
basile@areabios.com

REGOLAMENTO INTERNO

TIPOLOGIA E FINALITÀ DELLA STRUTTURA

La Residenza R.I.S.S. Nicola Basile, è una Struttura a valenza sanitaria e socio-sanitaria che mette al centro la persona e i suoi bisogni sanitari, sociali e di relazione, tramite l'erogazione delle prestazioni sulla base delle specifiche esigenze della persona assistita, attraverso la flessibilità degli interventi con la realizzazione del Progetto assistenziale individualizzato.

Si prevede l'erogazione di attività socio-sanitarie in regime di residenzialità, in favore di persone non autosufficienti e persone autosufficienti, che debbano essere aiutate nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana e che per essere assistite ed aiutate, necessitano di prestazioni socio-sanitarie continuative, stabilmente o temporaneamente (ricoveri di sollievo–continuità assistenziale) non attuabili al domicilio.

L'ingresso è subordinato alla valutazione multidimensionale operata dall'Unità Valutativa Geriatrica delle ASL per le persone anziane ed alla valutazione del Progetto individuale da parte della Direzione Sanitaria interna.

La Residenza è autorizzata al funzionamento con Determinazione n. 2016/629 del 30/09/2016 ASL AL ed è accreditata presso l'ASL AL con Determinazione n. 2016/629 del 30/09/2016 e più precisamente: è' disposta su sei piani per un totale di 136 posti letto così suddivisi:

un nucleo NDC per Utenti con demenza da 20 + 4 posti letto,

tre nuclei da 20 + 4 e un nucleo da 10 posti letto R.S.A,

un nucleo NAC da 10 posti letto;

un nucleo da 10 posti letto R.A;

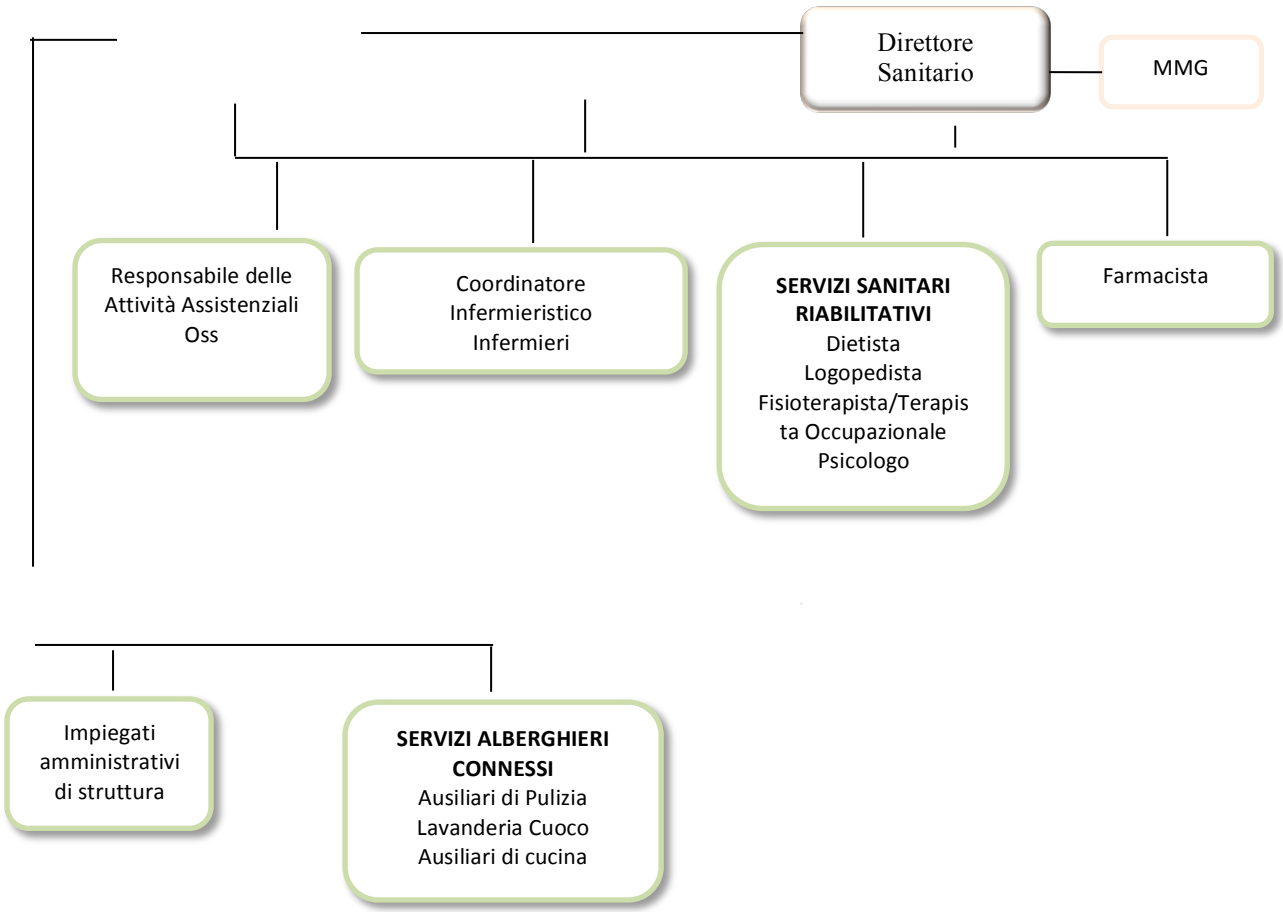
un nucleo da 10 posti letto R.A.A;

ogni nucleo è indipendente dal resto della Struttura avendo al proprio interno tutti gli spazi comuni necessari.

La Residenza si prefigge:

-di offrire un qualificato intervento socio assistenziale e sanitario agli Utenti che mira al recupero e al mantenimento funzionale delle abilità della persona non autosufficiente, tramite prestazioni terapeutiche individuali di tipo riabilitativo e relazionale adeguate.

MODELLO ORGANIZZATIVO



FASCE ASSISTENZIALI OFFERTE

Fasce assistenziali	**Tipologia di utenza**	**Tipologia progetto e bisogno**	**Parametri ass.li di tipo sanitari (minuti/die/ut.)**	**Parametri assistenza tutelare (minuti/die/ut.)**
NAC Alta complessità neurologico cronico	Utenti con lesioni neurologiche gravi.	Inserimento di solito in convenzione con progetto rivalutabile semestralmente. Utenti con bisogni sanitari e assistenziali molto alti.	Servizio infermieristico garantito nelle 24 ore	180' (assistenza tutelare)
Alzheimer e altre demenze (N.D.C.)	Demenze di grado elevato con importante compromissione delle condizioni psico-fisiche	Progetto a tempo definito, previa diagnosi di demenza accertata, sulla base di valutazioni clinico-assistenziali relative alla severità dei disturbi comportamentali.	39' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/ mantenimento psico-fisico)	210' (Assistenza tutelare)
Alta Livello Incrementato	-Non autosufficienza di alto grado con necessità assistenziali e sanitarie elevate -Demenza con alterazioni comportamentali limitate a tentativi di fuga -Alimentazione enterale (PEG)	-Frequente intervento medico -Bisogno infermieristico di grado elevato -Interventi specialistici per patologie scompensate	46' (Assistenza infermieristica, riabilitazione psico-fisica: in base alle necessità, da individuarsi nel progetto individuale)	134' (Assistenza tutelare)
Alta	-Polipatologie di diversa natura e gravità con elevato livello di non autosufficienza -Deficit cognitivo di grado variabile (anche di grado severo) -Decubiti fino allo stadio 3. Alimentazione enterale (PEG)	Bisogni sanitari di medio/alta complessità associati a bisogni assistenziali di alta intensità	30' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/ mantenimento psico-fisico)	120' (Assistenza tutelare)
Medio-alta	-Patologie cronico degenerative con compromissione dell'autonomia di grado	Marcata necessità di assistenza nelle attività di vita quotidiana per deficit motori o cognitivi. Necessità di programmi di	25' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/ mantenimento	105' (Assistenza tutelare)

	medio -Pazienti che necessitano di interventi sanitari e assistenziali di livello meno elevato -Alimentazione enterale (PEG)	attività fisica mirata/ riattivazione motoria	psico-fisico)	
Media	Polipatologie a carattere cronico-degenerativo	Bisogni sanitari di moderata complessità e bisogni assistenziali di media intensità	18' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/ mantenimento psico-fisico)	87' (Assistenza tutelare)
Medio-bassa	-Modesta perdita dell'autonomia nella deambulazione e/o nell'uso di ausili -Modesta compromissione cognitiva Limitazione nell'autonomia nelle attività della vita quotidiana	-Supporto nelle attività della vita compromesse -Intervento sanitario finalizzato alla gestione delle patologie croniche	13' (Assistenza infermieristica, riabilitazione / mantenimento psico-fisico)	82' (Assistenza tutelare)
Bassa	Parziale perdita di autonomia funzionale e/o motoria	Progetto individuale volto alla supervisione nelle attività di base della vita quotidiana per il mantenimento dell'autonomia funzionale residua	8' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/ mantenimento psico-fisico)	72' (Assistenza tutelare)

Eventuale dichiarazione dell'applicazione della quota socio-sanitaria differenziata

Attualmente non vengono offerti servizi aggiuntivi a livello alberghiero o socio-assistenziale.

Quando si verificherà la necessità o ci sarà la richiesta di tali servizi, la Struttura provvederà a redigere nuovo regolamento e ad informare con comunicazione scritta, con atto di notorietà, l'ASL di riferimento territoriale.

DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

- 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 e 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 e al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e 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 o di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE DELLA STRUTTURA E RELATIVA DOCUMENTAZIONE

Fasi che portano all'ammissione di un nuovo Utente:

1) analisi delle proposte del progetto dell'U.V.G.

Unità di valutazione

La valutazione delle condizioni di accoglienza, delle condizioni di permanenza e delle esigenze specifiche e dirette di assistenza è affidata all'équipe Multidisciplinare composta da Direttore Sanitario, Psicologa, Coordinatore OSS di Nucleo, Coordinatore Infermieristico, Tutor, Terapista della riabilitazione motoria; alla commissione partecipa anche il medico curante. L'équipe Multidisciplinare provvede alla definizione del P.A.I.
Per gli Utenti inseriti in convenzione l'équipe Multidisciplinare Interna recepisce e traduce operativamente il progetto definito dall' U.V.G di riferimento territoriale, provvedendo all'elaborazione del P.A.I. tenuto conto del quadro informativo dello stato di salute dell'Utente fornito dal Medico di Medicina Generale e facendo proprio il Progetto Individuale della Unità di Valutazione Geriatrica delle A.S.L inviante.

2) visita all'utente (ove possibile) presso domicilio o visita presso nostra Struttura al fine di avere una conoscenza diretta dell'Utente, dei familiari e delle loro necessità.
3) accoglienza con colloqui con parenti e operatori di riferimento dell'inviante.
4) periodo di osservazione, raccolta di tutte le informazioni fornite dai vari operatori o familiari oltre che dall'osservazione diretta su schede del Sistema Qualità.
5) stesura del progetto assistenziale individualizzato (P.A.I./P.E.I.) e nomina del Tutor del progetto tra gli operatori del nucleo nel quale è inserito l'Utente.

Per quanto concerne le procedure di accettazione del nuovo utente si distingue tra:

a) Utente in convenzione con le A.S.L.: per il quale si segue l'iter previsto dall'Ente;
b) Utente privato: il quale autonomamente o con l'aiuto di un familiare "delegato" compilerà una domanda di ammissione alla Struttura. Tale domanda verrà esaminata dal Direttore Sanitario e dalla Psicologa.

I documenti richiesti *necessari all'ammissione sono:*

- firma per accettazione **Contratto di Accoglienza e Contratto tra Cooperativa e Cliente**

- certificato di residenza
- documento di Identità valido (fotocopia)
- fotocopia eventuale Verbale di invalidità
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale)
- certificato esenzione ticket (originale)
- documentazione sanitaria recente se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgono al massimo a 12 mesi precedenti)
- Progetto UVG
- prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del Medico di Medicina Generale o dal Sanitario della Struttura di provenienza dell'Utente
- dichiarazione del Medico Curante dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità.
- indirizzo e recapito telefonico del Tutore, Amministratore di Sostegno o Delegato e, se esistente, di almeno un altro parente (fotocopia eventuale tutela – amministrazione di sostegno). Se l'Utente è soggetto a provvedimento di tutela è necessario consegnare alla Struttura il consenso informato del Tutore a effettuare esami e cure mediche ospedaliere in caso di necessità.
- dichiarazione sulla Struttura pubblica e/o privata ove ricoverarsi se non si volesse usufruire dell'Ospedale di zona ad eccezione del caso di emergenza.

Occorre, altresì, presentarsi con una dotazione di farmaci in uso in quantità sufficiente per una settimana e con gli eventuali presidi in uso.
Ogni nuovo Utente viene registrato, ai sensi di legge, a cura della Direzione della Struttura sull'apposito Registro delle Persone Alloggiate.

All'arrivo in Struttura, l'Utente viene valutato circa le sue condizioni generali dalla Direzione Sanitaria. A seguito di quanto emerge da questo incontro, e in relazione alla tipologia di patologia riscontrata, l'utente viene collocato in uno dei nuclei della Residenza.

Le condizioni psicofisiche, possono determinare per l'Utente la necessità di trasferimento ad altro nucleo o a altra camera; ciò è reso possibile da un costante monitoraggio di ogni Utente attraverso la progettazione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato).

Unità di valutazione: La valutazione delle condizioni di accoglienza, delle condizioni di permanenza e delle esigenze specifiche e dirette di assistenza è affidata all'équipe Multidisciplinare, coordinata dal Direttore Sanitario.

Per gli Utenti inseriti nei posti in convenzione, l'équipe Multidisciplinare Interna recepisce e traduce operativamente il progetto definito dall' U.V.G/U.V.A. di riferimento territoriale, provvedendo all'elaborazione del P.A.I tenuto conto del quadro informativo dello stato di salute dell'Utente fornito dal Medico di Medicina Generale e facendo proprio il Progetto Individuale dell'Unità di Valutazione Geriatrica dell'A.S.L. inviante.

PROCEDURE E TEMPI DI PREAVVISO E DI DISDETTA RECIPROCA E MODALITÀ DI DIMISSIONE DEGLI UTENTI

Il rapporto giuridico che si instaura tra la Residenza e l'Utente è a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti o accordi differenti presi al momento dell'inserimento.
Il rapporto inizia con l'accettazione e la sottoscrizione del contratto contenente la data di decorrenza e si conclude nei casi delineati di seguito.

La dimissione dalla Struttura può avvenire:

- per disdetta scritta dell'Ospite privato, indirizzata alla Direzione della Residenza con un preavviso di 10 giorni. Nel caso di disdetta dell'utente, anche anticipata o da parte del Tutore o dell'Amministratore di sostegno o del Delegato, si avvierà la procedura all'espletamento delle necessarie pratiche. Il mancato rispetto di questa norma, dà diritto alla Struttura di rivalersi della somma trattenuta come cauzione.
- Per gli Ospiti in convenzione, nel caso in cui la struttura non si riveli adeguata al mantenimento dell'assistenza e della cura dell'utente, la dimissione verrà concordata con i competenti servizi sanitari
- per disdetta scritta da parte della Direzione della Residenza inviata all'Utente con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.
- per allontanamento dell'Utente da parte della Direzione causa gravi motivi.

L'allontanamento dalla Struttura può essere altresì concordato dalla Direzione con i competenti Servizi sanitari qualora ciò si renda necessario a tutela della salute psicofisica dell'Utente o della comunità di cui fa parte.

- per decesso dell'Utente.

Al momento della dimissione sarà consegnata la seguente documentazione:

- ✓ Relazione clinica dell'equipe curante
- ✓ Copia della diagnostica effettuata durante la permanenza in Struttura
- ✓ Documenti personali consegnati all'ingresso (es. tessera sanitaria)

In caso di morosità, dopo il 5° giorno del mese, viene inviata una lettera di diffida ad adempiere alle proprie obbligazioni entro i successivi 5 (cinque) giorni; se la morosità persiste, l'Utente potrà essere dimissionato immediatamente, salvo che l'Utente o il Tutore, o l'amministratore di Sostegno o il suo Delegato provveda a sanare il debito.

Il Delegato

Per gli ospiti privati, la richiesta di Accoglienza deve essere controfirmata da una Persona di fiducia dell'Utente, in seguito denominata "Delegato", che firmando contestualmente questo documento, si impegna a funzionare come tramite tra la Direzione della Residenza e l'Utente ogni qual volta se ne presenti la necessità, e in via di urgenza ad assumere in solido tutte le obbligazioni contrattualmente definite tra la Residenza e l'Utente, oppure da Tutore o Amministratore di sostegno.

Prima dell'ingresso l'Utente è invitato a prendere visione dei locali della Residenza (in particolare della "camera"), che saranno messi a sua disposizione e a concordare con la Direzione della Residenza la data di ingresso del posto.

La Direzione della Residenza si riserva di effettuare variazioni sull'assegnazione della camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Utenti della stessa camera e/o per esigenze organizzative e/o assistenziali o sanitarie debitamente motivate e segnalate nei P.A.I.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI RESI (COMPRESI NELLA RETTA)

Agli Utenti viene garantita l'assistenza ai sensi della D.G.R. 45/2012 e precisamente:

Assistenza medica

L'Utente è tenuto a indicare, all'ingresso nella Residenza, il nominativo del M.M.G. convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e delle cui prestazioni intende avvalersi.
La Residenza fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite e il collegamento con i servizi ordinari e specialistici della A.S.L. di competenza.
In caso di affezione che richieda appropriata assistenza ospedaliera o cure mediche intensive e specialistiche, a insindacabile giudizio del Medico di Medicina Generale, avvisato, ove possibile, il Tutore o l'Amministratore di Sostegno o il Delegato, l'Utente sarà trasferito presso un idoneo luogo di cura.

Assistenza infermieristica

Viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per le 24 ore giornaliere. Le prestazioni comprendono:

- somministrazione dei farmaci prescritti
- somministrazione e sorveglianza delle diete
- assistenza al Medico di Medicina Generale
- rilevamento delle condizioni generali del paziente, del polso, della P.A, della frequenza cardiaca
- effettuazione degli esami di laboratorio più semplici
- terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, etc.
- controllo delle prestazioni terapeutiche
- prevenzione delle infezioni

Attività di assistenza alla persona

Viene garantita attraverso le figure professionali O.S.S. per i tempi medi giornalieri indicati dalla normativa.

Prestazioni assistenziali:

- Aiuto per l'alzata dal letto e coricarsi
- Aiuto per l'igiene intima, l'igiene personale mattutina

- Aiuto per la fruizione dei servizi igienici
- Aiuto per le necessità riferite all'incontinenza
- Aiuto per vestirsi e svestirsi
- Aiuto per l'assunzione dei cibi
- Aiuto per la deambulazione
- Aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di impossibile realizzazione

ALTRE ATTIVITÀ SANITARIE:

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostica terapeutica sono garantite dall'ASL.

Riabilitazione/mantenimento psico-fisico:

Riabilitazione, riattivazione e attività motorie: l'Utente godrà di assistenza alla Persona prestata da Fisioterapisti in base alle esigenze individuali. Per lo svolgimento di queste attività è a disposizione degli utenti una palestra attrezzata e spazi dedicati nei vari nuclei.
Servizi di psicologia: questa figura professionale si occupa di evidenziare, valutare e trattare eventuali problemi cognitivi, affettivi e relazionali attraverso colloqui individuali, utilizzo di test neuropsicologici, osservazione e conduzione di attività di gruppo. In seguito alle valutazioni predispone gli interventi di sostegno per il recupero o il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali e offre uno spazio di ascolto ed elaborazione. Offre, quando necessario, consulenza e sostegno ai familiari degli Utenti, e al personale presente in Struttura. Ove necessario collabora con i servizi del territorio.

Sostegno psicologico alle famiglie:

Il Servizio di Psicologia all'interno della Struttura prevede l'accoglienza della famiglia con un colloquio psicologico all'ingresso volto ad approfondire la storia della vita dell'Utente, contenere le eventuali difficoltà emotive legate alla scelta di inserimento del proprio caro.

A seguire, su richiesta dei famigliari, è possibile la Strutturazione di un percorso di supporto con incontri individuali dedicati.

Sostegno psicologico agli Utenti:

Per ogni Utente è prevista all'ingresso, e in seguito periodicamente, una valutazione psicodiagnostica volta ad indagare gli aspetti cognitivi, emotivi e comportamentali. Al termine della valutazione, ove necessario, viene proposto un percorso psicologico e/o psicoterapeutico.

Sostegno psicologico agli operatori:

Lo stress lavoro correlato è particolarmente presente nelle professioni di aiuto e può portare a sviluppare demotivazione, inaridimento emotivo, frustrazione, peggioramento della performance lavorativa e delle relazioni interpersonali all'interno del contesto professionale.
Il lavoro d'équipe è fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi terapeutici e per una buona qualità del lavoro, ma per favorire questo è necessario avere efficaci modalità di comunicazione e risorse per gestire adeguatamente eventuali conflitti cosicché possa instaurarsi un clima lavorativo orientato al compito. In un'ottica di prevenzione dello stress lavoro correlato e del *burnout* la Struttura offre spazi di accoglienza e riflessione per i propri dipendenti.
Per il personale della RISS Nicola Basile vengono svolti incontri individuali di supervisione. I contenuti degli incontri vengono concordati in base alle esigenze della persona e sono soggetti a segreto professionale, come da Codice Deontologico.
Si organizzano inoltre eventi di formazione del personale dipendente. L'obiettivo è:

- Insegnare strategie, sia a livello cognitivo che emotivo e comportamentale, per migliorare il benessere nella vita personale e professionale dei dipendenti e aumentarne l'efficacia lavorativa con ripercussioni benefiche sulla qualità della vita degli Utenti
- Promuovere le abilità di *coping* o fronteggiamento delle situazioni difficili
- Promuovere la comunicazione tra colleghi e con i pazienti in modo efficace.

  In successivi incontri mensili di supervisione di gruppo vengono discusse eventuali problematiche emerse durante il lavoro; si presta particolare

attenzione alla gestione delle difficoltà delle persone inserite nel Nucleo Temporaneo Alzheimer.

La Struttura garantisce il conforto Religioso

E' presente una Cappella aperta tutti i giorni della settimana. L'Utente può richiedere anche in altri momenti il Conforto religioso: viene garantita, nelle forme compatibili con le regolari funzioni della struttura stessa, l'assistenza spirituale degli Utenti. L'Utente, o il familiare in sue veci, può richiedere anche in altri momenti l'assistenza religiosa, anche di culti diversi da quella cristiano-cattolica.

ALTRE PRESTAZIONI COMPRESE NELLA QUOTA SANITARIA

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostica – terapeutica, fornitura di protesi e presidi tecnici, sono garantite dall'ASL.

Farmaci: la Struttura rendiconterà mensilmente all'utente e/o Tutore e all'Ente Gestore delle funzioni socio-assistenziali di competenza il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, allegando fotocopia della scheda farmaceutica e relativi scontrini fiscali in originale. Le tipologie di farmaci in fascia C ricompresi nel prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) e destinati agli anziani
non autosufficienti assistiti in regime residenziale, sono erogati direttamente dall'ASL e non sono soggetti a rimborso a carico dell'utente. L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci ad personam o farmaci in fascia C) agli Utenti delle strutture socio-sanitarie è valutata dalla Commissione Terapeutica Aziendale, sentito il parere dell'U.V.G. aziendale.

Pannoloni: rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

Trasporti: i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche sono garantiti dall'ASL (DGR 45-4248 del 2012) per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria a carico dell'Ente gestore delle

funzioni socio-assistenziali e a carico dell'utente per gli Utenti in regime privato o con posto letto convenzionato con il S.S.R., ma senza integrazione da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali; le altre spese per i trasporti da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio-sanitarie (esclusi quelli garantiti dall'ASL e dall'emergenza 118) sono ricomprese nella tariffa giornaliera.

PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

Vitto:

Predisposizione ed erogazione dei pasti e delle bevande e di diete particolari garantendo un servizio mensa adeguato sotto il profilo dietetico - nutrizionale e della sicurezza alimentare secondo il menu validato dall'ASL e/o prescritte dal Medico Curante. Il menù con possibilità di scelta è affisso in bacheca viene monitorato lo stato di nutrizione con il regolare controllo del peso ponderale e lo stato di idratazione dell'Utente. Diete particolari devono essere proposte dal Medico Curante dell'Utente. Compatibilmente con le esigenze del servizio e disponibilità della cucina, previa precedente richiesta, potranno essere preparati piatti diversi da quelli previsti nel menù giornaliero, in occasione di particolari ricorrenze personali.
I pasti non consumati con le modalità previste contrattualmente ed entro gli orari di servizio non possono essere conservati, e non danno titolo ad alcun rimborso.
Nelle sale da pranzo comuni, i parenti è preferibile che non sostino durante la somministrazione dei pasti per maggiore tranquillità degli Utenti.
Il vitto viene servito con modalità diverse a seconda della condizione psico-fisica, e in camera in caso di necessità.

Lavanderia

Lavatura e stiratura della biancheria nonché degli indumenti personali degli Utenti;

Parrucchiere

Viene garantito il lavaggio dei capelli almeno una volta alla settimana e il taglio almeno una volta al mese; è a carico dell'Ente gestore il servizio del parrucchiere una volta al mese per gli utenti in convenzione.

Igiene dei locali e servizio di pulizia della camera

Il servizio di pulizia e riassetto della camera vengono effettuati con cadenza giornaliera. Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato, di norma, con cadenza al bisogno.

La Struttura fornisce i servizi previsti dalla D.G.R. n.45-4248 del 30/07/2012 e qualsiasi altro servizio aggiuntivo extratariffario concordato con la Direzione, per cui è fatto divieto l'accesso al personale privato con pagamento a carico dell'Utente inviato a qualsiasi titolo.

Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse nella tariffa residenziale e pertanto a totale carico dell'utente

La Struttura, a favore degli Utenti inseriti, può offrire ed erogare prestazioni aggiuntive e ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A) o dai requisiti richiesti per l'accreditamento.
Tali prestazioni possono essere:

- Espressamente richieste dall'Utente, senza alcun obbligo in capo alla Struttura ospitante
- Offerte dalla Struttura, senza alcun obbligo da parte dell'utente.

Esse sono riferibili alla singola persona e non alla generalità degli Utenti, sono prestazioni di natura alberghiera e/o di servizio alla persona. I costi di questi servizi sono presentati annualmente alla Commissione di Vigilanza dell'ASL e all'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali dell'utente, qualora integri la retta.

SERVIZI AGGIUNTIVI

A titolo esemplificativo e non esaustivo la Struttura fornisce le seguenti prestazioni aggiuntive:

- **Parrucchiere:** tutte le attività ulteriori rispetto a quelle connesse con l'igiene personale, lavaggio, asciugatura, tagli, come sopra specificato, fermo restando che l'Utente può richiedere di usufruire del servizio di Parrucchiere, come da orario esposto in Struttura, oltre alla prestazione mensile garantita e compresa nella retta mensile, quando lo desidera;
- **Lavanderia esterna**: trattamento dei capi non lavabili in lavatrice;

- **Cure estetiche:** tutte le prestazioni estetiche richieste dall'utente e non incluse nel PAI o prescritte dal medico curante saranno a carico dell'Utente, ad esempio pedicure: intervento di personale specializzato esterno su richiesta dei parenti, al di fuori di quanto previsto dalla normativa e dettagliato nel contratto di ospitalità .
- **Trasporti:** Ambulanze per visite non previste dal D.G.R 45/2012 e tutti i servizi di accompagnamento per esigenze personali, diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale, sono a carico dell'Utente. Per ulteriori richieste o necessità l'utente è tenuto a prendere accordi con la Direzione. Il costo mensile di ogni singolo supplemento verrà indicato nella ricevuta fiscale mensile rilasciata all'Utente/Tutore e verrà consegnata fattura della CRI.
- **Farmaci:** l'azione d'acquisto dei farmaci è competenza della Struttura, l'onere dei farmaci non presenti nel PTA aziendale dell'ASL è a carico dell'utente.

ATTIVITA' QUOTIDIANE

Descrizione della giornata tipo all'interno della Struttura

Gli Utenti della Struttura vengono alzati in orario non antecedente alle ore 7,00 e la sera vengono preparati per la notte in orario non antecedente alle 19,45.
Nel pomeriggio gli Utenti che lo desiderano o che necessitano riposano.
I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- **Colazione:** dalle ore 07.30 alle ore 08.30
- **Pranzo:** dalle ore 11.30 alle ore 12.30
- **Merenda:** dalle ore 15.30 alle ore 16.00
- **Cena:** dalle ore 18.30 alle ore 19.30
- **Idratazione:** vengono offerti vari tipi di bevande durante la giornata, monitorandone la quantità

Durante la mattinata e nel pomeriggio gli Utenti possono partecipare alle attività ludico-ricreative, riabilitative e motorie proposte dalla Struttura.

Norme e procedure per l'uscita e il rientro in Struttura

Durante l'orario di apertura l'Utente è libero di entrare e uscire, ricevere visite, comunicare telefonicamente con l'esterno, invitare e ricevere parenti e amici nei locali comuni. In caso di uscita dalla Residenza, l'Utente può uscire dalla Residenza "N. Basile" con autorizzazione del Medico e, se tutelato, con autorizzazione scritta del tutore rispettando gli orari stabiliti, è tenuto ad informare la segreteria della propria assenza e manleva la Direzione dai danni procurati a sé ed agli altri al di fuori della Struttura.

REGOLE DA OSSERVARE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

Utilizzo apparecchi audiovisivi

In ogni camera è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi di proprietà degli Utenti ed esclusivamente collegati agli impianti centralizzati.
La radio deve avere una dimensione tale da poter essere sistemata sul rispettivo comodino.
L'uso deve essere tale da non recare disturbo agli altri Utenti e, in orario di silenzio, sono permessi solo con l'utilizzo di auricolari o sistemi analoghi.

Corretto uso e conservazione della camera

L'Utente si impegna a:

- rispettare il mantenimento dell'igiene dell'ambiente, della pulizia e del decoro della camera;
- rispettare il buono stato della camera, degli impianti, delle apparecchiature e dei mobili che vi si trovano ed adeguarsi alle richieste della Direzione al fine di garantirne il buono utilizzo;
- non provvedere direttamente alla manutenzione o riparazione delle apparecchiature e degli impianti e segnalare tempestivamente eventuali disfunzioni alla Direzione;
- consentire al personale di servizio di entrare nella camera per provvedere alle pulizie, controlli e riparazioni;
- a non tenere animali né tantomeno alimentarli, se non autorizzati dalla Direzione Sanitaria;

- a lasciare libera la camera negli orari stabiliti per l'effettuazione delle operazioni di pulizia, salvo impedimento per condizioni di salute;
- a non accogliere nella camera persone esterne alla Struttura, qualunque sia il legame di parentela e amicizia, con l'Utente nelle ore notturne: eventuali eccezioni alla presente disposizione dovranno essere autorizzate espressamente dalla Direzione;
- a risarcire i danni arrecati ad impianti, attrezzature ed arredi a causa della propria incuria, trascuratezza o altri motivi imputabili a Lui od ai Suoi invitati.

Rapporto con il personale

Gli Utenti devono tenere con il Personale della Residenza rapporti di reciproco rispetto e comprensione.
Sono invitati a non dare ordini al personale e a rivolgersi alla Direzione per segnalare inadempienze nel servizio o avanzare specifiche richieste. Agli Utenti si chiede di accettare le indicazioni della Direzione o dei delegati specifici

Divieti

Gli Utenti devono attenersi alle regole di una civile convivenza; precisamente è fatto divieto di:

- introdurre animali nella Residenza, se non autorizzati dalla Direzione Sanitaria;
- lavare indumenti nel bagno della camera assegnata;
- installare tende di qualsiasi modello davanti o sopra le finestre;
- stendere capi di biancheria alle finestre;
- porre vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali o nei balconi comuni;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possono arrecare disturbi;
- installare apparecchi di riscaldamento, condizionamento o cottura;
- gettare acqua, immondizie o altro al di fuori degli appositi contenitori;
- vuotare negli apparecchi sanitari materiali che possano otturarli;
- recare disturbo ai vicini con atti o rumori molesti;
- asportare dai locali oggetti che ne costituiscono il corredo
- tenere in camere spugne o saponette per l'igiene personale;
- tenere in camera farmaci di qualsivoglia tipo;
- tenere in camere catini per l'igiene.

Regolamento per gli amici a quattro zampe

I vostri compagni a quattro zampe sono i benvenuti in questa Struttura, ecco alcune semplici regole per una pacifica visita ai vostri cari:

- Far fare i bisognini al vostro amico prima di entrare all'interno della Struttura, in caso di piccoli incidenti siete pregati di pulire, è un gesto di civiltà!
- Tenerlo sempre al guinzaglio
- Se pensate di rimanere in visita per un tempo prolungato, ricordatevi di fargli fare un giretto fuori ogni tanto, ve ne sarà grato
- Se mostra segni di irrequietezza non obbligatelo a rimanere all'interno della Struttura. In caso di più visitatori "canini" mantenete sempre una certa distanza di sicurezza, cercate di mantenere un ambiente sereno per tutti
- Non è consentito il suo accesso in sala pranzo
- Non è consentito lasciarlo salire sui tavolini, sedie, poltrone e letti.

ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE

All'accoglienza dell'Utente la camera viene assegnata nel Nucleo adeguato, stabilita in base alla fascia assistenziale dall'U.V.G. nel Progetto Individuale che va a connotare il livello di intensità e la complessità delle prestazioni erogate. Per Utenti privati secondo la valutazione del Direttore Sanitario.

Potrà verificarsi la necessità di dover spostare l'Utente:

- Migliorare la convivenza
- Variazioni dello stato di salute e del livello di intensità di assistenza necessaria al sostegno e alla qualità di vita dell'Utente

Camera singola: l'assegnazione delle camere singole, se non segnalata nel PA.I., viene su richiesta specifica dell'Utente privato con il pagamento di una cifra extra pari al 10% sulla retta giornaliera.

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE: FIGURE PROFESSIONALI, COMPITI E TURNI

Il Personale della Residenza è al servizio degli Utenti. Il Personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e possibilmente delle esigenze espresse dagli Utenti,

compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione, nel rispetto dei diritti degli altri Utenti e delle regole di convivenza.

L'organigramma del personale (vedi allegato) comprensivo del turno giornaliero e delle presenze degli operatori per qualifica è esposto nella bacheca presso la Reception della Struttura.

Le figure professionali presenti in Struttura sono le seguenti:

1. Direttore di Struttura
2. Direttore Sanitario
3. Medico Responsabile del Nucleo NDC
4. Medici di medicina generale
5. Coordinatore Infermieristico
6. Responsabile delle attività assistenziali
7. Infermieri professionali
8. Referenti O.S.S.
9. O.S.S (operatore socio-sanitario)
10. Fisioterapista e Tecnici della riabilitazione motoria
11. Logopedista
12. Psicologo
13. Impiegate amministrative/Reception
14. Cuoche
15. Personale addetto alle pulizie dei locali
16. Personale addetto alla lavanderia
17. Personale addetto ai servizi generali

ACCESSO FAMILIARI E VISITATORI

- Per i Familiari e Amici degli Utenti la Struttura **è aperta dalle h. 08.00 alle h. 18.00,** per consentire loro la possibilità di trascorrere quanti più momenti con i loro congiunti. L'accesso alla Struttura in altro orario è da concordarsi con la Direzione.
- I parenti, previa prenotazione, possono pranzare in Struttura, condividendo in tal modo un momento molto importate della giornata con gli Utenti.

- Su autorizzazione della Direzione, i familiari dei Signori Utenti potranno permanere all'interno della Struttura al di fuori dei soliti orari di visita.
- Inoltre, eventuali avvalimenti di persone estranee all'organizzazione della Struttura, per compagnia dell'Utente, vanno preventivamente concordati con la Direzione della Struttura. In ogni caso, la Struttura si dichiara totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata a prestare compagnia all'Utente.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Retta di Soggiorno e Rimborsi

Sia per Utenti in convenzione senza integrazione retta da parte dei servizi socio-assistenziali, sia per Utenti con integrazione e Utenti in forma privata, la retta alberghiera deve essere versata entro i primi 5 giorni del mese in corso.
Trascorso detto termine sulle somme ancora da pagare, la Direzione applica gli interessi di mora. Entro lo stesso termine l'Utente è tenuto al pagamento delle spese extra retta da Lui precedentemente effettuate, il cui elenco e le relative tariffe sono allegate alla ricevuta.
La quota alberghiera a carico della singola persona convenzionata è calcolata sulla base delle personali risorse economiche, quindi se l'utente non è in grado di provvedervi, dovrà tempestivamente dichiararlo al servizio sociale inviante al fine di ottenere le integrazioni economiche necessarie da parte degli enti gestori delle funzioni socio-assistenziali territorialmente competenti titolari delle funzioni socio assistenziali.

Assenze e mancata fruizione dei Servizi

Le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo, dei servizi oggetto del presente regolamento, non danno origine a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per Retta Alberghiera e Accessori se non riportati nella convenzione con l'ASL inviante. Gli oneri di cui sopra continueranno a decorrere come se l'Utente fosse presente e usufruisse di tutti i servizi. Per gli Utenti in

convenzione la retta sanitaria dovuta dall'ASL viene sospesa o diminuita secondo gli accordi della Convenzione. In caso di decesso la Struttura provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta in un locale deposito e la retta giornaliera a carico del cittadino utente sarà dovuta per un massimo di due giorni dopo il decesso.

La Custodia dei Valori

La Direzione della Residenza non assume alcuna responsabilità, sia civile che penale, in merito ai beni di proprietà dell'Utente non consegnati.

Responsabilità Civile

La Direzione della Residenza non assume alcuna responsabilità di carattere civile o penale in merito a fatti che possano insorgere a causa di scorretti comportamenti personali degli Utenti o per causa di incidenti dovuti alle cose personali degli Utenti; risponde ai danni dovuti a cause di servizio del personale e cose di proprietà della stessa.

Gestione e tutela dei dati personali

Ai sensi dell'art. 90 comma 1 in particolare e del Regolamento UE 679/2016 in generale ogni utente godrà del diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente i servizi all'interno della Struttura R.I.S.S. NICOLA BASILE. Per garantire questa tutela le cartelle cliniche sono gestite, compilate ed archiviate presso l'infermeria in apposito armadio chiuso a chiave. L'accesso alle cartelle è consentito soltanto alle figure professionali sanitarie della struttura che sono state precedente nominate dal Titolare del Trattamento come Incaricati al trattamento dei dati personali.

La Struttura ha definito le misure di sicurezza per il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno del M.O.P. Modello Organizzativo Privacy, documento che è conservato presso la sede della Cooperativa Sociale Bios Onlus, sita in Piazza Ambrosoli, 5 — Alessandria - e che può essere consultato, previa richiesta dell'utente, dei suoi familiari, tutore e amministratore di sostegno.

Sono inoltre definite le modalità di utilizzo delle Attrezzature informatiche mediante apposita policy aziendale interna.

CAUZIONE

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione di una cauzione infruttifera pari a € 150,00 che verranno comunque scalati dalla prima retta.

INDICAZIONE DEGLI UFFICI INTERNI ALLA STRUTTURA CUI L'UTENTE PUÒ RIVOLGERSI PER EVENTUALI PROBLEMI

Direzione:

L'utente e/o i familiari e/o il Tutore possono rivolgersi al Direttore di Struttura per informazioni circa l'organizzazione della Struttura, le necessità e per qualunque problema personale dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

Medici di Medicina Generale:

Per informazioni di carattere sanitario relative all'Utente.

Coordinatore infermieristico/Infermieri

Per informazioni di carattere sanitario generali, appuntamento con medici di medicina generale, prenotazione visite specialistiche far riferimento al coordinatore infermieristico o all'infermiera presente in Struttura nelle 24 ore.

Responsabile delle attività assistenziali

Il Responsabile delle Attività Assistenziali Coordina le prestazioni degli Operatori Socio Sanitari, risponde al DCSS circa l'erogazione del servizio assistenziale. É una figura presente in orario diurno nel reparto di assistenza; collabora con tutte le figure professionali presenti ed è il punto di riferimento del personale OSS e del personale ausiliario. Ha il compito di vigilare su continuità e uniformità delle prestazioni e coordinare le comunicazioni con la rete famigliare degli ospiti.

Referente O.S.S.

Per informazioni circa la quotidianità dell'Utente e per informazioni relative a gradimento alle necessità di tipo personale (abbigliamento e vari)

Psicologa:

Per informazioni relative allo stato psicologico relazionale dell'Utente e supporto dell'Utente e/o del familiare, in particolar modo nella prima fase di inserimento, la psicologa è presente previo appuntamento presso la segreteria.

Terapisti della riabilitazione/Fisioterapista:

Possono fornire informazioni relative al progetto di riabilitazione mantenimento di tipo motorio, presenti dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

Segreteria

Informazioni o necessità per:

- ✓ pratiche amministrative
- ✓ versamento retta
- ✓ servizio di pratiche per protesica
- ✓ smistamento delle varie richieste telefoniche,

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00

RAPPORTI TRA UTENTE (E/O CHI LO RAPPRESENTA) E LA STRUTTURA OSPITANTE

- La Retta Alberghiera deve essere versata dall'Utente o chi per esso tramite Bonifico Bancario entro il 05 del mese in corso su indicazioni fornite al momento della stipula del Contratto.
- I valori tariffari sono soggetti a rivalutazione in base agli incrementi contrattuali e/o aggiornamenti annuali ISTAT e saranno rideterminati dal Tavolo congiunto Regione – Territorio, previo confronto con le O.S.S. di categoria per gli aspetti contrattuali. Ogni variazione dell'importo della tariffa complessiva dovrà essere preventivamente approvato dall'ASL e dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'utente e verrà comunicato al medesimo dalla Struttura stessa.
- All'interno della Struttura, presso la Reception, è esposto al pubblico il contratto di servizio.

INFORMAZIONI SU COLLEGAMENTI, CONVENZIONI O ALTRA FORMA DI COLLABORAZIONE CON ALTRI ENTI

Accreditamento presso ASL AL di Alessandria, Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali Comuni dell'Alessandrino (C.I.S.S.A.C.A.)

Emergenza Covid-19

La Cooperativa BIOS per garantire la sicurezza e la salute dei propri lavoratori, degli utenti, dei parenti e di tutti coloro che hanno relazioni commerciali e professionali con la Struttura, ha provveduto fin da subito alla valutazione del rischio derivante da esposizione al virus SARS COV-2; sono stati inoltre predisposti documenti specifici a supporto della miglior gestione e operatività a difesa di tutte le parti interessate. E' stato predisposto un Piano di Gestione Covid-19 .

Alessandria, 12/06/2023

Il Direttore di Struttura
Raimondi Pasquale

E per Accettazione

L'Utente

.....

Il Delegato

.....