Regolamento interno

E’ stato redatto dal D.C.S.S. della Struttura / Servizio
- RSA Residenza “Il Giglio”
- Nucleo NDC (Nucleo Decadimento Cognitivo)
- Nucleo RAF disabili – TIPO B “Il Giardino”
- Nucleo RAF disabili – TIPO A “Zenith”

Riferimento convenzione ASL TO 5 – Chieri (TO)
CONSORZI SOCIO ASSISTENZIALI
ASL CITTA’ DI TORINO
ASL 19 – ASTI
ASL TO 4
ASL ALESSANDRIA
COMUNE DI TORINO

Data 01/10/2026

Il Direttore di Comunità Socio - Sanitaria

Dott.ssa Alice Calzolai

1 Tipologia e finalità della Struttura

La Residenza "Il Giglio" 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, persone con disabilità, persone con demenza e disturbi comportamentali, con patologie psichiatriche stabilizzate, 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, non attuabili al domicilio.

L'ingresso è subordinato alla valutazione multidimensionale operata dall'Unita valutativa geriatria o U.V.A delle ASL per le persone anziane.

Per le persone con disabilità la valutazione sarà effettuata dall' U.M.V.D. dell'ASL.

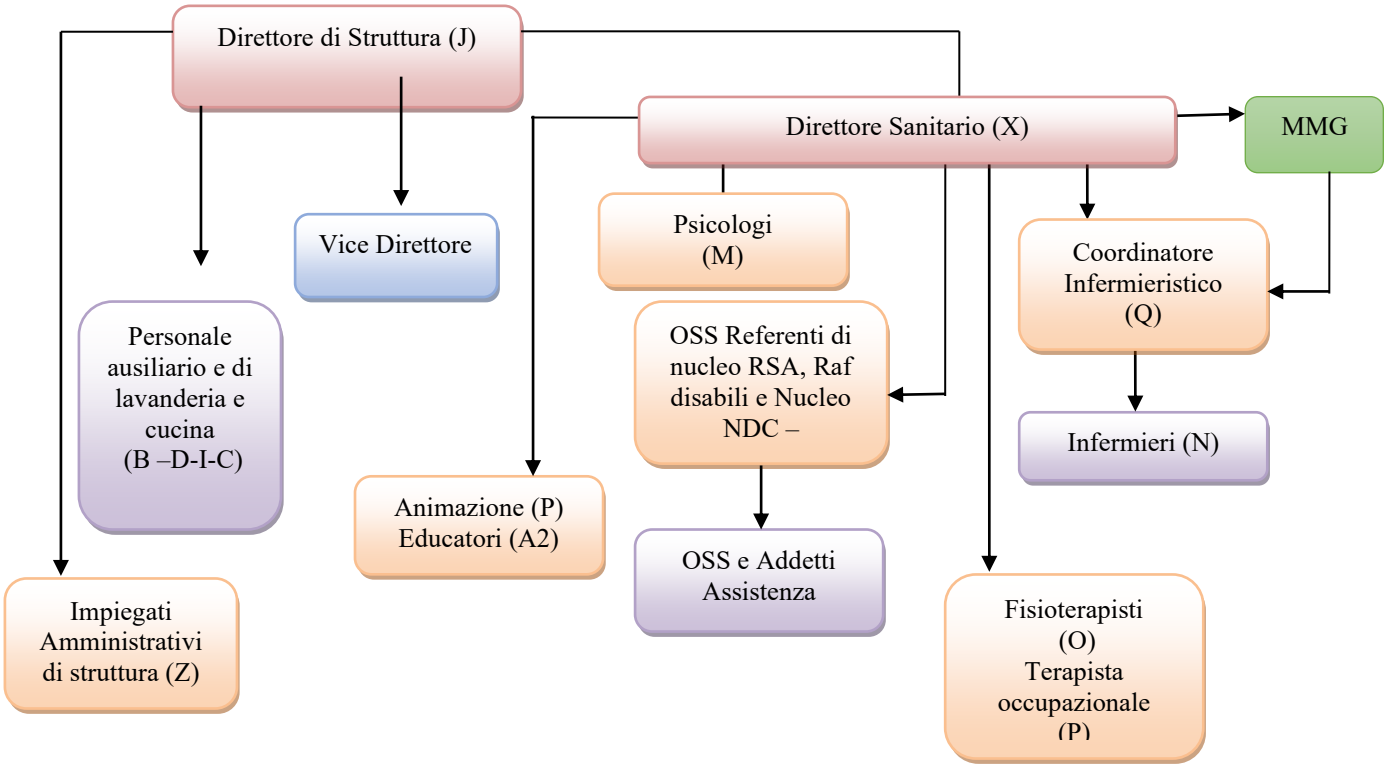
L'ingresso è subordinato alla valutazione del Progetto individuale da parte della Direzione Sanitaria e della Psicologa.

1.1 Numero posti letto autorizzati

La Residenza "Il Giglio" è composto da 7 Nuclei, nello specifico dispone di 139 posti letto così articolati:

- 4 NUCLEI RSA (91 Posti letto)
- 1 NUCLEO N.D.C. (16 p.l)
- 1 NUCLEO PER DISABILI tipo A "Zenith" (10+2 p.l)
- 1 NUCLEO PER DISABILI tipo B "Giardino" (18+2 p.l)

1.2 Modello Organizzativo



1.3 Fasce assistenziali offerte

- Alzheimer ed altre demenze
- Alta livello incrementato
- Alta intensità
- Medio-alta intensità
- Media intensità
- Medio-bassa intensità
- Bassa intensità
- Disabilità: RAF di tipo B
- Disabilità: RAF di tipo A

1.4 Estremi dell'accreditamento

La Residenza Il Giglio è accreditata e autorizzata al funzionamento con Delibera n. 84 del 03/02/2023.

1.5 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.

2 Decalogo dei diritti degli ospiti

- 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 utente è curato con professionalità e coscienza 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: gli ospiti dell'RSA IL GIGLIO sono ascoltati dal nostro personale che ha cura di esaudire – se e come sarà possibile – le loro richieste.
- Diritto di informazione: ogni ospite (o parente, se l'ospite non è in grado di discernere) viene sempre informato di ciò che avviene riguardo gli interventi di cui è oggetto
- Diritto di partecipazione: ogni utente (nel limite del possibile) partecipa alle decisioni che lo riguardano; non solo: la persona anziana e i suoi familiari possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami
- 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 potrà sempre esprimere liberamente il proprio pensiero, nel limite del rispetto altrui
- 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 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 ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa, senza alcuna discriminazione

3 Modalità di ammissione e di dimissioni e relativa documentazione

3.1 Le fasi che portano all'ammissione di un nuovo ospite sono:

- analisi delle proposte del progetto dell'U.V.G./U.V.A./U.M.V.D.
- visita all'utente (ove possibile) presso domicilio o visita presso nostra struttura al fine di avere una conoscenza diretta dell'ospite, dei familiari e delle sue necessità
- accoglienza con colloqui con parenti e operatori di riferimento dell'inviante
- periodo di osservazione, raccolta di tutte le informazioni fornite dai vari operatori o parenti oltre che dall'osservazione diretta su schede del Sistema Qualità
- stesura del progetto assistenziale individualizzato entro i 20 giorni dall'ingresso (P.A.I./P.E.I.)

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

- ospite in convenzione con le A.S.L.: per il quale si segue l'iter previsto dall'Ente;
- ospite 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 in quanto necessari all'ammissione sono:

- firma per accettazione **Contratto di Ospitalità**
- 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 risalgano al massimo a 12 mesi precedenti)
- Progetto UVG/UVH + progetto di spesa firmato da Ed. Ref. e/o Tutore
- prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del Medico di Medicina Generale o dal Sanitario della struttura di provenienza dell'ospite

- 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).
- 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 ospite viene registrato, ai sensi di legge, a cura della Direzione della Struttura sull'apposito Registro delle Persone Alloggiate.
All'arrivo in struttura, l'ospite viene valutato circa le sue condizioni generali dalla Direzione Sanitaria. A seguito di quanto emerge da questo incontro, ed in relazione alla tipologia di patologia riscontrata, l'utente viene accolto in uno dei nuclei della Residenza.

Le condizioni psicofisiche, possono determinare per l'ospite la necessità di trasferimento ad altro nucleo; cioè reso possibile da un costante monitoraggio di ogni ospite attraverso la progettazione del PAI (**P**iano **A**ssistenziale **I**ndividualizzato).

La Custodia dei Valori: La Direzione della Residenza non assume alcuna responsabilità, sia civile che penale, in merito ai beni di proprietà dell'Ospite 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 Ospiti o per causa di incidenti dovuti alle cose personali degli Ospiti; risponde ai danni dovuti a cause di servizio del personale e cose di proprietà della stessa.
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 ospiti inseriti nei posti in convenzione, l'équipe Multidisciplinare Interna recepisce e traduce operativamente il progetto definito dall'U.V.G./U.V.A./UMVD di riferimento territoriale, provvedendo all'elaborazione del P.A.I.- P.E.I. tenuto conto del quadro informativo dello stato di salute dell'ospite fornito dal Medico di Medicina Generale e facendo proprio il Progetto Individuale della Unità di Valutazione Geriatrica delle A.S.L inviante o dell'Unità di Valutazione Handicap.

Il Delegato: La richiesta di Accoglienza deve essere controfirmata da una Persona di fiducia dell'Ospite, in seguito denominata "Delegato", che firmando contestualmente questo documento si impegna a funzionare come tramite tra la Direzione della Residenza e l'Ospite ogni qual volta se ne presenti la necessità, ed in via di urgenza ad assumere in solido tutte le obbligazioni contrattualmente definite tra la Residenza e l'Ospite, oppure da Tutore o Amministratore di sostegno.
Prima dell'ingresso l'Ospite è invitato a prendere visione dei locali della residenza (in particolare della "camera"), che sarà messo a sua disposizione ed a concordare con la Direzione della Residenza la data di assegnazione del posto. La direzione della Residenza è autorizzata ad effettuare variazioni di sistemazione qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Ospiti della stessa camera e/o per esigenze organizzative e/o assistenziali debitamente motivate.

3.2 Procedure e tempi di preavviso e di disdetta reciproca e modalità di dimissione degli ospiti

La documentazione rilasciata in caso di trasferimento, allontanamento della persona ospitata comprende:

- Relazione clinica e relativa terapia farmacologica in atto
- Eventuali referti di esami diagnostici
- Scheda di dimissione con relazione dello Psicologa e del Fisioterapista/Addetti al mantenimento motorio
- In caso di decesso può essere consegnata la cartella sanitaria a seguito di richiesta scritta da parte dei familiari o del tutore.

Il rapporto giuridico che si instaura tra la Residenza e l'Ospite è a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti.
Il rapporto inizia con l'accettazione e la sottoscrizione del presente contratto contenente la data di decorrenza e si conclude nei seguenti casi:

- per ricoveri di sollievo
- per disdetta scritta dell'Ospite indirizzata alla Direzione della Residenza.
- per disdetta scritta da parte della Direzione della Residenza inviata all'Ospite con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.
- per allontanamento dell'Ospite 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'ospite o della comunità di cui fa parte.

- per allontanamento o decesso dell'Ospite.

Sarà cura, nel primo caso direttamente da parte dell'Ospite, nel secondo da parte del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno o del Delegato, procedere alle necessarie pratiche e mettere la Direzione della Residenza nelle condizioni di poter consegnare al più presto gli effetti personali e quant'altro di proprietà all'ospite stesso od agli aventi diritto.

In caso di morosità, dopo il 5° giorno del mese, viene inviata una lettera di diffida ad adempiere alle proprie obbligazioni entro i successivi 15 (quindici) giorni; se la morosità persiste, l'Ospite verrà dimissionato, salvo che l'Ospite o il Tutore, o L'amministratore di Sostegno o il suo delegato provveda a sanare il debito. (come da ART.C.C.1454).

- in ogni altro caso previsto dalle Leggi vigenti.

4 Servizi e prestazioni e relative modalità di erogazione

4.1 Assistenza medica

L'Ospite è tenuto ad 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 ed il collegamento con i servizi ordinari e specialistici della A.S.L. di competenza.

In bacheca sono esposti gli orari dell'effettiva presenza settimanale dei Medici di Medicina Generale.

4.2 Assistenza infermieristica

Viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri indicati nella normativa. Viene garantita l'assistenza infermieristica notturna.

4.3 Prestazioni sanitarie:

- Somministrazione dei farmaci prescritti
- Somministrazione e sorveglianza delle diete
- Collaborazione con i Medici di Medicina Generale
- Rilevamento delle condizioni generali del paziente, del polso, della P.A, della frequenza cardiaca
- Assistenza psicologica

4.4 Assistenza educativa ed animazione:

- Pianificazione ed esecuzione dei progetti specifici
- Accompagnamento con automezzo della Coop. Bios per gite, attività socializzanti.

4.5 Attività di tutelare alla persona:

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

- aiuto per l'alzata dal letto e coricarsi
- aiuto per l'igiene intima e 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

4.6 Altre attività sanitarie:

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

4.7 Riabilitazione/ mantenimento psicofisico:

- Riattivazione e attività motorie: l'Ospite godrà di assistenza alla Persona prestata da Fisioterapisti in base alle esigenze individuali. Per lo svolgimento di queste attività all'interno della struttura è a disposizione degli utenti una palestra attrezzata e spazi dedicati nei vari nuclei.
- Servizio di psicologia: questa figura professionale si occupa di evidenziare 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 ospiti e al personale presente in Struttura. Ove necessario collabora con i servizi del territorio.

4.8 Sostegno psicologico alle famiglie

Il Servizio di Psicologia all'interno della struttura prevede l'accoglienza della famiglia con un colloquio psicologico in ingresso volto ad approfondire la storia di vita dell'ospite e contenere le 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

4.9 Sostegno psicologico agli ospiti

Per ogni ospite 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.

4.10 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.

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 ospiti
- 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.

4.11 Attività di animazione

- attività ludico-creative
- attività di canto

- attività di giardinaggio
- attività di stimolazione cognitiva
- uscite/gite sul territorio
- attività di stimolazione sensoriale
- attività di cinema

5 Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria

5.1 L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostica – terapeutica sono garantite dall'ASL., secondo le necessità definite nel P.A.I./P.E.I.

5.2 **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 ricetta medica nominativa 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'ospiti.

Per gli ospiti accolti nei Nuclei Psichiatrici e nella Disabilità tutti i farmaci in fascia C sono a carico dell'utente.

5.3 **Pannoloni:** rientrano tra i presidi forniti dal S.S.R nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente, applicando un protocollo riguardante l'incontinenza e uno scrupoloso monitoraggio giornaliero che consente di richiedere la fornitura adeguata alle reali esigenze di ciascun ospite. Una fornitura extra, se necessaria , sarà richiesta al familiare.

5.4 Per la fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario, si fa riferimento al Contratto di servizio stipulato dalla Struttura con l'A.S.L. ed il Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali.

5.5 **Servizio podologa**: servizio a pagamento, fatta eccezione per gli utenti convenzionati delle RAF disabili. Il servizio suddetto si intende unicamente a fine curativo.

5.6 **Trasporti:** i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, sono garantiti dall'ASL (DGR 45-4248) per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente Gestore delle funzioni socio-assistenziali e a carico dell'utente per gli ospiti in regime privato o con posto letto convenzionato con il S.S.R ma senza integrazione da parte dell'Ente Gestore delle funzioni socio-assistenziali; in base alla DGR 45-4248 escludendo il servizio emergenza 118 i costi per il trasporto dimissioni ospedaliere, nonché i costi relativi alle visite obbligatorie inerenti a certificazioni di salute(invalidità, disabilità grave , rivalutazioni UVG) sono ricompresi nella tariffa giornaliera.

Per gli utenti RAF disabili i trasferimenti per effettuazioni di prestazioni diagnostiche e specialistiche sono a carico della struttura.

Le spese per i trasporti per le visite private sono a carico dell'ospite.

6 Prestazioni di natura alberghiera

6.1 **Vitto:** Predisposizione ed erogazione dei pasti, delle bevande e di diete particolari secondo il menu validato dall'ASL, seguendo le tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite ed approvate, e/o prescritte dal M.M.G.. Il menù è affisso in bacheca. Diete particolari devono essere proposte dal Medico di Medicina Generale dell'Ospite.

Compatibilmente con le esigenze del servizio e disponibilità della cucina, previa precedente richiesta, potranno essere preparati piatti diversi da quelli previsti nel menù giornaliero, purché facenti parte del menù generale, 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, né danno titolo ad alcun rimborso.

Il vitto viene servito con modalità diverse a seconda della condizione psico-fisica dell'ospite, ed in camera in caso di necessità.

6.2 **Lavanderia**: lavaggio e stiratura della biancheria piana e della biancheria personale (biancheria intima, camicia da notte, pigiama, asciugamani e biancheria piana) degli ospiti compresa nella retta sia per gli ospiti privati che per gli ospiti in convenzione. Il lavaggio degli indumenti degli ospiti inseriti in convenzione è un servizio a pagamento: il costo è di 2.50 Euro giornalieri. Il lavaggio degli indumenti degli ospiti inseriti privatamente è compreso nella retta.

6.3 **Servizio di parrucchiere, barbiere** servizio a pagamento fatta eccezione per gli ospiti convenzionati per i quali si eroga il solo servizio di taglio e piega.

6.4 **Pulizia:** Il servizio di pulizia e riassetto della camera vengono effettuati con cadenza giornaliera. Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato secondo la necessità rilevata durante il rifacimento letti e durante i giri di controllo.

Il totale cambio di biancheria del letto viene effettuato il giorno in cui l'ospite effettua il bagno programmato.

I servizi e le prestazioni di cui sopra sono ricompresi nella tariffa giornaliera.

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

Tali prestazioni sono aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali d'Assistenza o nei requisiti richiesti per l'accreditamento.

Tali prestazioni possono essere:

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

Esse sono riferibili alla singola persona e non alla generalità degli ospiti, 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.

Non sono incluse nella retta le seguenti prestazioni:

- **alimentazione**: tutto quanto non è previsto dal menù validato dall' ASL e/o previsto da diete speciali;
- **lavanderia**: trattamento dei capi non lavabili in lavatrice;
- **parrucchiere/barbiere**: se richiede delle prestazioni particolari quali tinta, permanente (vedi "costi per altri attività alberghiere non incluse nella tariffa residenziale")
- **podologo:** intervento di personale specializzato esterno su richiesta del personale sanitario e dell'ospite inserito nei nuclei RSA e NDC (vedi "costi per altre attività alberghiere non incluse nella tariffa residenziale")
- **servizi alberghieri**: televisione in camera, servizio pasti in camera quando non previsto dal PAI, accompagnamento richiesto dai familiari;
- **farmaci**: l'azione d' acquisto dei farmaci è competenza della Struttura, l'onere dei farmaci di fascia C, non compresi nel PTA, sono a carico dell'utente.
- **Trasferimenti in ambulanza**: sono garantiti dall'ASL per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente Gestore delle funzioni socio assistenziali; coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasferimento. (vedi punto 5.5.2)
- **Assistenza** o compagnia richiesta e concordata con i familiari

Per ogni servizio sarà fornita fattura o ricevuta fiscale.

8 Servizi aggiuntivi

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.

9 Attività quotidiane e organizzazione della giornata

A titolo esemplificativo, e salvo diverse esigenze di ogni singolo ospite, possiamo dire che le attività giornaliere all'interno della Struttura sono così organizzate:

Assistenza sanitaria e socio assistenziale erogata nel corso di tutte le 24 ore;

Dalle 07.00 gli ospiti iniziano ad essere alzati dal letto e preparati per la giornata;

08.00-09.30: colazioni

09.00-12.00: attività di riabilitazione psico-motoria individuale;

10.00-11.30: attività di animazione a gruppi;

11.45-12.30: pranzo;

14.00-16.00: attività di riabilitazione motoria individuale

15:00-16:30: attività di animazione

15.30: merenda

18.30-19.30: cena

Dalle 20.00 gli ospiti vengono accompagnati a letto.

Durante l'orario di apertura della Struttura l'ospite è libero di entrare ed uscire, ricevere visite, comunicare telefonicamente con l'esterno, invitare e ricevere parenti ed amici nei locali comuni, se non ci sono indicazioni contrarie. In caso di uscita dalla Residenza, l'Ospite può uscire dalla Residenza RSA "Il Giglio" o da solo o accompagnato, a seconda del progetto individuale, 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 solleva la Direzione di danni procurati a sé ed agli altri al di fuori della struttura. Al rientro in Struttura l'ospite deve essere riaccompagnato nel Nucleo di appartenenza.

Norme di vita comunitaria:

In ogni camera è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi di proprietà degli Ospiti (radio, televisione, ecc) ed esclusivamente collegati agli impianti centralizzati; l 'uso deve essere tale da non recare disturbo agli altri Ospiti, ed in orario di silenzio sono permessi solo con l'utilizzo di auricolari o sistemi analoghi. Il pagamento delle spese telefoniche e dei canoni degli apparecchi radio e televisivi è a carico dell'Ospite. L'Ospite, per la compatibilità con la vita comunitaria, si impegna a:

- rispettare il mantenimento dell'igiene dell'ambiente, della pulizia e del decoro 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 con progetti 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 ed amicizia, con l'Ospite 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 od altri motivi imputabili a Lui od ai Suoi invitati.

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

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

- possedere accendini e tutto quello che produce fiamma libera;
- 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 od altri oggetti sui davanzali o nei balconi comuni se non autorizzati;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possono arrecare disturbi;

- installare apparecchi di riscaldamento, condizionamento o cottura;
- gettare acqua, immondizie od 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

10 Assegnazione delle camere

La Struttura è dotata di 73 camere, delle quali:

- nr. 13 singole
- nr. 60 doppie
- nr. 2 triple

Tutte le camere hanno i servizi igienici annessi.

Ogni camera è dotata di letti, comodini con campanello per la chiamata del personale, lampade, armadi con cassetti, sedie; vi è la possibilità di arredare la stanza personalizzandola con piccoli oggetti (quadri, fotografie, soprammobili, etc.)

La maggior parte delle camere è altresì dotata di balcone che si affaccia sulle colline astigiane circostanti.

Modalità di assegnazione delle camere: la camera viene assegnata a ciascun ospite nel nucleo d'appartenenza a seconda del livello di fascia assistenziale con cui viene inserito.

Spostamenti: gli spostamenti di camera vengono effettuati nel caso in cui ci siano esigenze particolari o per motivi sanitari-assistenziali specifici al fine di garantire una cura migliore. Tali decisioni vengono prese dalla Direzione in accordo con l'équipe multidisciplinare e vengono comunicati all'ospite ed al familiare di riferimento.

Camera singola: la camera singola viene assegnata a seconda delle esigenze specifiche della persona di natura assistenziale e/o sanitarie.

11 Organizzazione del personale: figure professionali, compiti e turni

All'ingresso della Struttura è affisso l'organigramma di tutto il personale e l'orario di servizio mensile degli operatori e delle varie figure professionali presenti in Struttura.

La Direzione e il Direttore Sanitario:

Organizzano la gestione generale della struttura, ciascuno per le proprie competenze professionali, seguendo in prima persona i vari programmi di lavoro di tutte le figure professionali coinvolte. Si occupano della progettazione del servizio, mantenendo un rapporto diretto sia con gli ospiti che con i loro familiari. Le presenze in struttura sono indicate in bacheca.

Coordinatore Infermieristico:

Coordina l'attività di tutti gli infermieri, collabora alla stesura del PAI ed alla sua realizzazione.

Infermieri professionali:

Presenti 24 ore su 24 ed effettuano tutti gli interventi di competenza (medicazioni, iniezioni, ecc…), collaborano alla stesura del piano individuale di assistenza ed alla sua realizzazione.

Psicologa:

Effettua colloqui personali con gli ospiti della struttura, con i parenti degli ospiti e con il personale che lavora in struttura. Collabora alla stesura e realizzazione dei PAI.

Fisioterapisti/Terapista occupazionale:

I loro interventi riguardano l'area riabilitativa e l'ambito psicomotorio. Collaborano alla stesura e realizzazione dei PAI.

Animatori/Educatori:

Svolgono attività ludiche, di stimolazione cognitiva e di socializzazione strutturate in modo da coinvolgere la maggior parte degli Ospiti.

Personale delle Attività Assistenziali

È una figura presente in orario diurno nei reparti 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 ed uniformità delle prestazioni.

OSS e personale addetto all'assistenza:

Il personale OSS è presente 24 ore su 24. L'OSS è l'operatore che eroga le prestazioni di cura alla persona assicurando:

- La soddisfazione delle esigenze primarie e relazionali, rapportandosi con i singoli ospiti in maniera umana e personale;
- L'aiuto nello svolgimento delle normali attività;
- La corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, in collaborazione con il personale sanitario.

Personale ausiliario:

Svolge mansioni di pulizia, lavanderia e manutenzione.

Cuochi e personale di cucina:

Si occupano della preparazione dei pasti, garantendo anche diete personalizzate in base alle singole esigenze e patologie.

Personale amministrativo:

Gli impiegati amministrativi si occupano di pratiche burocratiche (ordini, fatturazioni, ecc.), di rapporti con altri enti (Aziende sanitarie, Comuni, ecc…) e gestiscono i contatti con il pubblico.

12 Accesso familiari e visitatori

12.1 Per i parenti degli ospiti ed i visitatori, la Struttura è aperta dal lunedì alla domenica dalle h.10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:30 alle h.17:30**.** Previo accordo con la Direzione, i parenti ed i visitatori possono accedere alla Struttura fuori dall'orario previsto.

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

13 Associazioni di Volontariato, Servizio Civile e altre Collaborazioni

La Struttura collabora con volontari delle Associazioni locali che offrono la loro disponibilità per supportare la realizzazione dei progetti assistenziali e/o l'attività generale della Struttura; in particolare, il loro coinvolgimento riguarda esclusivamente attività di animazione e organizzazione di laboratori e feste.

14 Modalità di pagamento e tariffa

14.1 Le modalità di pagamento tengono conto della diversa tipologia di ospiti:

- Per gli ospiti in convenzione la retta è suddivisa in sanitaria a carico A.S.L. ed alberghiera a carico dell'ospite.
- 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 territorialmente competenti titolari delle funzioni socio assistenziali.

La modalità di pagamento della retta è uguale per tutte le tipologie di ospiti, in quanto il versamento deve essere effettuato entro i primi cinque giorni del mese. Trascorso detto termine sulle somme ancora da pagare, la Direzione applica gli interessi di mora. Entro lo stesso termine l'Ospite è tenuto al pagamento delle spese extra retta da Lui precedentemente effettuate, il cui elenco e le relative tariffe sono allegate alla ricevuta.

14.2 Modalità e tempi di mantenimento del posto in caso di ricovero ospedaliero, trasferimento in altra Struttura, dimissioni, eventuali rientri in famiglia, decesso.

Le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto, non danno origine a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per la Retta se non riportati nel contratto stipulato con l'ASL inviante. Gli oneri di cui sopra continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi. Per gli Ospiti in convenzione la retta sanitaria dovuta dall'ASL viene sospesa o diminuita in base agli accordi scritti sul Contratto.

La tariffa degli ospiti in regime privato viene decurtata della giornata alimentare in caso di assenze programmate.

In caso di dimissione o decesso dell'ospite il pagamento della retta verrà sospeso dal giorno dell'evento.

Tutti gli effetti personali saranno custoditi in un locale deposito per almeno tre giorni dopo il decesso.

15 Documentazione e tutela dei dati personali

15.1 Amministrativa

15.2 Sanitaria

15.3 Assistenziale

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 Il Giglio. 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.

16 Indicazione degli uffici e relative modalità di orario e di accesso

Gli uffici amministrativi sono siti all’ingresso della Struttura al piano terra, con orario: dal lunedì al venerdì h.08.00 – 17.30.

17 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 migliore gestione e operatività a difesa di tutte le parti interessate. È stato predisposto un piano di Gestione Covid-19.

Coop. Soc. BIOS IMPRESA SOCIALE
Il Presidente del C.d.A
Dott.ssa Marì Chiapuzzo

