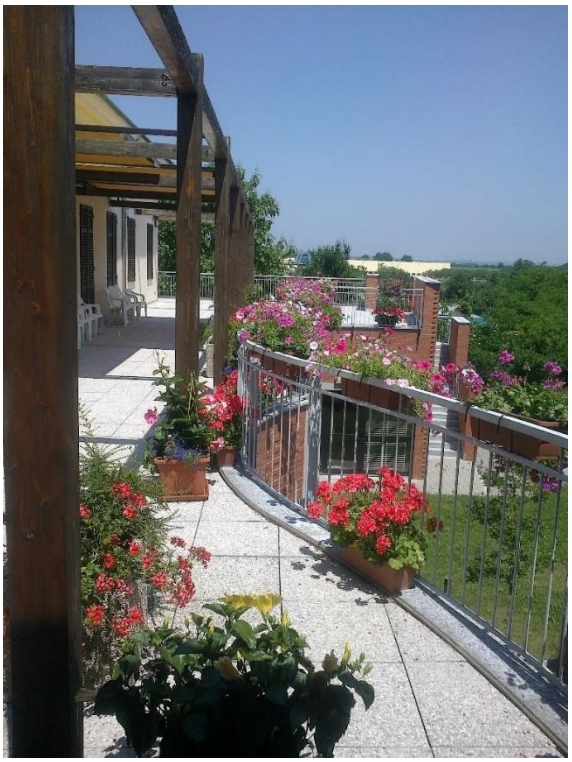
COOPERATIVA SOCIALE BIOS - Impresa Sociale
Piazza G. Ambrosoli 5 - 15121 Alessandria
Tel 0131.40645
segreteria@areabios.com - www.areabios.com
Iscrizione CCIAA di Alessandria: REA 170381
CF-P.IVA e iscrizione registro Imprese: 01561690064
Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A 107843

RISS *La Rocca*

Opera “Garavelli-Roveda-Pettazzi”



Regolamento Interno

Largo San Giuseppe Benedetto Cottolengo, 1

15028 QUATTORDIO (AL) tel 0131 773846

email: residenza.qt@areabios.com

PEC residenzaqt@pec.areabios.com

Presentazione della Struttura

La Residenza "La Rocca" è una struttura 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 parzialmente autosufficienti, che devono essere aiutate nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana e che necessitano di prestazioni socio-sanitarie continuative, stabilmente o temporaneamente, non attuabili al domicilio.
L'ingresso, per gli utenti in convenzione, è subordinato alla valutazione multidimensionale operata dall'Unita Valutativa Geriatrica delle ASL per le persone anziane.

La Residenza è stata autorizzata al funzionamento con Deliberazione ASL AL n. 2014/221 del 20/03/2014 per 40 posti letto RSA di cui 20 accreditati, oltre ad un CDI da 10 posti letto.
A seguito di ampliamento, la struttura, con Deliberazione ASL AL n. 595 . del 14/07/2021, è stata autorizzata per:

⇒ Un nucleo da nr. 20 posti letto R.S.A. accreditati
⇒ Un nucleo da nr. 20 posti letto R.S.A. non accreditati
⇒ Un nucleo da nr. 10 + 2 posti letto R.S.A. non accreditati

Fasce assistenziali offerte

In riferimento alla Delibera della Regione Piemonte n. 45-4248 del 30/07/2012, all'interno delle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani non autosufficienti le fasce di intensità assistenziale sono:

⇒ Alta-incrementata
⇒ Alta
⇒ Medio-alta
⇒ Media
⇒ Medio-bassa
⇒ Bassa

Tutela e verifica dei diritti degli Ospiti

La Direzione della residenza e il personale ivi operante hanno la massima attenzione al rispetto dei diritti della persona e dell'anziano in particolare.

Presso la RSA LA ROCCA si garantiscono:

⇒ **Il Diritto alla vita**: ogni utente riceve la tempestiva ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita

⇒ **Il Diritto di cura e assistenza**: ogni utente è curato con professionalità e coscienza nel rispetto delle sue volontà

⇒ **Il 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

⇒ **Il Diritto di protezione:** ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni o raggiri

⇒ **Il Diritto di parola e di ascolto**: gli Ospiti dell'RSA LA ROCCA sono ascoltati dal nostro personale che ha cura di esaudire – se e come sarà possibile – le loro richieste

⇒ **Il 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

⇒ **Il 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

⇒ **Il Diritto di espressione**: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni

⇒ **Il Diritto alla critica**: ogni persona potrà sempre esprimere liberamente il proprio pensiero, nel limite del rispetto altrui

⇒ **Il 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

⇒ **Il Diritto di riservatezza**: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza

⇒ **Il Diritto di pensiero e di religione:** ogni persona potrà sempre esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa, senza alcuna discriminazione

⇒ **La qualità della vita:** obiettivi della Residenza sono, oltre alla cura e all'assistenza dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, nell'ambito della cultura della "centralità della persona": l'attenzione viene infatti posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali. Da questo concetto deriva la pratica dell'assistenza personalizzata: un programma costruito ad hoc per erogare in modo più specifico possibile una serie di prestazione per una determinata persona.

Domanda di ammissione

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

Ospite in convenzione

La persona interessata dev'essere già stata valutata dalla propria sede territoriale U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica) e aver ricevuto un'autorizzazione all'ingresso in convenzione dalla stessa. La domanda di valutazione può essere presentata dalla persona anziana non autosufficiente o dai suoi familiari allo Sportello Unico dell'ASL territoriale di competenza

Ospite in convenzione con integrazione della retta da parte dei Servizi Sociali

Qualora l'Ospite in convenzione non sia in grado di provvedere al pagamento della retta a suo carico, lui o suo delegato faranno richiesta ai competenti servizi per l'attivazione dell'integrazione di retta.

Ospite privato

L'Ospite privato, autonomamente o con l'aiuto di un familiare "delegato", dovrà fissare un appuntamento con l'ufficio amministrativo, a cui seguirà una domanda di ammissione che sarà valutata dal personale sanitario.

La struttura prevede anche la possibilità di attivare inserimenti temporanei, come i ricoveri di sollievo

I documenti necessari all'ammissione sono:

Per tutti gli Ospiti

- ⇒ Firma della Domanda di Ammissione
- ⇒ Firma per accettazione del **Contratto di Ospitalità**
- ⇒ Firma per accettazione del **Contratto tra Cooperativa e Cliente**
- ⇒ Certificazione medica sullo stato di salute del Richiedente nel quale si evinca l'insussistenza di malattie contagiose o di situazioni pericolose e contrarie alla vita di comunità
- ⇒ Dichiarazione sottoscritta da richiedente o delegato di impegno in caso di insolvenza del richiedente alla corresponsione della retta
- ⇒ certificato di residenza
- ⇒ documento di Identità valido (fotocopia)
- ⇒ eventuale Verbale di invalidità (fotocopia)
- ⇒ tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (fotocopia)
- ⇒ certificato esenzione ticket (fotocopia)
- ⇒ documentazione sanitaria recente se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie,

ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti)

- ⇒ prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del Medico di Medicina Generale o dal Sanitario della struttura di provenienza dell'ospite
- ⇒ 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'Ospite 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, 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.

Per gli ospiti in convenzione

Oltre alla suddetta documentazione, deve essere consegnata la lettera di conferma inserimento da parte dell'ASL di competenza con indicato corrispettivo e progetto individuale dell'Unità Valutazione Geriatrica.

Procedure di inserimento dell'Ospite

All'arrivo in struttura, l'Ospite viene valutato circa le sue condizioni generali dall'équipe multi disciplinare; in particolare si cerca di conoscerne le abitudini, la storia di vita e le aspirazioni. Si raccolgono le informazioni circa il suo stato di salute e si imposta la cartella socio sanitaria

Procedure e tempi di preavviso e di disdetta reciproca e modalità di dimissione degli Ospiti

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 regolamento contenente la data di ingresso.

La dimissione dalla Struttura può avvenire:

- ⇒ per disdetta scritta da parte dell'Ospite privato, indirizzata alla Direzione della Residenza, con un

preavviso di 15 giorni. Il mancato rispetto di questa norma, dà diritto alla Struttura di trattenere l'intera retta e la cauzione prevista. Nel caso di disdetta dell'Ospite o da parte del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno o del Delegato, si avvia la procedura all'espletamento delle necessarie pratiche.

⇒ per gli Ospiti in convenzione, nel caso in cui la Struttura non si riveli adeguata al mantenimento dell'assistenza e della cura all'utente, la Direzione relazionerà alle Istituzioni di competenza al fine di individuare nuova collocazione e procedere alle dimissioni

⇒ per decesso dell'Ospite

Al momento della dimissione sarà consegnata la seguente documentazione:

⇒ Lettera di dimissione con allegata scheda di terapia

⇒ Copia della diagnostica effettuata durante la permanenza in Struttura

⇒ Documenti personali consegnati all'ingresso (es. tessera sanitaria)

Il Delegato

Per gli Ospiti privati la richiesta di Accoglienza deve essere controfirmata da una Persona di fiducia dell'Ospite, in seguito denominata "Delegato", che firmando contestualmente il regolamento e il consenso alla cure si impegna a funzionare come tramite tra la Direzione della Residenza e l'Ospite ogni qual volta se ne presenti la necessità.

Prima dell'ingresso l'Ospite è invitato a prendere visione dei locali della Residenza (in particolare della camera che sarà messa a sua disposizione) e a concordare con la Direzione della Residenza la data di ingresso in Struttura. La Direzione della Residenza si riserva di effettuare variazioni sull'assegnazione della camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Ospiti della stessa camera e/o per esigenze organizzative e/o assistenziali o sanitarie debitamente motivate e segnalate nei P.A.I.

Prestazioni garantite all'interno della RSA

Agli Ospiti viene garantita l'assistenza ai sensi della Delibera della Giunta Regione Piemonte n.45-4248 del 30/07/2012 e precisamente:

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.

Assistenza infermieristica:

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

Prestazioni sanitarie:

⇒ Somministrazione dei farmaci prescritti
⇒ Somministrazione e sorveglianza delle diete
⇒ Collaborazione con i medici di Medicina Generale e Specialisti Sanitari
⇒ Rilevamento delle condizioni generali del paziente e dei parametri vitali
⇒ Tutte le prestazioni infermieristiche previste dal profilo sanitario
⇒ Collaborazione con il personale assistenziale

Assistenza tutelare 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. secondo prontuario, in caso di presidi non garantiti ma prescritti il costo è a carico dell'Ospite.

Riabilitazione/mantenimento psicofisico:

⇒ Riabilitazione, riattivazione e attività motorie: programmi individuali o di gruppo atte al mantenimento delle capacità residue allo svolgimento delle comuni attività quotidiane.
⇒ Per lo svolgimento di queste attività è a disposizione degli utenti una palestra attrezzata e spazi dedicati nei vari nuclei.

⇒ Colloqui individuali e supporto psicologico

Attività di animazione:

⇒ attività ludico-creative

⇒ laboratori

⇒ terapia occupazionale

⇒ cinema

⇒ supporto religioso

Servizio di ristorazione:

Predisposizione ed erogazione dei pasti e delle bevande e di diete particolari secondo il menù validato dall'ASL, seguendo le tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate e/o prescritte dal Medico. Il menù è affisso in bacheca. 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 ed entro gli orari di servizio non possono essere conservati, né danno titolo ad alcun rimborso, se non diversamente programmato.

Per maggiore tranquillità degli Ospiti è necessario che i parenti non sostino nelle sale da pranzo comuni durante la somministrazione dei pasti.

Il vitto viene servito con modalità diverse a seconda della condizione psico-fisica, e in camera in caso di provata necessità.

Sono previste variazioni in caso di patologie che prevedano diete particolari certificate

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.

Lavanderia:

Lavaggio, stiratura ed etichettatura della biancheria da letto nonché degli indumenti personali degli Ospiti.

Servizio parrucchiere e podologo:

E' previsto il servizio parrucchiere una volta alla settimana organizzato in una giornata prestabilita, il costo è a carico dell'Ospite.

Nel caso di pedicure tale intervento è previsto due volte al mese, ma solamente a fine curativo (calli, duroni, ecc…).

Il servizio è a carico dell'Ospite

Conforto religioso:

É presente una cappella dove viene celebrato il culto cattolico due volte al mese. Viene garantita, nelle forme compatibili con le regolari funzioni della struttura stessa, l'assistenza spirituale degli Ospiti.

Servizi di base erogati, modalità di pagamento della retta ed informazioni generali.

I servizi compresi nella retta alberghiera a carico dell'Ospite che vengono erogati nella Residenza La Rocca comprendono inoltre:

Il vitto scelto dall'Ospite sulla base del menù approvato dall'ASL

Lavanderia: include la gestione della biancheria piana e di quella personale

Servizio di cura alla persona : include lavaggio e igiene capelli, barba, manicure e pedicure

Pulizia e sanificazione della camera e degli ambienti comuni

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, al Tutore o all'Amministratore di Sostegno il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, i pagamenti sono a cura dei famigliari o delegati direttamente alla farmacia

Pannoloni: rientrano tra i presidi forniti dall'SSR nella quantità giornaliera indicata (non superiore a 3/die). Qualora la quota fornita dall'SSR dovesse essere superata, o nel caso in cui venissero richiesti prodotti aggiuntivi (quali strisce, marche differenti ecc…) tale servizio dev'essere integrato dal parente/tutore/amministratore dell'Ospite o sarà considerato come extra retta

Trasporti: i trasferimenti in ambulanza, non in emergenza sono a completo carico dell'Ospite

L'assistenza al pasto con garanzia dell'imboccamento all'Ospite che non è in grado di provvedere autonomamente

Retta di Soggiorno e Rimborsi

La Retta deve essere versata dall'Ospite 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.

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.
In caso di morosità, dopo il 5° giorno del mese, verrà inviata una comunicazione all'Ospite. Se la morosità persiste, la Direzione attiverà i provvedimenti del caso.
In caso di inserimento in struttura nel mese in corso la quota verrà calcolata sui giorni di presenza.
L'eventuale restituzione parziale della retta è subordinata alla richiesta scritta entro e non oltre un mese dal decesso/ dimissione dell'utente alla Direzione Amministrativa della struttura.

Assenze e mancata fruizione dei Servizi

Per gli Ospiti privati e quelli in convenzione la retta alberghiera viene decurtata della giornata alimentare in caso di assenze programmate.
In caso di decesso la Struttura provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta in un locale deposito per un periodo concordato.

Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse

La Struttura può offrire ed erogare prestazioni a favore degli Ospiti inseriti aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A), nel rispetto della disciplina regionale (Delibera della Giunta Regione Piemonte n. 45-4248 del 2012). Tali prestazioni possono essere espressamente richieste dall'Ospite, senza alcun obbligo in capo alla Struttura ospitante.

Indicazione delle prestazioni/attività aggiuntive ed ulteriori rispetto ai L.E.A

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'Ospite può richiedere di usufruire del servizio di Parrucchiere aggiuntivo in base all'organizzazione
Lavanderia esterna: trattamento dei capi delicati 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'Ospite
Assistenza personale aggiuntiva: richiesta e concordata con i familiari secondo i costi del C.C.N.L. delle Coop. Sociali

Cauzione fruttifera

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione della Residenza di una somma pari ad € 100,00 quale fondo farmaci.e spese personali. Tale fondo dovrà essere reintegrato una volta esaurito a fronte di documentazione giustificativa prodotta dalla Struttura.

Organizzazione ed orari della giornata, informazioni generali

L'organizzazione della giornata ha orari prestabiliti per lo svolgimento delle singole attività. Tali orari vengono definiti sulla base delle reali necessità degli Ospiti; per questa ragione in alcuni casi possono variare a seconda del reparto.
Gli Ospiti della Struttura vengono alzati in orario non antecedente alle ore 07.00 e la sera vengono preparati per la notte in orario non antecedente alle 19.45, salvo diverse indicazioni o richiesta dell'interessato. Nel pomeriggio gli Ospiti che lo desiderano, o che ne hanno necessità, riposano.

Orario di visite e procedure per uscita/rientro in Struttura

Per i visitatori la Struttura **è aperta tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 19,00** salvo diversa indicazione della Direzione Sanitaria.
Se richieste, si garantiscono visite concordate anche in altri orari e si autorizza la presenza dei famigliari per gli Ospiti in particolari situazioni psico-fisiche e per l'accompagnamento nel fine vita.
Durante l'orario di apertura l'Ospite può ricevere visite, comunicare telefonicamente con l'esterno, invitare e ricevere parenti ed amici nei locali comuni compatibilmente con gli spazi disponibili.
L'Ospite può uscire dalla Residenza con autorizzazione del Medico e se tutelato con autorizzazione scritta del tutore, rispettando gli orari stabiliti e compilando il relativo registro.
É tenuto a informare la segreteria e l'infermeria della durata dell'assenza e solleva la Direzione da danni procurati a sé e agli altri al di fuori della Struttura.

Regole da osservare all'interno della Struttura

Il comportamento all'interno della Struttura deve essere improntato su principi di civile convivenza e solidarietà umana, nel rispetto della personalità e della libertà di ciascuno.
Tutti i visitatori sono tenuti a rispettare le seguenti regole:

- ⇒ Rispettare l'orario di visita. Eccezioni particolari sono ammesse solo in caso di comprovata necessità, ed è **obbligatorio** chiedere al Direttore di Struttura un permesso speciale per accedere in orari diversi da quelli stabiliti
- ⇒ Compilare il registro dei visitatori all'ingresso e firmarlo all'uscita
- ⇒ È **vietato** portare all'interno della Struttura cibo che non sia confezionato, sigillato ancora nella confezione originale riportante la data di scadenza
- ⇒ E' **vietato** conservare o introdurre farmaci la cui gestione è di responsabilità del personale infermieristico.
- ⇒ Contattare la reception **in anticipo** per qualsivoglia prenotazione (parrucchiere, podologo,

ecc…) fornendo le informazioni necessarie

Utilizzo apparecchi audiovisivi

In ogni camera è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi a norma CEE di proprietà degli Ospiti 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 Ospiti, e in orario di silenzio sono permessi solo con l'utilizzo di auricolari o sistemi analoghi

Stoccaggio vestiario

Ogni **armadio** presente nelle camere è **stagionale**, e in quanto tale ha una capienza limitata. Pertanto è consigliabile limitare i capi a quelli consoni alla stagione corrente (estiva/invernale).
Qualora si portassero dei capi di vestiario in momenti successivi all'ingresso è necessario consegnarli in reception, così da poterli etichettare prima che vengano indossati

Corretto uso e conservazione della camera

L'Ospite si impegna a:

- ⇒ Rispettare il mantenimento dell'igiene dell'ambiente 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
- ⇒ Non tenere animali né tantomeno alimentarli se non autorizzati dalla Direzione Sanitaria
- ⇒ Non accogliere nella camera persone esterne alla Struttura, qualunque sia il legame di parentela ed amicizia, nelle ore notturne: eventuali eccezioni alla presente disposizione dovranno essere autorizzate espressamente dalla Direzione
- ⇒ Risarcire i danni arrecati ad impianti, attrezzature ed arredi a causa della propria incuria, trascuratezza od altri motivi imputabili a Lui o ai Suoi invitati

Rapporto con il personale

Gli Ospiti 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 Ospiti si chiede di accettare le indicazioni della Direzione o dei delegati specifici.

Assegnazione delle camere

All'accoglienza dell'ospite la camera viene assegnata la camera. Potrà verificarsi la necessita di dover spostare l'ospite per:

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

La gestione dei reclami

Ogni eventuale reclamo o segnalazione di disservizio va comunicato in reception, dove sarà registrato e poi inoltrato al Coordinatore del personale. Il Direttore di Struttura valuterà insieme al Responsabile Sistema di Gestione Integrato la soluzione più adeguata al problema emerso.

Organizzazione del personale: figure professionali, compiti e turni

Il Personale della Residenza è al servizio degli Ospiti. Il Personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e possibilmente delle esigenze espresse dagli Ospiti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione, nel rispetto dei diritti degli altri Ospiti e delle regole di convivenza.
L'organigramma del personale comprensivo del turno giornaliero e delle presenze degli operatori per qualifica è esposto nella bacheca.

<u>Le figure professionali presenti in Struttura sono le seguenti:</u>

- ⇒ Direttore di Struttura
- ⇒ Direttore Sanitario
- ⇒ Medici di medicina generale
- ⇒ Coordinatore Infermieristico
- ⇒ Infermieri
- ⇒ O.S.S (operatore socio-sanitario)

- ⇒ Fisioterapisti / Terapisti della riabilitazione
- ⇒ Psicologa
- ⇒ Personale Amministrativo
- ⇒ Cuochi e ausiliari alla cucina
- ⇒ Personale addetto ai servizi generali (pulizie/lavanderia)

Modalità di coinvolgimento dei volontari

La Struttura collabora con i volontari dell'Associazione "AVA" di QUATTORDIO e ogni altra Associazione presente ne territorio sulla base di progetti condivisi.

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.

Documentazione e tutela della privacy (amministrativa, sanitaria, 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. 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.0.P. Modello Organizzativo Privacy, documento che è conservato presso la sede della Cooperativa Sociale Bios – Impresa Sociale, 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.

Rapporti degli utenti e dei loro familiari con i centri di responsabilità della R.S.A.

Direttore di Struttura:

L'Ospite e/o i familiari e/o il Tutore possono rivolgersi al Direttore di Struttura e/o suo delegato per informazioni circa l'organizzazione della Struttura.

Medici di Medicina Generale:

Per informazioni di carattere sanitario relative all'Ospite.

Infermieri

Per informazioni di carattere sanitario generali, appuntamento con i Medici di Medicina Generale e prenotazione visite specialistiche bisogna far riferimento all'infermiere presente in Struttura nelle 24 ore.

O.S.S:

Sono presenti ogni giorno per informazioni assistenziali sulla quotidianità dell'Ospite.

Fisioterapisti e/o Terapisti della Riabilitazione motoria

Forniscono informazioni relative al progetto di riabilitazione e mantenimento di tipo motorio.

Rapporti tra utente (e/o chi lo rappresenta) e la struttura ospitante

All'interno della Struttura è esposta al pubblico la carta dei servizi ed eventuali attività o eventi organizzati

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.).

Quattordio, lì Ottobre 2026

Direttore di struttura — Per accettazione

Marta Ramponelli — L'Ospite o il Delegato

….....