



COMUNE DI LEINI

C.A.P. 10040

C.F. - P.I. 01777400019

Città Metropolitana di Torino

SETTORE ISTRUZIONE, POLITICHE SOCIALI, SANITARIE E DEL LAVORO

CARTA DEI SERVIZI RSA “EX INFERMERIA CAPIRONE”

Data di emissione: _____



Gentile Signora, Egregio Signore,

La salutiamo cordialmente e, nel porgerLe il benvenuto, ci auguriamo che il soggiorno presso la **RSA “Ex Infermeria Capiro” di Leini (TO)** avvenga nel migliore dei modi.

Il presente documento costituisce la **Carta dei Servizi della struttura**.

RSA “Ex Infermeria Capiro”
Piazzale Gianinetto, 5 – 10040 Leini
Telefono 0119988042

1 Sommario

2	PREMESSA – PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
3	PRESENTAZIONE E MISSION.....	5
3.1	Presentazione della struttura, natura giuridica e destinatari	5
3.2	Mission	5
3.3	Come raggiungere la struttura	6
3.4	Organizzazione degli spazi.....	7
4	DOMANDA DI ACCESSO E ACCOGLIENZA.....	7
4.1	Primo contatto	7
4.1.1	Ospite privato	7
4.1.2	Ospite in convenzione	7
4.2	Gestione della lista d’attesa.....	8
4.2.1	Persone non autosufficienti	8
4.2.2	Persone autosufficienti	8
4.3	Primo incontro	8
4.4	Ingresso	9
4.5	Piani Assistenziali Individualizzati (PAI)	10
4.6	Assegnazione della camera	10
4.7	Tipologia delle camere residenziali.....	10
4.8	Orari di visita.....	10
4.9	Rientri a casa e uscite	11
4.10	Ricoveri ospedalieri.....	11
4.11	Dimissioni	11
5	STAFF OPERATIVO	12
5.1	Staff	12
5.1.1	Direttore di Struttura	12
5.1.2	Direttore Sanitario.....	12
5.1.3	Medico di Medicina Generale.....	13
5.1.4	Infermiere.....	13
5.1.5	Operatore Socio Sanitario (OSS)	13
5.1.6	Psicologa	14
5.1.7	Fisioterapista	14
5.1.8	Animatore.....	14
5.2	Dotazioni di organico	14

5.3	Modalità di coinvolgimento dei volontari	15
6	INFORMAZIONI GENERALI E SPECIFICHE SUI SERVIZI.....	15
6.1	Modello organizzativo.....	15
6.2	Servizi offerti.....	15
6.3	Servizio di ristorazione.....	16
6.4	Servizi generali.....	17
6.5	Servizio di lavanderia	17
6.6	Servizio di manutenzione	17
6.7	Servizio di parrucchiere e podologa	17
6.8	Assistenza religiosa	17
6.9	Servizio custodia piccole somme	18
7	GIORNATA TIPO DELL'OSPITE.....	18
7.1	Giornata tipo dell'Ospite in RSA	18
8	INFORMAZIONI RELATIVE ALLA RETTA	19
8.1	Composizione della retta	19
8.2	Servizi inclusi ed esclusi	20
8.2.1	Servizi inclusi nella retta.....	20
8.2.2	Servizi non inclusi nella retta.....	20
8.3	Trasporti	20
8.4	Assenze.....	21
8.5	Mancato pagamento della retta.....	21
9	SISTEMA DI QUALITÀ.....	21
9.1	Standard di qualità, indicatori e modalità di verifica	21
10	DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	22
10.1	Diritti degli Ospiti	22
10.2	Doveri degli Ospiti	22
11	GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY	23
11.1	Principi generali	23
11.2	Finalità del trattamento dei dati.....	23
12	ASSISTENZA FAMILIARE	23
13	SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	24
14	CONTATTI.....	24

2 PREMESSA – PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento che consente di conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti dalla RSA e l'organizzazione generale della struttura. Illustra le prestazioni erogate e gli obiettivi che la struttura intende perseguire.

La Carta non si limita a elencare i servizi, ma descrive la nostra filosofia: l'approccio fondato sulla centralità dell'Ospite e della sua famiglia. L'obiettivo è ricreare, senza traumi, un ambiente sicuro, sereno e il più possibile vicino a quello familiare. Imparzialità, trasparenza, riservatezza, obiettività e giustizia sono i principi che guidano i rapporti con gli Ospiti e i loro familiari.

La struttura intende assicurare una buona qualità di vita alle persone residenti, tenendo conto dei bisogni psico-fisici e sociali, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità di ciascuno, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio.

L'organizzazione della struttura è orientata al miglioramento continuo dei servizi offerti, anche attraverso la definizione e l'aggiornamento dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI), predisposti dall'Équipe multidisciplinare. L'erogazione dei servizi si ispira al principio di uguaglianza.

La struttura è autorizzata al funzionamento con Deliberazione del Commissario USL7 n. 2411/28 del 31/12/1996 e della **Determinazione Dirigenziale ASL TO4 n. 666 del 05/10/2012.**

In particolare, la Carta dei Servizi:

- informa sui servizi offerti e sulle modalità di accesso;
- impegna il Comune a garantire l'erogazione delle prestazioni a determinati livelli di qualità;
- indica i diritti e i doveri dell'Ospite.

È una dichiarazione di impegno che il gestore assume nei confronti degli Ospiti.

I destinatari della Carta sono gli Ospiti, i familiari, gli Enti e tutti coloro che desiderano conoscere la RSA.

Nella Carta si trovano:

- i fini e i principi che orientano l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per usufruire delle prestazioni;
- la presentazione degli standard di qualità, gli impegni programmatici e gli obiettivi di gestione;
- le modalità di verifica degli impegni assunti;
- le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi.

3 PRESENTAZIONE E MISSION

3.1 Presentazione della struttura, natura giuridica e destinatari

La RSA “Ex Infermeria Capirore” ha sede in piazzale Gianinetto 5 (già piazzale Madonnina) a Leinì (TO) ed è di proprietà del Comune di Leinì.

La gestione del servizio di assistenza socio-sanitaria, delle attività di pulizia e sanificazione a favore degli Ospiti è esternalizzata tramite gara d'appalto. È parimenti esternalizzata, a seguito di gara, la gestione della cucina interna, che provvede quotidianamente alla preparazione dei pasti per gli Ospiti.

La struttura è autorizzata per:

- 30 posti letto RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale);
- 15 posti letto RA (Residenza Alberghiera) per persone autosufficienti.

Offre ospitalità residenziale ad anziani autosufficienti e non autosufficienti che necessitano di un livello di intensità assistenziale non più sostenibile al domicilio.

La struttura è accreditata ai sensi della Deliberazione ASL TO4 n. 115 del 03/12/2010 e della **Determinazione Dirigenziale ASL TO4 n. 666 del 05/10/2012.**

3.2 Mission

La RSA “Ex Infermeria Capirore” è una Struttura Residenziale che fornisce:

- accoglienza;
- prestazioni sanitarie e assistenziali;
- interventi di mantenimento/recupero funzionale;
- assistenza tutelare e alberghiera,

a favore di persone anziane autosufficienti e non autosufficienti.

La RSA garantisce un soggiorno confortevole e sereno, nel rispetto della persona e della libertà di ciascuno, in relazione alle necessità materiali, morali e spirituali, e assicura assistenza sanitaria, sociale e riabilitativa.

A tali obiettivi concorrono tutte le figure professionali presenti in struttura, con le loro competenze tecniche e relazionali.

L’RSA si fonda sul principio che la cura è il pilastro del welfare familiare. In questa ottica, la struttura è un nodo centrale della rete sociale e sanitaria del nostro territorio

La Mission della RSA “Ex Infermeria Capirore” è erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana a rischio di perdita di autonomia, in coerenza con i piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

- Eguaglianza: rispetto di regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali, grado di istruzione o opinioni politiche;

- Imparzialità: gli operatori svolgono le loro mansioni in modo imparziale, obiettivo e neutrale;
- Continuità: le prestazioni sono erogate con continuità, regolarità e senza interruzioni non giustificate;
- Umanità: gli operatori si rivolgono agli Ospiti con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità;
- Partecipazione: all'Ospite e ai familiari è garantita la possibilità di formulare proposte o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la Direzione si impegna a dare riscontro alle segnalazioni;
- Efficacia ed efficienza: la Direzione persegue obiettivi di efficacia ed efficienza garantendo le funzioni di:
 - Informazione: conoscenza completa delle prestazioni, attività e servizi;
 - Tutela: attraverso l'intervento del Direttore di Struttura e il Regolamento interno;
 - Partecipazione: tramite rilevazioni periodiche della qualità percepita e report di valutazione dei risultati.
- Accessibilità universale: basata sul bisogno sociale e clinico e non solo sulla capacità economica fermo restando il sistema di compartecipazione alla spesa previsto dalla normativa regionale;
- Integrazione alla comunità: l'RSA può essere uno spazio aperto con la finalità di costruire una rete che prevenga il decadimento fisico e cognitivo attraverso il coinvolgimento sociale.

L'obiettivo fondamentale è garantire un'assistenza di qualità nel rispetto della dignità della persona.

3.3 Come raggiungere la struttura

La RSA "Ex Infermeria Capirore" è raggiungibile sia con mezzi pubblici sia con mezzi propri.

È situata in posizione centrale, circondata da un ampio parco alberato e recintato, a disposizione degli Ospiti e dei familiari.



La struttura dista circa 240 metri dal **capolinea della Linea 46 dell'autobus**, che collega Leini con Torino.

Nelle vicinanze sono presenti: **farmacia; studi di medici di Medicina Generale; bar, edicole e piazza del mercato** (giovedì -sabato).

Nell'area di riferimento della struttura sono presenti servizi di rilievo per l'utenza e i familiari, quali:

- il **Poliambulatorio dell'ASL TO4**, situato in **Via Volpiano n. 38**;
- il **Servizio Sociale dell'Unione NET**, con sede in **Via Caviglietto n. 8**.

Entrambe le sedi sono **facilmente raggiungibili**, trovandosi **a breve distanza dalla RSA, entro un raggio di circa cinque minuti di percorrenza in automobile.**

Leinì si trova a nord-est di Torino, a circa 14–20 km dal centro (a seconda del percorso), ed è Comune della Città Metropolitana di Torino.

I parcheggi sono ubicati nelle vie comunali adiacenti, **gratuiti e senza limitazioni temporali.**

3.4 Organizzazione degli spazi

La RSA dispone di:

- piano terra: 20 posti letto;
- primo piano: 25 posti letto.

Le camere sono complessivamente 24, di cui 3 singole (al primo piano) e le rimanenti doppie. Tutte le camere, tranne tre, sono dotate di balcone esterno.

4 DOMANDA DI ACCESSO E ACCOGLIENZA

4.1 Primo contatto

Il primo contatto può avvenire su iniziativa:

- dell'interessato;
- di un familiare;
- del Servizio Sociale o dell'ASL.

Le modalità di contatto sono:

- e-mail: rsacapirone@comune.leini.to.it;
- telefono: 011 9988042;
- accesso diretto in struttura:
 - da lunedì al venerdì, ore 9.00–16.00;
 - sabato, ore 09: - 15:00

4.1.1 Ospite privato

Una volta presentata, la domanda di ammissione viene esaminata dal Direttore Sanitario nell'ambito dell'Equipe Multiprofessionale, che ne valuta l'idoneità rispetto alle caratteristiche e all'organizzazione della struttura.

4.1.2 Ospite in convenzione

La persona interessata deve essere stata preventivamente valutata dalla U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica) della propria sede territoriale e aver ottenuto l'autorizzazione all'ingresso in regime di convenzione.

La domanda di valutazione da parte della U.V.G. può essere presentata dalla persona anziana non autosufficiente o dai suoi familiari:

- presso lo Sportello Unico della propria sede territoriale U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica);
- presso lo Sportello Unico del Servizio Sociale comunale o circoscrizionale di riferimento.

Qualora l'ospite ammesso in convenzione non sia in grado di sostenere il pagamento della quota di retta a proprio carico, può presentare apposita richiesta ai competenti Servizi Sociali per l'eventuale attivazione dell'integrazione della retta.

4.2 Gestione della lista d'attesa

La graduatoria per l'inserimento in RSA è **definita dagli articoli 3.3 e 3.4 del Regolamento**, approvato dal Consiglio Comunale.

4.2.1 Persone non autosufficienti

L'accesso alla Residenza avviene secondo una graduatoria che rispetta i seguenti criteri di priorità:

1. persone in convenzione con l'ASL TO4 residenti nel Comune di Leinì, con precedenza alle urgenze segnalate da ASL TO4 e dai Servizi Sociali dell'Unione NET;
2. persone in convenzione con l'ASL TO4 residenti nei Comuni dell'Unione NET, con precedenza alle urgenze segnalate dai Servizi Sociali;
3. persone non autosufficienti in regime privato residenti nel Comune di Leinì;
4. persone non autosufficienti in regime privato residenti nei Comuni dell'Unione NET;
5. persone non autosufficienti, in convenzione o in regime privato, non residenti nei Comuni dell'Unione NET.

In caso di parità, la priorità è determinata dalla data di presentazione della domanda.

L'Équipe Multidisciplinare Interna valuta in ogni caso l'appropriatezza dell'inserimento e della permanenza in relazione alle esigenze strutturali e organizzative.

Il rifiuto dell'ingresso comporta la decadenza automatica della domanda.

Le graduatorie sono periodicamente aggiornate in conformità ai criteri sopra indicati.

4.2.2 Persone autosufficienti

La graduatoria per persone autosufficienti segue il seguente ordine di priorità:

1. residenti nel Comune di Leinì;
2. residenti nei Comuni dell'Unione NET;
3. persone non residenti nei Comuni dell'Unione NET.

In caso di parità, la priorità è determinata dalla data di presentazione della domanda.

4.3 Primo incontro

Nel corso del primo incontro vengono:

- raccolte le informazioni sulle condizioni sanitarie, psicologiche e sociali della persona;
- fornite le informazioni sul funzionamento della struttura e sui servizi offerti.

Viene consegnato l'elenco dei documenti necessari all'ammissione:

- fotocopia carta di identità;
- fotocopia codice fiscale;
- tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket;
- certificazione del medico curante attestante:
 - autosufficienza/non autosufficienza;
 - assenza di malattie infettive;
 - patologie in atto e relative terapie;
 - eventuali allergie a farmaci, cibi o altro;
 - idoneità alla vita comunitaria;
- fotocopia verbale di invalidità (se presente) o copia domanda in corso;
- cartella clinica più recente e/o relazione del familiare sulle condizioni generali;
- fotocopia documenti ASL per il rilascio di eventuali ausili;
- prescrizione dei farmaci in uso con dotazione minima per almeno 7 giorni;
- certificato di cambio del medico di base, se necessario;
- generalità e recapito dei familiari di riferimento;
- generalità e recapito della persona obbligata al pagamento della retta;
- consenso al trattamento dei dati personali;
- accettazione e sottoscrizione del Regolamento della RSA;
- dichiarazione sul permesso di uscita dell'Ospite da parte dei familiari;
- consegna degli indumenti e della biancheria in modo da consentire la corretta identificazione (etichettatura/microchippatura).

4.4 Ingresso

All'arrivo in struttura l'Ospite viene valutato dall'Équipe Multidisciplinare Interna, che:

- ne rileva le condizioni generali;
- raccoglie informazioni su abitudini, storia di vita e aspettative;
- raccoglie i dati sanitari e imposta la terapia.

L'Ospite, un familiare o il tutore sottoscrive il Contratto di Ospitalità con il Direttore di Struttura e consegna la documentazione richiesta.

Successivamente la Responsabile Operativa OSS:

- fornisce le informazioni utili per il periodo di degenza;
- presenta il/la compagno/a di camera;
- illustra arredi e attrezzature;
- sistema il corredo e gli effetti personali;
- mantiene i contatti con i familiari.

4.5 Piani Assistenziali Individualizzati (PAI)

L'Équipe multidisciplinare si riunisce periodicamente, secondo la normativa vigente, e per ogni Ospite definisce il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), che:

- individua i bisogni;
- stabilisce un progetto di mantenimento/recupero delle capacità cognitive, funzionali e motorie.

Il PAI rappresenta la presa in carico complessiva della persona. È soggetto a verifica periodica e ad eventuali modifiche in base all'evoluzione delle condizioni.

Una volta elaborato, il PAI viene illustrato all'Ospite e/o ai familiari, che vengono coinvolti nella definizione degli obiettivi assistenziali. I familiari possono partecipare alle riunioni multidisciplinari secondo modalità concordate.

4.6 Assegnazione della camera

L'assegnazione della camera è effettuata dalla Direzione, tenendo conto:

- della volontà dell'Ospite, per quanto possibile;
- degli esiti della valutazione di ingresso;
- di eventuali affinità o incompatibilità con altri Ospiti;
- delle esigenze di servizio e della disponibilità di posti letto.

Con l'ingresso inizia un periodo di prova di un mese (ai sensi dell'art. 3.1 del Regolamento), finalizzato a verificare l'adattabilità alla vita comunitaria e il buon inserimento. Eventuali trasferimenti in altra stanza possono avvenire per effettiva necessità, su disposizione della Direzione, sentito l'Ospite o i familiari ove possibile.

4.7 Tipologia delle camere residenziali

La RSA dispone di 24 camere:

- 10 al piano terra;
- 14 al primo piano, di cui 3 singole.

Le camere dispongono di servizi igienici interni o esterni; ogni posto letto è dotato di sistema di chiamata del personale.

4.8 Orari di visita

Le visite sono di norma consentite nei seguenti orari:

- dalle ore 9.30 alle ore 12.00;
- dalle ore 15.30 alle ore 18.00.

Al fine di favorire i rapporti affettivi e le relazioni con la famiglia e la comunità, la struttura è comunque aperta alle visite in ogni momento della giornata, purché non arrechino disturbo allo svolgimento delle attività assistenziali e al riposo degli Ospiti.

I familiari e i visitatori sono tenuti al rispetto delle comuni norme di correttezza e della riservatezza degli Ospiti.

Per motivi di sicurezza e di tutela della riservatezza, l'accesso alla struttura è regolamentato e i visitatori sono tenuti a presentarsi e a farsi riconoscere all'ingresso.

4.9 Rientri a casa e uscite

I rientri a domicilio e le uscite con familiari o altre persone di riferimento sono consentiti, previa valutazione della compatibilità con le condizioni di salute e con il progetto assistenziale dell'Ospite.

In occasione dell'uscita, l'accompagnatore è tenuto a compilare e sottoscrivere l'apposito modulo di presa in carico e di assunzione di responsabilità per il periodo di assenza dalla struttura.

4.10 Ricoveri ospedalieri

In caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite, qualora non siano presenti familiari, tutori o curatori, la struttura assicura, nei limiti delle proprie competenze e possibilità organizzative:

- il collegamento con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni cliniche necessarie alla continuità assistenziale;
- la fornitura dei cambi di biancheria e di quanto ritenuto necessario in relazione alle esigenze dell'Ospite.

4.11 Dimissioni

Le dimissioni devono essere comunicate per iscritto alla Direzione, con un preavviso di almeno 15 giorni, secondo quanto previsto dal Regolamento vigente.

In caso di mancato rispetto del termine di preavviso, è dovuto il pagamento delle giornate corrispondenti, anche se non godute, fatti salvi i casi espressamente esclusi dal Regolamento.

Al momento della dimissione vengono consegnati ai familiari o agli aventi diritto:

- la Scheda di Dimissione, contenente una valutazione complessiva dello stato di salute dell'Ospite sotto il profilo sanitario, assistenziale, riabilitativo e psicologico;
- la documentazione clinica personale, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla normativa vigente.

5 STAFF OPERATIVO

5.1 Staff

La RSA si avvale di personale qualificato e professionalmente idoneo, in conformità alla normativa vigente e agli standard regionali previsti per le strutture residenziali per anziani.

Le principali figure professionali operanti nella struttura, secondo l'organizzazione dei servizi, sono:

- Direttore di Struttura;
- Direttore Sanitario;
- Medici di Medicina Generale;
- Infermieri;
- Operatori Socio Sanitari (OSS);
- Psicologa;
- Fisioterapista;
- Terapista Occupazionale;
- Animatore;
- Personale addetto alla cucina;
- Personale ausiliario per i servizi generali.

5.1.1 Direttore di Struttura

Il profilo del Direttore di Struttura è definito dalla DGR Regione Piemonte n. 35-9199 del 14/07/2008, come modificata dalla DGR n. 45-4248/2012.

Al Direttore di Struttura competono in particolare:

- l'organizzazione generale delle attività della struttura;
- la verifica del raggiungimento degli obiettivi programmati;
- la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi erogati.

Il Direttore è responsabile della programmazione e dell'organizzazione delle attività interne, nonché del coordinamento con i servizi territoriali (ASL, Comune, Servizi Sociali, strutture ospedaliere e altri enti coinvolti), al fine di garantire una rete integrata di assistenza.

Coordina il personale, gestisce e controlla le attività, assicura l'applicazione delle procedure interne e cura i rapporti con gli Ospiti e i loro familiari. È inoltre a disposizione per esigenze specifiche e per la gestione di eventuali problematiche.

5.1.2 Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario è il medico cui è affidato il coordinamento delle attività di assistenza sanitaria della struttura.

Le principali funzioni del Direttore Sanitario comprendono:

- il coordinamento degli interventi sanitari, in collaborazione con il personale infermieristico e di assistenza;
- il coordinamento dell'attività dei medici che hanno in carico gli Ospiti.

Il Direttore Sanitario è responsabile degli aspetti igienico-sanitari della struttura, vigila sulla tutela della salute psico-fisica degli Ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie erogate.

La presenza in struttura è modulata in modo flessibile, in relazione alle esigenze organizzative e assistenziali, nel rispetto della normativa vigente.

5.1.3 Medico di Medicina Generale

L'assistenza medica agli Ospiti è garantita dai Medici di Medicina Generale, ciascuno per i propri assistiti, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

I Medici di Medicina Generale:

- accedono in struttura con periodicità adeguata e comunque su richiesta dell'Ospite o del personale infermieristico;
- effettuano visite mediche e controlli clinici;
- prescrivono terapie farmacologiche, attività riabilitative e diete personalizzate;
- richiedono visite specialistiche e propongono, ove necessario, eventuali ricoveri ospedalieri.

Le visite specialistiche non prescritte dal Medico di Medicina Generale restano a carico dell'Ospite.

L'assistenza medica nelle ore notturne, nei giorni festivi e in situazioni di urgenza è garantita tramite il servizio di emergenza sanitaria (112).

5.1.4 Infermiere

L'Infermiere partecipa alla presa in carico sanitaria dell'Ospite e svolge le seguenti funzioni:

- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento infermieristico;
- garantisce l'applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;
- opera in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- cura la prenotazione delle visite specialistiche;
- collabora alla stesura e all'attuazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

La presenza infermieristica è assicurata tutti i giorni, dal lunedì alla domenica, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

5.1.5 Operatore Socio Sanitario (OSS)

L'Operatore Socio Sanitario (OSS) svolge attività di assistenza diretta e indiretta alla persona, in particolare:

- assistenza diretta all'Ospite (igiene personale, cura, mobilitazione, alimentazione e vigilanza sul benessere psico-fisico);

- assistenza indiretta (riordino, pulizia e sanificazione degli ambienti di vita, degli arredi e delle attrezzature);
- attività di protezione e sorveglianza, anche mediante l'utilizzo di sistemi di chiamata e di allarme.

L'OSS collabora con tutte le figure professionali nella programmazione e nell'attuazione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI).

L'assistenza è garantita 24 ore su 24.

5.1.6 Psicologa

La Psicologa svolge attività di supporto psicologico e di promozione del benessere emotivo e cognitivo degli Ospiti, in particolare:

- effettua colloqui individuali con gli Ospiti, i familiari e il personale;
- realizza interventi di stimolazione psico-cognitiva;
- collabora alla stesura e all'attuazione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI).

5.1.7 Fisioterapista

Il Fisioterapista eroga prestazioni riabilitative e rieducative finalizzate alla prevenzione o al rallentamento delle disabilità e al mantenimento delle capacità residue degli Ospiti.

In particolare:

- svolge attività riabilitative individuali e di gruppo;
- opera negli spazi dedicati alla riabilitazione e negli spazi comuni della struttura;
- realizza interventi di riabilitazione neuro-motoria e di rieducazione ortopedica e funzionale;
- propone esercizi di gruppo per il mantenimento motorio;
- attua interventi specifici rivolti a Ospiti con demenza, finalizzati al mantenimento delle abilità di base (vestizione, alimentazione, deambulazione).

5.1.8 Animatore

L'Animatore promuove attività ludico-ricreative, socializzanti e di stimolazione, finalizzate a mantenere attivi gli Ospiti e a contrastare il decadimento psico-fisico.

In particolare:

- organizza e realizza attività ricreative e occupazionali, individuali e di gruppo;
- promuove, compatibilmente con le condizioni di salute degli Ospiti, uscite e gite di breve durata nel territorio circostante la struttura.

5.2 **Dotazioni di organico**

La struttura rispetta le dotazioni di organico previste per la tipologia di servizio dalla D.G.R. Regione Piemonte n. 45-4248 del 30/07/2012.

I turni e le presenze giornaliere delle diverse figure professionali sono affissi al piano terra della struttura.

Sono previste:

- visite mediche periodiche agli operatori, secondo il protocollo sanitario vigente;
- attività e controlli in materia di sicurezza, ai sensi del D.Lgs. 81/2008.

Le ore erogate per ciascuna figura professionale rispettano la normativa vigente e, per alcune figure, risultano superiori ai livelli minimi previsti, al fine di garantire adeguati standard di qualità e continuità assistenziale.

L'accesso di personale privato inviato a qualsiasi titolo deve essere preventivamente concordato con la Direzione.

5.3 Modalità di coinvolgimento dei volontari

I volontari possono provenire:

- dalle associazioni del territorio;
- da persone sensibili alle problematiche umane e sociali.

Ogni volontario deve essere iscritto a un'associazione che garantisca le coperture assicurative previste.

Il gestore stipula con ciascuna associazione di volontariato apposita convenzione, definendo i termini della collaborazione.

6 INFORMAZIONI GENERALI E SPECIFICHE SUI SERVIZI

6.1 Modello organizzativo

La RSA eroga servizi socio-sanitari in regime residenziale h24, 7 giorni su 7, per tutto l'anno.

Caratteristiche del modello organizzativo:

- scansione della giornata il più possibile vicina alle abitudini familiari degli Ospiti;
- cartella sanitaria per ciascun Ospite, aggiornata da infermieri e medico di base;
- Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) per ciascun Ospite, redatto dall'Équipe multiprofessionale;
- lavoro in Équipe;
- procedure per il passaggio di consegne e protocolli operativi;
- Carta dei Servizi aggiornata periodicamente.

6.2 Servizi offerti

- Assistenza medica e infermieristica;

- Assistenza socio-sanitaria e tutelare;
- Assistenza psicologica;
- Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico;
- Animazione;
- Ristorazione;
- Servizi generali (pulizia e sanificazione);
- Lavanderia;
- Servizio di manutenzione;
- Servizio di parrucchiere e podologa;
- Assistenza religiosa;
- Servizio di custodia di piccole somme.

6.3 Servizio di ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina interna da personale specializzato, secondo un menù approvato dal Servizio di Dietologia dell'ASL TO4, che prevede:

- utilizzo di cibi freschi;
- frutta e verdura di stagione;
- diete alternative per specifiche patologie, nel rispetto di corrette combinazioni alimentari.

La preparazione avviene nel rispetto della normativa in materia di sicurezza alimentare.

I menù sono suddivisi, a seconda delle stagioni, in menù estivo e menù invernale e ciascuno di essi si articola su quattro settimane. Viene privilegiato l'uso di prodotti freschi, limitando quelli surgelati e in banda stagnata allo stretto necessario. In caso di problematiche deglutitorie e, su indicazione logopedica, potranno essere somministrati pasti a consistenza modificata. In occasione delle feste o eventi organizzati dalla Struttura è previsto un menù dedicato all'occasione. Verranno elaborate diete speciali per persone con particolari necessità o patologie. I menù sono stati preventivamente approvati e validati dal competente servizio S.I.A.N

Le diete speciali devono essere prescritte dal medico.

Distribuzione orientativa dei pasti e dei momenti di idratazione

Nel corso della giornata sono garantiti, in fasce orarie orientative, i seguenti momenti:

- somministrazione della colazione nella fascia mattutina, entro le ore 9:00
- momenti di idratazione con bevande calde o fresche nel corso della mattinata;
- somministrazione del pranzo nella fascia di metà giornata, entro le ore 13:00
- momento di idratazione e/o merenda nel pomeriggio;
- somministrazione della cena nella fascia serale, entro le ore 19:00
- momento di idratazione serale (tisana o bevanda).

La distribuzione dei pasti e delle bevande può essere adattata in relazione alle condizioni cliniche, ai bisogni assistenziali e alle abitudini degli Ospiti.

Gli Ospiti scelgono giornalmente, con l'aiuto del personale, le portate tra le alternative previste, nel rispetto di eventuali prescrizioni dietetiche.

I pasti principali sono serviti in sala da pranzo, compatibilmente con le condizioni di salute.

È vietata l'introduzione di bevande o alimenti integrativi senza autorizzazione della Direzione.

6.4 Servizi generali

Gli addetti ai servizi generali operano 7 giorni su 7 per:

- la pulizia e sanificazione quotidiana di camere e spazi comuni;
- interventi periodici di pulizia a fondo di tutti i locali.

6.5 Servizio di lavanderia

Il lavaggio:

- della biancheria personale degli Ospiti;
- della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletti, ecc.),

è affidato a ditta esterna specializzata.

6.6 Servizio di manutenzione

Il personale tecnico del Comune e ditte specializzate garantiscono:

- funzionamento e manutenzione degli impianti di riscaldamento;
- funzionamento e manutenzione degli impianti elettrici e idraulici;
- manutenzione delle attrezzature.

6.7 Servizio di parrucchiere e podologa

Il servizio di parrucchiere è svolto da personale specializzato, che accede regolarmente in struttura (di norma una volta alla settimana) per:

- taglio;
- piega.

Per gli Ospiti è previsto un taglio mensile gratuito; ulteriori prestazioni sono richiedibili a pagamento.

Il servizio di podologa è garantito di norma una volta al mese.

6.8 Assistenza religiosa

La RSA ha stipulato una Convenzione con l'Arcidiocesi di Torino, in attuazione:

- della DGR n. 22-24597 del 18/05/1998, pubblicata sul BUR del 03/06/1998;
- del PSSR del 3 aprile 2012 n. 167-14087 (punto 2.7 "L'assistenza religiosa");
- della DGR n. 45-4248 del 30/07/2012;
- del Decreto Arcivescovile dell'11/02/2022 "Orientamenti pastorali e norme per l'Assistenza Religiosa e Spirituale in Case di Cura e Assistenza pubbliche e private nel territorio dell'Arcidiocesi di Torino".

6.9 Servizio custodia piccole somme

È disponibile un servizio di custodia di piccole somme di denaro destinate a spese personali.

Non vengono custoditi altri valori, che restano sotto la responsabilità dell'Ospite.

7 GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

7.1 Giornata tipo dell'Ospite in RSA

(articolazione orientativa delle attività quotidiane)

La giornata dell'Ospite è organizzata secondo una programmazione di massima, flessibile e adattabile alle condizioni cliniche, ai bisogni assistenziali, alle abitudini personali e alle preferenze individuali, nonché all'andamento delle attività della struttura.

Nella fascia mattutina

si svolgono, indicativamente:

- alzata, igiene personale e vestizione;
- preparazione e somministrazione della colazione, entro le 9:00;
- attività di animazione secondo il programma settimanale;
- trattamenti riabilitativi individuali o di gruppo;
- trattamenti infermieristici;
- bagni programmati;
- controlli e visite del Medico di Medicina Generale;
- momenti di idratazione;
- gestione del guardaroba;
- eventuali uscite programmate;
- accompagnamento in sala da pranzo.

Il pranzo viene somministrato nella tarda mattinata/primo pomeriggio e non oltre le ore 13:00 con eventuale anticipazione per gli Ospiti che necessitano di assistenza all'alimentazione.

Nella prima parte del pomeriggio

è previsto, per chi lo desidera, un periodo di riposo.

Nel corso del pomeriggio

si svolgono, indicativamente:

- alzata dal riposo pomeridiano;
- somministrazione della merenda;
- attività di animazione;
- trattamenti riabilitativi individuali o di gruppo;
- trattamenti infermieristici;
- bagni programmati;
- visite del Medico di Medicina Generale;
- gestione del guardaroba;

- eventuali uscite programmate;
- accompagnamento in sala da pranzo.

La cena viene somministrata in fascia serale e non oltre le ore 19:00, con eventuale anticipazione per gli Ospiti che necessitano di assistenza all'alimentazione.

Nella fascia serale

si svolgono le attività di igiene personale, cambio del vestiario e accompagnamento nelle stanze per il riposo notturno.

Durante la notte

il personale OSS garantisce la sorveglianza e, se necessario, provvede al cambio dei dispositivi per l'incontinenza e al posizionamento posturale per la prevenzione delle lesioni da pressione.

8 INFORMAZIONI RELATIVE ALLA RETTA

8.1 Composizione della retta

La retta giornaliera, stabilita con Deliberazione della Giunta Comunale n. 267 del 11.04/2022 è composta da:

- quota alberghiera (camera, ristorazione, pulizia);
- quota sanitaria.

Per gli **Ospiti in regime privato**, entrambe le quote sono integralmente a carico dell'Ospite o dei familiari; **per tale tipologia di inserimento non sono previste forme di integrazione economica a carico degli Enti pubblici.**

Per gli **Ospiti in regime di convenzione**, la quota sanitaria è a carico del Servizio Sanitario Regionale, mentre la quota alberghiera resta a carico dell'Ospite.

Qualora, durante la permanenza, si modifichi il livello di bisogno assistenziale, la Direzione può procedere alla ridefinizione dell'importo della retta, che varia in relazione al grado di autosufficienza o non autosufficienza.

Esclusivamente per gli Ospiti in regime di convenzione, qualora il reddito non sia sufficiente a coprire la quota alberghiera, l'interessato può presentare richiesta di eventuale integrazione economica agli Enti gestori dei servizi socio-assistenziali competenti, secondo i rispettivi regolamenti.

La retta è pagabile mensilmente, in via anticipata, entro il giorno 5 del mese di riferimento, secondo le modalità previste nel Contratto di Ospitalità.

Gli importi della retta sono definiti all'ingresso in base alla tipologia di accoglienza e al livello di bisogno assistenziale e sono determinati con Deliberazione della Giunta Comunale n. 267 del 5/12/2022 e successive eventuali modificazioni. Tali importi non sono riportati nel Contratto, ma sono comunicati all'interessato al momento dell'ingresso.

La struttura rilascia all'ospite apposita certificazione delle spese sostenute al fine di poter richiedere le agevolazioni fiscali in conformità alle normative di legge vigenti.

8.2 Servizi inclusi ed esclusi

8.2.1 Servizi inclusi nella retta

- assistenza medica e infermieristica;
- assistenza tutelare 24 ore su 24;
- assistenza fisioterapica e riabilitativa;
- servizio di animazione;
- servizio di psicologia;
- servizio di ristorazione;
- servizio alberghiero (pulizia camere e degli spazi comuni);
- servizio di lavanderia e stiratura di biancheria piana e personale;
- servizi di podologia e parrucchiere, nei limiti e secondo le modalità previste dalla DGR Regione Piemonte n. 45-4248/2012;
- prodotti per l'igiene personale di base;
- fornitura dei farmaci inclusi nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) dell'ASL competente.

I farmaci non compresi nel PTA (farmaci ad personam o in fascia C) sono interamente a carico dell'Ospite.

8.2.2 Servizi non inclusi nella retta

Non sono inclusi nella retta e restano pertanto a carico dell'Ospite:

- cure estetiche, manicure e prestazioni di parrucchiere ulteriori rispetto a quanto previsto dalla DGR Regione Piemonte n. 45-4248/2012;
- farmaci non compresi nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) dell'ASL competente o comunque non a carico del Servizio Sanitario Nazionale;
- alimenti e prodotti dietetici speciali non prescritti dal medico curante o dallo specialista;
- spese accessorie e prestazioni ulteriori richieste dall'Ospite o dai familiari e non rientranti nei servizi istituzionali della struttura;
- trousse e prodotti personali per l'igiene e la cura della persona.

8.3 Trasporti

i trasporti e gli accompagnamenti, anche verso strutture sanitarie per visite specialistiche, sono esclusi dalla retta;

il rientro da ricovero ospedaliero per Ospiti in regime privato è a carico dell'Ospite;

il rientro da ricovero ospedaliero per Ospiti in regime di convenzione è a carico della Residenza.

8.4 Assenze

- per assenze temporanee di Ospiti in regime privato dovute a ricoveri ospedalieri o in clinica privata, la retta è decurtata della quota sanitaria;
- per assenze temporanee di Ospiti in convenzione dovute a ricoveri, la quota a carico dell'Ospite non subisce decurtazioni, poiché la quota sanitaria è già a carico del Servizio Sanitario Regionale.

8.5 Mancato pagamento della retta

In caso di mancato pagamento della retta per un periodo superiore a tre mensilità, debitamente contestato, la struttura attiva le procedure previste dal Regolamento vigente.

In particolare, ai sensi dell'art. 12, lettera f), del Regolamento, può essere avviata la procedura di dimissione dell'Ospite, previa formale messa in mora e nel rispetto dei termini e delle modalità ivi previste

9 SISTEMA DI QUALITÀ

9.1 Standard di qualità, indicatori e modalità di verifica

La RSA “Ex Infermeria Capirone” monitora periodicamente la qualità dei servizi erogati attraverso l'utilizzo di strumenti e modalità di verifica, tra cui:

- strumenti documentali (questionari di soddisfazione, schede di rilevazione);
- incontri di verifica e momenti di supervisione.

L'attività di valutazione ha l'obiettivo di verificare:

- l'appropriatezza e l'efficacia dei servizi erogati, anche in relazione al rapporto tra risorse impiegate e benefici prodotti;
- il grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari;
- il raggiungimento degli obiettivi progettuali e assistenziali.

Gli indicatori di qualità considerati includono, tra gli altri:

- il rispetto degli standard assistenziali e dei minutaggi minimi previsti dalla normativa regionale vigente;
- il rispetto degli obblighi di formazione e aggiornamento del personale;
- l'attuazione della programmazione delle attività previste;
- la realizzazione di momenti strutturati di verifica e valutazione delle attività;
- il grado di integrazione della struttura nella rete territoriale dei servizi.

10.1 Diritti degli Ospiti

- il diritto alla vita, attraverso l'erogazione di un'assistenza tempestiva, necessaria e appropriata;
- il diritto alla cura e all'assistenza, assicurate secondo scienza e coscienza e nel rispetto delle volontà e della dignità della persona;
- il diritto alla prevenzione, mediante l'adozione di strumenti e interventi idonei a prevenire rischi e danni alla salute o alla perdita di autonomia;
- il diritto alla protezione, a tutela delle persone in condizioni di fragilità da situazioni di abuso, speculazione o raggio;
- il diritto di parola e di ascolto, garantendo attenzione alle richieste, ai bisogni e alle segnalazioni espresse;
- il diritto all'informazione, assicurando una comunicazione chiara e comprensibile sulle procedure e sulle motivazioni degli interventi assistenziali;
- il diritto alla partecipazione, favorendo il coinvolgimento dell'Ospite nelle decisioni che lo riguardano, compatibilmente con le sue condizioni;
- il diritto di espressione, riconoscendo la libertà di manifestare idee, valori e opinioni;
- il diritto di critica, consentendo di esprimere valutazioni e osservazioni sulle attività e sull'organizzazione della struttura;
- il diritto al rispetto, alla dignità e al pudore, attraverso comportamenti improntati alla considerazione della persona e alla tutela della riservatezza;
- il diritto alla riservatezza, nel rispetto del segreto professionale e della normativa in materia di protezione dei dati personali;
- il diritto al pensiero e alla religione, garantendo la libertà di esprimere e praticare le proprie convinzioni filosofiche e religiose.

10.2 Doveri degli Ospiti

In coerenza con i principi di rispetto reciproco e di convivenza all'interno della struttura, agli Ospiti è richiesto di osservare i seguenti doveri:

- mantenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso nei confronti di sé stessi, degli altri Ospiti, dei visitatori e del personale;
- avere cura delle proprie cose e rispettare arredi, attrezzature e ambienti comuni;
- rispettare gli orari e le modalità di erogazione dei servizi della struttura;
- attenersi alle prescrizioni sanitarie relative alle terapie e al regime alimentare;
- consentire al personale l'accesso alla stanza per le attività di assistenza, pulizia e manutenzione;
- utilizzare in modo appropriato gli spazi e i servizi comuni;
- non affidare al personale in servizio incarichi o rapporti giuridici estranei al servizio (quali procure, deleghe economiche, tutele, curatele o gestione patrimoniale);
- personalizzare la propria stanza con oggetti personali, compatibilmente con le esigenze funzionali, organizzative e di sicurezza della struttura.

11 GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

11.1 Principi generali

Per garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli Ospiti, la struttura prevede:

- informazione completa e consenso dell'Ospite e/o del familiare rispetto a cure e attività;
- identificazione del personale tramite cartellino con nome, cognome, qualifica e foto;
- tutela del trattamento e della comunicazione dei dati personali, ai sensi del Regolamento (UE) 679/2016 (GDPR);
- protocolli, procedure e formazione interna sulle modalità di tutela dell'Ospite.

11.2 Finalità del trattamento dei dati

I dati raccolti sono trattati per:

- svolgimento dell'attività sanitaria e socio-assistenziale e per l'esecuzione del rapporto contrattuale, inclusa:
 - gestione del progetto assistenziale individuale;
 - creazione e gestione della cartella individuale;
 - tutela della salute o dell'incolumità dell'Ospite;
 - recapito in farmacia delle ricette per il prelievo di farmaci;
- adempimenti contabili e fiscali obbligatori;
- redazione di documenti amministrativi;
- inserimento e aggiornamento dell'anagrafe clienti;
- riscontro ad eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza e di altre Autorità competenti.

12 ASSISTENZA FAMILIARE

Il familiare che intende attivare un'assistenza privata aggiuntiva deve chiedere autorizzazione alla Direzione.

Tutti coloro che svolgono assistenza privata, a pagamento o gratuita, per conto dei familiari, devono:

- non effettuare prestazioni medico-infermieristiche e non interferire con le attività del personale;
- svolgere funzioni non sanitarie (igiene, ausilio nell'alimentazione, sorveglianza, aiuto nella deambulazione) solo su esplicita indicazione del personale infermieristico;
- allontanarsi dalle stanze durante le visite mediche e gli interventi sanitari;
- non manipolare attrezzature e materiali sanitari né utilizzare letti di degenza liberi;
- rispettare la riservatezza delle informazioni conosciute, con divieto di divulgare notizie sanitarie o personali sull'Ospite e sugli altri pazienti;
- non somministrare alimenti non previsti dal menù o non autorizzati dal personale sanitario.

13 SEGNALAZIONI E RECLAMI

La RSA “Ex Infermeria Capirore” garantisce la tutela degli Ospiti attraverso la possibilità di presentare segnalazioni e reclami relativi a disservizi, criticità riscontrate o proposte di miglioramento del servizio.

Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati con le seguenti modalità:

- verbalmente alla Direzione o agli operatori di riferimento;
- per iscritto, mediante l’apposito modulo disponibile presso la struttura;
- tramite posta elettronica, all’indirizzo rsacapirone@comune.leini.to.it.

Le segnalazioni e i reclami pervenuti sono presi in carico dalla Direzione e utilizzati per:

- la gestione delle eventuali criticità;
- l’individuazione di azioni correttive;
- il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

La Direzione si impegna a fornire riscontro agli interessati nei tempi e con le modalità previste dal Regolamento interno.

14 CONTATTI

RSA “Ex Infermeria Capirore”
Piazzale Gianinetto n. 5 – 10040 Leinì (TO)
Tel. 011 9988042
E-mail: rsacapirone@comune.leini.to.it
PEC: comune.leini.ti@legalmail.it
Direttore di Struttura: dott. Federico Baldi