

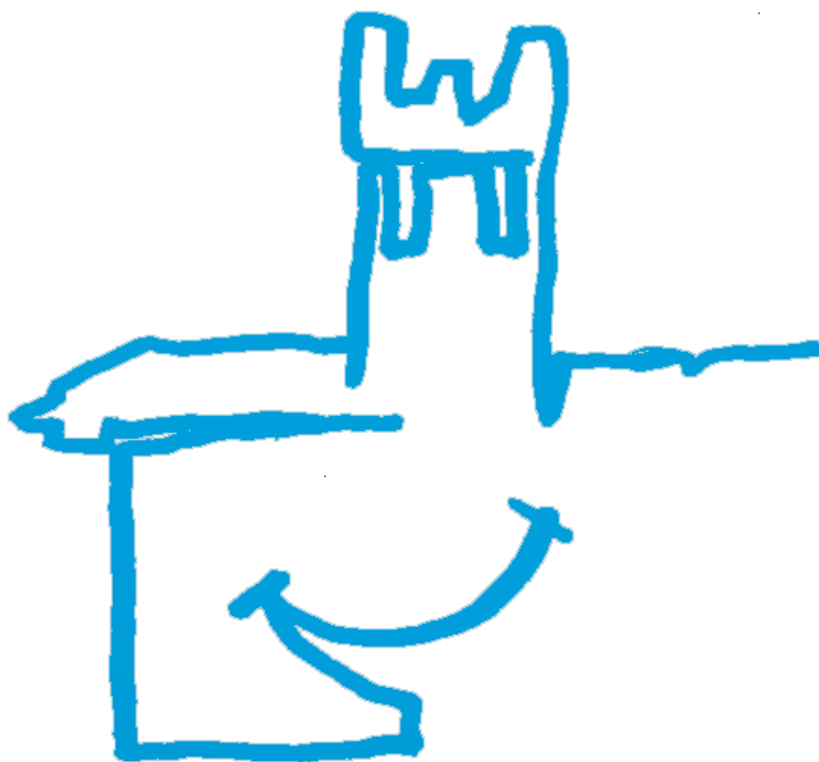
Azienda Speciale Servizi Socio Assistenziali Pensionato per anziani “Casa del Sorriso”

Via Loiodice 12
13811 Andorno Micca (BI)

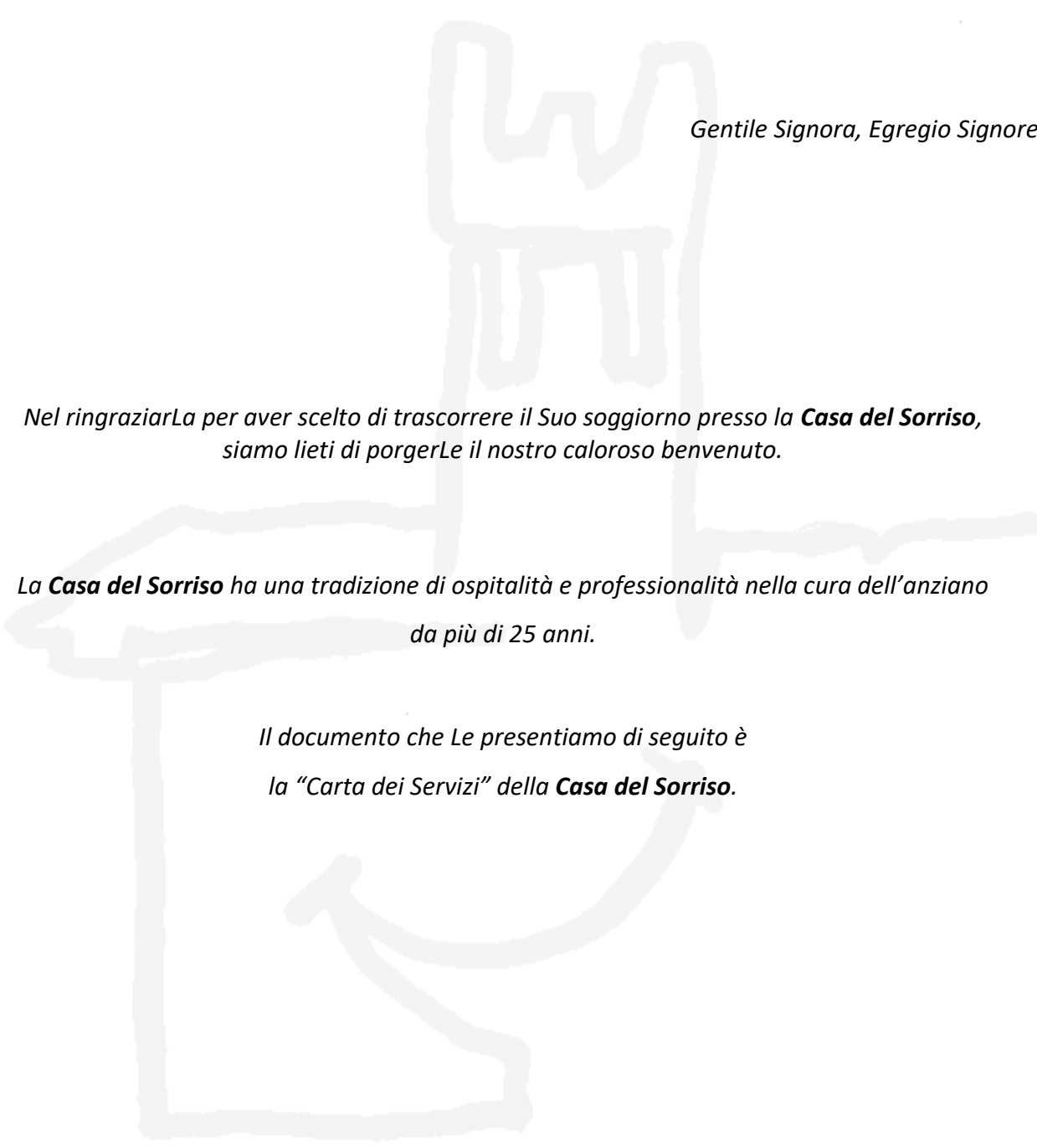
Tel 015 472720

E-mail: info@casadelsorriso.com

Sito: www.casadelsorriso.com



CARTA DEI SERVIZI



Gentile Signora, Egregio Signore

*Nel ringraziarLa per aver scelto di trascorrere il Suo soggiorno presso la **Casa del Sorriso**, siamo lieti di porgerLe il nostro caloroso benvenuto.*

*La **Casa del Sorriso** ha una tradizione di ospitalità e professionalità nella cura dell'anziano da più di 25 anni.*

*Il documento che Le presentiamo di seguito è la "Carta dei Servizi" della **Casa del Sorriso**.*

**Gentili Ospiti e Familiari
attuali e futuri Residenti**

Questo documento, denominato “Carta dei servizi”, descrive l’organizzazione della Casa del Sorriso ed i servizi offerti, oltre a contenere alcune informazioni di tipo amministrativo.

Riteniamo che sia importante e utile la lettura della Carta dei Servizi sia per chi desidera verificare se la **Casa del Sorriso** può offrire le risposte più adatte alle proprie necessità, sia per controllare che il servizio corrisponda a quanto pattuito.

L’obiettivo della nostra organizzazione è di assistere con impegno e professionalità le persone anziane pertanto invitiamo coloro che intendono presentare domanda di ingresso, gli attuali Ospiti e i loro famigliari a rivolgersi in qualsiasi momento ai sottoscritti ed agli Uffici Amministrativi per meglio evidenziare i propri bisogni e per avanzare eventuali osservazioni e suggerimenti che saranno utili a migliorare ed ampliare il servizio.

Invitiamo in modo particolare gli Ospiti ed i loro Familiari a rivolgersi alla Direzione e agli Uffici Amministrativi per qualsiasi dubbio, informazione o segnalazione di eventuale disservizio; solo in questo modo potremo attivarci da subito per trovare risposte e soluzioni.

Vi chiediamo di collaborare al miglioramento del servizio anche attraverso la partecipazione a colloqui individuali e/o questionari che potrebbero esserVi proposti.

DIREZIONE GENERALE
dott. GianLuca ENRICO

PRESIDENTE C.d.A.
dott. Francesco FRANCESCA GHERRA

INDICE

<u>FINALITA' E PRINCIPI</u>	5
<u>DIRITTI DEGLI ANZIANI OSPITI</u>	6
<u>DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA</u>	7
<u>ACCOGLIENZA</u>	8
<u>GIORNATA TIPO</u>	10
<u>IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E IL DIRETTORE</u>	10
<u>IL DIRETTORE E L'UFFICIO AMMINISTRATIVO</u>	11
<u>IL DIRETTORE SANITARIO</u>	11
<u>I RESPONSABILI DEI SERVIZI</u>	12
<u>I SERVIZI</u>	13
<u>SERVIZIO INFERMIERISTICO.....</u>	13
<u>SERVIZIO DI RIABILITAZIONE</u>	13
<u>SERVIZIO MEDICO.....</u>	14
<u>OPERATORE SOCIO-SANITARIO (O.S.S.)</u>	14
<u>SERVIZIO DI ANIMAZIONE.....</u>	15
<u>SERVIZIO DI RISTORAZIONE.....</u>	15
<u>SERVIZIO DI PARRUCCHIERA, BARBIERE E CALLISTA</u>	16
<u>SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA.....</u>	16
<u>ASSISTENZA RELIGIOSA</u>	17
<u>SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE</u>	17
<u>VOLONTARIATO.....</u>	17
<u>ASSISTENZA SUSSIDIARIA AGLI OSPITI</u>	17
<u>OGGETTI DI VALORE E PERSONALI.....</u>	17
<u>ALTRI SERVIZI AGGIUNTIVI</u>	17
<u>REGOLAMENTO RETTE</u>	18
<u>DEGENZA DEFINITIVA</u>	18
<u>DEGENZA TEMPORANEA.....</u>	19
<u>PAGAMENTO.....</u>	20

FINALITA' E PRINCIPI

La struttura per anziani "Casa del Sorriso" è situata presso il Comune di Andorno Micca, nel territorio biellese. Il Comune di Andorno Micca dista circa 6 km dal capoluogo di provincia (Biella) ed è situato nella bassa Valle Cervo sul suo versante sinistro (vallata che prende il nome dall'omonimo torrente che la percorre). Il Comune di Andorno Micca si sviluppa in una piana alluvionale formatasi ai piedi delle prealpi biellesi. Conta circa 3.500 abitanti e si contestualizza dal punto di vista delle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie tra i comuni serviti dall'ASL BI di Biella.

La Casa del Sorriso offre ospitalità di tipo residenziale sia ad anziani autosufficienti che non autosufficienti che necessitano di un livello di intensità assistenziale non più sostenibile a domicilio; ospita inoltre ricoveri temporanei e/o di sollievo.

La struttura desidera assicurare una buona e gradevole qualità di vita agli anziani residenti considerandone i peculiari bisogni psico-fisici e sociali, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio. Si intende favorire la socializzazione tra gli Ospiti, aiutandoli a mantenere un contatto con il mondo esterno e con la comunità, ritenendo tutto questo un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

L'organizzazione della struttura è, pertanto, indirizzata ad attuare un continuo miglioramento dei servizi offerti, a definire ed aggiornare, sulla base di valutazioni multi-disciplinari, progetti di assistenza individualizzati (PAI), al fine di perseguire il miglior livello di qualità della vita possibile.

Imparzialità, trasparenza, riservatezza, obiettività e giustizia sono principi ispiratori nel rapporto con i nostri Ospiti ed i loro familiari.

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza, senza discriminazione alcuna, nel rispetto del diritto alla salute e all'assistenza, in modo da garantire efficacia ed efficienza, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'Ospite siano stati o meno raggiunti e se si sta operando in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili.

La Casa del Sorriso persegue inoltre l'obiettivo della qualità degli interventi, inteso come percorso di miglioramento continuo del servizio offerto, curando la formazione e l'aggiornamento degli operatori e favorendo il confronto fra le diverse professionalità.

La struttura è autorizzata al funzionamento con deliberazione del Direttore Generale n.227 del 5.10.2012, modificata con Determinazione SC Distretto di Biella n.30 del 12.1.2022 per 63 posti RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) – 60 + 3 pronta accoglienza.

L'accreditamento istituzionale è stato accordato con deliberazione n.227 del 5.10.2012.

DIRITTI DEGLI ANZIANI OSPITI

La Casa del Sorriso recepisce e riconosce i diritti degli anziani individuati nel “Decalogo dei diritti degli Ospiti” di cui all’allegato 4 della vigente normativa Deliberazione della Giunta regionale 45-4248 del 30 Luglio 2012 “Il nuovo modello integrato di assistenza residenziale e semiresidenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti”, che qui di seguito riportiamo:

- ✓ Diritto alla vita: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- ✓ Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- ✓ Diritto di prevenzione: ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- ✓ Diritto di protezione: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- ✓ Diritto di parola e di ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- ✓ Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- ✓ Diritto di partecipazione: ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- ✓ Diritto di espressione: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- ✓ Diritto di critica: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- ✓ Diritto al rispetto 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 e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche e religiose.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è accessibile attraverso 2 ingressi, uno principale posto sulla facciata rivolta verso il parco secolare che costeggia l'intero edificio e uno secondario che è facilmente raggiungibile dal parcheggio. Da entrambe gli ingressi si può facilmente accedere ai servizi attraverso gli ascensori, le rampe per disabili e le scale.

La struttura si sviluppa su tre piani di degenza (nuclei) più un piano seminterrato. I 3 nuclei, uno per ogni piano, sono caratterizzati dalla diversa intensità assistenziale degli Ospiti. Ogni nucleo è dotato di una sala da pranzo e di un soggiorno con tv.

Dall'ingresso principale situato al piano terreno si accede direttamente al nucleo di degenza piano terra, dedicato alle alte intensità assistenziali; in questo piano si trovano anche i principali servizi: servizio infermieristico, servizio animazione, servizio ristorazione e la saletta dedicata alle attività di parrucchiere e pedicure. Il servizio fisioterapico è situato nel piano seminterrato, facilmente raggiungibile con l'ascensore.

Al piano terra si trova inoltre un ampio salone storico dotato di televisore. Adiacente a questo salone vi è una sala polivalente che settimanalmente, di norma il venerdì, si trasforma in cappella dove viene celebrata la S. Messa, per coloro che lo desiderano e sempre nel pieno rispetto di ogni personale credo religioso o laico.

Entrando dall'ingresso secondario posto al piano seminterrato (lato parcheggio), si può facilmente accedere ai nuclei di degenza o ai servizi utilizzando l'ascensore. Nel seminterrato sono presenti i locali dedicati al servizio pulizia e al servizio lavanderia, spogliatoi dedicati al personale e alcuni magazzini. Nel seminterrato vi è inoltre la camera mortuaria, accessibile dall'interno della struttura e dall'esterno (sempre sul lato parcheggio).

La Casa del Sorriso dispone di posti letto suddivisi in tre tipologie di camere, tutte dotate di servizi igienici con ausili disabili: camera singola, camera a 2 posti letto e camera a 3 o 4 posti letto.

Nucleo di degenza	Distribuzione Camere		
	Singola	Doppia	Tripla
Piano Terra	2	4	3 + 1 quadrupla
Primo Piano	0	7	2
Secondo Piano	0	10	1

Tabella 1- Distribuzione camere di degenza.

La maggior parte delle camere sono molto ampie e consentono un adeguato spazio di rotazione per gli ausili necessari all'utente (carrozzine, sollevatori attivi e passivi ecc.). I letti sono mobili, regolabili per altezza, testiera e pediera e sono tutti predisposti per l'aggiunta di ausili (asta per triangolo, piantana per fleboclisi/monitor ecc). Ogni camera è dotata (internamente o esternamente) di servizio igienico dedicato con lavabo e specchio a muro reclinabile, piatto doccia con mancorrente a muro, sedia doccia e wc. I comodini, gli armadi e le poltroncine sono funzionali. Il pulsante di chiamata al personale di assistenza e la luce posta sopra la testiera del letto sono di facile utilizzo anche per Ospiti con disabilità.

Al piano terra è presente un bagno attrezzato dotato di vasca assistita e idonei ausili a muro. Al piano primo e al piano secondo sono presenti un bagno assistito per nucleo dotato di barella-doccia per gli Ospiti con maggiori difficoltà.

Al primo e secondo piano sono a disposizione due ampi terrazzi.

La Direzione e gli Uffici Amministrativi sono situati nell'adiacente edificio denominato "Ex Commenda di Malta".

La struttura dispone di un ampio giardino molto ben curato e protetto e di un piccolo giardino circolare particolarmente dedicato alle persone con deficit cognitivi e facilmente accessibile da tutti.

Servizio	Localizzazione	Area di appartenenza
Direzione Generale	Casa della "Commenda"- esternamente alla struttura	Area Amministrativa
Direzione Sanitaria	Piano Terra presso Infermeria	Area Sanitaria
Servizio Infermieristico	Piano Terra	Area Sanitaria
Servizio Fisioterapico	Piano Seminterrato	Area Sanitaria
Assistenza Tutelare alla persona	Piani di degenza	Area Sanitaria Area Alberghiera
Animazione	Piano Terra	Area Sociale Area Alberghiera
Cucina	Piano Terra	Area Alberghiera
Lavanderia	Seminterrato	Area Alberghiera
Amministrazione/Segreteria	Casa della "Commenda" esternamente alla struttura	Area Amministrativa
Luogo di culto	Piano Terra	Area Sociale

Tabella 2- Dislocazione servizi.

ACCOGLIENZA

La struttura dispone di 63 posti letto di cui 40 accreditati per anziani non autosufficienti che hanno scelto di essere ospitati alla Casa del Sorriso; per i posti accreditati può essere attivato il regime di convenzione con l'ASL. A prescindere dal regime (convenzionato o privato) gli inserimenti seguono una apposita lista di attesa, che viene consultata anche in considerazione del bisogno assistenziale richiesto.

Per l'inserimento, occorre rivolgere domanda scritta presso l'Ufficio utilizzando l'apposito modulo "**Domanda di ammissione**". La domanda è compilabile anche on-line dal sito www.casadelsorriso.com.

La struttura è in grado di accogliere Ospiti che necessitano di ogni esigenza assistenziale.

L'accettazione definitiva dell'anziano è solitamente preceduta da un colloquio con l'interessato e/o con i familiari, talvolta tramite visita domiciliare da parte del personale della Casa, per meglio valutare gli effettivi bisogni assistenziali e permettere all'equipe multi-professionale di predisporre di conseguenza il progetto assistenziale adeguato. Per i residenti in luoghi lontani o già degenti presso altre sedi, la raccolta delle informazioni preliminari può avvenire attraverso altre modalità.

In entrambi i casi, prima dell'ingresso, è necessario che i familiari prendano contatto con l'Ufficio per le pratiche amministrative.

Entro i primi 30 giorni di permanenza dell'Ospite nella residenza, l'equipe multi-disciplinare provvede alla stesura del piano assistenziale individualizzato (PAI) definendo anche l'intensità assistenziale dell'Ospite.

L'assegnazione della camera è stabilita dal Direttore sulla base delle condizioni generali di salute, dei bisogni dell'Ospite e della disponibilità dei posti liberi.

Per esigenze assistenziali e di vita comunitaria il Direttore ha la facoltà, sentita anche l'equipe multidisciplinare, di effettuare cambiamenti di camera, informandone preventivamente l'interessato ed i familiari.

Se l'Ospite lo desidera può portare qualche piccolo oggetto personale per rendere la propria stanza più familiare ed accogliente, previo accordo con la Direzione.

L'Ospite residente gode di ogni libertà di entrata ed uscita dalla struttura; è tuttavia necessario dare comunicazione preventiva al personale in servizio e all'ufficio, personalmente o da parte del familiare/caregiver che lo accompagna. La comunicazione può anche pervenire via mail all'indirizzo info@casadelsorriso.com.

L'Ospite residente ha facoltà di ricevere liberamente le visite sia presso la propria camera di degenza che presso i locali della struttura, sempre nel rispetto delle regole della convivenza comunitaria.

La struttura è aperta ai familiari ed ai visitatori di norma dalle 9.00 sino alle 20.00; eventuali variazioni vengono comunque indicate preventivamente nei cartelli esposti all'ingresso. Al di fuori di questo orario è comunque possibile accedere alla struttura previo accordo con il personale di servizio e la Direzione.

GIORNATA TIPO

6.30 - 8.30	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alzata degli ospiti, igiene della persona, aiuto nella vestizione. ➤ Bagni programmati ➤ Preparazione ospiti per colazione.
8.30 - 9.30	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Colazione
9.30 -12.00	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Attività di animazione secondo programma settimanale esposto. ➤ Trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale; ➤ Trattamenti sanitari di carattere infermieristico; ➤ Controllo e visite del Medico di Medicina Generale; ➤ Distribuzione bevande calde o fredde; ➤ Uscite programmate; ➤ Distribuzione pasti ospiti allettati; ➤ Accompagnamento ospiti nella sala da pranzo
12.10- 13.00	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pranzo (secondo Menù esposto);
13.30-15.30	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Riposo pomeridiano per gli ospiti che lo desiderano ➤ Bagni programmati secondo pianificazione ➤ Attività e svago
15.30-16.00	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Controlli sanitari programmati;
16.00-16.30	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Merenda/Spuntino/Bevande
16.30-17.30	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trattamenti sanitari di carattere infermieristico;
17.30-18.00	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Distribuzione pasti ospiti allettati; ➤ Accompagnamento ospiti nella sala da pranzo;
18.00-19.00	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cena;
dalle 19:00 in poi in funzione delle preferenze dell'Ospite	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Per gli ospiti che lo desiderano visione di film/Tv in soggiorno; ➤ Accompagnamento ospiti stanze per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario;
21.00-6.00	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Durante il riposo l'OSS provvede al cambio dei dispositivi per l'incontinenza e il cambio posture.

Tabella 3 – Giornata Tipo

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E IL DIRETTORE

La Casa è governata da un Consiglio di Amministrazione che è nominato dal Sindaco di Andorno Micca; il Consiglio di Amministrazione resta in carica cinque anni e svolge funzioni di indirizzo e controllo.

Il Direttore, nominato dal CdA, è il responsabile della gestione ed è il Legale Rappresentante dell'Ente.

L'Ente si avvale anche del controllo del Revisore dei Conti, organo di garanzia della regolarità contabile e finanziaria.

IL DIRETTORE E L'UFFICIO AMMINISTRATIVO

Il profilo del Direttore di Struttura è definito dalla DGR n° 35-9199 del 14 luglio 2008 (modificata dalla DGR 45-4248 del 2012), che riconosce a questa figura compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli ospiti.

Facendo riferimento alla normativa regionale DGR 45-4248 del 2012 Regione Piemonte di cui all'Allegato 1- capitolo 4.1 "Responsabile di Struttura":

- ✓ è responsabile della gestione del budget assegnato, nel rispetto delle spese autorizzate;
- ✓ coordina il collegamento della residenza con le U.V.G. per quanto inerente l'elaborazione, la gestione e monitoraggio del P.A.I. nei casi dove non sia presente il Direttore Sanitario;
- ✓ è responsabile ed organizza e gestisce tutte le risorse umane operanti nella Struttura in particolare in ordine alla gestione dei contratti di lavoro ed alla copertura dei posti necessari in base alle fasce assistenziali previste;
- ✓ è responsabile dell'equipe multidisciplinare interna alla struttura nei casi dove non sia presente il Direttore Sanitario;
- ✓ è responsabile dell'applicazione delle norme vigenti in materia di sicurezza, privacy, e sicurezza alimentare.

Responsabilità del Direttore è tradurre gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione nelle scelte gestionali ed operative seguendo criteri di trasparenza e semplificazione.

Il Direttore vigila sul buon andamento di tutti i servizi e ne verifica i risultati anche sul piano economico e finanziario.

L'Ufficio cura gli aspetti amministrativi riguardanti il funzionamento della struttura.

L'orario di apertura degli Uffici Amministrativi è dal lunedì al venerdì (mercoledì chiuso) con gli orari indicati nel cartello esposto. Ufficio aperto al pubblico dalle ore 8.30 alle ore 17.00.

Il Direttore riceve preferibilmente su appuntamento.

IL DIRETTORE SANITARIO

Le funzioni del Direttore Sanitario della RSA sono descritte ed individuate nella DGR 45-4248 del 2012 Regione Piemonte all'Allegato1 – capitolo 4.2 "Direttore Sanitario":

"Il Direttore Sanitario è responsabile:

- ✓ dell'andamento complessivo dell'assistenza sanitaria della struttura, affinché la medesima si espliciti in modo corretto ed adeguato alle necessità degli ospiti;
- ✓ degli aspetti igienico-sanitari della struttura, della completezza della cartella sanitaria, della supervisione sulla salute psico-fisica degli ospiti;

- ✓ della verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature e attrezzature di ambito sanitario;
- ✓ della verifica del regolare approvvigionamento dei farmaci, presidi, protesi ed ausili per gli ospiti, nonché della regolare tenuta delle relative registrazioni;
- ✓ del raccordo e dell'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, socio-sanitarie all'interno delle équipes multidisciplinari interne;
- ✓ del coordinamento dell'assistenza medica e specialistica effettuata all'interno della struttura, rispettivamente da parte dei Medici di medicina generale e degli specialisti sia ambulatoriali che ospedalieri;
- ✓ della verifica delle modalità e della qualità delle prestazioni rese, ai sensi delle vigenti normative e degli accordi collettivi in essere, da parte dei Medici di Medicina Generale;
- ✓ del coordinamento dell'équipe multidisciplinare per quanto attiene alla valutazione dell'anziano al momento dell'inserimento in struttura e durante la permanenza, nonché le valutazioni e rivalutazioni ai sensi del D.M. 17 dicembre 2008 "Istituzione della banca dati finalizzata alla rilevazione delle prestazioni residenziali e semiresidenziali" e della D.G.R. 69-481 del 2 agosto 2010;
- ✓ del collegamento della struttura con le U.V.G. ;
- ✓ del coordinamento dell'équipe multiprofessionale per quanto inerente l'elaborazione, l'attuazione e il monitoraggio del P.A.I.;
- ✓ del raccordo con le Aziende Sanitarie Regionali e con le relative strutture afferenti alla rete del percorso di Continuità assistenziale di cui alla D.G.R. n. 72-14420 del 20.12.2004."

Il Direttore Sanitario è responsabile: dell'andamento complessivo dell'assistenza sanitaria della struttura, del coordinamento dell'assistenza medica e specialistica effettuata all'interno della struttura e del coordinamento dell'équipe multidisciplinare per quanto attiene alla valutazione dell'Ospite e la stesura del Piano Assistenziale. Il Direttore Sanitario è presente in struttura negli orari indicati e affissi fuori dal servizio infermieristico e riceve previo appuntamento.

I RESPONSABILI DEI SERVIZI

Il Servizio Assistenziale/Infermieristico, il Servizio di Ristorazione e il Servizio Pulizie hanno ciascuno un Referente di riferimento.

Ferma restando la piena disponibilità del Direttore per qualsiasi necessità o problema, gli Ospiti ed i parenti possono fare riferimento a tali Referenti.

I SERVIZI

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Gli Infermieri sono responsabili dell'assistenza generale infermieristica e sono responsabili della progettazione e attuazione del percorso di cura e della pianificazione assistenziale individualizzata (PAI).

L'Infermiere è responsabile dell'assistenza infermieristica, così come definito nel Profilo Professionale dell'Infermiere, di cui al Decreto Ministeriale n.739 del 14 Settembre 1994, Art.1, punto 2:

“L'assistenza infermieristica preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa è di natura tecnica, relazionale, educativa. Le principali funzioni sono la prevenzione delle malattie, l'assistenza dei malati e dei disabili di tutte le età e l'educazione sanitaria.”

Gli Infermieri coordinano e pianificano l'attività del personale tecnico di supporto OSS, nell'ottica del perseguimento di quanto stabilito nel progetto assistenziale (PAI).

Interagiscono e collaborano col Medico di Medicina Generale per quanto concerne le fasi di diagnosi e cura e con il Direttore Sanitario nella stesura del progetto assistenziale.

Si occupano di tutta la gestione dell'Infermeria.

Il Servizio Infermieristico è garantito tutti i giorni dalle 7.30 alle 20.00 e nelle ore notturne attraverso la pronta reperibilità.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio di riabilitazione è svolto dal Fisioterapista ed è attivo dal lunedì al venerdì come da orario esposto. Il Fisioterapista si occupa della fase riabilitativa e di mantenimento delle abilità residue motorie degli Ospiti. Collabora con le altre figure professionali sanitarie. Pianifica trattamenti mirati e individualizzati per il mantenimento e recupero delle abilità fisiche degli ospiti, in linea con quanto previsto nel PAI. Esegue attività individuali e di gruppo e interventi di riabilitazione neuro-motoria e di rieducazione ortopedica e funzionale.

Il fisioterapista lavora in sinergia con gli altri professionisti dando indicazioni sul recupero, sul mantenimento delle capacità residue, sull'addestramento e sull'uso di protesi e ausili.

Le attività riabilitative vengono svolte, prevalentemente, nell'apposita palestra situata al piano seminterrato della struttura, dotata di attrezzature specifiche.

Il servizio riabilitativo è garantito nei giorni indicati nell'orario esposto per un totale di 25 ore settimanali ed è compreso nella retta. E' possibile, previo accordo con la Direzione e valutazione del professionista Fisioterapista, fruire di un **servizio aggiuntivo di fisioterapia privata** che verrà fatturato con voce a parte all'interno della retta di ospitalità.

SERVIZIO MEDICO

L'assistenza medica è garantita dai medici di Medicina Generale i quali accedono alla struttura dal lunedì al venerdì negli orari con essi concordati ed esposti presso l'ambulatorio infermieristico e comunque in base alle necessità dalle ore 8.00 alle ore 20.00; nelle restanti fasce orarie si fa riferimento al Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica) erogato dall'Azienda Sanitaria o al Servizio di Emergenza **112** in funzione della criticità sanitaria rilevata. I medici garantiscono visite e/o controlli di medicina generale, prescrizione di farmaci, di attività riabilitative o diete personalizzate; richieste di visite specialistiche ed eventuali proposte di ricoveri ospedalieri. Tutte le visite specialistiche non prescritte dal medico di Medicina Generale sono a carico dell'Ospite. I Medici sono disponibili per colloqui con assistiti e/o familiari durante gli orari esposti all'interno della struttura presso l'ambulatorio infermieristico.

OPERATORE SOCIO-SANITARIO (O.S.S.)

L'Operatore Socio-Sanitario garantisce l'assistenza socio-sanitaria di base alla persona con la costante supervisione dell'Infermiere.

Le principali attività sono:

Igiene e cura alla persona: comprende l'igiene quotidiana, il bagno periodico comprensivo del taglio delle unghie delle mani e dei piedi, la vestizione mediante l'impiego di abbigliamento personale consono alle condizioni fisiche dell'utente.

Mobilizzazione e posture: comprende l'alzata e la messa a letto, la variazione di postura per gli Ospiti costretti a letto e/o in sedia per prevenire il rischio di lesioni da compressione, l'assistenza nella deambulazione, l'aiuto per il corretto utilizzo degli ausili in collaborazione col servizio di riabilitazione.

Alimentazione: i pasti sono serviti in modo di garantire un aiuto personalizzato, quindi ottimizzare il tempo dedicato alle persone che richiedono un'adeguata stimolazione o hanno problemi legati alla masticazione e alla deglutizione.

Controllo e gestione dell'incontinenza: è previsto l'accompagnamento in bagno per le persone con capacità residue, è garantita la sostituzione diurna e notturna dei presidi per l'incontinenza.

Vigilanza sul sonno e riposo: durante la notte sono garantiti frequenti controlli per la tutela degli Ospiti, è assicurato il cambio di postura e la sostituzione dei presidi per l'incontinenza. Il personale presente risponde alle chiamate degli anziani per soddisfarne le necessità assistenziali. Nell'eventualità venga rilevata una situazione anomala di salute, il personale è adeguatamente formato per attivare le risorse in funzione del grado di severità della situazione riscontrata (reperibilità notturna infermieristica, Guardia Medica, Servizio di Emergenza 118).

Vigilanza sul benessere psico-fisico degli Ospiti: il personale informa le figure professionali competenti nel caso riscontri situazioni di alterato benessere psico-fisico dell'Ospite.

Durante la quotidiana riunione d'equipe, si discute dei riscontri effettuati al fine di pianificare tempestivi interventi e/o attivare, se necessario, visite mediche e/o invii in ambiente ospedaliero per opportune valutazioni strumentali.

L'OSS si occupa inoltre delle attività di riordino, pulizia e sanificazione dell'ambiente di vita degli Ospiti. Collabora con tutte le figure professionali nella programmazione e nella realizzazione dei Piani Assistenziali Individualizzati. Le attività di assistenza sono garantite sulle 24 ore.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione è garantito da un operatore qualificato che organizza, dal lunedì al venerdì, secondo la programmazione esposta, attività di tipo ludico, di intrattenimento e socializzazione finalizzate a mantenere attivi gli Ospiti contrastandone il decadimento psico-fisico. Il servizio ha come obiettivo primario quello di recuperare gli interessi, le risorse personali e le relazioni con iniziative e interventi individualizzati e/o di gruppo.

Durante l'anno si propongono agli Ospiti grazie anche alla disponibilità di Associazioni e Gruppi organizzati presenti sul territorio, uscite e gite di gruppo della durata di un giorno nelle zone paesaggistiche che si trovano nelle vicinanze della struttura. Le attività sono organizzate secondo una programmazione settimanale, esposta in bacheca ed in ogni nucleo residenziale.

Vengono inoltre organizzate periodicamente feste a tema nelle quali è molto gradita la partecipazione di parenti/caregiver.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

All'interno della Casa il servizio di ristorazione è curato da personale dipendente e il menù viene cucinato nel centro cottura interno alla struttura.

Il menù, approvato dal servizio di Dietologia dell'ASL di riferimento, prevede cibi freschi, frutta e verdura di stagione e che contempla diete alternative per gli ospiti affetti da patologie particolari, tenendo in considerazione corrette combinazioni alimentari.

La lavorazione e la preparazione degli alimenti avvengono secondo quanto previsto dalla normativa vigente al fine di garantire la massima sicurezza igienica.

Ogni piatto viene preparato in base a quanto specificato nel ricettario e nelle tabelle dietetiche approvate dalla ASL.

RIEPILOGO GIORNATA ALIMENTARE

Prima Colazione	8.00 – 9.30
Bevanda (Idratazione)	10.30 – 11.00
Pranzo	12.00 - 13.00
Merenda (+ idratazione)	16.00 – 16.30
Cena	18.00-19.00
Bevanda serale (tisana)	19.30-20.00

Tabella 4 – Riepilogo giornata alimentare

L'obiettivo principale del servizio è fornire un corretto apporto alimentare, tenendo conto dei gusti, delle preferenze, e delle necessità dietetiche del singolo, mirando all'applicazione dei principi dietetici per particolari patologie.

I menù proposti prevedono una rotazione ogni quattro settimane per il menù autunno/inverno (indicativamente da ottobre a maggio) e, sempre con rotazione ogni quattro settimane per il menù primavera/estate (da giugno a settembre).

I pasti sono serviti nelle Sale da Pranzo, presenti in ogni nucleo residenziale.

Il porzionamento e la distribuzione sono eseguiti solo dal personale incaricato, nel rispetto delle normative igienico-sanitarie vigenti.

L'introduzione in struttura di bevande o alimenti integrativi è di norma vietata, così come è vietato conservare alimenti nelle camere di degenza; in taluni particolari casi l'introduzione di alcuni alimenti confezionati e ben etichettati potrà essere consentita attraverso specifica autorizzazione della Direzione; tuttavia questi alimenti (nominativi) andranno consegnati al personale incaricato per la conservazione e distribuzione.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERA, BARBIERE E CALLISTA

Il servizio di parrucchiere è garantito da personale specializzato che accede regolarmente (o all'occorrenza – su chiamata) in struttura (in genere 2 volte al mese) per la cura della barba e il taglio dei capelli.

Il servizio di pedicure è disponibile su richiesta degli ospiti (accede alla struttura mediamente 1 volta al mese).

La Casa mette a disposizione un locale per la parrucchiere, il barbiere e la callista.

Il servizio viene svolto su richiesta dell'ospite o dei familiari.

Il pagamento deve essere eseguito direttamente poiché il servizio non è compreso nella retta. Per gli Ospiti convenzionati il servizio prevede un taglio mensile gratuito, ma è anche possibile richiedere interventi al bisogno.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio lavanderia viene effettuato nel locale lavanderia interno alla struttura situato nel seminterrato e si occupa della biancheria personale degli Ospiti; per la biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, asciugamani e tovagliato) il servizio è affidato a una ditta esterna. Per gli indumenti personali viene garantito il lavaggio e la stiratura, piccole riparazioni necessarie vengono effettuate da volontari. Per evitare smarrimenti di biancheria, il corredo deve essere contrassegnato con un numero che verrà comunicato prima dell'ingresso. Tale numero deve essere applicato su ogni singolo capo e accessorio, utilizzando appositi contrassegni in stoffa da cucire accuratamente in posizione facilmente visibile dall'addetto al guardaroba. L'abbigliamento dell'anziano deve essere idoneo alle condizioni fisiche. Prima dell'ingresso può essere indicato, a richiesta, un modulo denominato **"Indicativo corredo biancheria"** all'interno del quale sono indicati, genericamente, i capi da procurare e in che quantitativi.

Su richiesta per coloro che hanno difficoltà a contrassegnare i capi col numero identificativo è disponibile il **servizio di etichettatura** capi con etichette che vengono fissate con stiratura; tale servizio è a pagamento "una tantum" non compreso nella retta di degenza.

Il servizio lavanderia è compreso nella retta.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio è affidato al sacerdote individuato dalla Diocesi di Biella attraverso apposito documento con relativa nomina.

Per coloro che lo desiderano e nel pieno rispetto di ogni personale credo religioso o laico, è garantita la celebrazione settimanale della S. Messa, di norma il venerdì alle ore 9,45 e l'amministrazione dei Sacramenti.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

L'igiene e la pulizia ordinaria e periodica vengono garantite da personale interno. Le pulizie delle camere vengono svolte tutti i giorni, sabato e domenica compresi, durante le ore del mattino tenendo conto delle esigenze degli occupanti delle camere stesse, mentre i locali di servizio e generali vengono puliti nel corso della giornata. L'igienizzazione degli ambienti viene eseguita utilizzando prodotti compatibili con la salute e seguendo specifiche procedure.

VOLONTARIATO

La struttura dispone di un gruppo di volontari che regalano alcune ore delle loro giornate per fare compagnia ai nostri Ospiti o per effettuare commissioni per la Struttura. Spesso vengono coinvolti per accompagnamenti a gite organizzate, aiuto e supporto nelle attività e nelle feste organizzate.

La presenza dei volontari è disposta da norme specifiche che regolamentano il volontariato e sono disciplinate da apposite convenzioni.

ASSISTENZA SUSSIDIARIA AGLI OSPITI

In genere il personale della struttura offre un servizio assistenziale puntuale e completo per ogni tipologia di utenza, tuttavia per le persone che necessitano di un tipo di assistenza specifica e/o continuativa, l'intervento del personale di assistenza può venire integrato da persone incaricate dai familiari dell'Ospite o dall'Ospite stesso. La presenza di tali persone all'interno della Struttura deve essere precedentemente concordata con la Direzione.

Le eventuali responsabilità civili ed assicurative sono assunte direttamente dall'Ospite e/o dai suoi familiari.

OGGETTI DI VALORE E PERSONALI

È sconsigliato lasciare incustoditi nelle camere oggetti di valore, così come è sconsigliato lasciare agli ospiti somme considerevoli di denaro. È possibile, previo accordo, usufruire di un servizio di custodia rivolgendosi agli uffici amministrativi. La Casa non risponde dello smarrimento o del danneggiamento di tali oggetti, salvo i casi in cui sia dimostrabile la responsabilità del personale.

ALTRI SERVIZI AGGIUNTIVI

Oltre a quelli già citati nelle apposite sezioni dedicate (servizio di fisioterapia privata, servizio di etichettatura vestiario) la struttura mette a disposizione, per ospiti clinicamente stabili e non barellati, il **servizio di trasporto** alle visite mediche (o per altre esigenze personali) con mezzo

attrezzato (con o senza accompagnatore). Il servizio è erogato su richiesta ed è un servizio aggiuntivo che verrà fatturato con voce a parte all'interno della retta di ospitalità.

SERVIZI AGGIUNTIVI (non compresi nella retta)			
TRASPORTO	COSTO CON ACCOMPAGNAMENTO	DESTINAZIONE	COSTO SENZA ACCOMPAGNAMENTO
	65€ A/R	BIELLA E DINTORNI	50€ A/R
	70€ A/R	ZONA COSSATO	56€ A/R
	COSTO TRATTA PIU' VICINO (BIELLA O COSSATO) + 1€ a km	TRATTE PARTICOLARI (fuori zona)	COSTO TRATTA PIU' VICINO (BIELLA O COSSATO) + 1€ a km
FISIOTERAPIA PRIVATA	50€ A SEDUTA		
ETICHETTATURA BIANCHERIA	30€ FORFAIT		

Tabella 5- Servizi Aggiuntivi

REGOLAMENTO RETTE

La retta mensile si compone di una **quota alberghiera**, comprensiva della camera e dei servizi di ristorazione, lavanderia e pulizia, e di una **quota sanitaria**: se l'inserimento in struttura avviene privatamente, entrambe le quote sono a carico dell'Ospite o dei suoi familiari (caregiver); per gli utenti convenzionati la quota sanitaria è a carico del Servizio Sanitario Regionale.

In caso la situazione clinica dell'Ospite, durante la permanenza in struttura, subisca modifiche rispetto al momento dell'inserimento tali da comportare un mutato grado di bisogno assistenziale (intensità assistenziale), la Direzione si riserva la facoltà di ridefinire l'importo della retta, così come esplicitato nel Piano Tariffario Rette (allegato nella sua ultima versione a questo documento e disponibile sul sito istituzionale dell'Ente www.casadelsorriso.com).

Qualora il reddito dell'ospite non sia sufficiente a coprire il costo totale o parziale della retta, l'interessato potrà richiederne l'integrazione agli Enti gestori dei servizi socio-assistenziali, nel rispetto dei loro regolamenti.

La retta è da versare mensilmente **entro il giorno 5 del mese di riferimento**, con le modalità previste ed esplicitate nel **Contratto di Ospitalità**.

Gli importi della retta sono definiti all'ingresso attraverso la compilazione della **Scheda di Ammissione** che raccoglie elementi utili alla individuazione dell'intensità assistenziale dell'Ospite in attesa (entro i primi 30 giorni) di definizione attraverso riunione multi-disciplinare PAI.

DEGENZA DEFINITIVA

In caso di ingresso non coincidente con il primo giorno del mese (o di ingresso programmato dilazionato nel tempo) la retta dovuta sarà calcolata in base agli effettivi giorni di presenza. Viene calcolata la **quota giornaliera**, che scaturisce dalla quota mensile (in funzione dell'intensità assistenziale assegnata) moltiplicata per 12 (mesi) e divisa per 365 (giorni/anno).

La quota giornaliera viene così moltiplicata per il numero di giorni di presenza effettiva. Possono essere aggiunti alcuni giorni (di norma calcolati al 70% dell'importo) per bloccare il posto letto in caso di ingresso programmato nel tempo.

In caso di uscita definitiva (per dimissione o decesso) in data precedente al ventitreesimo giorno del mese verrà rimborsata la parte di retta corrispondente ai giorni non goduti dedotta la franchigia di sette giorni.

Di conseguenza, in caso di decesso o uscite dal ventitreesimo giorno in poi, la retta non verrà rimborsata.

Dimissione / Decesso	Rimborso	Esempio
Prima del 23° giorno del mese	Viene rimborsata la quota giornaliera moltiplicata per i giorni non goduti – 7 giorni di franchigia.	Dimissione il giorno 10 in un mese di 31 giorni; si paga fino al 17 compreso (10+7) e dal 18 al 31 la quota viene restituita
Dopo il 23 del mese	23 giorni goduti + 7 gg di franchigia: NON è previsto rimborso.	

Tabella 3 – Rimborso quota in caso di dimissione/decesso

In caso di mutamento del bisogno assistenziale la retta potrà subire delle modifiche sulla base della nuova fascia assistenziale individuata anche in funzione del punteggio PAI. Tali variazioni verranno sempre preventivamente comunicate ai famigliari e/o caregiver da parte della Struttura.

In caso di trasformazione della tipologia di retta nel corso del mese, la retta complessiva sarà ricalcolata in base agli effettivi giorni di fruizione per ciascuna fascia assistenziale.

Nel caso che la retta ricalcolata risultasse inferiore al versamento già effettuato, sarà riconosciuto il diritto al rimborso.

DEGENZA TEMPORANEA

È possibile effettuare contratti di degenza temporanei (non inferiori ai 15 giorni). In questo caso la retta relativa all'inserimento temporaneo è da versare per intero rispetto al periodo concordato indipendentemente dal periodo di effettiva occupazione della camera. Il pagamento delle rette di degenza temporanea, non dà diritto al mantenimento del posto dopo la data di dimissione concordata, né dà diritto ad alcun rimborso in caso di dimissione o decesso prima del termine concordato. Eventuali prosecuzioni dovranno essere comunicate con congruo anticipo (se possibile almeno una settimana prima del termine previsto) agli Uffici Amministrativi.

Si ricorda che le assenze a qualunque titolo (ricoveri ospedalieri, assenze per vacanze ecc) non danno diritto a sconti sulla retta mensile, che sarà da corrispondere per intero.

Nel caso in cui le assenze si protraggano per periodi superiori ai 30 giorni è possibile prendere appuntamento con la Direzione per valutare il mantenimento del posto e i relativi costi.

PAGAMENTO

Il pagamento della retta deve essere effettuato possibilmente entro il quinto giorno del mese a cui è riferita.

I pagamenti devono essere effettuati mediante bonifico bancario alle seguenti banche:

- **Banca di Asti agenzia di Andorno / Sagliano IT 10 F 0608544730000012017014**
- **Intesa San Paolo agenzia di Via Italia 17/C IBAN IT 89 S 03069 22300 100000101953.**

RETTE MENSILI NON CONVENZIONATI

DELIBERA CDA 5 del 24.4.25 in vigore dal 1 giugno 2025

Fascia assistenziale ospite privato	Punteggio Sanitario di riferimento ai sensi della DGR 45-4248 del 30 Luglio 2012 della Regione Piemonte	Retta Mensile
Auto SUFFICIENZA	DA 0	€ 2.100,00
BASSA Intensità assistenziale	DA 1 A 6	€ 2.400,00
MEDIA Intensità assistenziale	DA 7 A 9	€ 2.650,00
ALTA Intensità assistenziale	DA 10 A 12	€ 2.900,00
RICOVERI TEMPORANEI (minimo 15 giorni) € 95,00 AL GIORNO		
Supplemento camera singola: € 200,00 mensili		

RETTE CONVENZIONATI

(DGR 45-4248 del 30 luglio 2012 della Regione Piemonte)

Fascia assistenziale ospite CONVENZIONATO	Punteggio Sanitario di riferimento ai sensi della DGR 45-4248 del 30 Luglio 2012 della Regione Piemonte	Giornaliera a carico dell'utente	Retta Mensile a carico dell'utente (Quota alberghiera)
BASSA	FINO A 5	€ 37,62/die	€ 1.146,28
BASSA INCREMENTATA	6	€ 38,38/die	€ 1.169,39
MEDIA	DA 7 a 8	€ 40,67/die	€ 1.239,05
MEDIA INCREMENTATA	9	€ 46,27/die	€ 1.409,38
ALTA	DA 10 a 11	€ 50,33/die	€ 1.532,87
ALTA INCREMENTATA	12	€ 54,91/die	€ 1.672,18
Supplemento camera singola: € 200,00 mensili			

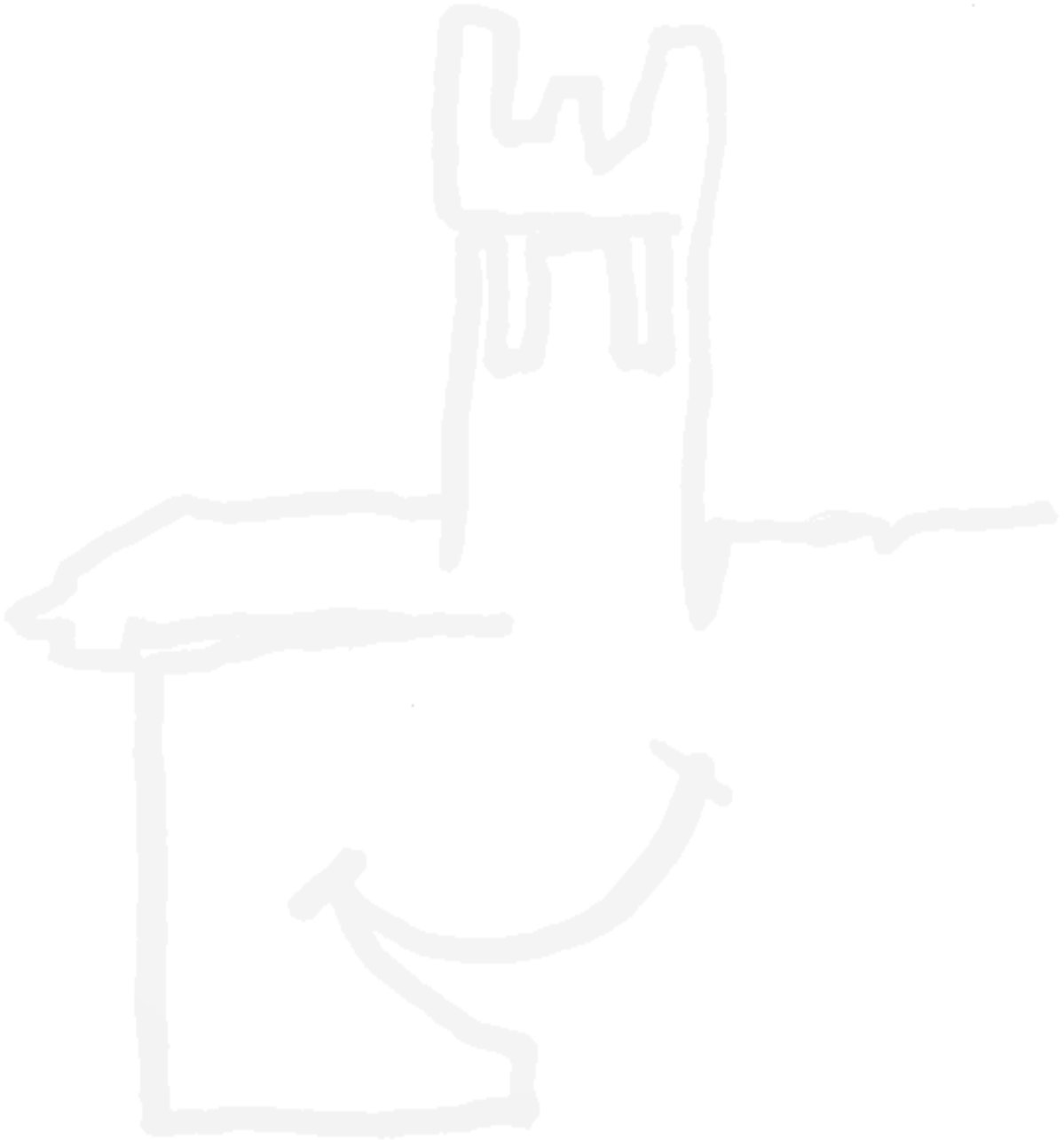
MODALITA' DI PAGAMENTO:

Entro il 5 del mese, preferibilmente con bonifico bancario indicando causale:

“RETTA DI SOGGIORNO DEL MESE DI _____ DEL/DELLA SIG./SIG.RA _____”

- Banca di Asti di Andorno / Sagliano IBAN IT 10 F 0608544730000012017014
- Intesa San Paolo IBAN IT89S 03069 22300 100000101953

OPPURE attraverso assegno bancario intestato a : “Casa del Sorriso”



CASA DEL SORRISO

WWW.CASADELSORRISO.COM