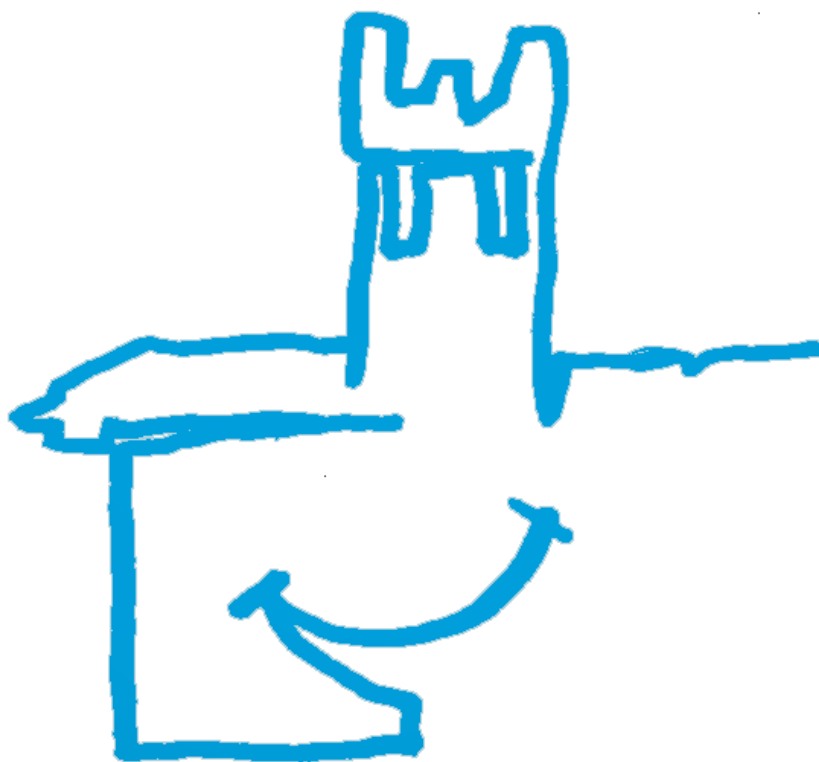


# Azienda Speciale Servizi Socio Assistenziali Pensionato per anziani “Casa del Sorriso”

Via Loiodice 12  
13811 Andorno Micca (BI)  
Tel 015 472720  
fax ufficio 015 2475822  
fax infermeria 015 2475823  
E-mail: [info@casadelsorriso.com](mailto:info@casadelsorriso.com)  
[www.casadelsorriso.com](http://www.casadelsorriso.com)



## REGOLAMENTO INTERNO

*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.*

Questo documento, denominato "REGOLAMENTO", costituisce lo strumento fondamentale per definire e rendere trasparenti i rapporti e i reciproci diritti e doveri fra la struttura residenziale socio-sanitaria e gli ospiti, i loro Familiari e/o chi li rappresenta.

DIREZIONE GENERALE  
dott. GianLuca ENRICO

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

## Sommario

1. FINALITA' E PRINCIPI	5
2. MODELLO ORGANIZZATIVO	6
3. ORGANIZZAZIONE DELLE RESPONSABILITA'	7
3.1 IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	7
3.2 IL DIRETTORE	7
3.3 IL DIRETTORE SANITARIO	7
3.4 EQUIPE MULTIDISCIPLINARE	7
3.5 SERVIZIO INFERMIERISTICO	7
3.6 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE	8
3.7 SERVIZIO MEDICO	8
3.8 SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE ALLA PERSONA (O.S.S.)	8
3.9 SERVIZIO DI ANIMAZIONE	8
4. FASCE ASSISTENZIALI OFFERTE	9
5. TITOLO AUTORIZZATIVO E ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE	9
6. DIRITTI DEGLI ANZIANI OSPITI	10
7. MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE	11
7.1 FASE PRE-AMMISSIONE	11
7.2 INSERIMENTO	12
7.3 PREDISPOSIZIONE PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)	13
7.4 MODALITÀ DI DIMISSIONE E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE IN CASO DI TRASFERIMENTO, ALLONTANAMENTO, DECESSO DELLA PERSONA OSPITATA	13
7.5 ULTERIORI PRECISAZIONI	14
8. PRESTAZIONI E MODALITA' DI EROGAZIONE, PERSONALE ADDETTO, ORARI E TURNI	14
9. ALTRE PRESTAZIONI	16
9.1 ASSISTENZA SPECIALISTICA, FARMACEUTICA E PROTESICA	16
9.2 FARMACI	16
9.3 PRESIDI PER L'INCONTINENZA	16
9.4 PROTESI, PRESIDI TECNICI, AUSILI E MATERIALE SANITARIO	16
9.5 TRASPORTI	16
10. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA, PERSONALE ADDETTO, ORARI E TURNI	17
10.1 VITTO	17
10.2 LAVANDERIA E STIRERIA	17
10.3 ASSISTENZA RELIGIOSA	18
10.4 IGIENE E PULIZIA AMBIENTALE	18
11. ALTRE ATTIVITA' ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE NELLA TARIFFA RESIDENZIALE E PERTANTO A TOTALE CARICO DELL'UTENTE	18
11.1 SERVIZIO DI PARRUCCHIERE/BARBIERE E PEDICURE	18
11.2 ALTRE SPECIFICHE PRESTAZIONI NON INCLUSE NELLA RETTA	18

<u>12. SERVIZI AGGIUNTIVI</u>	<u>20</u>
<u>13. ATTIVITA' QUOTIDIANE</u>	<u>20</u>
13.1 RIENTRI A CASA E USCITE	21
13.2 NORME DI VITA COMUNITARIA E NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO DEGLI OSPITI	21
13.3 CUSTODIA VALORI	21
<u>14. ATTRIBUZIONE DELLA CAMERA</u>	<u>22</u>
<u>15. ACCESSO FAMILIARI E VISITATORI</u>	<u>22</u>
<u>16. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO</u>	<u>22</u>
<u>17. RETTA E MODALITA' DI PAGAMENTO</u>	<u>22</u>
DEGENZA DEFINITIVA	22
DEGENZA TEMPORANEA	23
PAGAMENTO	23
17.1 IN CASO DI DECESSO	24
17.2 SPESE PERSONALI	24
17.3 SOGGETTI TENUTI A PAGAMENTO	24
17.4 MANCATO PAGAMENTO DELLA RETTA	24
<u>18. TUTELA DELLA PRIVACY</u>	<u>24</u>
<u>19. DANNI ARRECATI ALL'OSPITE</u>	<u>24</u>
<u>20. NORME DI RINVIO</u>	<u>25</u>
<u>21. FORO COMPETENTE</u>	<u>25</u>

## 1. 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 delle vite 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.

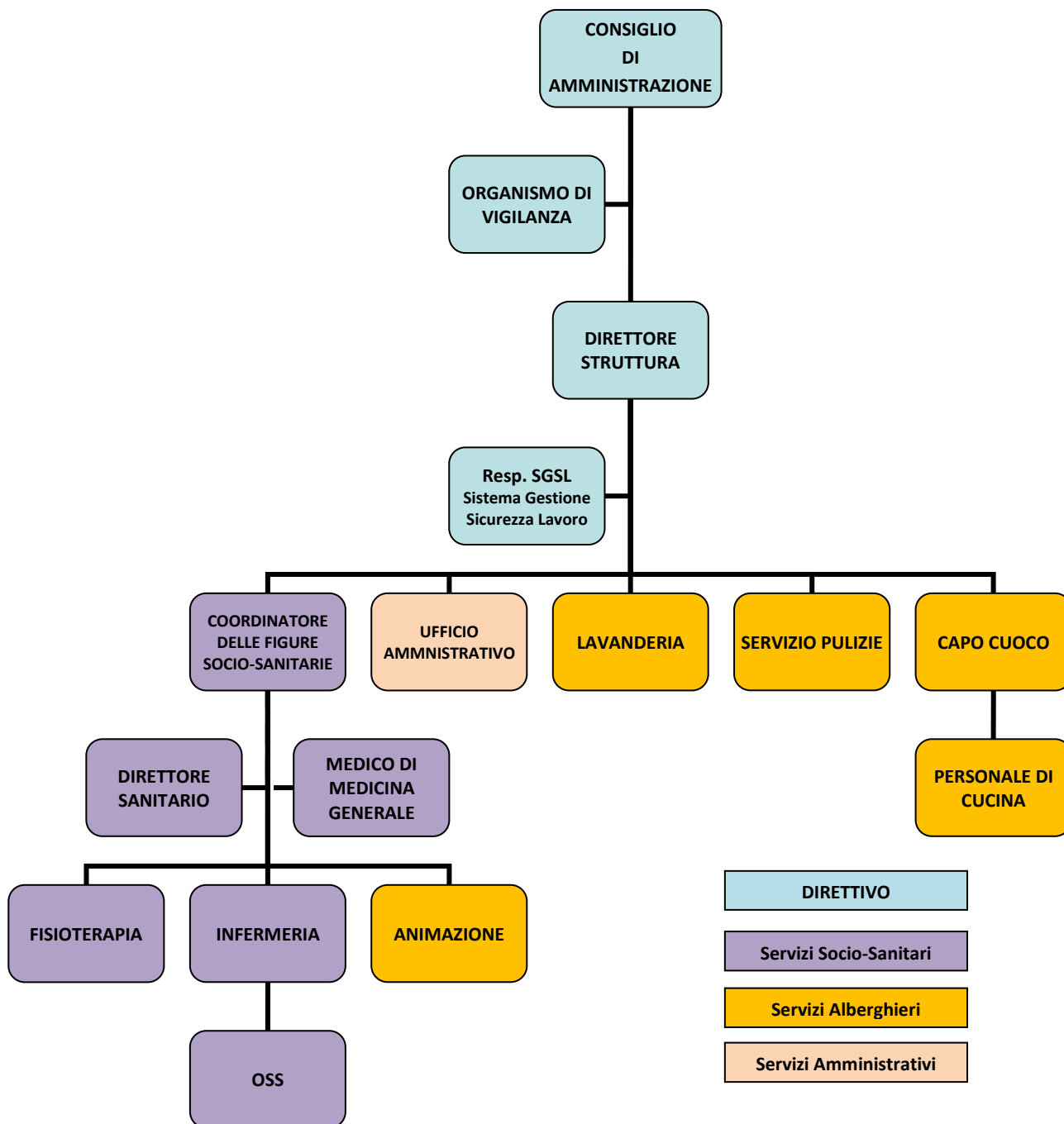
La Casa del Sorriso persegue inoltre l'obiettivo della qualità degli interventi, inteso come percorso di miglioramento continuo del servizio offerto, curando la formazione e l'aggiornamento degli operatori e favorendo il confronto fra le diverse professionalità.

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.

## 2. MODELLO ORGANIZZATIVO

L'organigramma è riportato di seguito con la specificazione delle principali Aree di Servizio:



### **3. ORGANIZZAZIONE DELLE RESPONSABILITA'**

#### **3.1 IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

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

#### **3.2 IL DIRETTORE**

Il Direttore, nominato dal CdA, è il Legale Rappresentante dell'Ente.

E' responsabile della gestione complessiva dell'Azienda e pianifica gli obiettivi aziendali per giungere alla piena e completa soddisfazione dei clienti. Organizza le attività della struttura e vigila sulla qualità dei servizi offerti agli ospiti.

#### **3.3 IL DIRETTORE SANITARIO**

Il Direttore Sanitario è responsabile dell'assistenza sanitaria in struttura e opera affinché il servizio si espliciti in modo corretto e adeguato alle esigenze degli Ospiti. In particolare è responsabile della stesura e dell'aggiornamento dei PAI (Piani Assistenziali Individualizzati).

#### **3.4 EQUIPE MULTIDISCIPLINARE**

L'Equipe Multidisciplinare è composta dal Direttore, dal Direttore Sanitario, dall'Infermiere, dal Fisioterapista, dall'Animatore e dall'Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.).

L'equipe si occupa di:

- Effettuare valutazioni multidimensionali sul singolo Ospite
- Formulare progetti assistenziali individualizzati (PAI) valutando i bisogni assistenziali e definendo gli obiettivi che l'Ospite dovrà raggiungere nel suo percorso assistenziale
- Individuare con l'Ospite e i suoi famigliari/caregiver le migliori strategie per raggiungere gli obiettivi assistenziali pianificati
- Verificare l'efficacia e l'efficienza dei progetti attraverso l'analisi degli errori provvedendo ad una revisione degli stessi nell'ottica del perseguimento di un servizio sempre migliore.

#### **3.5 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 pianificano e coordinano 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 7.00 alle 19.30 e nelle ore notturne attraverso la pronta reperibilità. Il numero del personale e le ore minime di presenza sono stabiliti dalle norme vigenti (DGR 45-2012).

### **3.6 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 tutti i giorni 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.

### **3.7 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; essi non sono dipendenti della Struttura. Nelle fasce orarie al di fuori di quelle indicate si fa riferimento al Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica) erogato dall'Azienda Sanitaria o 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.

### **3.8 SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE ALLA PERSONA (O.S.S.)**

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

Viene svolto da personale in possesso della qualifica di OSS.

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. Il numero del personale e le ore minime di presenza sono stabiliti dalle norme vigenti (DGR 45-2012).

### **3.9 SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Il servizio di animazione è garantito da operatori specializzati che organizzano, dal lunedì al venerdì, attività di tipo ludico, di intrattenimento e socializzazione finalizzate a mantenere attivi gli Ospiti contrastandone il decadimento psico-fisico.

Il servizio si occupa della socializzazione e dello svago dei residenti organizzando attività ricreative, culturali, occupazionali e aggregative.

## 4. FASCE ASSISTENZIALI OFFERTE

I servizi socio-sanitari offerti all'interno della struttura sono destinati a persone anziane sia autosufficienti che non autosufficienti o che non sono più assistibili a domicilio. Possono essere accolte sia persone che fanno richiesta in modo autonomo (o attraverso un familiare di riferimento o caregiver), sia persone che abbiano presentato domanda all'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) della ASL e che siano in possesso di convenzionamento (o in lista d'attesa per riceverlo). La struttura ha infatti 40 posti letto RSA convenzionabili. Lo stato e il grado di non autosufficienza (o di parziale autosufficienza) devono risultare da idonea documentazione sanitaria rilasciata dalla UVG in caso abbia già effettuato la valutazione o dal Medico di medicina generale. In caso di accesso da reparto ospedaliero o da altra struttura residenziale viene richiesta (oltre alla documentazione clinica) la compilazione da parte del medico ospedaliero o di struttura del modulo "**Scheda relazione sanitaria**". Sono accolti in struttura Ospiti di ambo i sessi, comprese coppie che possono svolgere una regolare vita matrimoniale. Sarà possibile effettuare anche inserimenti per periodi temporanei, compatibilmente con la disponibilità di posti letto liberi. In questo caso la data di ammissione e il periodo di permanenza verranno stabiliti direttamente con l'Ospite o con i parenti/caregiver. Non possono essere accolte persone affette da malattie contagiose o da patologie non idonee alla vita di comunità, per motivi conclamati di sicurezza sanitaria. Ai sensi della DGR 45-4248 del 30 luglio 2012, la residenza offre le proprie prestazioni a persone anziane le cui necessità sono riconducibili a tutte le fasce assistenziali individuate nell'allegato n° 2 del documento. Si precisa che il punteggio riguardante l'intensità assistenziale viene assegnato sulla base della compilazione di schede di valutazione specifiche validate a livello internazionale e adottate dal Sistema Sanitario Regionale.

## 5. TITOLO AUTORIZZATIVO E ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

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.



## 6. 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.

La struttura inoltre riconosce e recepisce i principi individuati nella Carta Europea dei diritti del malato, presentata a Bruxelles il 15 Novembre 2002 che di seguito riportiamo. I quattordici diritti illustrati più avanti sono anche legati ad altri documenti e dichiarazioni internazionali, provenienti in particolare dalla Organizzazione mondiale della sanità e dal Consiglio d’Europa. I diritti di seguito elencati mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali) assicurando l’alta qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali. Essi devono essere protetti in tutto il territorio della Unione europea.

## CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

1. **Diritto a misure preventive** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.
2. **Diritto all'accesso** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
3. **Diritto alla informazione** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. **Diritto al consenso** Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.
5. **Diritto alla libera scelta** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
6. **Diritto alla privacy e alla confidenzialità** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
7. **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
8. **Diritto al rispetto di standard di qualità** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
9. **Diritto alla sicurezza** Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
10. **Diritto alla innovazione** Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
11. **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
12. **Diritto a un trattamento personalizzato** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
13. **Diritto al reclamo** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.
14. **Diritto al risarcimento** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

## 7. MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

### 7.1 Fase pre-ammissione

Prima dell'ingresso, è necessario che l'Ospite o i suoi familiari/cargiver prendano contatto con gli Uffici Amministrativi della struttura al fine di predisporre e presentare la **domanda di ammissione** (compilabile anche on-line attraverso il sito istituzionale dell'Ente [www.casadelsorriso.com](http://www.casadelsorriso.com)). E' possibile che questo primo contatto, in alcuni casi specifici legati a convenzionamento o integrazione, avvenga attraverso gli Assistenti Sociali degli Enti Gestori dei Servizi Socio-Assistenziali o l'ASL.

Successivamente a questa prima fase, in funzione della disponibilità e/o degli accordi presi occorrerà predisporre le necessarie pratiche amministrative e sottoscrivere il **contratto di ospitalità**, consultabile presso gli Uffici Amministrativi durante l'orario di apertura (8.30-16.00 dal Lunedì al Venerdì) o sul sito web [www.casadelsorriso.com](http://www.casadelsorriso.com).

Dopo aver sottoscritto il contratto di ospitalità sarà necessario fornire i seguenti documenti :

DOCUMENTO	UFFICIO	INFERMERIA
CARTA IDENTITA' O DOCUMENTO EQUIPOLLENTE	X	X
TESSERINO SANITARIO	X	X
EVENTUALE ATTESTATO DI ESENZIONE TICKET	X	X
CARTELLA CLINICA PIU' RECENTE (ultimi 5 anni di anamnesi, ultimi esami ematici)	//	X
RELAZIONE MEDICA (compilazione scheda relazione sanitaria a cura del medico curante o del medico di struttura se l'Ospite proviene da altra struttura) – non da compilare in caso di accesso da ospedale.	//	X
PRESCRIZIONE FARMACI in uso con dotazione minima dei medesimi per almeno sette giorni;	//	X
FOTOCOPIA DEI DOCUMENTI ASL PER IL RILASCIO DI EVENTUALI AUSILI (carrozzina, deambulatore, pannoloni ecc);	//	X
FOTOCOPIA DEL VERBALE DI INVALIDITA' (se in possesso); se la richiesta è in corso fornire la fotocopia della domanda;	//	X

Le informazioni sulla persona sono illustrate e discusse tra le diverse figure professionali per attivare fin da subito un'assistenza adeguata e personalizzata.

Gli Ospiti la cui retta parziale o totale è a carico del Comune di residenza, dell'ASL o di Enti terzi, devono presentare insieme alla documentazione anche copia dell'atto di assunzione dell'impegno di pagamento.

## 7.2 Inserimento

All'atto dell'inserimento l'Ospite dovrà portare con sé biancheria e vestiario personali, in base a quanto indicato nel "Corredo indicativo di biancheria", **debitamente etichettati con il numero che è stato assegnato ( in caso l'ospite, il familiare o caregiver non siano in grado di effettuare questa operazione la Casa prevede un servizio di etichettatura del vestiario; il servizio è a pagamento).**

Affinché l'inserimento avvenga nel modo meno traumatico possibile, la residenza può richiedere ai parenti/caregiver di garantire, per un certo periodo, la loro presenza in alcuni momenti della giornata. L'assegnazione della camera è stabilita dal Direttore sulla base delle condizioni e dei bisogni dell'Ospite e della disponibilità dei posti. Per esigenze assistenziali e di vita comunitaria il Direttore ha la facoltà di effettuare cambiamenti di camera, informandone preventivamente l'interessato ed i familiari. Compatibilmente con la funzionalità, la sicurezza e le dimensioni degli ambienti, e previo accordo con la Direzione, l'Ospite può contribuire all'arredamento della propria stanza con piccoli oggetti di sua proprietà, che verranno restituiti al momento della dimissione.

### **7.3 Predisposizione Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)**

Entro il primo mese di permanenza dell’Ospite nella residenza, l’equipe multi-disciplinare provvede alla stesura del piano assistenziale personalizzato (PAI). Il PAI è uno strumento per la progettualità assistenziale di fondamentale importanza, finalizzato a strutturare il percorso di cura della persona attraverso il raggiungimento degli obiettivi di salute pianificati con l’Ospite in ottica multiprofessionale. Nel PAI vengono infatti definite con precisione le tipologie, le tempistiche e le modalità dell’intervento assistenziale e riabilitativo, così da poter valutare di volta in volta i risultati ottenuti e le modifiche da apportare al progetto iniziale a fronte di eventuali cambiamenti nelle condizioni psico-fisiche dell’Ospite.

Alla stesura del PAI concorrono tutte le figure professionali a vario titolo coinvolte, oltre all’Ospite stesso (ove possibile) e al familiare/caregiver di riferimento.

Per gli Ospiti in regime di convenzione la Struttura riceverà il PAI predisposto dalla competente UVG – Unità di Valutazione Geriatrica, con identificazione della fascia di intensità assistenziale e del relativo livello prestazionale.

In ogni caso i PAI vengono formulati dall’equipe multidisciplinare entro 30 giorni dalla data di inserimento dell’Ospite e i progetti vengono rivalutati con frequenza almeno semestrale.

### **7.4 Modalità di dimissione e rilascio della documentazione in caso di trasferimento, allontanamento, decesso della persona ospitata**

Le dimissioni possono avvenire nelle seguenti modalità:

- **Dimissione volontaria e dimissione per trasferimento ad altra struttura:**

Devono essere comunicate alla Direzione **con almeno 15 giorni di preavviso**. Le modalità di dimissione dovranno essere concordate tra il Direttore, la famiglia/caregiver e, se necessario, con il medico di medicina generale. La comunicazione dovrà pervenire con lettera raccomandata (o consegnata a mano o ancora con modalità telematica: PEC o mail) e i 15 giorni di preavviso decorreranno dalla data di ricevimento della stessa. Il mancato rispetto del periodo di preavviso comporta il pagamento della quota relativa alle giornate di mancato preavviso anche se non godute (fino a 15 giorni di mancato preavviso).

- **Dimissione programmata**

La dimissione programmata è riferita a tutti quei casi in cui essa può essere definita **già** al momento dell’inserimento (es. in caso di ricovero temporaneo).

- **Dimissione su invito della Direzione della residenza**

- qualora le condizioni dell’Ospite si aggravassero e la struttura non riuscisse più a rispondere in modo adeguato ai suoi bisogni assistenziali e di salute;
- previa contestazione di gravi inosservanze al regolamento o alle normali regole di educazione e di corretta convivenza comunitaria con avviso preventivo all’Ospite, alla famiglia/caregiver e all’eventuale assistente sociale di competenza (se presente);
- nel caso in cui la retta mensile non venisse corrisposta secondo i termini previsti dal contratto, almeno per due volte, sia consecutivamente sia nell’arco di sei mesi, previa segnalazione alla famiglia, all’assistente sociale (se presente), al comune e/o all’ASL o altro Ente gestore de servizi socio assistenziali qualora concorrenti a sostegno economico dell’Ospite.

- **Dimissione per decesso**

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
<b>Prima del 23° giorno del mese</b>	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
<b>Dopo il 23 del mese</b>	23 giorni goduti + 7 gg di franchigia: NON è previsto rimborso.	

Al termine del percorso assistenziale verrà rilasciata la seguente documentazione:

- Gli “originali” dei documenti in possesso della Casa di Riposo (carta d’identità, codice fiscale, tessera sanitaria)
- La cartella clinica personale (comprensiva di esami ematici, referti diagnostici e accertamenti effettuati) potrà essere restituita se l’Ospite viene inviato a domicilio o altra struttura o in caso di **esplicita richiesta scritta fatta pervenire agli Uffici Amministrativi**
- **Relazione di dimissione** con valutazione complessiva sullo stato di salute della persona
- Eventuale altra documentazione potrà essere richiesta attraverso esplicita domanda scritta fatta pervenire agli Uffici Amministrativi
- La rendicontazione finale dei dati economici verrà inviata a domicilio, dagli uffici Amministrativi dell’Ente.

### **7.5 Ulteriori precisazioni**

***In caso di ricovero ospedaliero, eventuali rientri in famiglia o simili, è garantito il mantenimento del posto letto ed è previsto il pagamento per intero della retta.***

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 necessario dare comunicazione preventiva al personale in servizio, personalmente o da parte del familiare che lo accompagna.

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 dalle 9.00 sino alle 20.00; al di fuori di questo orario è comunque possibile accedervi previa comunicazione al personale in servizio e autorizzazione della Direzione.

## **8. PRESTAZIONI E MODALITA’ DI EROGAZIONE, PERSONALE ADDETTO, ORARI E TURNI**

All’ Ospite vengono garantite le seguenti prestazioni:

**Assistenza medica:** L’assistenza medica è assicurata dai medici di medicina generale che accedono alla struttura secondo gli orari concordati ed esposti presso l’ambulatorio infermieristico; i medici di medicina generale al di fuori degli orari di passaggio stabiliti sono reperibili dal lunedì al venerdì, 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 delle necessità del malato. I medici effettuano tutte le prestazioni di competenza, compresa l’attività di certificazione, e sono disponibili per colloqui con assistiti e/o familiari durante gli orari di presenza in struttura.

**Assistenza infermieristica:** è garantita da Infermieri, i quali sono responsabili insieme al Direttore Sanitario della sorveglianza sanitaria e della corretta somministrazione delle terapie prescritte.

Le prestazioni comprendono:

- Pianificazione assistenziale al malato
- Gestione della terapia
- Terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, ecc.
- Controllo delle attività terapeutiche
- Prevenzione delle infezioni
- Prevenzione delle cadute
- Prevenzione e cura delle lesioni da compressione
- Precoce individuazione delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale
- Attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti.

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.

**Attività di riabilitazione:** sono garantite dai fisioterapisti e includono le seguenti prestazioni: programmi individuali di riabilitazione e mantenimento; altre attività integrate erogate all'interno della struttura per gruppi di Ospiti anche finalizzati al perseguimento degli obiettivi pianificati nel Progetto Assistenziali Individualizzato PAI; rieducazione dell'Ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane nonché rieducazione psico-sociale, effettuata attraverso il supporto psicologico; Il servizio di riabilitazione è svolto dal Fisioterapista ed è attivo dal lunedì al venerdì come da orario esposto.

**Attività di assistenza alla persona (assistenza tutelare):** è garantita da personale qualificato OSS e compie interventi di protezione dell'individuo ovvero di vigilanza e controllo nonché ausilio allo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana come ad esempio igiene personale, consumo dei pasti e riordino degli ambienti di vita dell'ospite.

**Attività di animazione:** è garantita dalla figura professionale dell'animatore, il quale promuove e realizza interventi ludico-ricreativi e riabilitativi al fine di prevenire il decadimento psico-fisico. Il servizio di animazione è garantito da un operatore qualificato che organizza, dal lunedì al venerdì, secondo la programmazione esposta.

**Assistenza psicologica:** è garantita da una psicologa che presta attività di consulenza psicologica a chiamata; le prestazioni che potranno essere richieste sono: colloqui individuali e incontri di gruppo; la psicologa può svolgere altresì attività di sostegno ai famigliari e di consulenza agli operatori.

## 9. ALTRE PRESTAZIONI

### **9.1 Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica**

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostica e terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità definite nel PAI e in accordo con quanto valutato dal Medico di medicina generale.

### **9.2 Farmaci**

La Casa del Sorriso rendiconta mensilmente all'utente (o al familiare/cargiver o se presente all'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali di competenza) il costo sostenuto per l'approvvigionamento dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal Servizio Sanitario Regionale (SSR), allegando i relativi scontrini fiscali in originale ed eventualmente anche fotocopia della ricetta medica nominativa.

Se l'Ospite è degente in regime di convenzione le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) sono erogati direttamente dall'ASL (servizio farmacia ospedaliera) e non sono soggetti a rimborso a carico dell'Ospite.

L'erogazione di tutti i farmaci non presenti nel suddetto elenco è totalmente a carico dell'Ospite.

### **9.3 Presidi per l'incontinenza**

I presidi per l'incontinenza rientrano tra quelli forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di medicina generale dell'Ospite. La corretta applicazione dei protocolli riguardanti la gestione e prevenzione dell'incontinenza, ed lo scrupoloso monitoraggio giornaliero, potranno consentire di richiedere l'adeguamento della fornitura alle reali esigenze dei singoli Ospiti secondo quanto precisato nel Contratto di Servizio stipulato dalla struttura con l'ASL e il soggetto gestore delle funzioni socio assistenziali. In taluni specifici casi potrebbe essere richiesto al familiare/caregiver di integrare la fornitura dei presidi.

### **9.4 Protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario**

La fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario è garantita dall'ASL. Per ogni specifica si fa riferimento al succitato Contratto di Servizio. Si fa riferimento a quanto stabilito dalla DGR 45-4248 del 2012 e alla DGR 85-6287 del 2013.

### **9.5 Trasporti**

Facendo riferimento a quanto stabilito nella DGR 45-4248 del 2012 e alla DGR 85-6287 del 2013 si precisa che i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di eventuali prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, sono a carico dell'Ospite nei seguenti casi:

- Ospiti PRIVATI;
- Ospiti IN CONVENZIONE senza integrazione della retta;

I trasferimenti in ambulanza per persone non altrimenti trasferibili per l'effettuazione di eventuali prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, o per ricovero ospedaliero programmato, sono garantiti dalla ASL nei seguenti casi:

- Ospiti IN CONVENZIONE con integrazione della retta;

Il **rientro da ricovero ospedaliero** per gli Ospiti in CONVENZIONE rimane a carico della struttura in quanto compreso nella tariffa giornaliera.

La struttura mette a disposizione, per ospiti clinicamente stabili e non barellati, il servizio di trasporto alle visite mediche 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.

## 10.PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA, PERSONALE ADDETTO, ORARI E TURNI

### 10.1 Vitto

Il servizio di ristorazione è interno alla struttura e curato dal personale dipendente. La lavorazione e la preparazione degli alimenti avvengono secondo quanto richiesto dalla normativa vigente.

I pasti sono cucinati sulla base di un menù approvato dall'Ufficio di Igiene e Nutrizione della ASL locale, che prevede la scelta di cibi freschi, frutta e verdura di stagione.

Ogni piatto viene preparato sulla base di tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate dal competente Servizio dell'ASL.

I menù consentono anche diete alternative per gli ospiti affetti da patologie particolari, tenendo in considerazione corrette combinazioni alimentari. Eventuali diete speciali devono essere prescritte dal medico.

Il menu è articolato su sette giorni e su quattro settimane e varia secondo uno schema semestrale (autunno/inverno e primavera/estate). Ogni giorno gli Ospiti possono scegliere, tra le varie portate proposte, i cibi più graditi (ogni portata principale può essere sostituita dalle previste alternative).

Il menù del giorno viene affisso quotidianamente nelle sale da pranzo.

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

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

I pasti sono serviti, compatibilmente con le condizioni di salute dell'Ospite, nelle apposite sale pranzo (una in ogni nucleo di degenza).

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

Coloro che non possono nutrirsi autonomamente sono aiutati dal personale di assistenza.

Al fine di garantire le necessarie precauzioni igienico-sanitarie e di sicurezza alimentare non possono in alcun caso essere introdotte in struttura bevande o alimenti integrativi senza specifica autorizzazione da parte della Direzione.

### 10.2 Lavanderia e stireria

Il servizio lavanderia viene effettuato nel locale lavanderia interno alla struttura e si occupa della biancheria personale degli Ospiti; mentre 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, la stiratura e piccole riparazioni. Per evitare smarrimenti **ogni capo deve essere contrassegnato** con un numero identificativo che viene assegnato prima dell'ingresso.

In caso l'ospite, il familiare/caregiver non siano in grado di effettuare questa operazione, la Casa prevede un servizio di etichettatura del vestiario attraverso etichette termosaldate; il servizio è a pagamento.

### **10.3 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.

### **10.4 Igiene e pulizia 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.

## **11.ALTRE ATTIVITA' ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE NELLA TARIFFA RESIDENZIALE E PERTANTO A TOTALE CARICO DELL'UTENTE**

### **11.1 Servizio di parrucchiere/barbiere e pedicure**

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 dei capelli.

Il servizio di pedicure è disponibile su richiesta degli Ospiti.

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

Il servizio viene svolto su richiesta del residente 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.

### **11.2 Altre specifiche prestazioni non incluse nella retta**

La struttura residenziale socio-sanitaria accreditata con il sistema pubblico può offrire ed erogare prestazioni a favore degli ospiti inseriti dal sistema stesso, aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), o dai requisiti previsti per l'accreditamento.

Tali prestazioni possono essere:

- espressamente richieste dall’Ospite, senza alcun obbligo in capo alla struttura ospitante;
- offerte da parte della struttura;

La residenza eroga le seguenti attività e prestazioni aggiuntive non incluse nella tariffa:

- **Supplemento per la camera singola:** come specificato nel Piano Tariffario contenuto nella Carte dei Servizi e pubblicato sul sito istituzionale [www.casadelsorriso.com](http://www.casadelsorriso.com)
- **Servizio aggiuntivo di fisioterapia privata:** E’ possibile, previo accordo con la Direzione e valutazione del professionista Fisioterapista, fruire di un servizio aggiuntivo che verrà fatturato con voce a parte all’interno della retta di ospitalità.
- **Servizio trasporto per visite:** La struttura mette a disposizione, per ospiti clinicamente stabili e non barellati, il servizio di trasporto alle visite mediche 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.
- **Servizio etichettatura biancheria:** 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.

Qui di seguito una tabella che riassume le prestazioni aggiuntive che la struttura offre ai propri degenti:

- Servizio trasporto
- Servizio fisioterapia privata
- Servizio etichettatura biancheria

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

## 12.SERVIZI AGGIUNTIVI

Eventuali servizi aggiuntivi non citati potranno essere forniti per i soli utenti senza integrazione da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali o comunque in regime privato.

I relativi costi verranno definiti in funzione del servizio richiesto e concordati direttamente con l'Ospite e/o i suoi familiari/Caregiver.

## 13.ATTIVITA' QUOTIDIANE

### GIORNATA TIPO

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

### **13.1 Rientri a casa e uscite**

L'Ospite gode di ogni libertà di entrata ed uscita dalla struttura; però è necessario dare comunicazione preventiva al personale in servizio, personalmente o da parte del familiare che lo accompagna.

### **13.2 Norme di vita comunitaria e norme generali di comportamento degli Ospiti**

#### **Organizzazione della vita comunitaria**

Gli spazi, le stanze e i servizi comuni sono a disposizione degli ospiti e dei loro familiari in visita. Chi lo desidera può usufruire di assistenza religiosa all'interno della struttura, che è organizzata per la celebrazione della S. Messa.

#### **Norme di comportamento degli Ospiti**

Tutti gli Ospiti, siano essi residenti oppure accolti temporaneamente o ancora visitatori esterni, devono rispettare le semplici regole di comportamento alla base di qualsiasi rapporto di civile convivenza. Per motivi di sicurezza e nel rispetto della normativa vigente in ordine alla tutela della privacy, è opportuno che i visitatori siano riconosciuti al momento dell'ingresso in struttura. L'ospite terrà un comportamento corretto e dignitoso, rispettoso della propria persona e dei diritti degli altri presenti, osservando regole di buona educazione e di civiltà sociale. Avrà cura e rispetto degli arredi e delle attrezzature messe a disposizione sia nelle singole camere sia negli altri luoghi di vita comunitaria. È tenuto al rispetto degli orari di servizio in vigore presso la struttura per le prestazioni relative al servizio alberghiero.

Si rammenta inoltre che:

- ✓ Bevande alcoliche e sostanze stupefacenti sono vietate;
- ✓ È permesso fumare solamente negli appositi spazi dedicati, all'esterno della struttura;
- ✓ Ciascun Ospite deve permettere al personale l'accesso alla camera per tutte le operazioni che si rendano necessarie;
- ✓ È vietato tenere armi;
- ✓ È vietato tenere in struttura animali o oggetti che possano contrastare con le norme igieniche e di pulizia;
- ✓ Eventuali apparecchi radiofonici e/o televisivi personali devono essere tenuti a basso volume nelle ore di riposo ed essere in regola con le vigenti norme di sicurezza;
- ✓ In osservanza alle prescrizioni delle norme di sicurezza, nelle camere e nei locali comuni non è consentito l'uso di apparecchi personali per il riscaldamento o di fornelli o di altre suppellettili vietate dalle leggi e/o dai regolamenti;
- ✓ È assolutamente vietato affidare al personale in servizio presso la struttura qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio (procure, deleghe di tipo economico, tutele, curatele, gestioni patrimoniali e quant'altro); è vietato inoltre consegnare al personale in servizio somme di denaro.

Si ricorda infine che nel caso di decesso dell'ospite presso la struttura la salma verrà composta in apposita camera mortuaria; la scelta dell'impresa di pompe funebri, il funerale e il trasferimento ad altro luogo sono a carico della famiglia anche per gli aspetti economici.

### **13.3 Custodia valori**

La Casa, previo accordo, mette a disposizione degli Ospiti una cassaforte presso gli Uffici Amministrativi per la custodia di valori o beni personali di dimensioni contenute.

Presso la Direzione potrà essere concordata la modalità di deposito di tali oggetti.

La Casa non risponde in alcun caso di oggetti di valore o denaro custoditi direttamente dall'Ospite.

## 14. ATTRIBUZIONE DELLA CAMERA

L'attribuzione della camera è stabilita dal Direttore sulla base dei bisogni e delle condizioni dell'Ospite e della disponibilità dei posti. A tal fine sarà tenuto conto della volontà degli Ospiti e degli elementi emersi dalla valutazione complessiva effettuata all'ingresso, nonché di eventuali affinità o incompatibilità esistenti per l'alloggio in comune con altri ospiti, delle esigenze di servizio e della disponibilità di camere e posti letto localizzati.

In ogni caso sarà tenuta in prioritaria considerazione ogni esigenza o richiesta dell'interessato.

Il trasferimento dalla propria stanza ad un'altra potrà avvenire in caso di effettiva necessità, su disposizione della direzione, di norma sentiti i familiari e con il consenso dell'interessato.

## 15. ACCESSO FAMILIARI E VISITATORI

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 dalle 9.00 sino alle 20.00; al di fuori di questo orario è comunque possibile accedervi previa comunicazione al personale in servizio. L'accesso può essere limitato per ragioni legate a situazioni particolari (vedasi covid19)

## 16. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

La struttura dispone di un gruppo di volontari che offrono 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.

## 17. RETTA E MODALITA' DI PAGAMENTO

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 disponibile sul sito istituzionale dell'Ente [www.casadel sorriso.com](http://www.casadel sorriso.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 (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.

<b>Dimissione / Decesso</b>	<b>Rimborso</b>	<b>Esempio</b>
<b>Prima del 23° giorno del mese</b>	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
<b>Dopo il 23 del mese</b>	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 Direzione.

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

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

### **DEGENZA TEMPORANEA**

E' 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. Qualora l'inserimento si prolungasse oltre il sessantesimo giorno, divenendo così di tipo definitivo, verrà applicata la retta normale corrispondente al tipo di camera occupata.

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 almeno una settimana prima del termine previsto alla Direzione o 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 necessario prendere accordi con la Direzione per il mantenimento del posto e dei costi corrispondenti.***

### **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.**

### **17.1 In caso di decesso**

La Casa di Riposo provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta in un locale deposito per un massimo di 3 giorni. In caso di altre necessità è necessario concordarla con la Direzione.

### **17.2 Spese personali**

Alla famiglia (o al tutore o curatore o soggetto comunque obbligato, ex lege o ex contractu, al mantenimento dell'assistito) si richiede di lasciare mensilmente in struttura una quota dell'importo concordato con la direzione, mediamente necessario per le spese personali minute anche in base alle specifiche abitudini dell'assistito. Queste spese verranno rendicontate in riepiloghi mensili poi consegnati all'ospite (o al tutore e ai suoi famigliari).

### **17.3 Soggetti tenuti a pagamento**

Al pagamento della retta sono obbligati in solido i soggetti obbligati ex lege o ex contractu, secondo le disposizioni di cui all'art. 433 e seguenti del Codice Civile, anche in deroga ai limiti ivi fissati e per come stabiliti nel presente regolamento.

### **17.4 Mancato pagamento della retta**

In caso di ritardato pagamento della retta saranno applicati gli interessi di mora maturati e maturandi fino all'effettivo soddisfo del debito.

In caso d'insolvenza dell'importo della retta, la direzione, previa valutazione delle singole situazioni, ha facoltà di avviare le procedure di dimissione. I provvedimenti saranno comunicati mediante lettera raccomandata.

## **18. TUTELA DELLA PRIVACY**

E' garantita la fedele applicazione delle norme relative alla tutela dei dati personali, sia mediante l'adozione delle procedure previste dal nuovo regolamento europeo UE 679/2016 (General Data Protection Regulation) che dal D.LGS 196/2003, sia dal vincolo del segreto professionale al quale sono tenuti gli operatori della struttura.

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli ospiti si è previsto:

- un'informazione completa e l'accordo dell'Ospite e/o del famigliare rispetto alle cure prestate e alle attività svolte;
- l'identificabilità di tutto il personale in servizio, attraverso il **cartellino identificativo** che riporta nome, cognome, qualifica e fotografia;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (UE 679/2016 e D.Lgs. 196/2003);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzata alla tutela dell'Ospite.

## **19. DANNI ARRECATI ALL'OSPITE**

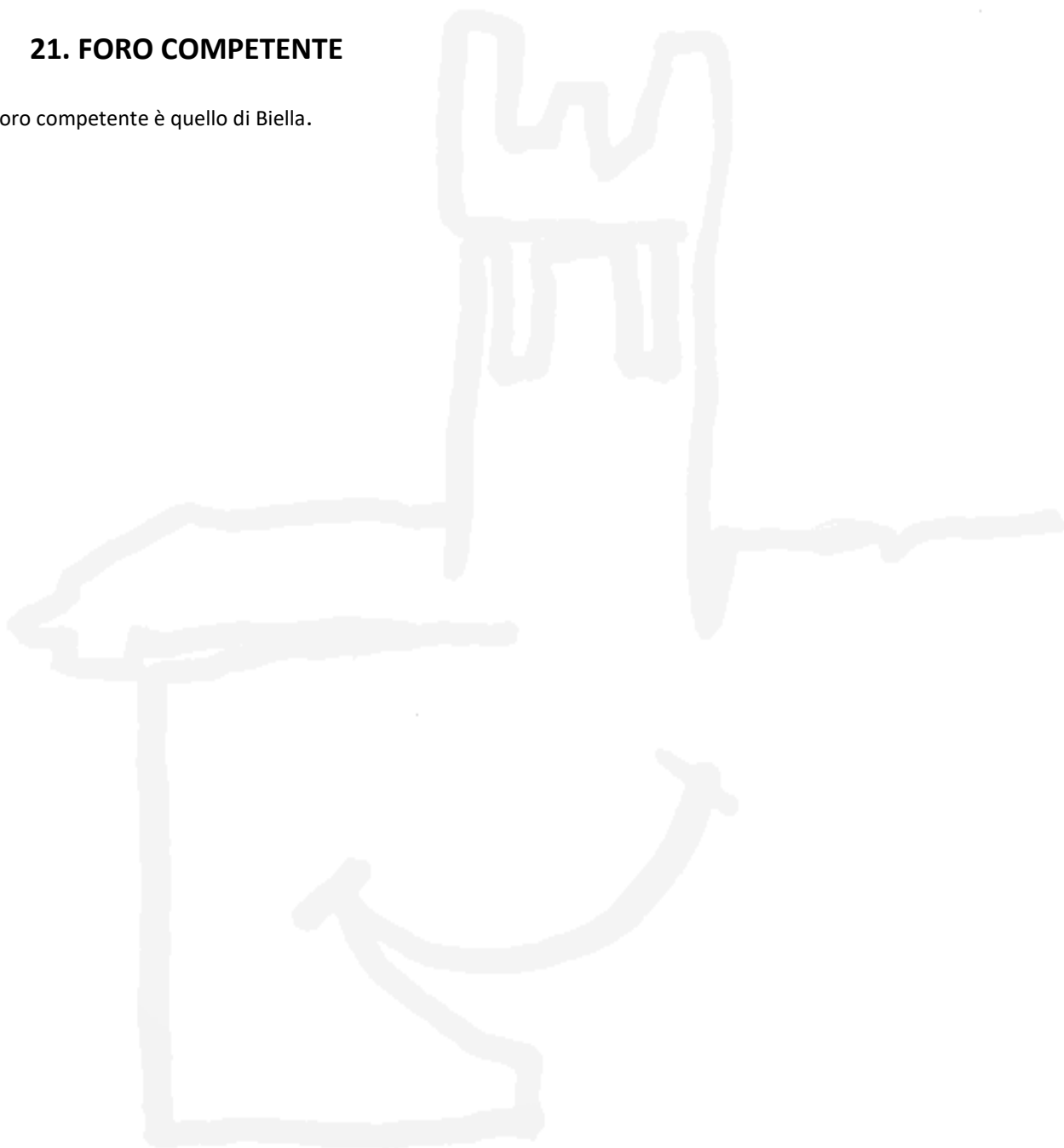
L'ospite (o il suo curatore) risponde dei danni causati per sua colpa alla struttura o a terzi. Per il risarcimento dei danni si applicano le norme di cui agli artt. 2043 e seguenti del codice civile in quanto applicabili al caso specifico.

## 20. NORME DI RINVIO

Per quanto non espressamente previsto dal presente regolamento si rinvia al codice civile e alle leggi speciali che regolano la materia.

## 21. FORO COMPETENTE

Foro competente è quello di Biella.



**CASA DEL SORRISO**  
**WWW.CASADELSORRISO.COM**