



A.P.S.P. CASA DI RIPOSO “MAURIZIO MULLER”

Via R. Franzi 42 Intra Verbania (VB)

Tel 0323 516103 Fax 0323 515612

E-mail: amministrazione@casamuller.it PEC: casa.muller@pec.comunevb.it

Sito Web: www.casamuller.it

Cod. Fiscale: 84000360036 *Partita Iva:* 02222260032

REGOLAMENTO DI STRUTTURA PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI E PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI

Approvato con Delibera del C.d.A. n 39 del 2/10/2024

INDICE

1. TIPOLOGIA E FINALITA' DELLA STRUTTURA	<i>Pagina 2</i>
2. DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI	<i>Pagina 3</i>
3. MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE	<i>Pagina 3</i>
4. SERVIZI E PRESTAZIONI	<i>Pagina 5</i>
5. ALTRE PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA QUOTA SANITARIA	<i>Pagina 5</i>
6. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA	<i>Pagina 6</i>
7. ALTRE ATTIVITA' ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE NELLA RETTA	<i>Pagina 7</i>
8. SERVIZI AGGIUNTIVI	<i>Pagina 7</i>
9. ATTIVITA' QUOTIDIANE E ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA	<i>Pagina 7</i>
10. ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE	<i>Pagina 10</i>
11. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE: FIGURE PROFESSIONALI COMPITI E TURNI	<i>Pagina 11</i>
12. ACCESSO FAMILIARI E VISITATORI	<i>Pagina 13</i>
13. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO - SERVIZIO RELIGIOSO	<i>Pagina 14</i>
14. MODALITA' DI PAGAMENTO E TARIFFA - CAUZIONE	<i>Pagina 14</i>
15. DOCUMENTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY	<i>Pagina 16</i>
16. INDICAZIONE UFFICI: ORARI E MODALITA' DI ACCESSO	<i>Pagina 16</i>

1. TIPOLOGIA E FINALITA' DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo “Maurizio Muller” è una A.P.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona) destinata all'accoglienza di persone anziane parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

La Struttura è autorizzata al funzionamento sulla base delle deliberazioni A.S.L. V.C.O. n. 564 del 30/04/2014 e A.S.L. V.C.O. 510 del 18/06/2021 ed è accreditata con il Servizio Sanitario Regionale per l'erogazione di prestazioni in regime di convenzione con deliberazione A.S.L. V.C.O. n. 565 del 30/04/2014

La Casa accoglie 93 Ospiti nei seguenti nuclei:

- **Residenza Assistenziale (R.A.):** 24 anziani bisognosi di una parziale assistenza nel soddisfacimento dei bisogni primari, con annesso Centro Diurno Integrato per 8 anziani parzialmente autosufficienti;
- **Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.):** 69 anziani non autosufficienti, cui vengono erogati i servizi previsti per le sei fasce assistenziali di cui alla tabella 1 della D.G.R. 30 Luglio 2012 n. 45-4248

A partire dal 2008 la Casa di Riposo ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001:2015, procede al mantenimento degli standard qualitativi attraverso revisioni annuali e triennali.

2. DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

- **Diritto alla vita** - ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- **Diritto di cura ed assistenza** – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- **Diritto alla prevenzione** – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- **Diritto alla 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 libertà pensiero e di religione** – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

3. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Documentazione

Prima dell’ingresso in Struttura di Ospiti in regime privato, viene consegnata al richiedente una domanda di ammissione composta dai seguenti documenti:

- Frontespizio per la raccolta dei dati anagrafici e informazioni (da restituire compilato e sottoscritto dal richiedente);
- Promemoria con l’indicazione di alcuni elementi chiave relativi all’inserimento
- Informativa al trattamento dei dati personali;
- Copia del presente Regolamento;
- Modulo di accettazione del Regolamento e consenso al trattamento dei dati personali (da restituire sottoscritto dal richiedente);
- Elenco del corredo consigliato all’Ospite;
- Dichiarazione Rischio Covid-19
- Patto di Condivisione del Rischio
- Informativa e Consenso Trattamento Dati Personali Farmacia

La Carta dei Servizi può essere consultata on line sul sito internet della Casa di Riposo (www.casamuller.it) nella sezione documentazione. A richiesta, viene consegnata copia cartacea.

Alla domanda di ammissione va inoltre allegata:

- Documentazione medica pregressa;
- Carta di identità;
- Tessera sanitaria;
- Verbale di invalidità civile;
- Esenzione ticket;

La pratica può essere sottoscritta dal richiedente o, qualora questi risulti oggettivamente impossibilitato, dall'ADS ove presente, dal familiare o conoscente di riferimento che ne assume le relative responsabilità.

Una volta presentata la domanda di ammissione, questa viene presa in carico dal Direttore Sanitario il quale procede all'assegnazione della Fascia Assistenziale di inserimento.

L'iter per l'inserimento degli Ospiti in regime di Convenzione viene gestito dai Servizi Sociali e dalla Commissione UVG dell'ASL territorialmente competenti

Accoglienza

Particolare attenzione viene dedicata all'arrivo dell'Ospite e dei suoi familiari o altri accompagnatori.

Allorquando lo stato di emergenza legato alla pandemia andrà a cessare, sarà possibile per il richiedente e/o la Famiglia entrare in struttura per visitare gli ambienti e incontrare l'equipe multidisciplinare (DS, Infermerie, Fisioterapista, Educatore, OSS e Coordinatori) prima del giorno fissato dell'ingresso, al fine di pianificare al meglio l'inserimento.

Sino a quel momento, la fase immediatamente precedente all'ingresso viene gestita dal coordinatore socio-assistenziale, il quale raccoglie le informazioni relative alle motivazioni del ricovero, agli aspetti sanitari, all'anamnesi sociale, abitudini, storia personale del nuovo Ospite e aspettative dello stesso e dei familiari. Ove ritenuto necessario, il richiedente viene messo in contatto con l'equipe multidisciplinare. Il giorno di arrivo dell'Ospite, questi e i familiari incontrano le figure di coordinamento e sanitarie per un confronto, nel rispetto dei protocolli di prevenzione del rischio contagio da Covid-19.

Nelle 48 ore successive all'ingresso, si riunisce un'equipe per un'analisi del primo andamento del ricovero, e per l'adozione di eventuali misure finalizzate a migliorare l'assistenza offerta.

Entro i quindici giorni successivi all'inserimento viene stilato il PAI per gli Ospiti di RSA.

Dimissioni

In caso di dimissioni per trasferimento, allontanamento, rientro al domicilio e/o decesso della persona ospitata viene rilasciata la documentazione in possesso in originale (documenti personali), lettera di dimissioni (solo in caso di trasferimento, allontanamento e rientro al domicilio) e, dietro richiesta scritta, copia della documentazione sanitaria.

4. SERVIZI E PRESTAZIONI E RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

- 4.1 Assistenza medica:** è garantita dai Medici di Medicina Generale stabiliti dall'ASL VCO per gli Ospiti Convenzionati, e scelti autonomamente dagli Ospiti Privati
- 4.2 Assistenza infermieristica:** le prestazioni comprendono, oltre alle normali prestazioni di routine, terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, etc, anche il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, la gestione della dialisi peritoneale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti;
- 4.3 Attività di riabilitazione:** include le seguenti prestazioni: programmi individuali di riabilitazione e mantenimento, altre attività integrate erogate all'interno della Struttura per gruppi di Ospiti e tenendo conto del PAI; rieducazione dell'Ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane nonché rieducazione psico-sociale, effettuata attraverso il supporto psicologico;
- 4.4 Attività di assistenza alla persona:** comprende ausilio allo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana, igiene personale, pulizia e riordino degli ambienti di vita privata (letto, comodino, armadio) dell'Ospite, nonché l'attività di imboccare quegli Ospiti che non sono in grado di alimentarsi autonomamente;
- 4.5 Attività di animazione:** garantita in base alle esigenze e capacità individuali di tutti gli Ospiti e secondo quanto previsto dal PAI.

5. ALTRE PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA QUOTA SANITARIA

- 5.1** L'Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità definite nel PAI, coerentemente con quanto stabilito nella Tabella 1 della DGR 45-4248/2012.
- 5.2** I Farmaci di fascia A e di fascia C ricompresi nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA), destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime residenziale sono erogati direttamente a titolo gratuito dall'ASL VCO.
- Per quanto concerne i farmaci che non rientrano nel PTA, questi sono soggetti a rimborso. Nel rispetto della DGR sopra citata, la Struttura è tenuta a rendicontare all'Utente e all'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali, il costo sostenuto, allegando fotocopia della ricetta medica nominativa ed i relativi scontrini fiscali in originale.
- 5.3** Pannoloni: rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente. Una corretta applicazione dei protocolli riguardanti l'incontinenza, ed uno

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'A.S.L. ed il Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali.

5.4 Per la fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili e materiale sanitario, si fa riferimento al succitato Contratto di servizio.

5.5 Il trasporto in ambulanza, per persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, o per ricovero ospedaliero programmato, per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socioassistenziali, sono a carico dell'ASL di residenza della persona. Coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasporto. Non sono previste spese per trasporto conseguenti al rientro da ricovero ospedaliero.

6. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

6.1 Vitto: il servizio di preparazione dei pasti è gestito all'interno della Casa e viene somministrato nelle quattro sale da pranzo nei seguenti orari: **colazione** alle ore 8:30; **pranzo** alle ore 12:00; **merenda** alle ore 15:30; **cena** alle ore 18:00. Agli Ospiti allettati i pasti vengono serviti in camera in appositi vassoi termici; prima di coricarsi gli Ospiti che lo desiderano possono avere una camomilla. Il menù, primavera/estate – autunno/inverno, preparato sulla base di tabelle dietetiche e nutrizionali, prestabilite e approvate dal competente servizio dell' ASL VCO, è articolato su quattro settimane, garantendo ogni giorno portate differenti. Il menù giornaliero viene reso noto a tutti gli Ospiti con sufficiente anticipo, mediante affissione dello stesso nelle sale da pranzo. Nel menù sono previste preparazioni alternative per andare incontro alle esigenze degli Ospiti che presentano problemi di masticazione, allergie e/o intolleranze alimentari. Le diete particolari debbono essere predisposte dal medico curante.

6.2 Lavanderia: le prestazioni comprendono la verifica, il lavaggio, la sanificazione, la stiratura della biancheria piana e degli indumenti personali degli Ospiti, nonché la distribuzione nei differenti nuclei dei capi puliti. La biancheria personale dell'Ospite è facilmente individuabile attraverso un numero personalizzato dato al momento in cui viene definito l'ingresso. In tale occasione vengono concordati con l'Ospite i capi necessari per ogni stagione. Non è consigliato l'uso di capi personali particolarmente delicati o di valore che, richiedendo specifici trattamenti, dovranno essere lavati preferibilmente dai parenti dell'Ospite.

6.3 Servizio di parrucchiere:

per gli Ospiti della Casa viene garantito il lavaggio, il taglio e la piega dei capelli effettuato da un parrucchiere una volta al mese.

6.4 Servizio di pulizia e sanificazione: le prestazioni comprendono la pulizia e la sanificazione delle camere, dei bagni, degli ambienti comuni e di quanto compreso nel capitolato per l'affidamento di tale servizio. Durante l'orario di pulizia delle camere, previsto tra le ore 8:00 e le ore 12:30, l'Ospite dovrà lasciare libera la stanza, fatta eccezione per impedimenti dovuti a ragioni di salute.

I servizi e le prestazioni di cui sopra sono compresi nella tariffa globale giornaliera; la Struttura non può richiedere somme aggiuntive alla retta a carico dell'Ospite.

7. ALTRE ATTIVITA' ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE NELLA RETTA RESIDENZIALE E PERTANTO A TOTALE CARICO DELL'OSPITE

- il servizio di podologia;
- trattamenti estetici;
- trattamenti extra del servizio parrucchiere;
- spese per farmaci di fascia C non ricompresi nel prontuario ASL e/o trasporti se dovuti, coerentemente a quanto stabilito al p.to 5;
- trattamenti fisioterapici per Ospiti parzialmente autosufficienti;
- tv in camera (in alternativa è possibile per l'Ospite utilizzare una tv di proprietà).

8. SERVIZI AGGIUNTIVI

Non sono attualmente previsti servizi aggiuntivi che possano dare origine a quote socio assistenziali differenziate.

9. ATTIVITA' QUOTIDIANE E ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

9.1 Giornata Tipo

Dalle ore 6.00 alle ore 11.00

Sveglia

E' programmata a partire dalle ore 6.00 e si realizza nel rispetto delle abitudini e dei ritmi dei singoli Ospiti.

Igiene della persona

E' assicurata nel rispetto dell'autonomia residua,

facilitando o promuovendo l'iniziativa personale dell'Ospite.

Prima colazione

La distribuzione avviene in sala da pranzo o in camera se l'Ospite è allettato/indisposto.

Mobilizzazione e deambulazione

Sono promosse da tutti gli operatori impegnati nell'assistenza diretta agli Ospiti che presentano difficoltà nella deambulazione.

Terapie fisioterapiche

Sono attuate dal fisioterapista, come da prescrizione medica e si realizzano nella palestra interna alla Struttura.

Attività di animazione

Sono attività di gruppo condotte dagli animatori secondo i programmi definiti in équipe; si svolgono prevalentemente nelle sale dei diversi nuclei.

Dalle ore 11.00 alle ore 13.00

Preparazione al pranzo

Eventuale accesso ai servizi igienici e lettura dei menù.

Pranzo

Viene servito alle h. 12,00 nella sala ristorante e nelle tre sale soggiorno/pranzo dei nuclei di R.S.A.; nel caso in cui l'Ospite sia indisposto il pasto viene servito in camera.

Dalle ore 13.00 alle ore 15.00

Riposo pomeridiano

Per ogni Ospite che lo desidera o che può trarne vantaggio.

Dalle ore 15.00 alle ore 17.30

Merenda pomeridiana

Viene distribuito in base al menù predisposto.

Attività ricreative e di animazione

Attività svolte con tecniche diverse, passeggiate, giochi e tv-musica.

Dalle ore 17.30 alle ore 21.00

Preparazione alla cena

Vedi pranzo.

La cena viene servita alle h. 18,00

Preparazione per la notte

Igiene della persona

Messa a letto

Per la messa a letto si considerano i ritmi e le abitudini personali degli Ospiti con la possibilità di intrattenersi nelle sale soggiorno.

Dalle ore 22,00 alle ore 06,00 (Riposo)

Durante la notte è assicurato il controllo attivo del personale di servizio, assistenziale ed infermieristico, e gli interventi secondo necessità/ richiesta.

Particolare attenzione è riservata agli Ospiti con alterazioni del ritmo sonno-veglia.

Le prestazioni Medico- Infermieristiche- Assistenziali vengono assicurate per tutta la durata della giornata in funzione dei bisogni degli Ospiti.

9.2 Indicazione delle modalità per l'uscita e il rientro in struttura: l'Ospite è libero di uscire previa compilazione di apposito modulo, in cui dichiara l'assunzione di ogni responsabilità, in uso presso l'infermeria dell'Ente. In casi particolari (Ospiti affetti da demenza e/o confusione spazio – temporale, con difficoltà deambulatorie, etc.) l'uscita può essere autorizzata dalle figure di riferimento per l'Ospite (familiare, tutore, amministratore di sostegno, etc.) previa compilazione del modulo di cui sopra. In ogni caso, l'ospite stesso e/o la figura di riferimento per l'Ospite sono tenuti ad avvisare il personale (O. S. S. e Infermieri) in servizio, comunicando ora e giorno previsto per l'uscita e il rientro. Qualora lasci la Casa per diverse ore e/o giorni deve essere avvertito per tempo il Servizio Infermieristico (per la preparazione della terapia necessaria), la Direzione Sanitaria e la Direzione dell'Ente.

Le indicazioni di cui al presente paragrafo possono essere oggetto di innovazione da parte di circolari interne legate all'andamento della pandemia, anche alla luce della normativa vigente. Alla data di adozione della presente revisione del Regolamento, fa fede la Circolare del Ministero della Salute 8/5/2021.

9.3 Norme di vita comunitaria: gli Ospiti sono invitati a tenere con il personale della Residenza e tra di loro rapporti di reciproco rispetto e comprensione, nonché a rivolgersi alla Direzione per segnalare inadempimenti del servizio, eventuali incompatibilità o avanzare specifiche richieste.

La Direzione della Residenza può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole esposte, sia moroso nei pagamenti della retta e dei servizi. Con riferimento ai soli Ospiti Convenzionati, l'allontanamento può avvenire previo accordo con l'ASL di riferimento.

L'Ospite è pregato di non :

- frequentare i locali comuni in veste da camera, pigiama;
- introdurre senza autorizzazione cibo, vino e alcolici in genere;
- installare tende di qualsiasi modello senza l'autorizzazione della Direzione della Casa;
- stendere capi di biancheria alle finestre o nei locali comuni;
- porre vasi da fiori od altri oggetti sui davanzali o nei balconi senza l'autorizzazione della Direzione della Residenza;
- dare mance al personale;
- installare apparecchi di riscaldamento o di cottura di qualsiasi genere;
- tenere in camera cibi deteriorabili od olezzanti;
- gettare acqua, immondizie od altro fuori dagli appositi siti o recipienti;
- versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali, di qualsiasi genere, che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- fumare negli spazi interni della Residenza;
- asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi.

Viene, inoltre, richiesto di non lasciare in camera somme di denaro e/o preziosi per i quali non è garantita la custodia, data la presenza di numerosi visitatori esterni. La Struttura non si assume alcuna responsabilità per lo smarrimento di valori dell'Ospite, anche per quanto concerne i gioielli abitualmente indossati. Questi ultimi, come pure le somme di denaro, possono essere ritirati dai parenti o depositati in segreteria e custoditi nella cassaforte dell'Ente, previo il rilascio della relativa ricevuta.

10. ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE

- **Modalità:** L'assegnazione della camera avviene in relazione al posto che si è reso disponibile. Prima dell'ingresso l'Ospite e/o il suo delegato può visitare la struttura e prendere visione della camera che sarà messa a disposizione concordando con la Direzione la data di assegnazione della stessa ai fini della decorrenza della retta.
- **Spostamenti:** Il posto letto assegnato all'atto del ricovero non è da considerarsi come definitivo. Per ogni Ospite la Direzione può, previa attenta valutazione collegiale e per

fondati motivi, disporre il trasferimento in altra stanza o altro Nucleo più idoneo, informandone l’Ospite e i familiari. La Direzione, dopo aver comunicato all’Ospite e ai familiari il cambiamento, procederà di conseguenza e, nel caso sia prevista una variazione di retta, invierà relativa comunicazione scritta.

- **Camera singola:** non è attualmente previsto alcun supplemento per gli Ospiti in regime di convenzione. Per coloro i quali vengono accolti in regime privato, sono previste delle maggiorazioni come indicate nel piano rette della Casa di Riposo.

11. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE: FIGURE PROFESSIONALI, COMPITI E TURNI

La Casa di Riposo è dotata di personale qualificato e adeguato ai requisiti funzionali previsti dalle normative regionali vigenti (DGR 45-4248 del 30.07.2012).

L’organigramma e l’orario di presenza di ciascuna figura professionale sono esposti nella bacheca posta all’ingresso principale della Struttura.

Attualmente le figure professionali in organico sono le seguenti:

- n. 1 responsabile di struttura;
- n.° 1 direttore sanitario, per complessive 15 ore settimanali, che garantisce la corretta erogazione delle prestazioni sanitarie agli Ospiti e vigila sulla salute psico-fisica degli stessi, i cui orari di presenza sono esposti nella bacheca situata all’ingresso della struttura;
- n. 3 coordinatori socio-assistenziali, di cui uno in condivisione con l’amministrazione, presenti dal lunedì al venerdì, con i seguenti compiti: gestione dei rapporti con familiari ed Ospiti, rapporti con Enti (ASL, UVG, Consorzio dei servizi sociali), programmazione turni di lavoro, etc.;
- n. 1 capo servizi settore sanitario/assistenziale, presente dal lunedì al venerdì, incaricato della gestione dei turni, degli approvvigionamenti dei beni necessari alle attività di Nucleo e dei rapporti con la società affidataria de servizi alla persona;
- n.° 3 impiegati amministrativi, di cui uno in condivisione con il coordinamento, presenti dal lunedì al venerdì con i seguenti compiti: gestione rette, pagamenti, fatture, elaborazione riversali e mandati, tenuta del magazzino e dell’archivio, conteggio ore personale, protocollo etc.;
- una dotazione organica che prevede fino a n.° 7 infermieri a tempo pieno (il personale assunto può essere in numero maggiore, con contratti a part time) , di cui 1 con il ruolo di referente. Il servizio infermieristico è attivo per l’intera durata della giornata, ivi compresa la notte. Le funzioni comprendono, oltre alle normali prestazioni di routine, di terapia

iniettiva, di fleboclisi, di prelievi, etc, il controllo delle attività terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti, la prevenzione e la cura delle lesioni da pressione, la gestione della dialisi peritoneale;

- n. 2 fisioterapisti a tempo parziale per un monte ore minimo di 36 la settimana, con i seguenti compiti: programmi individuali di riabilitazione e mantenimento, mobilizzazione attiva e passiva, correzione e rieducazione posturale, gestione pratiche per richieste ausili;
- fino a n. 3 animatori part time per un monte ore minimo di 50 la settimana, presenti dal lunedì al venerdì e saltuariamente anche durante i fine settimana, con i seguenti compiti: cura della relazione con gli Ospiti, analisi dei bisogni e degli interessi, organizzazione attività individuali, di piccolo e grande gruppo, organizzazione iniziative interne ed esterne, nonché momenti di collaborazione con il gruppo dei volontari, supporto in attività gestite da specialisti esterni (musicoterapia, pet-therapy), gestione dell'attività di psicomotricità;
- una dotazione organica di 35 OSS a tempo pieno (il personale assunto può essere in numero maggiore, con contratti a part time). Il servizio è attivo continuativamente durante l'intero arco della giornata con 11 operatori in turno al mattino, 8 al pomeriggio e 2 operatori in turno di notte. Le prestazioni comprendono le attività di assistenza alla persona (igiene personale, consumo dei pasti e riordino degli ambienti di vita), la cura della relazione con gli Ospiti e momenti di animazione, lo svolgimento delle comuni attività quotidiane.
- una dotazione organica di n.° 4 addetti al servizio cucina (il personale assunto può essere in numero maggiore, con contratti a part time). Il personale del servizio cucina è composto da n. 2 cuochi e n. 2 aiuto-cucina, coadiuvati da altre risorse finalizzate alla copertura delle assenze. Le attività del servizio di ristorazione si svolgono a partire dalle 7:00 sino alle ore 20:00. Le prestazioni comprendono la preparazione del menù giornaliero, delle alternative richieste e delle eventuali diete, la stesura degli ordini per i fornitori, la verifica della merce, la segnalazione di eventuali non conformità e la gestione dell'HACCP, la pulizia dei locali e delle attrezzature;
- n. 3 addetti al servizio lavanderia presenti dal lunedì al sabato, coadiuvati da un addetto al guardaroba. Le prestazioni comprendono il lavaggio, la sanificazione, la stiratura della biancheria piana e degli indumenti personali degli Ospiti e la distribuzione ai piani dei capi puliti;
- il servizio di pulizia e sanificazione dell'ambiente è affidato a una affidataria esterna presente tutti i giorni tra le ore 6:00 e le ore 17:00. Le prestazioni comprendono la pulizia e

la sanificazione delle camere, dei bagni e degli ambienti comuni e quanto ricompreso sul capitolato;

- n.° 1 addetto al servizio parrucchiere, per n. 6 ore settimanali per le attività ordinarie, alle quali si aggiungono gli eventuali trattamenti extra richiesti dagli Ospiti.
- n.° 1 addetto al servizio di manutenzione part time presente dal lunedì al venerdì.

Il numero effettivo degli addetti ai vari servizi, può essere oggetto di mutamento, nel rispetto dei parametri relativi all'assistenza da erogare agli Ospiti.

12. ACCESSO AI FAMILIARI E VISITATORI

12.1 Accesso: La Residenza è aperta tutti i giorni dalle ore 08,00 alle ore 20:00. Durante l'orario dei pasti, considerata l'importanza emotiva legata all'alimentazione e la necessaria attenzione che richiede, si invitano le persone presenti ad uscire dal soggiorno e a non creare interferenze allo scopo di far vivere più naturalmente e tranquillamente tale momento. In particolari situazioni possono essere previste visite in orari diversi previamente richieste alla Direzione e da essa autorizzate. Alla data di adozione della revizione 3 del presente regolamento non è ancora possibile consumare il pasto in Struttura da parte di parenti/conoscenti degli Ospiti.

12.2 Persone di Assistenza: L'eventuale presenza di persone (assistenti familiari/badanti) volute dall'Ospite o dai familiari per compagnia dell'Ospite ma esterne all'organizzazione della Struttura, va preventivamente concordata con la Direzione, la quale richiede il rilascio della copia del documento d'identità. In ogni caso, la Struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata a prestare compagnia all'Ospite.

12.3 Rappresentanti dei Familiari: La Struttura, al fine di valorizzare il ruolo dei famigliari, individua fra di essi fino a due rappresentanti degli Ospiti. Il nominativo del Rappresentante è presente nella bacheca posta all'ingresso della Struttura e reso noto sul sito internet, nella sezione Amministrazione Trasparente.

13. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E SERVIZIO RELIGIOSO

13.1 Volontariato: L'Ente riconosce il ruolo fondamentale che il Volontariato svolge sul piano sociale, promuovendo la presenza stabile di associazioni che supportano le attività della Casa di Riposo.

Attualmente collaborano con la Struttura:

- Volontariato Vincenziano, all'interno del quale è costituito uno specifico gruppo relativa alla Casa di Riposo Muller. Oratorio Circolo CSI San Vittore, mediante la partecipazione di alcuni ragazzi/e alle attività ludico ricreative della struttura;
- Circolo Bocciofila Intrese, il quale ha previsto condizioni di maggior favore per l'effettuazione di pranzi da parte degli Anziani e loro Familiari.

13.2 Servizio Religioso - il servizio religioso è garantito dai sacerdoti della Parrocchia di San Vittore con la collaborazione di altri sacerdoti della Diocesi, comprende:

- Santa Messa;
- assistenza spirituale;
- preparazione dei momenti liturgici principali (S. Natale e S. Pasqua etc.).

14. MODALITA' DI PAGAMENTO E TARIFFA - CAUZIONE

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

- **Ospiti convenzionati senza integrazione della retta da parte dei servizi socio-assistenziali:** sono tenuti al pagamento della sola quota alberghiera, pari al 50% della retta stabilita dalla Regione (o eventuale quota socio-assistenziale differenziata) mentre quella sanitaria, per la restante frazione, è a carico del S.S.N.;
- **Ospiti convenzionati con integrazione della retta da parte dell'Ente erogatore dei Servizi Socio Assistenziali:** la quota alberghiera viene sostenuta da quest'ultimo;
- **Ospiti Privati:** sono tenuti al pagamento dell'intera retta.

14.2 Anche con riferimento alle modalità di mantenimento del posto in caso di ricovero, rientri in famiglia, dimissioni e decesso, vi sono indicazioni differenti a seconda della tipologia di Ospite, in ogni caso nel rispetto di quanto indicato dal contratto di cui alla D.G.R. n. 44-12758 del 7/12/2009:

OSPITI IN REGIME CONVENZIONATO

- in caso di ricovero ospedaliero e/o di rientro autorizzato al domicilio per uno o più giorni l’Ospite è comunque tenuto al versamento della quota a suo carico;
- per dimissioni, trasferimenti in altra Struttura o eventuali rientri definitivi in famiglia non è necessario alcun preavviso;
- ogni variazione dell’importo della tariffa complessiva (compresi gli adeguamenti al tasso inflattivo) deve essere preventivamente approvato dall’A.S.L. e dall’Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell’Ospite;

OSPITI IN REGIME PRIVATO

- in caso di ricovero ospedaliero e/o di rientro autorizzato al domicilio per uno o più giorni l’Ospite è comunque tenuto al versamento dell’intera retta;
- per le dimissioni, i trasferimenti in altra Struttura o gli eventuali rientri definitivi in famiglia è richiesto un preavviso scritto di almeno 15 giorni indirizzato alla direzione della residenza. La camera deve essere lasciata libera nella data indicata nella disdetta. In assenza di preavviso il pagamento del corrispettivo per retta proseguirà in ogni caso per altri 15 giorni.

DISPOSIZIONI COMUNI

- Indistintamente per ogni ospite, al momento dell’ingresso, viene richiesta la somma di € 150,00 come anticipo spese per quanto non compreso nella retta;
- In caso di decesso viene richiesto il pagamento di € 100,00 dalla data successiva all’evento, per disinfezione e pulizia di fondo. La Struttura provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta in luogo apposito e consegnarli ai familiari.
- Non è previsto alcun deposito cauzionale.
- La retta dell’Ospite può variare, sia in aumento che in diminuzione, in ragione del mutare del quadro clinico assistenziale dell’Ospite. Per gli Utenti privati l’iter è posto in essere dall’equipe interna. Per gli Anziani in Convenzione, la rivalutazione avviene da parte della Commissione UVG dell’ASL territorialmente competente.
- In caso di prenotazione di un posto letto con occupazione effettiva da parte dell’Anziano differita a un momento seguente, la quota giornaliera è dovuta per intero, ad esclusione di una somma pari ad € 8,00/die per il mancato consumo della giornata alimentare, la quale viene detratta dal calcolo della retta del primo mese.

15. DOCUMENTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

La Struttura applica le disposizioni previste dalla normativa sulla tutela della privacy (D. Lgs. 196/2003 e GDPR 679/2016) nei settori amministrativo, assistenziale e sanitario, provvedendo all'elaborazione del documento programmatico interno. All'ingresso viene consegnato idoneo documento informativo inerente al trattamento dei dati personali.

16. INDICAZIONE DEGLI UFFICI: ORARI E MODALITA' DI ACCESSO

Per eventuali chiarimenti, segnalazioni, suggerimenti l'Ospite e i familiari possono fare riferimento:

- alla Direzione, dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00;
- alla Direzione sanitaria, disponibile tutti i giorni fra le ore 10 e le ore 11.30 per chiarimenti relativi alle prestazioni sanitarie erogate agli Ospiti. L'orario qui riportato è passibile di variazione.
- ai Coordinatori Socio Assistenziali, presenti in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00 per inserimenti, aspetti socio assistenziali, informazioni di vario genere, segnalazioni, etc.;
- al Personale Amministrativo, presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00, per questioni inerenti le rette, altri, etc.;
- al Referente Infermieristico, presente secondo la turnazione di lavoro, per chiarimenti/ricieste relativi alla cura quotidiana e agli aspetti sanitari degli Ospiti;
- ai Referente di Nucleo, presente secondo la turnazione di lavoro, per chiarimenti/ricieste relative alla cura quotidiana e agli aspetti assistenziali degli Ospiti;
- agli animatori, dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 16:30, per gli aspetti relazionali e di partecipazione alla vita sociale della Casa;
- al Fisioterapista, presente dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e nella giornata di giovedì dalle ore 14:00 alle ore 17:00
- Copia del contratto di Servizio fra la Struttura e l'ASL di cui alla D.G.R. 07 dicembre 2009 n. 44-12758 è esposto nella bacheca a fianco della Segreteria. Copia del documento può essere richiesta agli Uffici.