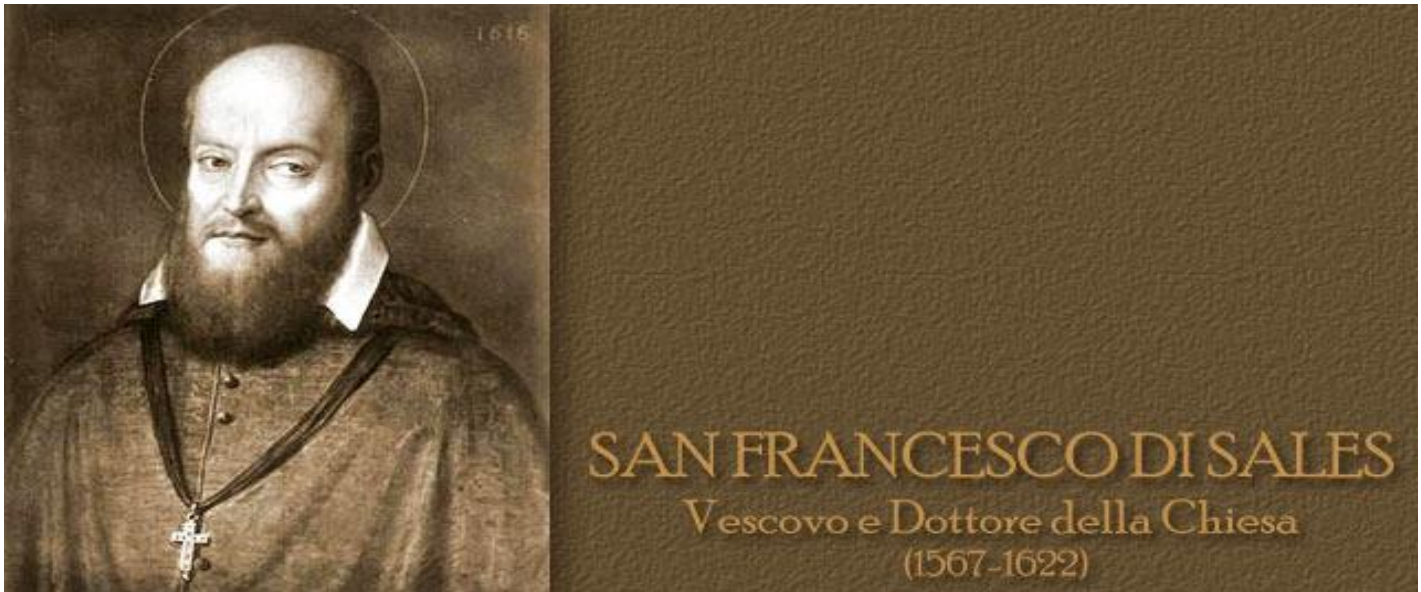


RESIDENZA

“S. FRANCESCO DI SALES”

1

Via Cacciatori del Tevere n.°12 - Città di Castello (PG)



Regolamento Interno

Tipologia della struttura e del servizio

Articolo 1 - Finalità

La Residenza Servita è una delle Tipologie di Servizio Socio-Assistenziale, inquadrata nel Piano Sociale Regionale, a cui viene riconosciuto il ruolo di nuovo “welfare residenziale” alternativo a quello familiare. È una struttura a carattere comunitario e residenziale. Organizzata nelle 24 ore, in moduli che possono ricomprendere più soluzioni abitative, camera singola e/o doppia, è destinata a ospitare persone anziane autosufficienti di età superiore ai 65 anni, sole o in coppia, che scelgono di vivere in un ambiente familiare dove socializzare. Le finalità del servizio sono rivolte a: sostenere la dimensione di vita autonoma, garantire protezione, favorire lo scambio sociale e umano attraverso occasioni di vita comunitaria e promuovere l'integrazione sociale nella comunità.

2

La Residenza Servita “S. Francesco di Sales” è situata nel centro storico di Città di Castello in via Cacciatori del Tevere - n 12, all'interno del tessuto cittadino. Ospita fino a 25 persone all'interno di un antico convento agostiniano, recentemente ristrutturato, molto confortevole ed accogliente, circondato da due ampi giardini. La Residenza Servita “S. Francesco di Sales” di seguito denominata “Ente Gestore” attua una metodica di lavoro che è continuamente orientata ad evitare forme assistenziali asilari ed ha la finalità di favorire la mutualità, l'integrazione, la socialità e di contrastare condizioni di solitudine e di esclusione sociale.

Articolo 2 - Inserimento, criteri e modalità di ammissione e dimissione

A) Procedura di ingresso - Documentazione

La gestione delle procedure di ingresso è di competenza del “Ente Gestore”. L'ingresso può essere preceduto da una visita alla persona al proprio domicilio per valutare la congruità dell'assistenza con i bisogni espressi dal richiedente.

Al momento del colloquio devono essere consegnati, oltre ai dati anagrafici del richiedente, i seguenti documenti:

DOMANDA DI AMMISSIONE, a cui va allegata la seguente documentazione:

- ❖ fotocopia carta di identità
- ❖ fotocopia codice fiscale
- ❖ n. 2 fotografie recenti in formato tessera
- ❖ certificato cumulativo di stato di famiglia, cittadinanza e residenza rilasciato dal Comune
- ❖ certificato di nascita o estratto di atto di nascita rilasciato dal Comune
- ❖ libretti e certificati di pensione
- ❖ scheda elettorale

CERTIFICATI SANITARI:

- ❖ certificato del medico curante che dichiara lo stato di salute del richiedente specificando le malattie attuali, eventuali intolleranze alimentari o diete speciali. Obbligatorio consegnato compilato 2 giorni prima dell'ingresso;
- ❖ libretto sanitario e di esenzione ticket, nonché libretti per erogazione di presidi sanitari
- ❖ Cartella clinica di eventuale/i ultimo/i ricovero/i ospedaliero/i

B) Procedura di ingresso - Ammissione ed ingresso

I servizi offerti dalla struttura sono destinati ad anziani residenti nel Comune di Città di Castello che ne facciano espressa richiesta. Qualora la lista d'attesa non comprenda anziani residenti nel Comune i posti vacanti potranno essere destinati ad anziani residenti in altri Comuni.

Possono accedere alla Residenza Servita:

- anziani autosufficienti di età superiore ai 65 anni, anche con un' limitata autonomia fisica, ovvero con una limitata autonomia nel soddisfacimento dei bisogni primari e/o del livello della funzione sociale che necessiti di un supporto assistenziale e i cui bisogni sanitari siano gestibili a domicilio;
- anziani parzialmente autosufficienti;
- fino ad un max di due persone adulte, di età inferiore ai 65 anni, autosufficienti ma che necessitino di un supporto socio-assistenziale;
- fino a due posti dedicati alla pronta accoglienza.

Prima dell'ammissione dovrà essere sottoscritto:

- Accettazione del seguente regolamento, comprensivi degli allegati.

Al momento dell'ammissione verranno predisposte, a cura dell'Ente Gestore, tre cartelle: una con i dati sanitari e una con i dati personali e una scheda informativa dell'utente. Tutte le informazioni acquisite saranno trattate nel pieno rispetto delle vigenti normative sulla riservatezza del trattamento dei dati personali (DLgs n.°196 del 30/06/2003).

È previsto un periodo di prova di un mese al fine di appurare le reali condizioni per la permanenza all'interno della residenza servita.

C) Allontanamenti temporanei e Dimissioni

L'Ospite viene dimesso su richiesta dello stesso, dei Familiari, del Tutore o dell'Ente affidante. La richiesta deve pervenire formalmente con comunicazione scritta all'Ente Gestore con preavviso di almeno 30 giorni.

Il mancato preavviso, comporta il pagamento, a titolo di penale, di una somma pari ad una intera quota mensile. Nel caso di assenza dell'ospite per un periodo superiore a dieci giorni mensili e per un massimo di cinquanta giorni annui, per cause non imputabili alla sua volontà, la retta giornaliera dovuta è pari all'ottanta per cento a partire dal terzo giorno di assenza, fatta salva la possibilità di eventuali accordi tra le parti. Nel caso di ricovero in ospedale dell'ospite, la retta si riduce del cinquanta per cento per il periodo di degenza in ospedale.

L'ospite può venire dimesso con disposizione da parte dell'Ente Gestore in caso di:

1. mancato rispetto delle regole di convivenza;
2. mancato pagamento della retta per un periodo protratto per più di 60 giorni;
3. la Direzione si riserva la facoltà di dimettere quei soggetti che, per l'aggravarsi/modificarsi delle loro condizioni fisiche e psichiche, non siano più in grado di convivere nel gruppo.

Qualora l'ospite, a seguito di rivalutazione socio-assistenziale dovesse perdere la propria autosufficienza in modo da risultare inidoneo per la permanenza in struttura, dovrà essere trasferito in istituto, qualora non vi siano parenti tenuti per legge all'assistenza o, se esistenti, si rifiutino di prestarla. Accertata la condizione di non autosufficienza la persona è iscritta nelle liste per l'inserimento nella residenza protetta di cui alla legge regionale 20 gennaio 1998, n. 3 (Ordinamento del sistema sanitario regionale). La permanenza, comunque, nel caso di accertata non autosufficienza non potrà essere superiore ai novanta giorni (90 gg.). La maggiore intensità assistenziale socio-sanitaria della persona anziana nei novanta è garantita dall'Azienda sanitaria locale competente per territorio attraverso la presa in carico con un programma di assistenza domiciliare integrata.

Prestazioni e servizi offerti

Articolo 3 - Orari di apertura, modalità e tempi di accesso alla struttura

La struttura funziona 24 ore su 24 per 7 giorni su 7 per 365 giorni l'anno ed è aperta per le visite dalle:

Mattino	Pomeriggio
9.30 alle 11.30	dalle 15.30 alle 18

4

Gli ospiti sono liberi di uscire quando lo desiderano, salvo diverse disposizioni del medico o della direzione per ragioni di sicurezza.

In ogni caso sono tenuti a rispettare gli orari dei pasti e della chiusura serale ovvero non oltre le 22.00.

Su richiesta dell'Ospite potrà essere concessa deroga agli orari stabiliti per motivi particolarmente validi.

La struttura non presenta orari rigidi per le visite di amici e parenti, purché fuori dagli orari indicati, siano concordate con l'Ente Gestore. Tuttavia, alle persone in visita è comunque richiesto:

- il rispetto della riservatezza degli ospiti;
- comportamenti rispettosi nei confronti del personale (per eventuali contestazioni si dovrà fare riferimento all'Ente Gestore);
- evitare di soggiornare nelle camere durante il riposo;
- evitare di soggiornare nel refettorio durante i pasti, se non concordato con l'Ente Gestore;
- evitare la somministrazione di alcolici e sostanze stupefacenti
- e' vietato fumare all'interno della struttura.

Articolo 5 - Risorse umane

Al fine di rendere il soggiorno dell'Ospite piacevole e accogliente la Residenza Servita mette a disposizione le seguenti figure professionali:

Figure professionali	Orario giornaliero	Orario settimanale
n. 1 Coordinatore	2h	12h
n. 5 Operatori di base	24h	168 h
n.1 Portiere/Centralinista	5h	35h
n.1 Terapista della Riabilitazione e/o Animatore Geriatrico	3h	18 h
n.1 Addetto alla gestione del guardaroba	2h	12 h
n.1 Addetto alle pulizie	3h	21 h
n.1 Addetto lavanderia	3h	18 h
n.1 Cuoco	7h	49 h
n.1 Infermiere professionale	1h	6h
n.1 Psicologo	1h	6h

Articolo 6 - Retta

La retta varia a seconda del tempo di permanenza all'interno della struttura ovvero diversificando il breve periodo, qualificato come letto di sollievo (pronta accoglienza), dal lungo periodo.

Per gli inserimenti di breve periodo, al momento della stipula del contratto viene chiesta una quota pari al 20% della retta di riferimento che verrà scalata dalla retta generale al momento dell'ingresso. Il Pagamento è anticipato. La retta è dovuta per i giorni di permanenza dell'Ospite nella struttura.

Per gli altri inserimenti di lungo periodo, le quote mensili devono essere versate entro il 10 del mese di pertinenza con bonifico bancario, il numero può essere richiesto presso l'Ufficio Amministrativo dell'Ente Gestore., Il mancato pagamento di due rette consecutive, comporta le dimissioni dell'Utente dalla struttura.

5

Nel caso di assenza dell'ospite per un periodo superiore a i dieci giorni mensili e per un massimo di cinquanta giorni annui, per cause non imputabili alla sua volontà, la retta giornaliera dovuta è pari all'80% a partire dal terzo giorno di assenza a condizione che la struttura resti funzionante, fatta salva la possibilità di eventuali accordi tra le parti.

Nel caso di ricovero in ospedale dell'ospite, la retta si riduce del 50% per il periodo di degenza in ospedale.

Le attività e servizi compresi nelle retta:

- assistenza alberghiera comprensiva di alloggio, vitto (prima, colazione, pranzo, merenda e cena);
- assistenza di base diurna e notturna e nell'espletamento delle normali attività quotidiane;
- assistenza infermieristica;
- valutazione neuropsicologica delle funzioni cognitive, funzionali e strumentali delle autonomie di base;
- attività di mantenimento/animazione /terapia occupazionale;
- attività aggregative e ricreativo-culturali;
- bagno assistito;
- trasporto su rete urbana una volta a settimana;
- biancheria piana;
- assistenza religiosa;
- giardino attrezzato.

Le attività e i servizi garantiti a richiesta e NON compresi nella retta:

- accompagnamento per prestazioni sanitarie programmate in relazione alle specifiche esigenze dell'Utenza ospitata, assimilabili alle forme di assistenza rese a domicilio;
- attività di segretariato sociale per l'ospite e le famiglie;
- parrucchiere/podologo;
- fisioterapista
- automezzi specifici per persone anziane e con ridotta mobilità;
- linea telefonica a disposizione degli ospiti.
- guardaroba e lavanderia per indumenti personali;

Sono escluse dalla retta le spese relative a :

- prodotti per l'igiene personale
- pannoloni
- vestiario
- bagno assistito
- pranzo per familiari e conoscenti

- telefonate private
- trasporto oltre uno settimanale
- accompagnamento all'esterno
- spese per farmaci
- spese per visite specialistiche
- gite, vacanze, trasporti oltre quelli previsti
- assistenza ospedaliera
- oneri e spese funerarie
- ausili sanitari (carrozze, deambulatori,...)
- oneri per allacciamenti, utenze ed abbonamenti individuali
- canone annuale dell'apparecchio TV privato

Qualora il familiare o l'ospite ne faccia precisa ed esplicita richiesta, in caso di ricovero in ambiente esterno alla struttura, l'Ente Gestore può garantire un'assistenza attraverso un'associazione di riferimento le cui spese sono a carico della persona stessa e dei familiari o dell'ente che ha promosso l'inserimento.

La residenza garantisce la copertura assicurativa per rischi da infortuni o da danni provocati dagli ospiti, dal personale e dai volontari.

Articolo 7 - La gestione del Sistema Sanitario Nazionale

Le modalità assistenziali all'interno della Residenza Servita sono assimilabili alle forme di assistenza resa a domicilio. Quindi i medicinali necessari agli ospiti vengono prescritti secondo i criteri del Sistema Sanitario Nazionale su richiesta del medico curante. È il Servizio Sanitario Nazionale che prevede, per gli anziani, gli stessi diritti di assistenza medica, specialistica, farmaceutica e ospedaliera delle persone che vivono in famiglia o in una residenza propria. È a carico dell'ospite o del familiare provvedere al reperimento dei farmaci necessari e prescritti.

Da ciò deriva che gli ospiti devono avvalersi dei servizi sanitari di base e territoriali. Sono a carico dell'ospite, eventuali spese specialistiche, le cure e i farmaci che non rientrano tra quelli forniti dal SSN e che seguono il decorso che vede la richiesta effettuata tramite medico curante. Quando lo stato clinico dell'ospite richiede cure più intense di quelle assicurabili all'interno della struttura, si provvederà al ricovero dell'ospite presso idoneo presidio. Accertata la condizione di non autosufficienza la persona anziana è iscritta nelle liste per l'inserimento nella residenza protetta di cui alla legge regionale 20 gennaio 1998, n. 3 (Ordinamento del sistema sanitario regionale).

Norme di comportamento e rapporti esterni

Articolo 8 - Accoglienza dell'Ospite

L'accoglienza risulta un momento particolarmente delicato a cui la Residenza Servita pone grande attenzione. Al momento dell'ingresso l'Ospite viene invitato a fare una visita dell'intera struttura. L'assegnazione della camera avviene tenendo conto delle caratteristiche della persona e delle esigenze dell'intera comunità residente.

Articolo 9 - Regole di convivenza

Gli ospiti devono impegnarsi a che, all'interno della struttura, sia garantita la vivibilità della vita sociale e comunitaria. Il tutto si realizza osservando regole semplici di igiene e decoro personale e delle stanze, aiutando a mantenere qualsiasi suppellettile, mobilio, attrezzatura in buono stato, segnalando eventuali guasti e consentendo a tutte le persone che lavorano all'interno della struttura di poter svolgere al meglio le proprie mansioni e anzi aiutando tutto il personale quanto più possibile. In definitiva l'impegno di tutti è quello di mantenere un comportamento consono ai dettami del

vivere civile, rispettando orari, mantenendo elementari norme igieniche, tenere un abbigliamento decoroso, mantenendo adeguati toni di voce almeno negli spazi di vita comune.

Qualora vi siano incuria o trascuratezza tali da arrecare danni agli alloggi, alle suppellettili, alle attrezzature l'ospite sarà chiamato al risarcimento.

È sconsigliata vivamente la conservazione di valori o di ingenti somme di denaro all'interno della struttura o fare richiesta della cassetta di sicurezza.

Articolo 10 - Diritti dell'ospite

Gli ospiti sono liberi di organizzare spontaneamente la loro giornata, nel modo che ritengono più opportuno, occupando il loro tempo in attività personali, ricreative, culturali e occupazionali, anche messe a disposizione da parte della struttura. Per comprensibili motivi di sicurezza, gli ospiti sono tenuti a dare avviso all'Ente Gestore di tutte le volte che si assentano, comunicando l'eventuale recapito temporaneo e l'orario di rientro previsto.

L'ospite ha diritto:

- al rispetto della propria persona e della propria privacy;
- al rispetto delle proprie cose;
- ad usufruire di tutti i servizi che offre la struttura;
- a richiedere un menù personalizzato in relazione alle proprie condizioni di salute;
- a presentare reclami.

L'ospite è tenuto:

- ad accettare e sottoscrivere il regolamento della struttura e ogni eventuale disposizione definita dalla direzione;
- al rispetto delle persone che sono ospitate nella struttura, delle loro idee, dei loro comportamenti, delle loro abitudini;
- al rispetto reciproco e alla cura delle cose comuni, degli ambienti e dei servizi;
- al rispetto nei confronti del personale operante all'interno della struttura;
- ad adottare un comportamento civile, corretto e disponibile;
- ad ordinare i propri effetti personali;
- a lasciare libera la propria camera e gli ambienti comuni nelle ore stabilite per consentire al personale di servizio di svolgere il lavoro di pulizia;
- a non gettare oggetti dalle finestre e sporcare gli ambienti sottostanti e comuni;
- a non fumare nelle ambienti comuni e nelle camere;
- a non essere dedito all'uso di bevande alcoliche e sostanze stupefacenti;
- a non ospitare nelle stanze animali di qualsiasi natura e specie;
- è fatto assolutamente divieto di tenere in struttura armi da fuoco, da taglio e qualsiasi altro oggetto contundente atto a procurare danno alle cose o alle persone;
- per ragioni di sicurezza è fatto divieto di utilizzare, nelle camere e in generale negli altri locali della struttura, apparecchiature elettriche, fornelli elettrici e a gas;
- è fatto divieto assoluto di 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 patrimoniale e quant'altro).

Articolo 11 - Integrazione sociale e rapporti con il territorio

Alla programmazione delle attività della Residenza partecipano, oltre le persone residenti, Familiari, Volontari, secondo criteri, modi e termini condivisi con l'Ente Gestore.

La Residenza protetta favorisce il collegamento e l'integrazione con la rete dei servizi esistenti nel territorio, sia mediante la partecipazione ad attività ed esperienze all'esterno, sia mediante iniziative organizzate all'interno ed aperte al territorio. Lo scopo è quello di favorire la massima integrazione dell'ospite nel contesto socio-culturale e ambientale nel quale è inserito, favorendo lo sviluppo e il mantenimento delle capacità psico-intellettuali e fisiche degli ospiti affinché siano conservate il più a lungo possibile le condizioni di autosufficienza.

Articolo 12 - Decesso dell'ospite

In caso di decesso di un ospite, il personale di servizio è tenuto ad avvisare tempestivamente i parenti o le persone indicate al momento dell'ammissione dell'ospite stesso. I beni rinvenuti saranno custoditi in attesa di essere riconsegnati, con l'osservanza delle norme di legge, agli obbligati per legge, i quali saranno tenuti a saldare eventuali conti rimasti in sospeso. In caso di decesso dell'ospite, i parenti sono tenuti a provvedere a tutte le incombenze relative, ivi compreso il sostenimento delle spese funerarie.

Valutazione del servizio

Articolo 13 - Riunioni e verifiche

L'efficacia del servizio è monitorata attraverso riunioni di valutazione/controllo che si articolano in:

- Incontri periodici con gli ospiti, i familiari e le rappresentanze della struttura;
- Riunioni periodiche d'équipe tra Operatori e Ente Gestore in base alle esigenze di tipo organizzativo/ operativo;
- Riunioni periodiche di gruppo tecnico;

È prevista la somministrazione di questionari di soddisfazione annualmente per valutare il livello di gradimento del servizio per le permanenze a lungo periodo. Per le permanenze di breve periodo è previsto un questionario di soddisfazione in fase di dimissione.

Articolo 14 - Standard di qualità

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO	• Visite di verifica nella struttura	• Una volta alla settimana • Due volte alla settimana da parte del Resp.le
ACCESSIBILITA'	• Orario di visita ampio • Presenza del Coordinatore negli orari di operatività dell'ufficio • Presenza di corsie preferenziali	• Ogni giorno dalle 9.30-11.45 e dalle 15.30-18.45. Non si necessita preavviso • Destinate ai fornitori per il carico e scarico delle merci
TEMPESTIVITA'/PRONTA ACCOLGIENZA	• Tempo di ricovero in caso di necessità	• Immediata, garantita da due posti dedicati
	• Scheda informativa utente (SIU) per ogni ospite, articolato secondo una strutturazione predefinita	• Presenza esplicita degli obiettivi specifici

PERSONALIZZAZIONE – SCHEDE INFORMATIVE UTENTE	<p>centrata sulle necessità individuali dell'ospite</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periodicità della verifica e/o aggiornamento del progetto 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza delle figure: Coordinatore della Struttura, infermiere, terapeuta, addetti all'assistenza • Ogni 6 mesi, salvo diversa necessità
VALUTAZIONI PSICOMETRICHE	<ul style="list-style-type: none"> • monitoraggio della evoluzione socio-assistenziale e sanitaria, comportamentale e cognitiva degli ospiti, misurata con cadenza semestrale attraverso l'utilizzo e aggiornamento di scale metriche e test di valutazione 	<ul style="list-style-type: none"> • BINA (all'ingresso) • MMSE (all'ingr. e a 6mesi) • IADL (all'ingr. e a 6mesi) • ADL (all'ingr. e a 6mesi)
SICUREZZA	<ul style="list-style-type: none"> • Cancelli chiusi durante l'orario notturno • Presenza di un campanello emergenza per stanza 	<ul style="list-style-type: none"> • Nel 100% della stanze
TRASPARENZA	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di segnalare disservizi e reclami in base a specifica modulistica e cassetta reclami • Questionario per familiari • Presenza della Progetto del Servizio 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedura di reclamo • Raccolta e analisi ogni anno • A disposizione del 100% delle persone
PRIVACY	<ul style="list-style-type: none"> • Assistenza Protetta • Gestione protetta dei dati 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza dei soli operatori durante l'igiene e trattamenti sanitari • Dati clinici noti ai soli infermieri e operatori, secondo quanto prescritto da legge
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza infermieristica 	<ul style="list-style-type: none"> • 24 ore presente nella struttura operatore addetto all'assistenza
MANTENIMENTO BENESSARE PSICO-FISICO	<ul style="list-style-type: none"> • Igiene completa • Riposo quotidiano • Vestiario adeguato al giorno • Lavaggio e stiratura indumenti • Manutenzione indumenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Doccia completa settimanale • Tutti i giorni • Verifica quotidiana • Quotidianamente • Al bisogno
UMANIZZAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni periodiche con i familiari • Possibilità per i familiari di ottenere informazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Almeno una volta al mese salvo diversa necessità • Nel 100% dei casi

ESPRESSIONE RELIGIOSA	<ul style="list-style-type: none"> • assistenza religiosa 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza periodica di un cappellano, anche su richiesta • Più zone di culto
ANIMAZIONE/TEMPO LIBERO	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di 24 ore settimanali dedicate all'attività animata da parte di educatori e volontari • Attività riabilitative/mantenimento di gruppo • Ortoterapia 	<ul style="list-style-type: none"> • 24 ore settimanali • Ogni giorno • Periodicamente rispetto al volere dell'ospite
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di Tv nelle sale comuni 	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di vedere la tv ogni volta che si desidera.
INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> • Uscite volontarie per gli ospiti idonei • Feste aperte al territorio • Presenza di volontariato all'interno della struttura • Rapporti con le scuole 	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto alla possibilità dell'ospite • Minimo 2 all'anno • Almeno una Associazione

Il presente Regolamento è suscettibile di modifiche migliorative in caso di:

- esperienze acquisite;
- suggerimenti validi;
- modifiche strutturali-abitative;
- disposizioni legislative.

Fanno parte integrante al presente regolamento:

- ❖ il contratto di assistenza

Firma per presa visione ed accettazione di tutto il regolamento: _____