



---

# CARTA DEI SERVIZI

## FONDAZIONE PIOVANO RUSCA

---



*Fondazione Piovano Rusca  
Via Torino, 36 – 10076 Nole (TO) Tel. 011.9297025 e fax 011.9298436  
E mail: [info@piovanorusca.it](mailto:info@piovanorusca.it) – Pec: [piovanorusca@pcert.postecert.it](mailto:piovanorusca@pcert.postecert.it)  
[www.piovanorusca.it](http://www.piovanorusca.it) - P. Iva 03024200010 C.f. 830026900*

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento di impegno e di tutela dei diritti del cittadino-utente; è un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio. La Carta dei Servizi è la sintesi di ciò che l'Ente erogatore è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

Con la Carta dei Servizi la Casa di Riposo Fondazione Piovano Rusca, intende mettere a disposizione dell'utente (Ospite e suoi familiari) un idoneo strumento di conoscenza e di informazione sull'organizzazione generale della struttura e fornire una corretta descrizione di quanto viene offerto e garantito ai propri Ospiti, in merito ai servizi alberghieri, ricreativi, riabilitativi, sociali e sanitari.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale operante all'interno della struttura è in grado di offrire, ma anche gli obiettivi e i traguardi che la struttura intende raggiungere.

Tutto il personale della struttura lavora per svolgere le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base a consigli e suggerimenti ricevuti.

Questo documento è dunque da interpretare in chiave dinamica e la Direzione della Casa di Riposo Fondazione Piovano Rusca si impegna ad aggiornarlo periodicamente.

## PRINCIPI (Diritti e Tutela degli Ospiti)

L'erogazione dei servizi offerti dalla struttura viene effettuata nel rispetto dei seguenti principi:

**Eguaglianza:** all'interno della nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità di interventi, bensì l'impegno ad effettuare trattamenti personalizzati, valorizzando l'unicità di ogni ospite della Fondazione Piovano Rusca.

**Imparzialità ed obiettività:** questo principio implica, per chi opera all'interno della struttura, la necessità di agire con imparzialità ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Per ogni ospite è previsto infatti un piano di assistenza personalizzato con specifici momenti di verifica al fine di garantire continuità nelle prestazioni sanitarie e sociali. Tali verifiche possono prevedere, se l'obiettivo è stato raggiunto, la sospensione dell'intervento oppure un ulteriore prolungamento o la definizione di una nuova strategia.

**Diritto di scelta:** ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha il diritto di veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Questo concetto nel nostro contesto, vuole esprimere lo "spazio di autodeterminazione" e di "autodecisione" che l'Ospite deve possedere nell'ambito di una relazione tra persona che esprime un bisogno e servizi erogati.

Le diverse figure professionali hanno quindi il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò il maggior grado possibile di autonomia, nelle attività quotidiane con gli Ospiti auto e non autosufficienti, valorizzando le singole potenzialità e le specifiche capacità residue.

**Partecipazione:** l'Ospite è il protagonista del nostro servizio ed è a lui che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita della Fondazione. Partecipazione che deve coinvolgere anche i familiari, attraverso una corretta informazione circa gli obiettivi della Fondazione, al fine di creare una costruttiva collaborazione per migliorare la qualità di vita dell'Ospite stesso.

Nella relazione tra Ospiti, operatori e familiari, l'informazione è garantita nel massimo rispetto della privacy e del trattamento dei dati personali.

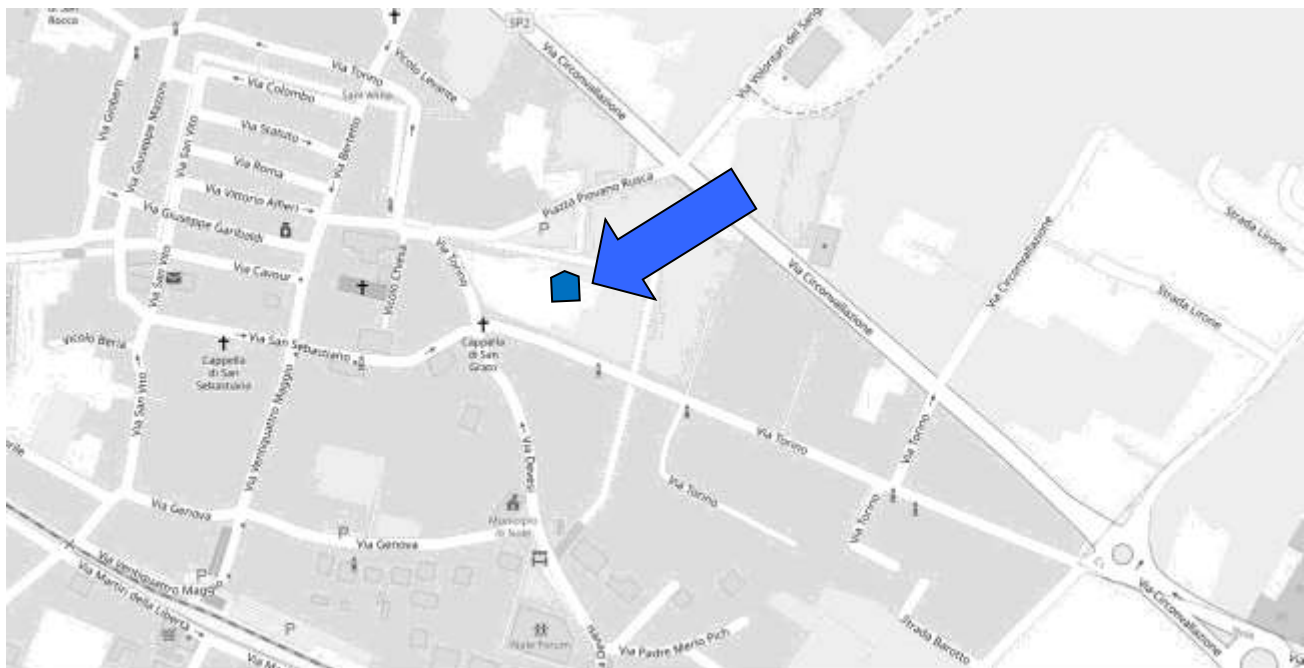
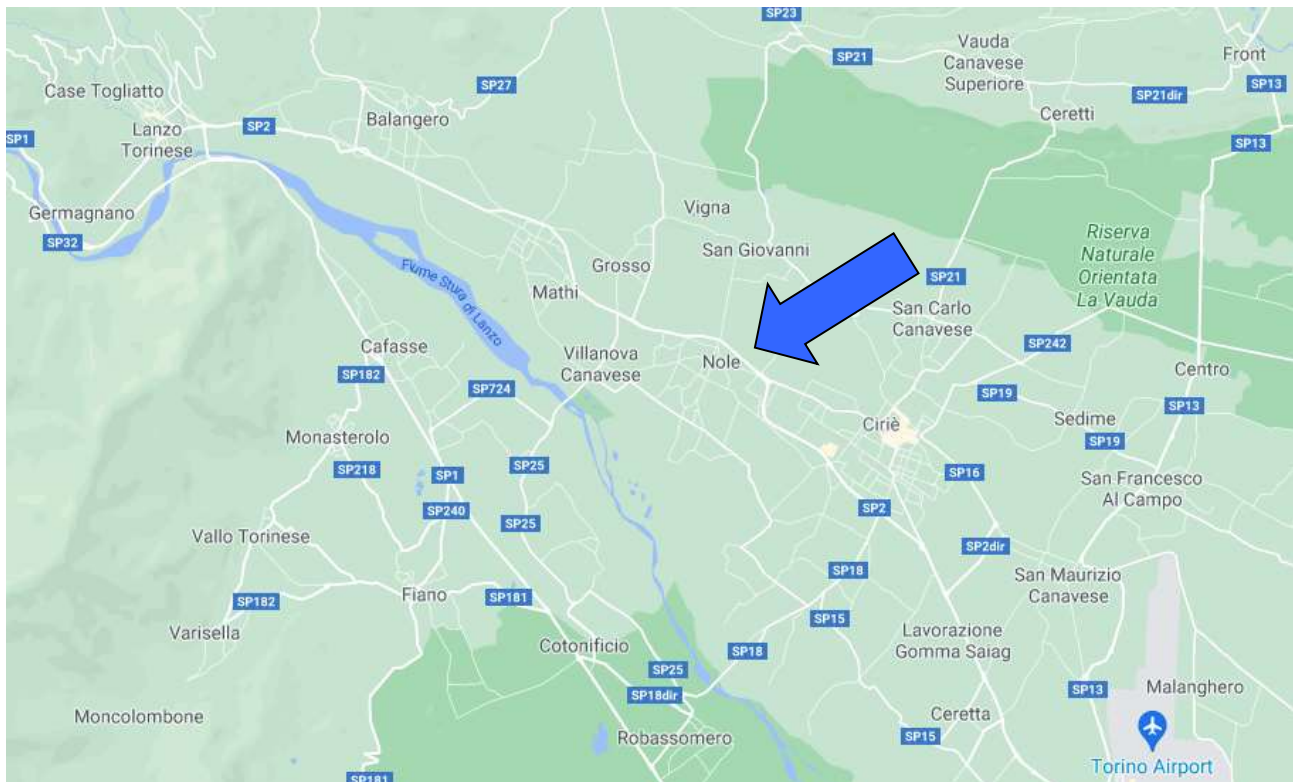
**Efficacia ed Efficienza:** l'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità di vita dell'Ospite, attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni socio-sanitarie.

A tal fine vengono utilizzati strumenti di valutazione dei servizi secondo i criteri di efficacia (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) e di efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi).

## PRESENTAZIONE

### LA COLLOCAZIONE – COME RAGGIUNGERCI

La Fondazione Piovano Rusca è ubicata in Nole in Via Torino n. 36, nel centro cittadino a poca distanza dalla stazione della linea ferroviaria Torino - Ceres e dalla fermata delle autolinee che uniscono le Valli di Lanzo con Torino. La città di Nole si trova a circa 25 Km da Torino tra Ciriè e Lanzo ed ha una popolazione che si aggira sui 7000 abitanti circa.



## STRUTTURA - CENNI STORICI

La Casa di Riposo “Piovano Rusca”, nata come un’istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza” (IPAB), fondata con Testamento olografo (1929) della Signora Elisa Piovano ved. Marro.

Con Regio Decreto del 21 febbraio 1938 a firma del re d’Italia Vittorio Emanuele III è stata eretta in Ente Morale e approvato il relativo statuto.

Nel 1947 è stato costituito il primo Consiglio di Amministrazione mentre l’inaugurazione dell’Ente è avvenuta in data 13 luglio 1952.

La Casa di Riposo fu resa funzionale quindi nell’anno 1952 con lo scopo principale di fornire il mantenimento e l’assistenza ai vecchi poveri d’ambo i sessi e inabili al lavoro proficuo residenti nel Comune di Nole, sprovvisti dei mezzi di sussistenza e privi di parenti tenuti per legge al loro mantenimento.

Scopo istituzionale di un Istituto pubblico di Assistenza e Beneficenza (IPAB), è quello di “prestare assistenza ai poveri, tanto in stato di sanità, quanto di malattia”, così recita la Legge Crispi datata luglio 1890.

Da quei tempi lontani, il concetto di assistenza e di beneficenza è stato oggetto di un inevitabile evoluzione storico sociale nella quale bene si inserisce la trasformazione che ha caratterizzato l’Ipab “Piovano Rusca” che da struttura destinata in origine all’accoglienza di poveri e inabili, è diventata una Residenza per Anziani.

Col passare del tempo l’Ente, tenuto conto delle evoluzioni normative del settore della pubblica assistenza, ha teso a fornire servizi esclusivamente a pagamento perdendo così di fatto la connotazione di Ente di beneficenza ha continuato esclusivamente grazie ai proventi delle rette degli ospiti non essendo prevista alcuna erogazione di contributi pubblici per la sua gestione.

Ciononostante ha sempre cercato di contenere il più possibile gli importi delle rette al fine di assecondare lo spirito e le volontà della fondatrice, quantomeno sotto il profilo dell’accessibilità ai servizi di soggetti non in grado di far fronte alle condizioni di mercato del settore.

Dall’entrata in funzione, la struttura è stata ampliata negli anni sino a raggiungere la capacità degli attuali 73 posti letto grazie anche all’aiuto di vari benefattori che hanno sempre contribuito generosamente alle iniziative legate alla Casa di Riposo.

Nel corso degli anni sono stati effettuati interventi di ristrutturazione, alcuni dei quali ancora in corso, al fine di adeguare l’accessibilità delle camere e dei servizi alle normative di Legge, in merito all’abbattimento delle barriere architettoniche.

La Casa di Riposo si è trasformata in Fondazione Piovano Rusca, con decorrenza dal 5 ottobre 2020.

La struttura insiste su un lotto recintato di oltre 7600 mq, è collocato nel centro storico a meno di 100 metri dalla piazza centrale del paese. L’immobile è circondato da tre lati da un parco in gran parte alberato, con zone attrezzate per il soggiorno e il relax, un’edicola votiva e un campo da bocce per gli appassionati di questa attività.

L’immobile è costituito da due corpi di fabbrica disposti ad L aperta. Entrambi i corpi di fabbrica sono a tre piani fuori terra.

Il lato ovest della L è la parte storica dell'edificio mentre il lato est della struttura è stato realizzato nel 1974 ed ampliato negli anni successivi: il corpo di fabbrica è costituito da tre piani fuori terra più interrato.

Al piano terra sono collocati:

- l'ingresso-atrio che unisce le due ali
- le scale di accesso ai piani superiori e i monta-lettighe
- la reception, gli uffici di segreteria e l'archivio
- l'ufficio direzionale
- il locale lavanderia
- le camere di degenza, con bagni annessi
- i servizi igienici usufruibili da ospiti e visitatori
- il locale parrucchiera
- la sala degli incontri
- i locali adibiti a deposito
- la veranda soggiorno
- la sala da pranzo
- la cucina con dispensa e il locale lavapiatti
- la Cappella
- la camera mortuaria
- il salone polivalente
- la palestra per fisioterapia

Al piano primo sono collocati:

- i soggiorni e le sale da pranzo
- le camere di degenza (da 1, 2 o 3 letti), con bagni annessi
- i servizi igienici e il bagno assistito
- i locali di servizio e di deposito
- l'infermeria
- l'ufficio medico

Al piano secondo sono collocati

- il salone per gli incontri
- le camere di degenza (da 1 o 2 letti), con bagni annessi
- l'infermeria
- i servizi igienici e il bagno assistito
- i locali tecnici

Al piano interrato sono collocati i locali tecnici, magazzino e spogliatoi.

## **TIPOLOGIA DELLE CAMERE**

Nella struttura sono presenti le seguenti tipologie di camere:

- Camera singola
- Camera doppia
- Camera tripla

Tutte le camere hanno un proprio servizio igienico e sono arredate con letto idoneo alle condizioni dell'Ospite, armadio per guardaroba personale, comodo, piccola scrivania, sedia/poltroncina, presa TV, etc.

# ORGANIZZAZIONE

## L'AMMINISTRAZIONE

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri, compreso il Presidente, dura in carica quattro anni ed i suoi componenti sono scelti fra persone di specchiata moralità.

I componenti del consiglio di Amministrazione svolgono la loro opera a titolo di volontariato e la loro nomina rispecchia il seguente criterio:

- Il Comune di Nole designa due componenti
- L'Associazione Volontari Senza Frontiere Onlus, che opera anche sul territorio di Nole con attività di carattere socio-assistenziale, designa un componente
- La Caritas di Nole, associazione senza scopo di lucro che opera sul territorio, designa un componente
- Il Parroco della Parrocchia "San Vincenzo Martire" di Nole, o chi ne svolga pro tempore le funzioni, è membro di diritto in base alla volontà della testatrice Signora Elisa Piovano. Egli può designare un suo delegato stabile.

## IL PERSONALE

### DOTAZIONE ORGANICA DELL'ENTE

La Fondazione garantisce il sostanziale rispetto delle dotazioni di organico professionale in conformità ai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei servizi correlati.

Il numero di operatori presenti nella giornata è tarato in funzione del livello qualitativo e quantitativo degli ospiti presenti in struttura.

### *AREA AMMINISTRATIVA*

È composta da:

- Il Responsabile Servizi Amministrativo-contabili
- Il Collaboratore Servizi Reception-Centralino

Provvede, alla gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa della Fondazione.

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00.

La Fondazione è supervisionata dal Direttore di Struttura, che gestisce, controlla e verifica il lavoro dei singoli operatori della specifica area.

Provvede, coordinandosi con gli operatori della Casa di Riposo, alla gestione dei rapporti con tutte le tipologie di utenza relativamente al settore socio-assistenziale.

Tutte le notizie di carattere generale riguardanti l'ospite potranno essere richieste dai parenti direttamente ed esclusivamente al Direttore di Struttura.

### *AREA DEI SERVIZI ASSISTENZIALI E AUSILIARI*

È composta da:

- Il Direttore Sanitario (qualsiasi notizia riguardante la salute dell'Ospite e qualsiasi notizia di carattere sanitario potrà essere richiesta dai familiari rivolgendosi direttamente ed esclusivamente al Direttore Sanitario della Fondazione).
- Il Coordinatore/Responsabile dei servizi socio assistenziali
- Il Terapista della Riabilitazione
- Il Responsabile del servizio Psicologico
- L'Animatore/Educatore Professionale



- Gli Infermieri Professionali
- Gli Operatori addetti all'assistenza (personale qualificato)
- Gli Addetti alla Cucina
- Gli Addetti alle Pulizie

## **INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI**

La struttura, accoglie in via permanente le seguenti tipologie di ospiti:

- Anziani autosufficienti: in grado di gestire autonomamente le funzioni proprie della vita quotidiana, alle quali vengono fornite le normali prestazioni di natura alberghiera, assicurando nel contempo la fruizione di attività di tipo culturale-ricreativo e di aggregazione sociale.
- Anziani parzialmente autosufficienti: non in grado di assolvere autonomamente alcune funzioni proprie della vita quotidiana, e pertanto richiedenti un livello medio di assistenza sanitaria (infermieristica e riabilitativa) unitamente ad un livello medio di assistenza tutelare ed alberghiera.
- Anziani non autosufficienti: non in grado (totalmente o parzialmente) di gestire la propria vita quotidiana autonomamente, cioè non in grado di alimentarsi o avere cura della propria persona, o di spostarsi o di avere relazioni sociali autonome, e pertanto richiedenti un livello medio/alto di assistenza sanitaria (infermieristica, riabilitativa) integrato da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera.

### **- SERVIZI EROGATI -**

#### **ATTIVITA' DI TIPO ALBERGHIERO comprensive di:**

- vitto
- alloggio
- pulizia degli ambienti comuni e delle singole camere assicurando l'igiene di tutti gli ambienti della struttura;
- fornitura e lavaggio della biancheria alberghiera:

La biancheria piana è fornita e lavata da una ditta esterna che offre un servizio di lava-nolo.

Per la biancheria personale degli Ospiti non autosufficienti, la Fondazione può provvedere a far eseguire con le stesse modalità il lavaggio e la stiratura: il relativo costo si intende compreso nel supplemento retta; l'Ospite autosufficiente è tenuto al pagamento diretto del servizio richiesto.

La biancheria da lavare, viene ritirata di volta in volta dal personale addetto. L'Amministrazione, pur assicurando la massima serietà del servizio, declina ogni responsabilità per i capi di biancheria che andassero smarriti o sciupati.

La Fondazione cura in particolar modo l'aspetto alberghiero sia sotto il profilo igienico-sanitario che del comfort ed inoltre garantisce la fornitura agli utenti di:

- materassi e guanciali ignifughi
- materassi che ostacolano il formarsi delle piaghe da decubito (forniti dalla azienda Asl su prescrizione del Fisiatra)

### **IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

È organizzato con una cucina interna attrezzata per la produzione e il confezionamento dei pasti.



L'alimentazione degli ospiti prevede programmi dietetici stabiliti dal Dietista dell'Ufficio Igiene dell'Asl di zona.

Il menù varia giornalmente e si ripete ogni 4 settimane. È previsto un menù invernale ed uno estivo.

L'Ospite può consultare il menù giornaliero esposto all'ingresso della sala da pranzo. Programmi dietetici personalizzati vengono richiesti e sottoposti al controllo medico.

Oltre al menù "libero" sono previste diete personalizzate che rispondono alle più comuni patologie e problematiche tipiche della terza età.

Il familiare può trattenersi a pranzo con il proprio congiunto, con le modalità concordate con la Direzione.

### ORARIO PASTI

L'inizio della distribuzione dei pasti osserva il seguente orario:

- Colazione dalle ore 8,00
- Pranzo dalle ore 11,30
- Cena dalle 17,30

La colazione viene servita nelle camere, il pranzo e la cena nelle sale-ristorante, fatta eccezione dei casi di impossibilità a lasciare il letto per malattia o invalidità permanente.

Sono previste verifiche periodiche della qualità dei servizi.

### **SERVIZIO BAR**

Al piano terra la Fondazione è fornita di distributori automatici di bevande calde e fredde.

### **TELEFONO E INTERNET**

Ogni piano dell'Istituto è dotato di un telefono, i parenti che lo desiderano possono chiamare e richiedere di parlare con gli Ospiti.

È consentito agli Ospiti di dotarsi di telefono cellulare personale, con scheda a proprio carico. È consentito altresì utilizzare computer portatile o tablet di proprietà, collegati a Internet tramite sistema wireless con apposita password da richiedere in Segreteria.

### **ATTIVITA' SANITARIA**

- Prestazioni sanitarie affidate ai medici di base;
- Prestazioni infermieristiche;
- Prestazioni fisioterapiche

L'assistenza Medica ed Infermieristica ha lo scopo di garantire la salute ed il benessere degli utenti attraverso l'attività di prevenzione, cura e riabilitazione.

Il servizio sanitario è affidato ai Medici di Base. Ogni Ospite può scegliere liberamente il proprio Medico curante sulla base delle normative vigenti.

Il Medico effettua visite periodiche di norma una volta alla settimana e ogni qualvolta viene appositamente chiamato dal personale della Fondazione, a ciò autorizzato, per gli interventi d'urgenza.

La Fondazione fornisce l'assistenza necessaria all'interno dell'Istituto. Per l'assistenza fuori dall'Istituto (es. Ospedali) dovranno provvedere i Parenti od i Garanti dell'Ospite stesso.

Per quanto riguarda le visite mediche presso Ospedali, Ambulatori, Cliniche private e svolgimento di pratiche varie, verranno contattati i parenti od i Garanti dell'Ospite che dovranno provvedere per quanto necessario.

I farmaci prescritti dal Medico ed il sistema di somministrazione sono trattati esclusivamente dal personale della Fondazione autorizzato.

Le iniezioni possono essere effettuate dall'Infermiera Professionale della Fondazione o da Infermiere esterne abilitate a tali interventi, previa autorizzazione della Fondazione.

Tutti i medicinali, di qualsiasi tipo, sono tenuti in consegna nell'infermeria della Fondazione e possono essere distribuiti solo dal personale autorizzato.

Come previsto dal SSN, le prestazioni sanitarie sono gratuite ad eccezione dei ticket relativi ai farmaci e alle visite specialistiche per i quali non è previsto nessun tipo di esenzione.

All'acquisto dei medicinali provvede materialmente la Fondazione.

L'Ospite dovrà versare un fondo di 100,00 € dal quale saranno attinte le eventuali spese per farmaci a pagamento e tickets sanitari. Tali spese saranno rendicontate a cura del personale preposto e ad esaurimento del fondo sarà richiesto il suo reintegro.

Il servizio infermieristico è fornito tutti i giorni dalle ore 6,30 alle ore 13,30 e dalle ore 15,00 alle ore 20,30.

Il servizio di riabilitazione viene effettuato da un Terapista della Riabilitazione per 9 ore settimanali.

Le prestazioni di riabilitazione sono da intendersi in prevalenza per la necessità di mantenimento e recupero delle condizioni di autonomia degli ospiti. Il Terapista inoltre fornisce agli altri operatori il supporto necessario per i corretti comportamenti da tenere nell'aiuto della persona nelle funzioni di mobilitazione e della vita quotidiana.

## **ATTIVITA' DI ANIMAZIONE**

L'obiettivo dell'animazione, considerata parte integrante del piano assistenziale in una residenza per anziani, è quello di mantenere vivo il patrimonio individuale di capacità sensoriali, di funzioni cognitive e socializzanti.

Per lo svolgimento delle attività di animazione sono presenti in Struttura dei Volontari che collaborano con l'Animatore della Cooperativa operante presso la Fondazione.

L'attività comprende laboratori di cucito, di bricolage, decoupage, etc., lettura, canto, disegno e realizzazione di addobbi per le feste, giochi di società, ascolto di racconti e ricordi degli Ospiti.

Si organizzano feste in occasione di particolari ricorrenze: Compleanni del mese, Natale, Epifania, Carnevale, Pasqua, Festa della mamma, Estate, etc.,

### **ATTIVITA' DI ASSISTENZA TUTELARE**

Il servizio di assistenza comprende le attività svolte da personale in possesso della Qualifica di O.S.S., tese a fornire aiuto integrativo o sostitutivo, protezione e stimolo all'anziano per l'assolvimento delle attività della vita quotidiana quali l'igiene personale, la vestizione, l'alimentazione, la deambulazione, le necessità fisiologiche.

Le mansioni che tale figura professionale svolge si configurano nelle attività elencate ai punti seguenti:

- aiuto per l'alzata da letto ed il coricarsi;
- aiuto per l'igiene intima, igiene personale diurna, aiuto al bagno;
- aiuto per la fruizione dei servizi igienici;
- aiuto per vestirsi e svestirsi;
- aiuto nell'assunzione dei cibi;
- aiuto nella deambulazione;
- aiuto nella mobilitazione attiva e passiva degli ospiti allettati;
- aiuto per lo svolgimento di attività di carattere domestico: cura delle condizioni igieniche e riordino del contesto abitativo o dell'unità di vita dell'utente (compreso il riordino e le pulizie delle camere e servizi igienici);
- aiuto alla persona per la corretta esecuzione delle prestazioni farmacologiche prescritte dal medico, la rilevazione della temperatura, manovre dirette alla prevenzione delle piaghe da decubito (frizioni, massaggi e simili).
- aiuto per l'accesso a servizi vari o altre necessità: visite mediche, pratiche burocratiche, portando sostegno qualora non esistano sufficienti risorse familiari;
- accompagnamento e partecipazione agli interventi di socializzazioni e/o di recupero che impegnino l'ospite all'interno ed all'esterno della struttura;
- coinvolgimento dei parenti nell'attività di inserimento nella struttura e di recupero dell'ospite;
- aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio renda difficoltose o di impossibile realizzazione.

### **ATTIVITA' DI ASSISTENZA SPIRITUALE-RELIGIOSA**

Per l'assistenza spirituale e le funzioni religiose la Fondazione si avvale di una ampia Cappella interna.

La S. Messa viene celebrata, dal Parroco di Nole o suo delegato con la partecipazione della popolazione del paese.

### **ATTIVITA' SUPPLEMENTARI**

**Parrucchiera:**

è fornito da personale specializzato esterno

**Callista, Pedicure, Manicure:**

è fornito da personale specializzato esterno.

I predetti servizi sono a carico dell'ospite.

## **ATTIVITA' DI VOLONTARIATO**

È favorita dalla Fondazione l'opera del volontariato sia dei singoli cittadini che da parte di Associazioni. Tale meritoria attività trova inserimento nelle direttive e nei programmi che di volta in volta si vanno a realizzare.

Le principali attività di volontariato sono:

- accompagnamento dell'Ospite all'esterno (al mercato del Paese, per passeggiate in Paese, a incontri, serate, concerti vari, ecc.);
- organizzazione di giornate di festa e divertimento;
- lettura di giornali, libri, ecc.;
- sostegno nell'attività di animazione;
- sostegno nel disbrigo di commissioni varie;
- piccole manutenzioni della Casa;
- cura delle aree verdi
- sostegno di compagnia e intrattenimento personale.

## **LA BIBLIOTECA**

È stata predisposta una piccola biblioteca in continuo accrescimento, con libri forniti da diversi donatori.

Vi si possono trovare testi di letteratura, classici, romanzi, libri di storia locale e tanti altri.

## **NORME PER UNA BUONA CONVIVENZA E INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE**

La sistemazione nelle camere viene determinata dalla Fondazione con riferimento alle esigenze oggettive degli ospiti e alle disponibilità del servizio, valutate dalla Direzione.

In camera si deve mantenere la massima pulizia e ordine.

L'acqua sia calda che fredda, deve essere usata con particolare attenzione a non dimenticare i rubinetti aperti per evitare possibili allagamenti.

I campanelli debbono servire soltanto per i casi di assoluta emergenza, specie durante la notte.

Non è consentito di tenere in camera animali di qualsiasi specie, materiale deperibile o infiammabile.

È vietato l'uso in camera di fornelli elettrici a spirito o a gas o altri combustibili, stufette a gas o elettriche, ferri da stiro ecc.,

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare in tutti i locali della struttura.

Gli ospiti non possono, introdurre nell'Istituto mobili ed oggetti ingombranti o pericolosi. Eventuali arredi personali saranno consentiti dalla Direzione, nel rispetto delle norme di sicurezza vigenti, compatibilmente con le dimensioni e la funzionalità dell'ambiente.

La riparazione di eventuali danni agli arredi e mobili di proprietà dell'Ospite, sono a cura e carico del medesimo.

L'Amministrazione non risponde in alcun modo dei denari e di oggetti di valore di proprietà dell'Ospite (salvo quelli accettati in consegna).

Gli Ospiti che lasciano definitivamente la Fondazione, devono darne debito preavviso almeno un mese prima nel qual caso verrà provveduto al pagamento della retta per quest'ultimo mese anche se non si usufruisce di tutta l'ospitalità e la camera dovrà essere riconsegnata libera da oggetti personali di loro proprietà e hanno diritto di avere in restituzione quanto di personale eventualmente consegnato all'Ufficio di Direzione, a meno che non si tratti di oggetti nel frattempo distrutti come inservibili e salvo sempre il diritto di ritenzione da parte della Fondazione in caso di danni da esso subiti per colpa dell'Ospite uscente.

Eventuali inadempienze saranno oggetto di addebito sul deposito cauzionale dell'Ospite.

L'orario di ingresso per visita agli Ospiti è stabilito periodicamente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione ed è visionabile presso la Segreteria.

In casi particolari, preventivamente autorizzato dalla Direzione, è consentito anche in altri orari.

Gli Ospiti autosufficienti godono di libera entrata ed uscita nei limiti dell'orario di apertura della Fondazione che va, normalmente, dalle ore 8,30 alle ore 19,00.

L'Ospite che desidera assentarsi per più giorni, deve darne comunicazione scritta alla Segreteria della Fondazione.

Ogni Ospite si può volontariamente assentarsi dalla Fondazione sino ad un massimo di 90 giorni nel corso dell'anno, mantenendo il diritto alla conservazione del posto.

Nel caso di ricovero ospedaliero, l'Ospite mantiene il diritto alla conservazione del posto, senza limite di tempo.

Per i primi sette giorni di assenza non si fa luogo a rimborsi.

La corrispondenza diretta agli Ospiti o alle persone addette alla Fondazione, viene distribuita, giorno per giorno, ai destinatari tramite l'Ufficio di Segreteria.

L'Ospite che pubblica notizie o immagini diffamatorie nei confronti dell'Ente, o di altri Ospiti, può essere allontanato dalla struttura, a giudizio dell'Amministrazione.

Il menù, da compilarci quotidianamente è esposto al pubblico. Le diete particolari dovranno essere disciplinate da apposita prescrizione medica.

I pasti devono essere consumati nella sala-ristorante, fatta eccezione dei casi di impossibilità a lasciare il letto per malattia o invalidità permanente.

I pasti devono essere consumati negli orari previsti per il servizio.

Gli Ospiti eleggono i loro Rappresentanti per concordare con la Direzione e sentito il parere del Consiglio di Amministrazione della Fondazione, eventuali iniziative e attività, che comportino l'utilizzo dei servizi predisposti dalla Fondazione o per proporre iniziative di interesse collettivo.

I locali e gli spazi comuni sono sedi aperte ai cittadini che intendono assumere iniziative a favore degli Ospiti, previa autorizzazione della Fondazione. A tal fine le Organizzazioni e/o persone dovranno richiedere autorizzazione all'Amministrazione presentando il programma e contenuti delle attività che intendono promuovere.

Nel quadro di iniziative per il tempo libero la Fondazione potrà promuovere ed organizzare, in favore degli Ospiti, attività ricreative e culturali in modo da appagarne le esigenze di svago fisico ed intellettuale, mediante gite, trattenimenti teatrali e cinematografie, feste comunitarie, ecc.

Gli Ospiti possono volontariamente offrire la loro opera nello svolgimento di modeste attività che non siano di pregiudizio alla loro salute, ma, anzi favorendone il movimento fisico e lo svago mentale, possano essere di utilità e giovamento.

Essendo di carattere volontaristico e d'aiuto alla Comunità, le prestazioni potranno essere iniziate o sospese in qualsiasi momento, con la sola avvertenza che l'Ospite dovrà informare la Direzione ed il personale di servizio per il necessario coordinamento con i compiti d'istituto.

Gli Ospiti dovranno tenere i loro rapporti di Comunità con il massimo rispetto e comprensione reciproca, evitando di nuocere alla serenità della Casa di Riposo o screditarne la serietà, mettendo a disagio coloro che ne frequentano le strutture.

Alla prevenzione contro i danni che possono verificarsi all'interno della Fondazione, il Consiglio di Amministrazione provvede con apposite polizze di assicurazione.

Qualora l'Ospite o il familiare, oltre all'intervento già fornito dalla Fondazione, desiderasse l'intervento di assistenza privata, si evidenzia che si tratta di un rapporto del tutto privato con esonero da parte della Fondazione di ogni responsabilità in merito, anche sul piano fiscale e assicurativo-previdenziale. In ogni caso dovrà essere data anticipatamente comunicazione alla Direzione della Fondazione e averne benestare.

L'Ospite che, per manifestazioni all'interno ed all'esterno della Fondazione, attivi un comportamento indisciplinato o, comunque, incompatibile con le esigenze e gli obblighi della vita di Comunità e con il necessario rispetto degli altrui diritti sarà formalmente richiamato dal Presidente della Fondazione. Dopo reiterati richiami, l'Ospite che non recede dai suoi atteggiamenti negativi, senza addurre accettabili giustificazioni, viene estromesso dalla struttura su decisione del Consiglio di Amministrazione e il Garante è tenuto a provvedere alla diversa collocazione dell'Ospite.

In qualunque momento l'Amministrazione potrà promuovere la visita sanitaria, decidere il cambio delle camere o altri provvedimenti di carattere organizzativo, e ciò con assoluta libertà di decisione da parte della Fondazione.

### **- LA GIORNATA TIPO -**

La giornata inizia il mattino alle ore 6,30 con il personale Socio Assistenziale che procede all'igiene dell'ospite, al cambio della biancheria ed alla mobilizzazione. La somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici e medicazioni sono ad opera degli infermieri professionali.

La colazione è distribuita dalle ore 7,30 e consumata nelle stanze; gli ospiti non in grado di assumerla autonomamente sono assistiti dal personale di reparto.

Nella mattinata sono svolte le attività di assistenza sanitaria, gli interventi infermieristici, di fisioterapia individuale e di gruppo ed attività di animazione.

Il pranzo viene servito dalle ore 11,30 con menù a scelta tra le opzioni della giornata.

Gli ospiti non auto sufficienti sono assistiti dal personale di reparto e anche da parte dei familiari o volontari autorizzati.

Nel pomeriggio è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare o di essere accompagnato a letto, così come è permesso trattenersi nei soggiorni, nelle verande o in giardino.

Successivamente è garantita la mobilitazione delle persone allettate, il cambio degli ausili per incontinenti, l'igiene necessaria, la distribuzione di bevande, e ulteriori attività di animazione.

La cena è distribuita dalle ore 17:30 con supervisione o aiuto da parte del personale.

Al termine gli operatori provvedono all'allettamento degli ospiti con l'igiene del caso, mentre la distribuzione della terapia serale è opera del personale infermieristico.

Nel corso della notte gli Operatori Socio Assistenziali provvedono alla sorveglianza e al cambio dei dispositivi per l'incontinenza ed alle eventuali posture.

### - MODALITA' D'INGRESSO -

Le persone che richiedono l'ammissione nella Struttura devono presentare domanda scritta, redatta su apposito modulo predisposto dalla Direzione, debitamente firmata. Il modulo contiene, tra l'altro, l'impegno del richiedente ad osservare tutte le norme del regolamento interno ed ogni altra disposizione e prescrizione che venga impartita dall'Amministrazione ai fini del miglior funzionamento della vita comunitaria.

L'ammissione è subordinata:

- alla compilazione della domanda di ammissione, sul modulo fornito dalla Fondazione.
- alla presentazione/sottoscrizione di tutti i documenti e le dichiarazioni indicati nell'allegato A della domanda di ammissione.
- all'accettazione integrale del Regolamento interno della Fondazione.
- alla sottoscrizione del Contratto di Ospitalità da parte dell'Ospite e del Garante designato.
- all'impegno del pagamento della retta mensile stabilita dal Consiglio di Amministrazione e al versamento di una cauzione pari all'importo di una mensilità della retta convenuta, restituibile senza interessi all'uscita dell'Ospite, previa regolarizzazione delle quote spettanti alla Fondazione. La cauzione deve essere ritirata, entro 1 mese dall'uscita. In caso contrario si intende devoluta a favore della Fondazione.

e alla seguente specifica di precedenza:

- 1) cittadini nolesi di residenza o di origine: precedenza assoluta, in base alla data di presentazione della domanda, sino ad esaurimento delle domande;
- 2) cittadini di Comuni confinanti con Nole: precedenza, dopo quelli del punto 1), sempre secondo data di presentazione delle domande
- 3) in esuberanza di posti saranno ospitati anche i residenti di altri Comuni.

L'Ospite ammesso nella Struttura dovrà dare la propria accettazione entro tre giorni dalla chiamata, salvo perdita del diritto di ammissione.

L'Ospite di nuova immissione ha un mese di prova per essere accettato o meno dall'Amministrazione della Fondazione o per rinunciare di sua iniziativa all'ospitalità.



## - LE RETTE -

La retta è comprensiva di soggiorno, vitto, riscaldamento, luce e uso di tutti i servizi generali collettivi predisposti dalla Fondazione per gli Ospiti.

Ogni ulteriore eventuale servizio/necessità resta a cura ed onere dell'Ospite (medicinali, visite mediche, trasporti, parrucchiere, pedicure, manicure, callista, ecc.)

Gli Ospiti sono tenuti a pagare la retta ordinaria mensile entro il giorno 5 del mese di riferimento, insieme alle eventuali quote suppletive. La retta ed i relativi eventuali supplementi vengono fissati all'inizio di ogni anno dal Consiglio di Amministrazione sulla base dei costi effettivi di gestione e possono essere modificati nel corso dell'anno in base al peggioramento o miglioramento delle condizioni dell'Ospite.

Qualora il peggioramento delle condizioni psico-fisiche dell'ospite rendano necessaria un'assistenza nelle varie funzioni quotidiane (condizioni di parziale autosufficienza o non autosufficienza), la Fondazione provvede a tale prestazione applicando in aggiunta alla retta ordinaria un supplemento mensile rapportato al tipo di assistenza erogata; al verificarsi di questa condizione l'Ospite verrà alloggiato a cura della Fondazione nelle camere site nei reparti destinati agli ospiti parzialmente o totalmente non autosufficienti.

Il tipo di assistenza da fornire viene definita valutando il livello di non autosufficienza dell'Ospite: tale valutazione è effettuata semestralmente da un'apposita Commissione interna, sullo schema analogo a quello adottato a suo tempo dall'ASL di zona.

Per assistenze temporanee o accidentali l'applicazione del supplemento di non autosufficienza decorre dal giorno di inizio dell'assistenza e termina il giorno che cessa l'assistenza.

Per i non autosufficienti per i quali si prevede un costante declino l'applicazione del supplemento decorre dall'inizio del mese successivo alla delibera fatta in seguito alla rilevazione della scheda di non autosufficienza.

In caso di uscita o di decesso prima del quindicesimo giorno del mese già corrisposto, si procederà al rimborso della retta nella misura del 50%; dopo il quindicesimo giorno non si fa luogo ad alcun rimborso. In ogni caso la retta dovrà essere corrisposta fino a quando il posto occupato non sarà reso disponibile e libero da effetti personali a cura dei Garanti.

L'Ospite assente per ricovero ospedaliero o per altri motivi di salute ha diritto al rimborso di un terzo della retta giornaliera per il periodo di assenza.

Per i giorni di assenza, non per motivi di salute, si ha diritto ad un compenso riferito al solo vitto e di volta in volta stabilito con l'Amministrazione. Sulla retta del mese successivo verrà operato relativo scalo.

Per i primi sette giorni di assenza non si fa luogo a rimborsi di sorta.

In ogni caso non si effettuano rimborsi per chi sia a carico parziale o totale di Enti Terzi.

## **AMMISSIONI TEMPORANEE**

Si prevedono ammissioni temporanee, qualora vi siano posti disponibili, per anziani che per vari motivi non possono restare nella loro abitazione. I casi verranno valutati di volta in volta dalla Direzione.

A parità di posti letto sarà privilegiata la domanda per periodo di soggiorno di durata maggiore o permanente.

La temporaneità del soggiorno determina un incremento della retta di ospitalità determinato dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione, per i primi due mesi infatti, la retta verrà aumentata di € 200,00 al mese.

Nel caso l'ospite decidesse di rimanere a tempo indeterminato all'interno della struttura, nel terzo mese di permanenza questo importo verrà restituito.

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

La sicurezza inerente il trattamento dei dati personali, ai sensi del GDPR 2016/679 del 25/05/2016, è garantita da sistemi e procedure interne stabiliti nel Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS).

Al momento della domanda di accesso viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali limitatamente alle esigenze funzionali dell'Ente. I dati raccolti nel sistema informatico dell'Ente sono protetti e non sono disponibili al pubblico, ai sensi della vigente normativa.

Nell'ottica del rispetto della persona e a tutela del diritto alla privacy, tutto il personale è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli ospiti e gli utenti in generale.

## **STANDARD DI QUALITA'**

### **Lavoro per Progetti Individualizzati**

La Fondazione ha da tempo sviluppato una modalità operativa basata sui progetti individuali dedicati a ciascun Ospite.

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Tutto il personale che lavora nella Struttura è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

All'interno della Fondazione vengono organizzati corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

## **CORRETTO UTILIZZO DELLE RISORSE**

La Residenza è dotata di un'autonoma rete informatica interna. Per verificare il corretto utilizzo delle risorse nella Struttura, si usufruisce di un programma informatico allo scopo di monitorare i processi riabilitativi ed assistenziali per la produzione di risultati di qualità ed il controllo dei costi ad essi collegati.

Gli uffici sono in grado di effettuare la progettazione e la realizzazione dei supporti contabili ed organizzativi per la Direzione, volti a verificare che l'impiego delle risorse sia efficiente ed efficace e quindi coerente con gli obiettivi che ci si è posti.

## **SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI**

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale sono:  
protocolli, procedure, linee guida, circolari piano di assistenza individualizzato, piano di lavoro.

Sono inoltre a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali ed il verbale delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

## **HACCP**

**(sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)**

La Fondazione dispone del manuale previsto dal D. Lgs. 155/97 mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale segue corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

## **D.lgs. 81/2008**

La Fondazione ha ottemperato agli obblighi contenuti nei decreti legislativi riguardanti la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone del complesso.

A tutti i lavoratori è stata data idonea formazione e l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

## **CERTIFICAZIONE**

La struttura della Fondazione è conforme alle norme della Legge n. 13 del 9/1/1989 e D.M. 236/1989, per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

L'intero immobile è protetto da una struttura antincendio, regolarmente certificata e periodicamente controllata.

La Fondazione dispone del certificato CPI dei WW.FF. e di tutte le relative certificazioni.

All'interno della Fondazione opera una cooperativa altamente specializzata che ha conseguito:

- La Certificazione in qualità ai sensi della UNI EN ISO 9001:2013
- La Certificazione del Sistema di Gestione Sicurezza e Salute dei Lavoratori ai sensi della ISO 45001:2013.
- La Certificazione di Gestione per la gestione ambiente ISO 14001:2012

## **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Gli obiettivi di miglioramenti in corso di sviluppo sono:

- Ristrutturazione degli ambienti interni per raggiungere gli standard regionali necessari all'accreditamento e alla convenzione della struttura.
- Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra Struttura Residenziale, ASL, Comune promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni.
- Tenere sotto costante monitoraggio la qualità del servizio erogato e percepito.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti, familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.
- Alzata personalizzata degli ospiti (verranno alzati quando si svegliano).

## **ASCOLTO DELL'OSPITE**

Obiettivo della Fondazione è quello di rendere il soggiorno dell'anziano il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito presso la Fondazione un Comitato degli Ospiti al quale è possibile effettuare le segnalazioni sui servizi ricevuti.

I familiari o persone esterne possono compilare l'apposito modulo a disposizione presso la Segreteria della Fondazione, mentre i residenti possono contattare direttamente il Responsabile dei servizi assistenziali.

Le segnalazioni e suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della Fondazione alle aspettative del cliente.

**Approvata dal Consiglio di Amministrazione il 03.09.2021 con delibera numero 31.**