

Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo

**P.S.A. Biancaneve**

Cooperativa San Giuseppe Moscati – s.c.s

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 – Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 – Fax 011/35 87 505

## **CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO INTERNO**

### **PREMESSA**

Qualità è l'insieme di funzioni e caratteristiche di un servizio che soddisfa i bisogni dell'utente.

La qualità dell'assistenza risveglia un crescente interesse in una società ogni giorno più impegnata nei temi riguardanti il benessere e la salute fisica e psichica e sempre più esigente nei confronti dei servizi offerti e delle strutture ad essi deputate.

La Carta dei Servizi e il Regolamento Interno nascono come strumento di comunicazione e di informazione tra l'azienda e i suoi clienti, con lo scopo di presentare gli obiettivi aziendali e i metodi di lavoro della azienda stessa e di chiedere il contributo dei clienti per una più corretta realizzazione di prestazioni di qualità.

La presente Carta dei Servizi e il presente Regolamento Interno sono redatti in conformità alle linee guida di cui alla DGR n. 64-13649 del 22.03.2010. Essi definiscono e rendono trasparenti i rapporti ed i reciproci diritti/doveri fra la Società Cooperativa Sociale "San Giuseppe Moscati", società di gestione della Residenza sanitaria assistenziale "Residenza Biancaneve", ed i suoi Ospiti, Familiari e/o Garanti che li rappresentano, riconoscendo i seguenti principi fondamentali (fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94):

- **Eguaglianza** nella erogazione dei servizi, che, anche se progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze e delle necessità di ogni singolo ospite, sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione.
- **Imparzialità**, obiettività e giustizia nel comportamento degli operatori nei confronti degli ospiti, la cui privacy è assicurata, nel rispetto la propria dignità.
- **Partecipazione** dell'utente nelle scelte assistenziali che lo riguardano e nella qualità del servizio erogato, raccogliendo in modo positivo eventuali reclami, suggerimenti, perplessità e riflessioni, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste degli ospiti.
- **Efficienza ed efficacia** nell'espletamento dei servizi erogati, con l'utilizzo in modo armonico di tutte le risorse di cui dispone la struttura.

### **1. TIPOLOGIA E FINALITA' DELLE STRUTTURE DELLA SOCIETA'**

La Società Cooperativa Sociale "San Giuseppe Moscati" (di seguito la Società), società di gestione della RSA rappresentata dal Presidente pro tempore, eroga nella struttura un servizio socio assistenziale anche di interesse pubblico, accogliendo gli ospiti nel quadro di una politica che rispetta le libertà essenziali degli stessi e il valore della vita.

Considerando che l'anziano entra in una struttura quando la famiglia non è più in grado di dare l'assistenza di cui ha bisogno, ma non intende abbandonarlo alle cure di altri in modo indiscriminato, la Società concepisce il suo operato come funzione di condivisione, sostegno, supporto e realizzazione delle scelte assistenziali

Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo

## P.S.A. Biancaneve

Cooperativa San Giuseppe Moscati – s.c.s

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 – Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 – Fax 011/35 87 505

personali dell'anziano e/o della famiglia, nella consapevolezza che nello scambio di informazioni, nella continuità del dialogo e della collaborazione si trovino le basi di una corretta e puntuale assistenza.

La "Residenza Biancaneve", facente riferimento alla Società, è una struttura autorizzata in regime definitivo con determina n. xx del xx 2018 per n.20 posti letto R.S.A.

La "Residenza Biancaneve", facente riferimento alla Società, è una struttura accreditata con determina n. n. xx del xx ed emesso da S.C. Servizio Igiene e Sanità Pubblica (SISP) dell'ASL TO3 per n° 20 posti letto R.S.A. Anziani.

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) destinata a persone comprese nelle classificazioni nei modi e nei limiti previsti dalla vigente normativa nazionale e regionale fra cui DGR 45-4248/2012 ed inserita nel percorso di accreditamento di cui alle DGR 25-12129/2009, DGR 79-13574/10 e s.m.i.

La Società ha facoltà di variare la presente Carta dei Servizi e Regolamento Interno, mantenendone lo spirito e dandone opportuna comunicazione agli Ospiti.

### **"RESIDENZA BIANCANEVE"**

Il presidio è situato nella prima cintura di Torino Sud, nei pressi del parco di Stupinigi in una zona silenziosa e panoramica adeguatamente servita dai mezzi pubblici e attorniata da comodi parcheggi. Accoglie n. 2 nuclei R.S.A. di 10 posti letto ciascuno.

L'edificio di recente costruzione è stato progettato e realizzato secondo i più moderni criteri di efficienza energetica e dotato dei più moderni sistemi di domotica.

Ampi corridoi, colorazione diversa in base agli ambienti per facilitare l'orientamento nella struttura, segnaletica chiara e ben leggibile, sistemi di illuminazione studiati appositamente per facilitare la deambulazione ed evitare le cadute, angoli smussati di tutti gli arredi, corrimano presenti in tutti i luoghi di deambulazione.

Ai piani dove soggiornano gli ospiti sono presenti le sale da pranzo, le cucinotte di nucleo, il soggiorno, le camere degli ospiti, i bagni assistiti dotati di modernissima vasca per effettuare il bagno a persone non autosufficienti, nonché l'ambulatorio-medicheria e la palestra.

Le camere sono spaziose, dotate di 1 o 2 letti (elettrici, snodabili a quattro sezioni, provvisto di semisponde di protezione a scomparsa e impianto di chiamata di emergenza) con materassi e cuscini antidecubito ed antisofoffocamento, armadi, comodini, mensole, scrittoio e poltroncina (il tutto ad angoli smussati e realizzato con materiale ignifugo), con bagno interno completamente attrezzato per disabili (con sistema rilevamento presenza), telefono.

All'interno di ogni camera sarà garantita la privacy di ogni singolo ospite e l'accesso ed il movimento di eventuali carrozzine.

Sono presenti sui singoli nuclei il locale di controllo per il personale con servizi igienici annessi e cucina attrezzata, il locale vuotatoio e lavapadelle e i magazzini per la biancheria pulita e le carrozzine o gli altri ausili.

Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo

**P.S.A. Biancaneve**

Cooperativa San Giuseppe Moscati – s.c.s

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 – Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 – Fax 011/35 87 505

Negli spazi soggiorno sono presenti divani e poltrone (realizzati in materiale ignifugo classe 1) oltre ai televisori e alle poltroncine a servizio dell'ospite e dei suoi parenti o amici.

La struttura prevede al piano primo un'area destinata alla valutazione e alle terapie, composta da locali e attrezzature per prestazioni ambulatoriali e per valutazioni specifiche; a tali spazi si affianca il locale destinato all'erogazione delle attività specifiche di riabilitazione, come palestra con attrezzature per le specifiche attività riabilitative previste.

Al piano primo si trovano gli spogliatoi per il personale, invece nel seminterrato, in condivisione con la RSA Borgaretto, si trovano la mensa per il personale, i locali di deposito per la biancheria sporca e per quella pulita, per le attrezzature, carrozzine e materiale di consumo, le sale adibite a camera ardente e a cappella per la celebrazione delle funzioni religiose, i magazzini, il locale per il parrucchiere, la cucina e i locali accessori.

All'ingresso, gli ospiti e i parenti saranno accolti da operatori addetti alla zona portineria e reception, e l'accesso ai piani superiori è garantito dalla presenza di ascensore.

Tel. 011 3589989 – Fax 011 3587505

Indirizzo postale: Viale General Perotti, 23 - Borgaretto di Beinasco (TO)

**Indirizzo e-mail: [cooperativamoscati@gmail.com](mailto:cooperativamoscati@gmail.com)**

**Sito web: [www.casadiripososanvincenzo.com](http://www.casadiripososanvincenzo.com)**

**Autobus: 41 e 48 GTT**

## 2. DIRITTI DEGLI OSPITI

L'Ospite accolto nelle nostre strutture è titolare di diritti imprescindibili:

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

Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo

**P.S.A. Biancaneve**

Cooperativa San Giuseppe Moscati - s.c.s

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 - Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 - Fax 011/35 87 505

- **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 ed al pudore.** Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore.
- **Diritto di riservatezza.** Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.
- **Diritto di pensiero e di religione.** Ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Tali diritti si fondano sul rispetto della persona in un contesto sociale che agevoli la serena conduzione della vita.

### **3. MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE**

La struttura della Società fornisce ospitalità a persone (in seguito denominate "Ospiti") di ambo i sessi che abbiano espresso la libera volontà al ricovero.

#### **3.1 - PRATICHE D'INGRESSO**

**Per essere ammessi** è necessario:

- un incontro preliminare informativo con l'Ospite e/o i parenti,
- la presa visione della camera che potrebbe essere messa a Sua disposizione,
- la presentazione di una documentazione medica atta ad accertare le condizioni di salute e le caratteristiche dell'Ospite.

La valutazione delle condizioni sanitarie di accoglienza e di permanenza nella struttura, nonché delle esigenze specifiche di assistenza, è affidata al giudizio insindacabile della Direzione Sanitaria che potrà valutare o rivalutare nel corso del tempo le condizioni psico-fisiche dell'Ospite, disponendo il trasferimento dello stesso ad altro nucleo della struttura più adatto alle sue condizioni o eventualmente dimettendolo dalla struttura qualora incompatibile con il regime assistenziale e sanitario interno. In caso di ospite in regime convenzionato con le AA.SS.LL. le decisioni sopra esposte saranno prese dalla Direzione Sanitaria previo consenso dell'U.V.G. competente.

L'eventuale ricollocazione dell'Ospite in una nuova tipologia assistenziale determina l'applicazione della retta propria della tipologia medesima. In caso di ospite in regime convenzionato con le AA.SS.LL. l'eventuale nuova ricollocazione avverrà soltanto successivamente al consenso dell'U.V.G. competente.



Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo

**P.S.A. Biancaneve**

Cooperativa San Giuseppe Moscati – s.c.s

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 – Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 – Fax 011/35 87 505

La valutazione delle condizioni di accoglienza e permanenza nella struttura che non attengono all'area assistenziale e sanitaria spettano all'insindacabile giudizio della Direzione Amministrativa.

**Prima dell'ingresso**, l'Ospite e/o il parente è tenuto:

- a concordare con la Direzione la **data** di occupazione della camera, anche **ai fini della decorrenza della retta** di cui all'art. 13 del presente documento
- a versare (con conseguente rilascio di idonea ricevuta di versamento) per la **prenotazione della camera**, un importo pari a **€ 800,00 a titolo di caparra** (non prevista se al momento della prenotazione del posto, l'ospite ha la retta integrata dal Comune o dal Consorzio). Al momento dell'ingresso la caparra viene trasformata in deposito cauzionale (art.17).

**Al momento dell'ingresso** devono essere allegati:

- Documentazione Amministrativa: Carta d'Identità, Codice Fiscale, Libretto Sanitario e Tessera Sanitaria (è necessario manifestare la propria volontà sulla scelta del medico); documenti di esenzione ticket/tesserino per diabetici (se in possesso), Verbali di invalidità e quant'altro possa servire al fine di usufruire dei servizi offerti dal SSN.
- Documentazione sanitaria: Lettera di dimissioni ospedaliere, Cartelle Cliniche precedenti, esami clinici recenti, Prescrizioni terapeutiche in atto, Piani Terapeutici, ed ogni altro documento richiesto dalla Direzione.

L'Ospite al momento dell'ingresso dovrà disporre di un corredo personale sufficiente al Suo decoro e al rispetto della sua dignità nell'ambito della comunità. Gli indumenti personali dovranno essere contrassegnati in modo da essere identificati.

Nel caso in cui l'ingresso dell'Ospite sia in regime convenzionato, dal momento in cui l'A.S.L. gli comunica il posto libero l'ospite stesso ha a disposizione cinque giorni per effettuare l'ingresso in struttura.

### **3.2 - IL GARANTE**

La richiesta di accoglienza deve essere effettuata con il consenso di una **persona di fiducia** dell'Ospite di seguito denominata "Garante", che, firmando il Contratto di Ospitalità, si impegna a svolgere l'incarico di tramite fra la Direzione Amministrativa della struttura e l'Ospite stesso ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

Firmando il Contratto di Ospitalità, il Garante assume insieme all'Ospite tutti gli impegni economici e contrattuali conseguenti alla sottoscrizione del Contratto e, in particolare, **presta fideiussione personale** ai sensi dell' art. 1936 e succ. del Codice Civile, garantendo l'adempimento per conto dell'Ospite delle obbligazioni pecuniarie derivanti dal Contratto di Ospitalità.

Ai fini della pronta reperibilità, il Garante è tenuto alla tempestiva comunicazione scritta alla Direzione Amministrativa di ogni variazione che riguardi i Suoi riferimenti lasciati alla struttura contestualmente all'ingresso nella stessa (es. numero telefonico fisso e/o cellulare, domicilio, etc.).

Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo

**P.S.A. Biancaneve**

Cooperativa San Giuseppe Moscati – s.c.s

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 – Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 – Fax 011/35 87 505

Il Garante procederà, inoltre, al disbrigo delle indispensabili pratiche conseguenti al decesso dell'Ospite, mentre la Direzione Amministrativa della struttura provvederà alle comunicazioni di legge da effettuarsi all'autorità competente (ai sensi del D.P.R. 396/2000).

### **3.3 - CONTRATTO**

La richiesta di accoglienza si intende perfezionata con la **firma** da parte della Società, dell'Ospite e/o del Garante del "**Contratto di Ospitalità**" che prevede per l'Ospite la totale ed incondizionata accettazione della presente Carta dei Servizi e del presente Regolamento Interno, la conseguente regolarizzazione contabile, la piena assunzione degli impegni economici contratti nonché il versamento di una cauzione come richiamato nell'art. 3.1, sopra indicato.

Qualora l'Ospite e/o Garante intendesse usufruire dei **Servizi Integrativi**, concorderà con la Direzione i singoli servizi e la durata della fornitura, firmando l'apposito contratto.

### **3.4 - RESIDENZIALITA'**

All'atto della residenzialità l'equipe curante della struttura:

- Prende in carico l'ospite
- Recepisce il Progetto predisposto dall'U.V.G. ed il P.A.I. se presente al momento dell'ammissione e/o la documentazione medico-sanitaria se trattasi di ospite privato.
- Effettua una prima visita valutativa delle condizioni di salute dell'ospite
- Imposta una prima bozza assistenziale da perfezionarsi nei successivi giorni dal ricovero, nei quali si raccoglieranno tutte le informazioni necessarie
- Entro 10 giorni dal ricovero, il Direttore Sanitario, Responsabile del PAI, con l'equipe multidisciplinare imposterà il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) definitivo, che sarà inviato alla U.V.G. per conoscenza, e aggiornato periodicamente, dall'equipe multidisciplinare, durante la permanenza dell'ospite in struttura.

### **3.5 - LE DIMISSIONI. LA RISOLUZIONE ANTICIPATA DEL RAPPORTO E IL DECESSO**

Il contratto è annuale e si rinnova tacitamente di anno in anno.

È possibile la risoluzione anticipata del Contratto di Ospitalità, la cui disdetta scritta potrà essere inviata in ogni momento, a mezzo di raccomandata postale o a mano, con **preavviso di quindici giorni**.

La mancata osservanza del preavviso comporta il pagamento di una quota di soggiorno di durata corrispondente ai giorni di mancato preavviso (Art.13).

**In caso di decesso la retta giornaliera sarà dovuta fino alla liberazione della camera dagli effetti personali dell'Ospite.** Trascorsi due giorni la Direzione provvederà a tale incombenza addebitando le relative spese al Garante, Tutore o avente causa (Art.13).

Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo

## P.S.A. Biancaneve

Cooperativa San Giuseppe Moscati – s.c.s

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 – Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 – Fax 011/35 87 505

Copia della documentazione socio-sanitaria riguardante l'Ospite viene fornita, previa richiesta scritta, in caso di trasferimento, allontanamento o decesso della persona alloggiata.

### 3.6 - LE RETTE

La retta di soggiorno è così definita:

CONVENZIONATI										
Livelli di intensità	Totale	mensile totale	Quota ASL	Quota ospite	imponibile quota	mensile ospite	incr. p.to 7	imponibile incremento	totale retta ospite con incremento	mensile ospite con incremento
Alta intensità incrementata (12)	€ 104,44	€ 3.176,72	€ 52,22	€ 52,22	€ 50,21	€ 1.588,36	€ 4,93	€ 4,74	€ 57,15	€ 1.738,31
Alta (10/11)	€ 95,73	€ 2.911,79	€ 47,87	€ 47,87	€ 46,03	€ 1.456,05	€ 4,20	€ 4,04	€ 52,07	€ 1.583,80
Media Alta (9)	€ 88,00	€ 2.676,67	€ 44,00	€ 44,00	€ 42,31	€ 1.338,33	€ 3,87	€ 3,72	€ 47,87	€ 1.456,05
Media (7/8)	€ 77,36	€ 2.353,03	€ 38,68	€ 38,68	€ 37,19	€ 1.176,52	€ 3,53	€ 3,39	€ 42,21	€ 1.283,89
Medio bassa (6)	€ 73,00	€ 2.220,42	€ 36,50	€ 36,50	€ 35,10	€ 1.110,21	€ 2,80	€ 2,69	€ 39,30	€ 1.195,38
Bassa (5)	€ 71,56	€ 2.176,62	€ 35,78	€ 35,78	€ 34,40	€ 1.088,31	€ 2,07	€ 1,99	€ 37,85	€ 1.151,27

PRIVATI		
Livelli di intensità	Quote 2017	mensile
Alta intensità incrementata (12)	€ 115,00	€ 3.497,92
Alta (10/11)	€ 105,00	€ 3.193,75
Media (7/8)	€ 97,00	€ 2.950,42
Bassa (5)	€ 85,00	€ 2.585,42

camera singola	€ 15,00
----------------	---------

## 4. PRESTAZIONI E MODALITA' DI EROGAZIONE

### 4.1 – RESPONSABILE DI STRUTTURA

Il Responsabile di Struttura ha compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli ospiti. Il Direttore di Comunità Socio-sanitaria deve essere in possesso del titolo di cui alla D.G.R. 35-9199 del 14 luglio 2008, così come modificata dalla D.G.R. n.45/4248 del 30 luglio 2012 e s.i.m. .

In particolare il Responsabile di Struttura :

- è responsabile, organizza e gestisce tutte le risorse umane operanti nella Struttura in particolare in ordine alla gestione dei contratti di lavoro ed alla copertura dei posti necessari in base alle fasce assistenziali previsti;
- è responsabile dell'applicazione delle norme vigenti in materia di sicurezza, privacy e sicurezza alimentare;



Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo

**P.S.A. Biancaneve**

Cooperativa San Giuseppe Moscati – s.c.s

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 – Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 – Fax 011/35 87 505

- inoltre rappresenta l'interlocutore ed il punto di riferimento per i familiari degli ospiti e per i servizi sanitari e sociali che hanno in carico gli assistiti.

#### **4.2 – LA DIREZIONE SANITARIA**

La responsabilità dell'organizzazione e del controllo delle attività sanitarie della Struttura è affidata alla Direzione Sanitaria. Tali attività sono in parte regolate da disposizioni normative in materia e in parte esplicitate nei documenti di incarico.

Il ruolo di Direttore Sanitario/Responsabile Medico è affidato ad un medico che, al fine di garantire una completa e continua assistenza, è al servizio degli ospiti, supporta e coordina i medici curanti scelti dagli ospiti. Il Direttore sanitario è, inoltre, responsabile degli aspetti igienico-sanitari della Struttura e dell'attuazione di ogni disposizione normativa in ambito medico. Infine, il Direttore Sanitario ha funzione di raccordo delle componenti sanitarie della struttura nonché di tutela sanitaria della stessa. Le responsabilità del Direttore Sanitario sono analiticamente descritte nel punto 4.2 dell'allegato 1 della DGR 45-4248/2012.

#### **4.3 - L'ASSISTENZA MEDICA**

Tutti gli Ospiti si possono avvalere delle prestazioni ordinarie e specialistiche erogate dal Servizio Sanitario Nazionale attraverso l'organizzazione sanitaria interna ed esterna alla struttura.

Gli Ospiti non autosufficienti inseriti in struttura in regime convenzionato con le AA.SS.LL. potranno essere seguiti dal Responsabile Medico e dal Medico di Base che presta servizio nella struttura.

#### **4.4 - URGENZE**

In caso di emergenza o urgenza sanitaria, che richieda l'assistenza di cure mediche intensive e/o specialistiche, l'Ospite è avviato, ad insindacabile giudizio del medico presente o in sua assenza dall'Infermiera che ne ravvisa la necessità, nel luogo di cura previsto, con conseguente avviso di ciò al tutore, ai parenti o al Garante dell'Ospite stesso.

#### **4.5- L'ASSISTENZA ALLA PERSONA**

Durante il soggiorno l'Ospite godrà di assistenza alla persona (infermieristica e tutelare) e potrà usufruire dell'attività di fisioterapia per il mantenimento e recupero funzionale nelle quantità e con le modalità previste dalla normativa regionale vigente. Essa sarà pertanto erogata in ragione della tipologia di accoglienza.

**4.5.1-Infermieri:** presenti nell'arco diurno (8,00-20,00) e reperibili nella notte e nelle ore in cui non è presente l'infermiere (convenzione RSA Borgaretto) per fornire nell'ambito dell'area dei servizi cui è assegnato/a l'assistenza adeguata. Gli infermieri garantiscono oltre il rispetto delle diete e la corretta effettuazione delle terapie, medicazioni, prelievi, e quanto di loro competenza nell'ambito organizzativo, amministrativo e assistenziale, la completa presa in carico dell'ospite nella sua globalità e provvedono altresì alla tenuta delle Cartelle Cliniche e all'aggiornamento delle Cartelle Infermieristiche. Sono inoltre responsabili della attuazione dei P.A.I. per la parte sanitaria.

**4.5.2-Operatori Socio Sanitari (OSS):** eseguono le mansioni di supporto allo stato di autosufficienza degli ospiti attuando i Piani di Assistenza Individuali (PAI), nel rispetto dei loro ritmi biologici, e del loro stile



Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo

**P.S.A. Biancaneve**

Cooperativa San Giuseppe Moscati – s.c.s

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 – Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 – Fax 011/35 87 505

d'abbigliamento, stimolando e favorendo la comunicazione, le relazioni interpersonali e la partecipazione degli stessi nell'attuazione dei Piani di Assistenza. Provvedono altresì alla registrazione nel Diario Assistenziale.

**4.5.3-Fisioterapisti:** Attività motoria di coordinamento, ginnastica passiva a letto, ginnastica dolce, programmi personalizzati e collettivi motori e intellettivi, terapia occupazionale.

**4.5.4-Animatori:** attività di animazione per nuclei o generali, feste, attività culturali e di scambio generazionale, cinema, uscite guidate e d'integrazione nel territorio, gite...

## 5. ALTRE PRESTAZIONI DI CARATTERE SANITARIO

Per tutti gli ospiti ricoverati in struttura, residenti in Regione Piemonte, l'assistenza specialistica, protesica, integrativa, farmaceutica e le prestazioni diagnostico-terapeutiche sono garantite dall'A.S.L. dove è ubicata la struttura, ove possibile direttamente presso la struttura ospitante, secondo le necessità degli ospiti.

Per quanto riguarda l'assistenza protesica ed integrativa, si specifica quanto segue:

- la fornitura di protesi ed ortesi, previste dagli Elenchi 1, 2 (esclusi quelli espressamente previsti dal presente provvedimento) e 3 del D.M. 332/99 è garantita dalle A.S.L. di residenza degli ospiti, sia per gli ospiti in regime di convenzione sia in regime privato, secondo le disposizioni delle vigenti normative e dell'organizzazione delle singole ASL;
- l'ASL concorda con le strutture che insistono nel suo territorio le modalità della fornitura diretta di presidi degli Elenchi 2 e 3 del D.M. 332/99 oggetto di gara; per gli ospiti residenti in ASL diversa da quella in cui è ubicata la struttura, le due ASL interessate dovranno concordare modalità di compensazione dell'eventuale spesa sostenuta dall'ASL in cui insiste la struttura;
- la fornitura di presidi antidecubito con caratteristiche particolari, deve essere a carico dell'ASL di residenza della persona inserita in struttura in base ad uno specifico progetto assistenziale definito con il Distretto dell'ASL di residenza.

Le AA.SS.LL. garantiscono altresì direttamente:

1. La fornitura diretta dei farmaci per gli ospiti inseriti nella struttura sulla base di quanto previsto nel rispettivo Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA), il quale deve essere adeguato alle necessità e bisogni specifici dell'assistenza farmaceutica nelle strutture residenziali. L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci "ad personam" o farmaci in fascia C) agli ospiti delle strutture socio-sanitarie è valutata dalla Commissione Terapeutica Aziendale, sentito il parere dall'U.V.G. aziendale
2. Per quanto concerne la spesa relativa a farmaci non forniti gratuitamente dal SSR, l'Ospite e/o il Garante delegheranno la Direzione alla necessaria fornitura, impegnandosi a pagare tali farmaci entro trenta giorni dalla data di emissione dello scontrino fiscale o fattura emessa della farmacia.

In caso di decisione diversa, l'Ospite o il Garante, con preventiva comunicazione scritta alla Direzione, potranno provvedere direttamente e sotto la propria responsabilità alla fornitura dei farmaci con l'obbligo di farli pervenire

Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo

**P.S.A. Biancaneve**

Cooperativa San Giuseppe Moscati - s.c.s

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 - Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 - Fax 011/35 87 505

presso la Struttura in tempo utile per la somministrazione come prevista dalla prescrizione medica.

I costi per 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 socio-assistenziali, sono a carico dell'ASL di residenza della persona; gli ospiti privati provvedono in proprio al pagamento del costo del trasporto.

## 6. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

**6.1. IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE:** La cucina è affidata alla società "So. Vite S.p.A.". I pasti vengono prodotti in loco con menù mensile e stagionale. Si compone di una prima colazione, del pranzo e della cena. E' altresì di norma servita nel pomeriggio anche una merenda.

Il Menù quotidiano comprende di regola:

Colazione: latte, caffelatte, thè, biscotti, fette biscottate, marmellata

Pranzo: primo piatto asciutto, in brodo, passato di verdure  
secondo piatto carne, pesce, formaggi, affettati  
contorno di verdure, legumi, patate  
frutta fresca, sciroppata, cotta, frullata  
a disposizione omogeneizzati di carne, pesce, frutta  
pane, grissini, acqua naturale in caraffa e vino (a richiesta)

Merenda: thè, biscotti o fette biscottate, yogurt, gelato

Cena: primo piatto in brodo, passato di verdure  
secondo di carne, pesce, uova, formaggi, affettati  
contorno di verdure, patate  
frutta fresca, sciroppata, cotta, frullata  
a disposizione omogeneizzati di carne, pesce, frutta  
pane, grissini, acqua naturale in caraffa e vino (a richiesta)

Il menù viene fissato e reso noto dalla Direzione. Le diete particolari dovranno essere prescritte dal medico di base dell'Ospite in accordo con la Direzione Sanitaria.

Compatibilmente con le esigenze di servizio e la disponibilità della cucina, potranno essere preparati, previa richiesta, piatti diversi da quelli previsti nel menù giornaliero, purché facenti parte del menù generale.

Non è consentito prelevare alcun genere alimentare nonché conservarlo nella camera.

Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo

## P.S.A. Biancaneve

Cooperativa San Giuseppe Moscati - s.c.s

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 - Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 - Fax 011/35 87 505

La colazione può essere servita in camera o nella sala da pranzo dalle 7,30 alle 10,00 mentre il pranzo e la cena sono serviti in sala da pranzo. In presenza di particolari situazioni la Direzione può autorizzare il servizio in stanza.

Non sarà di norma servito il pasto agli Ospiti al di fuori dell'orario di servizio, fatti salvi i casi relativi ad assenze giustificate e per le quali la Reception è stata preavvisata. Non si avrà diritto ad alcun rimborso per i pasti non consumati.

**6.2 LAVANDERIA/STIRERIA:** servizio convenzione RSA Borgaretto. Il lavaggio e lo stiro della biancheria piana e personale degli ospiti contenuto nel numero di capi di uso corrente, contrassegnati a cura della famiglia in modo di essere identificabili, sono compresi nella retta alberghiera.

Non è compreso il lavaggio di capi delicati che necessitano di trattamento professionale a mano o a secco.

La RSA non risponde dei danni subiti dai capi conseguenti il lavaggio.

**6.3 PARRUCCHIERE/BARBIERE:** servizio convenzione RSA Borgaretto. È possibile usufruire a pagamento del servizio parrucchiere. Per gli ospiti in convenzione: donne e uomini taglio dei capelli mensile.

**6.4 SERVIZIO DI PULIZIA:** il servizio di pulizia e riassetto camera è giornaliero, il cambio biancheria piana è una volta a settimana, mentre per gli ospiti incontinenti o con problemi di forte sudorazione il cambio si fa ogni qualvolta si rende necessario; asciugamani viso e toilette con cadenza giornaliera. La pulizia degli spazi comuni viene eseguita giornalmente al mattino.

**6.5 ASSISTENZA RELIGIOSA:** la Società garantirà la celebrazione della Santa Messa tramite accordi con la curia e la parrocchia locale. Gli ospiti che desiderano partecipare alla Santa Messa saranno accompagnati presso la cappella della RSA Borgaretto. E' anche possibile l'assistenza da parte dei rappresentanti di altri credi religiosi.

**6.6 RICEZIONE/SEGRETERIA:** servizio convenzione RSA Borgaretto. Svolge i compiti amministrativi. Espleta, se richiesto dall'ospite o dei parenti, l'organizzazione delle piccole incombenze di fattorinaggio nel comune di Beinasco, prenotazione visite e trasporti, nonché la risoluzione dei piccoli problemi quotidiani: batterie per gli apparecchi acustici, telecomandi Tv, riparazione occhiali, orologi, protesi, ausili vari e quant'altro possa servire a rendere più gradevole il soggiorno.

**6.7 SERVIZIO MANUTENZIONE/GIARDINIERE:** servizio convenzione RSA Borgaretto. Mantenimento della struttura e cura dell'area parco-giardino.

**6.8 LA CUSTODIA DEI VALORI:** La Residenza Biancaneve fornisce il servizio di piccola cassa per gli Ospiti. Coloro che intendono depositare piccole somme di denaro a disposizione dell'Ospite devono rivolgersi alla Segreteria, che fornirà ricevuta delle somme consegnate: la Direzione non assume responsabilità alcuna per i valori (preziosi, libretti bancari, denaro, ecc.) conservati nelle camere degli Ospiti. In ogni caso è indispensabile segnalare tempestivamente alla Direzione eventuali ammanchi e/o smarrimenti.

Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo

**P.S.A. Biancaneve**

Cooperativa San Giuseppe Moscati – s.c.s

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 – Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 – Fax 011/35 87 505

Le Parti (firmataria del contratto di ospitalità), anche in considerazione della natura socio assistenziale svolta dalla struttura (ovvero non riconducibile ad attività turistico-alberghiera), stabiliscono e convengono di non ritenere in nessun caso applicabile l'art. 1783 del Codice Civile.

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

Al momento della prenotazione del posto gli Ospiti o i loro Garanti potranno concordare con la Direzione servizi integrativi non inclusi nella retta, che verranno forniti dalla coop. Soc. San Giuseppe Moscati, e il cui costo è stabilito annualmente. Dovranno di norma essere pagati a parte:

- Fattorinaggio: Piccole riparazioni sui beni di proprietà dell'Ospite; piccoli acquisti; pratiche c/o ASL e Comune da effettuarsi al di fuori del comune di Beinasco.
- Canone noleggio apparecchi audiovisivi.
- Canone telefono in camera e addebito consumi.
- Supplemento camera singola.
- Parrucchiere (per i convenzionati soltanto le prestazioni extra DGR 45/2012).
- Prestazioni podologo.
- Identificazione dei capi di biancheria degli ospiti per il lavaggio mediante apposito tag.
- Supplemento lavaggio biancheria personale (extra DGR 45/2012) /tintoria (per quanto non lavabile meccanicamente ad acqua).
- Supplemento assistenza tutelare per accompagnamento a visite esterne o assistenza specifica personalizzata.
- Supplemento assistenza infermieristica per assistenza visite e/o terapie fuori struttura.
- Prestazioni fisioterapiche riabilitative per trattamenti individuali finalizzati al recupero funzionale
- Supplemento sanitari, ausili per incontinenza (extra fornitura ASL o che pur a carico del SSN venga utilizzato in attesa della fornitura dell'ASL).
- Le visite medico specialistiche private (e loro trasporto) non erogate dal SSR.
- Supplemento bevande diverse da quelle fornite durante i pasti.
- Consumazioni bar (caffè, gelati confezionati, bibite...).
- Giornali, riviste...
- Farmaci (non mutuabili, ticket).
- Trasporto e/o accompagnamento dell'ospite all'esterno della struttura per impegni di carattere personale.
- Pasti consumati dai familiari e/o visitatori.
- Interventi di manutenzione su beni di proprietà dell'ospite.

Per la R.S.A. ai sensi del punto 7 dell'allegato 1 della D.G.R. n.45-4248/2012 e s.m.i. è previsto per gli ospiti convenzionati un incremento della retta motivato da un aumento del minutaggio di OSS e IP.



**Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo**

**P.S.A. Biancaneve**

**Cooperativa San Giuseppe Moscati – s.c.s**

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 – Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 – Fax 011/35 87 505

## **8. ATTIVITA' QUOTIDIANE**

I servizi offerti si articolano secondo una successione di cadenze temporali non rigida finalizzate ad assecondare e rispettare i ritmi e i tempi quotidiani, orientando in tal senso le prestazioni di assistenza e i servizi.

07,00 risveglio, alzata, toilette, colazione

10,30 programmi sanitari e riabilitativi, attività sociali e occupazionali e libere.

12,00 Pranzo

13,00 Riposo e/o attività libere

14,30 Alzata, igiene, merenda

16,00 Programmi sanitari e riabilitativi, attività sociali e occupazionali, gite...

18,00 Cena

21,00 Riposo

Dalle ore 8,30 alle ore 19,30 l'Ospite autosufficiente è libero di uscire ed entrare (ad eccezione dell'eventuale sussistenza di provvedimenti restrittivi emanati dagli Organi competenti) dandone opportuna comunicazione in Reception apponendo la firma nel registro, scaricando così la Residenza Biancaneve di tutte le responsabilità derivanti da fatti o eventi che possano accadere in seguito a detta uscita. Può ricevere visite negli spazi collettivi, e nelle proprie camere. Se si tratta, invece, di ospite non autosufficiente potrà uscire soltanto se dovutamente accompagnato nel cui caso l'accompagnatore fornirà le sue generalità assumendone la responsabilità.

L'Ospite può assentarsi anche per più giorni dalla struttura; in tale caso dovrà notificare in Reception il giorno della prevista partenza e del previsto rientro. Le condizioni economiche relative all'assenza sono regolate dall'art. 13 della presente Carta dei Servizi e del presente Regolamento Interno.

L'Ospite può fare affidamento sul personale di assistenza alla persona, al fine di curare l'immagine della propria persona, in tutti i suoi aspetti, sia per la qualità della propria vita sia per il rispetto verso gli altri.

Per una buona convivenza l'Ospite si impegna ad osservare elementari norme di convivenza:

- Mantenere l'igiene della propria persona
- Non frequentare i locali comuni in veste da camera o pigiama
- Avere un comportamento corretto e dignitoso verso gli altri
- Non arrecare disturbo agli altri Ospiti con atti o rumori molesti o utilizzando apparecchi rumorosi
- Non fumare nei locali all'interno della Struttura
- Non gettare alcun oggetto dalle finestre
- Non asportare dai locali comuni oggetti che ne costituiscono il corredo
- Non vuotare negli apparecchi sanitari materiali che possano otturarli, pena l'addebito dei costi di spurgo

## **9. ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE**

Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo

**P.S.A. Biancaneve**

Cooperativa San Giuseppe Moscati – s.c.s

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 – Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 – Fax 011/35 87 505

**9.1. LA CAMERA OSPITI:** All'atto della residenzialità in base alla valutazione sanitaria dell'ospite, la Direzione si avvale della facoltà di assegnare il letto o la stanza liberi al momento e successivamente, in sede di verifica del PAI, valuterà l'idoneità della collocazione e la possibilità di effettuare spostamenti di stanza e/o di reparto degli ospiti considerando la compatibilità con il compagno/a di stanza o per esigenze di servizio della struttura. Ad ogni Ospite accolto in camera a due letti sono riservati in modo esclusivo la parte e l'arredamento di uso personale (letto, comodino e armadio) mentre le restanti parti della camera, compreso il servizio igienico, sono condivise in ugual misura con l'altro Ospite della stanza.

All'Ospite è data la possibilità di personalizzare la propria camera, utilizzando oggetti e suppellettili personali, nel rispetto del decoro della camera stessa nonché dei diritti e delle esigenze dell'eventuale compagno/a di stanza.

E' possibile, compatibilmente con la disponibilità del momento, richiedere la stanza singola per la quale, però, occorrerà pagare un supplemento.

Previa verifica della compatibilità in merito alla sicurezza e alla funzionalità con la camera assegnata, alle regole della struttura e alla normativa vigente in materia, l'Ospite che occupa una camera singola ha facoltà di arredare la stessa in tutto o in parte con mobili di proprietà. Il mobiliario ed il corredo dovranno essere decorosi.

**9.2. I SERVIZI DELLE CAMERE OSPITI:** Ogni camera Ospiti della struttura ha il bagno interno ed è munita di sistema di chiamata di emergenza. In ogni camera è consentito, in accordo con la Direzione, l'uso di apparecchi audiovisivi.

**9.3. IL CORRETTO USO E LA CONSERVAZIONE DELLA CAMERA OSPITI:** L'Ospite e/o Garante alla assegnazione della camera si impegna nei confronti della Società a:

- Osservare le regole d'igiene dell'ambiente.
- Mantenere in buon stato la camera, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate e adeguarsi alle richieste dell'amministrazione per garantire la perfetta utilizzazione.
- Segnalare alla Direzione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della camera. E' vietata la riparazione e la manomissione da parte di persone non autorizzate.
- Consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona debitamente autorizzata dell'Amministrazione di entrare nella camera per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni.
- Non utilizzare in nessun caso apparecchiature elettriche proprie fra cui a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo: fornelli, forni a microonde, phon, ferri da stiro, stufe, ventilconvettori, ecc...
- Non chiudere la porta a chiave, qualora quest'ultima sia presente
- Evitare di collocare oggetti sui davanzali delle finestre e fuori dalla propria camera.
- Non lavare e/o stendere capi di biancheria all'interno o all'esterno della camera.
- Non usare la camera come deposito di bevande o cibi deteriorabili.
- Non accendere fuochi o utilizzare fiamme libere in camera
-

Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo

**P.S.A. Biancaneve**

Cooperativa San Giuseppe Moscati – s.c.s

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 – Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 – Fax 011/35 87 505

- Non ospitare nella propria camera, al di fuori dell'orario di apertura al pubblico persone estranee. Eventuali eccezioni dovranno essere concordate ed autorizzate per iscritto dalla Direzione.

## 10. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE: FIGURE PROFESSIONALI E TURNI

L'organigramma aziendale è esposto nel locale personale, per ragione di privacy, ed è a disposizione degli Ospiti e/o dei parenti degli stessi che intendessero prenderne visione.

- Responsabile di Struttura: n° 1
- Direttore Sanitario/Responsabile Medico: n° 1
- Infermieri Professionali: n° 4 + reperibilità notturna convenzione con RSA Borgaretto
- OSS: n° 10 nell'arco delle 24h
- Fisioterapisti: n° 1 (3 ore settimanali)
- Animatori: n° 1 (4 ore settimanali)
- Parrucchiere: n° 1 (4 ore settimanali)
- Personale alberghiero: n° 2 (42 ore settimanali)
- Manutentori n° 1 - convenzione con RSA Borgaretto
- Amministrazione/Segreteria/Reception: n° 3 - convenzione RSA Borgaretto

**10.1 I RAPPORTI CON IL PERSONALE:** Il personale che opera in struttura è al servizio degli Ospiti ed è tenuto ad operare nel rispetto dei loro diritti e delle loro esigenze con la massima disponibilità, compatibilmente con le esigenze di servizio. A loro volta gli Ospiti devono tenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione.

Agli Ospiti non è consentito utilizzare il personale per commissioni o propri acquisti.

**E' espressamente vietato corrispondere mance al personale.**

## 11. ACCESSO DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI

L'orario di apertura al pubblico delle strutture è stabilito dalla Direzione e di norma coincide con quello di apertura della Reception (dalle 8,30 alle 19,30).

Le visite di parenti ed amici degli ospiti possono avvenire in qualsiasi ora del giorno con l'unica accortezza di preavvertire qualora ciò avvenga prima o dopo l'orario d'apertura della Reception (apertura del cancello).

Parenti ed amici ricevuti in visita sono tenuti a non recare disturbo ai vicini con atti o rumori molesti.

Le visite agli Ospiti possono essere sospese o limitate dalla Direzione qualora lo stato di salute dell'Ospite dovesse suggerire l'assunzione di tale provvedimento.

**Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo**

**P.S.A. Biancaneve**

**Cooperativa San Giuseppe Moscati - s.c.s**

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 - Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 - Fax 011/35 87 505

E' consentito prestare assistenza ai propri cari, personalmente o tramite terzi, con l'intesa, in tale ultimo caso, che tale presenza sia di mero supporto ai servizi e alle prestazioni comunque garantiti dalla struttura.

L'Ospite e/o il Garante dichiarano che l'eventuale assistenza privata risulta regolarmente retribuita e regolarizzata sotto il profilo previdenziale ed assicurativo, manlevando la Società da qualsivoglia eventuale controversia e/o pretesa nascente dal rapporto di lavoro suddetto, che si intende instaurato esclusivamente fra l'eventuale collaboratore domestico e l'Ospite.

E' consentito il consumo di pasti da parte dei familiari e/o invitati dell'ospite previa prenotazione e autorizzazione da parte della Direzione con conseguente addebito della spesa.

## **12. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO**

E' prevista la presenza di volontari che accompagnino gli ospiti nelle attività ricreative e di tempo libero.

## **13. MODALITA' DI PAGAMENTO**

La retta decorre dal giorno di ingresso stabilito. L'Ospite è tenuto a corrispondere la retta anticipata pattuita. In caso di pagamento della retta a titolo privato, essa viene stabilita dal Presidente della Cooperativa San Giuseppe Moscati che determina l'entità, le modificazioni e la decorrenza e le comunica preventivamente all'Ospite.

I valori tariffari nel modello assistenziale della residenzialità socio-sanitaria per anziani sono stabiliti dalla normativa regionale che regola anche gli eventuali aumenti annuali e gli indici ISTAT. Ogni variazione della tariffa complessiva presuppone la preventiva approvazione dall'ASL e dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'Ospite.

La retta giornaliera per gli Ospiti in regime di convenzione si compone di una quota sanitaria a carico del S.S.R. e di una quota alberghiera a carico dell'Utente o del Comune (allorché l'Ospite o il Garante non abbiano i mezzi per coprirla).

Per la R.S.A. ai sensi del punto 7 dell'allegato 1 della D.G.R. n.45-4248/2012 e s.m.i. è previsto per gli ospiti convenzionati un incremento della retta motivato da un aumento del minutaggio di OSS e IP.

La quota socio-assistenziale differenziata si applica a tutti gli ospiti inseriti in RSA. La struttura all'atto dell'ingresso consegna una comunicazione scritta all'ospite e all'ASL che ha in carico la convenzione. L'ospite o il suo rappresentante legale è tenuto ad accettare o rifiutare per scritto entro 60 giorni.

Qualora l'Ospite non intenda usufruire dei servizi aggiuntivi l'ASL individuerà entro 60 giorni una soluzione residenziale analoga in altro nucleo senza servizi aggiuntivi (se disponibile) o in altra struttura residenziale.



**Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo**

**P.S.A. Biancaneve**

**Cooperativa San Giuseppe Moscati – s.c.s**

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 – Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 – Fax 011/35 87 505

La quota alberghiera, che è a carico dell'Ospite in convenzione, essendo una media dei costi, delle voci che la compongono, non è soggetta a riduzioni e dovrà essere corrisposta anche in caso di assenza temporanea dalla struttura.

### **13.1 Il pagamento della retta dà diritto ad usufruire dei seguenti servizi:**

- L'uso del posto letto (o camera Ospiti) con gli arredi messi a disposizione; delle parti comuni della camera e del servizio igienico afferente la camera; delle parti comuni della struttura, terrazzi, giardino, palestra.
- Assistenza medica, tutelare, infermieristica e secondo i parametri previsti dalla vigente normativa regionale per la classificazione tipologica di appartenenza.
- Servizio di riabilitazione psico-motoria di mantenimento secondo i parametri previsti dalla vigente normativa regionale per la classificazione tipologica di appartenenza.
- Servizio di ristorazione.
- Servizio di pulizia, riassetto e sanificazione della camera Ospiti, del bagno e degli ambienti comuni della struttura.
- Riscaldamento.
- Attività di animazione collettiva.
- Biancheria piana e lavanderia indumenti personali.
- Parrucchiere/barbiere (per convenzionati).
- Assistenza religiosa.
- Ricezione/Segreteria.
- Manutenzione/Giardiniere.

L'Ospite si impegna a corrispondere, entro i primi 5 giorni del mese cui si riferisce, la retta pattuita o variata come indicato, nonché il corrispettivo per i servizi integrativi usufruiti nel mese precedente e non compresi nella retta stessa.

Il pagamento mensile della retta di soggiorno e degli eventuali servizi integrativi dovrà essere effettuato tramite: Contanti, Bonifico Bancario, Assegno da intestare a "Società Cooperativa Sociale San Giuseppe Moscati" per l'importo della retta e per i servizi integrativi.

### **13.2 FERMO CAMERA:**

- Ingresso posticipato: dal giorno del previsto ingresso la retta privata, scontata dall'importo della giornata alimentare, e la retta alberghiera convenzionata già a carico dell'Ospite, sarà dovuta fino alla reale occupazione della camera.
- Assenza temporanea: imputabile a qualsiasi causa, in cui si richieda di mantenere il posto letto a disposizione per il rientro, l'Ospite e/o il Garante pagheranno per il fermo camera, se l'Ospite è privato la retta accordata scontata dall'importo della giornata alimentare, se l'Ospite è in regime convenzionato l'importo della retta alberghiera già a suo carico.

Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo

**P.S.A. Biancaneve**

**Cooperativa San Giuseppe Moscati – s.c.s**

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 – Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 – Fax 011/35 87 505

- Rinuncia alla residenzialità: il mancato rispetto del preavviso presuppone il pagamento della retta pattuita, se l'Ospite è privato sarà scontata dall'importo della giornata alimentare, se l'Ospite è in regime convenzionato l'importo della retta alberghiera già a suo carico, per il numero dei giorni di mancato preavviso.
- Decesso: dal giorno del decesso la retta privata, scontata dall'importo della giornata alimentare, e la retta alberghiera convenzionata già a carico dell'Ospite convenzionato, sarà dovuta fino alla liberazione della camera dagli effetti personali dell'Ospite e comunque non oltre i due giorni stabiliti dalla DGR n° 44-12758 del 7 dicembre 2009.

Ogni informazione e/o contestazione delle voci addebitate dovrà avvenire al momento del pagamento della fattura contestata o entro 60 giorni dalla data della fattura.

## **14. DOCUMENTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY**

### **14.1 Informativa Generale**

Ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali, la Società Cooperativa Sociale San Giuseppe Moscati., in qualità di Titolare del trattamento, fornisce con la presente le informazioni in merito all'utilizzo dei Suoi dati personali, assicurando che i relativi trattamenti avverranno nel rispetto dei principi di correttezza, liceità, trasparenza, pertinenza e riservatezza.

### **14.2 Finalità del trattamento**

I Suoi dati personali sono trattati nell'ambito della normale attività della Società Cooperativa Sociale San Giuseppe Moscati per le seguenti finalità:

- a) Esecuzione di obblighi derivanti da contratti stipulati con Società Cooperativa Sociale San Giuseppe Moscati attinenti all'esercizio di attività socio-sanitarie e assistenziali, di cui è parte il soggetto cui i dati si riferiscono e/o per l'adempimento, prima della conclusione del contratto, di specifiche richieste dell'interessato.
- b) Adempimento di obblighi previsti da leggi, da regolamenti o da normative comunitarie.

### **14.3 Modalità del trattamento**

Il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità sopra descritte e comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi in conformità alla vigente normativa.

### **14.4 Dati oggetto di trattamento e conferimento**

Il conferimento dei suoi dati alla Società Cooperativa Sociale San Giuseppe Moscati è necessario allo svolgimento delle attività e pertanto è obbligatorio. L'eventuale rifiuto non consente l'instaurazione di un nuovo rapporto e/o la prosecuzione di un rapporto in essere.

Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo

**P.S.A. Biancaneve**

Cooperativa San Giuseppe Moscati – s.c.s

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 – Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 – Fax 011/35 87 505

#### **14.5 Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati**

I dati personali trattati dalla Società Cooperativa Sociale San Giuseppe Moscati non sono soggetti a diffusione. Per il perseguimento delle finalità descritte nel precedente paragrafo “finalità del trattamento”. La Società Cooperativa Sociale San Giuseppe Moscati potrà comunicare I Suoi dati personali a soggetti terzi, appartenenti alle seguenti categorie:

- Altri soggetti del settore, quali Enti predisposti alla vigilanza, medici, Enti sanitari sia pubblici che privati, per finalità di salvaguardia della salute dell'Ospite.
- Organi competenti, per la compilazione dei rendiconti periodici.
- Soggetti che svolgono servizi bancari, finanziari o assicurativi, ivi compresi soggetti che intervengono nella gestione di sistemi di pagamento, esattorie, tesorerie, cessionarie del credito.
- Società cui affida la gestione di funzioni aziendali.
- Soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo e delle reti di telecomunicazione (ivi compresi i servizi di posta elettronica).
- Studi professionali e società che svolgono attività di assistenza e consulenza (es: studi legali).
- Soggetti che svolgono attività e adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano in totale autonomia come distinti titolari del trattamento o in qualità di Responsabile all'uopo nominato. I Suoi dati personali saranno inoltre conosciuti da alcuni dipendenti della Cooperativa, Incaricati del trattamento.

#### **14.6 Diritti dell'Interessato**

La informiamo che la normativa in materia di protezione dei dati personali (art. 7 Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196) conferisce agli Interessati la possibilità di esercitare specifici diritti.

In particolare l'Interessato ha diritto di ottenere:

- a) Conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
- b) Informazioni circa l'origine dei dati personali, le finalità e modalità del trattamento, la logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici.
- c) Indicazione degli estremi identificativi del Titolare e dei Responsabili del trattamento nonché dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza.
- d) L'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati.
- e) La cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.
- f) L'attestazione che le operazioni di cui alle lettere d) ed e) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati.

L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo

**P.S.A. Biancaneve**

Cooperativa San Giuseppe Moscati – s.c.s

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 – Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 – Fax 011/35 87 505

## 14.7 Titolare del trattamento e Responsabili del trattamento

Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente informativa è il seguente:

Società Cooperativa Sociale San Giuseppe Moscati, Strada Val Salice n. 151, 10131 Torino, P.IVA 10616740014 che ha nominato quale Responsabile preposto per il riscontro agli Interessati, in caso di esercizio dei diritti di cui al precedente paragrafo "diritti dell'interessato" il Presidente e Legale Rappresentante, domiciliato per le proprie funzioni presso la sede del Titolare.

Le richieste per l'esercizio dei diritti di cui al precedente paragrafo "diritti dell'interessato" possono essere presentate senza formalità direttamente al Titolare o a tale Responsabile a mezzo lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica inviato alla casella [cooperativamoscati@gmail.com](mailto:cooperativamoscati@gmail.com).

Le richieste di cui al precedente paragrafo "diritti dell'interessato", lettere a, b, e c possono essere formulate anche verbalmente.

Il presente documento (Carta dei servizi e Regolamento Interno), composto di sedici facciate, è sottoscritto nel Contratto di Ospitalità per presa visione e totale accettazione dall'Ospite e/o dal Garante .

## 15. INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVE MODALITA' DI ORARIO E DI ACCESSO

Nel caso si desideri chiedere informazioni, avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempienze nel servizio reso dal personale addetto, l'Ospite e/o Garante può contattare la Reception, la quale darà le indicazioni necessarie per rivolgersi ai responsabili.

Gli orari di ricevimento dei seguenti responsabili sono affissi in Segreteria:

- Ferroglio Giuseppe (Responsabile di Struttura)
- Andrea Garoglio (sostituto Responsabile di Struttura)
- Dr. Carlo Perino (Direttore Sanitario)
- Elena Mirela Pleian (Coord infermieristica/assistenziale)

## 16. RAPPORTI TRA UTENTI E/O GARANTI E LA STRUTTURA OSPITANTE

I rapporti tra il personale e gli ospiti, i suoi parenti e amici che arrivano a farle visita, devono essere improntati al massimo rispetto e comprensione delle reciproche esigenze.

Il personale di servizio non è autorizzato a gestire denaro o valori per conto degli ospiti, a conservare preziosi, libretti di banca, oggetti personali o altro.

La Società Gestrice della Struttura non si assume alcun tipo di responsabilità civile o assicurativa per smarrimento o sottrazione, circa i valori o le cose di proprietà dell'Ospite custodite nella camera. Eventuali ammanchi devono essere segnalati tempestivamente alla Direzione.





**Gruppo San Vincenzo - Casa di riposo**

**P.S.A. Biancaneve**

**Cooperativa San Giuseppe Moscati – s.c.s**

Sede legale: Strada Valsalice, 152 10131 - Torino

Sede operativa: Via Generale Perotti, 23 10092 – Beinasco, fraz. Borgaretto

Tel. 011/35 89 989 – Fax 011/35 87 505

L'Ospite dovrà risarcire i danni arrecati ad impianti, attrezzature e arredi a causa della propria incuria o ad altri motivi a Lui o a Suoi invitati o collaboratori domestici imputabili.

L'Ospite è obbligato ad osservare scrupolosamente le disposizioni del presente Regolamento di Ospitalità e Carta dei Servizi.

Nel caso di particolari problematiche non risolvibili diversamente, qualora le condizioni dell'Ospite siano incompatibili con la permanenza o rechino pericolo o nocumento per gli altri ospiti, su richiesta motivata della Direzione, la struttura potrà dimettere l'Ospite.

## **17. CAUZIONE**

Al momento dell'ingresso, la caparra di cui sopra (art.3.1) verrà trasformata nel deposito cauzionale che sarà restituito con l'interessi legali, fatto salvo il rimborso di eventuali danni provocati, alla cessazione del rapporto, previa presentazione della opportuna ricevuta di versamento.

Elaborato in Borgaretto (fraz. di Beinasco), il 26/01/2018

Aggiornato il