



Cerino Zegna

O N L U S

Opera Pia Antonio Emma
Cerino Zegna Onlus

**Servizi e Residenze
per anziani**

Ente Morale
R.D. 20.06.1920
Iscriz. Reg. Persone
Giuridiche Regione Piemonte

P.iva 01633420029
CF 81065890022

sede legale:
via battistero 4 - 13900 Biella

Residenza Cerino Zegna
via martiri della libertà 196
13897 Occhieppo Inferiore (BI)

tel 015 2593853 (2 linee r.a.)
fax 015 2593851

Residenza Maria Grazia
via XI febbraio 15
13853 Lessona (BI)

tel 015 9826620/9826626
fax 015 9823843

REGOLAMENTO

Residenza Cerino Zegna sedi di Occhieppo Inferiore e Lessona

Redatto in conformità all'allegato B della Deliberazione della Giunta Regionale 22 marzo 2010, n. 64-13649

Novembre 2011

IL PRESIDENTE

1. Caratteristiche della Fondazione Opera Pia Antonio Emma Cerino Zegna Onlus.

1.1. Tipologia e finalità.

La Fondazione Opera Pia Antonio Emma Cerino Zegna Onlus ha come finalità l'accoglienza e l'assistenza di anziani non autosufficienti o disabili, non assistibili a domicilio.

Durante la permanenza dell'Ospite nella struttura saranno messi in opera tutti gli strumenti e accorgimenti necessari per riprodurre, per quanto possibile, un ambiente familiare ed un clima di comunità.

Si tratta di una struttura a prevalente valenza sanitaria integrata da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera, con autorizzazione al funzionamento come R.A.F., R.S.A., NAT e Centro Diurno Alzheimer:

- R.A.F. (autorizzazione al funzionamento con delibera A.S.L.BI n° 725 del 08.08.2000)
- R.S.A. (autorizzazione al funzionamento con delibera A.S.L.BI n° 753 del 24.12.1998; n° 170 del 29.03.2006; n° 116 del 18.04.2007)
- Nucleo R.S.A. per persone affette da morbo di Alzheimer - N.A.T. (autorizzazione al funzionamento con delibera A.S.L.BI n° 285 del 03/06/2011)
- Centro Diurno Alzheimer Integrato (autorizzazione al funzionamento con delibera A.S.L.BI n° 747 del 12/11/09)

Inoltre, la Struttura ha ottenuto l'accreditamento istituzionale sensi della D.G.R. n. 25-12129 del 14.9.2009 mediante Deliberazione A.S.L.BI n° 870 del 23-12-2009 per l'erogazione di prestazioni sanitarie e socio sanitarie a cittadini con convenzione/quota sanitaria. Il contratto di servizio di cui alla D.G.R. 44-12758 del 7.12.2009 è accessibile al pubblico presso la Direzione Generale dell'Ente.

Per il dettaglio si rimanda alla Carta dei Servizi in vigore.

La maggior parte delle camere di degenza è a due letti, attrezzate ed arredate in modo da coniugare funzionalità e buon livello residenziale.

All'interno della Struttura sono presenti, oltre alle camere e relativi bagni di degenza, spazi collettivi ad uso degli Ospiti quali:

- sala da pranzo e soggiorno;
- saletta per terapia occupazionale e attività socio – culturali varie;
- bagni assistiti attrezzati per idroterapia;
- spazi collettivi per le famiglie (salottini);
- diversi locali ad uso del personale (Uffici dei Responsabili, Office per tutto il personale, cucinette e depositi);
- una Chiesa;
- un Giardino attrezzato Senior Park®;
- un Bar – Ristorante 'Il focolare';
- una Camera mortuaria;
- una saletta Pettinatrice/Estetista;
- un giardino Alzheimer.

1.2. Diritti e doveri dell'Anziano.

La Fondazione Opera Pia Antonio Emma Cerino Zegna Onlus, nel rispetto di quanto previsto al riguardo dalla Costituzione italiana (artt. 2,3,32), dalla normativa regionale (DGR 17/2005), nonché dalla normativa internazionale (art. 25 della Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo; art. 11 e 13 della Carta sociale europea del 1961; art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali del 1966; Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1970), si impegna, nello svolgimento del compito di assistenza e supporto agli anziani non autosufficienti, a garantire il:

- 1) DIRITTO ALLA VITA: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- 2) DIRITTO DI CURA E ASSISTENZA: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- 3) 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;
- 4) DIRITTO DI PROTEZIONE: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- 5) DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere soddisfatte nel limite del possibile;
- 6) DIRITTO DI INFORMAZIONE: ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- 7) DIRITTO DI PARTECIPAZIONE: ogni persona deve essere coinvolta nelle decisioni che la riguardano;
- 8) DIRITTO DI ESPRESSIONE: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- 9) DIRITTO ALLA CRITICA: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- 10) DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e devono essere rispettati la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- 11) DIRITTO DI RISERVATEZZA: ogni persona ha il diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza ;
- 12) DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE: ogni persona deve poter esplicitare le sue convenzioni filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

A loro volta, gli Ospiti e i loro familiari:

- 1) devono tenere con il personale della Residenza rapporti di reciproco rispetto e comprensione;
- 2) non devono dare ordini al personale e sono invitati a rivolgersi alla Direzione Generale per segnalare inadempienze nel servizio o avanzare specifiche richieste;
- 3) sono invitati ad accettare le decisioni della Direzione Generale e dei medici, nella certezza che sono prese nel loro interesse;
- 4) sono invitati a curare la propria immagine personale, in tutti i suoi aspetti, al fine di offrire agli altri Ospiti una gradevole presenza.

1.3. Valutazione della qualità.

La Direzione Generale della Struttura si avvarrà per la verifica delle condizioni, che determinano maggiormente la qualità della vita all'interno della stessa, di appositi strumenti di valutazione della qualità.

2. Organigramma.

2.1 Gestione.

La gestione della Fondazione Opera Pia Antonio Emma Cerino Zegna Onlus è affidata a un Consiglio di Amministrazione composto, secondo quanto stabilito nello Statuto, da 7 a 11 membri, il cui Presidente è il rappresentante legale pro tempore della Struttura stessa.

Il Consiglio di amministrazione nomina il Direttore Generale, che partecipa alle riunioni del Consiglio di amministrazione con funzioni di verbalizzante e, che a norma dello Statuto, è organo dell'Ente.

2.2. Organizzazione.

L'organizzazione della Fondazione Opera Pia Antonio Emma Cerino Zegna Onlus è articolata nei seguenti uffici, ai quali gli Ospiti possono rivolgersi per eventuali problemi:

Direzione Generale;
Direzione Sanitaria;
Servizio di Psicologia;
Responsabili di Settore;
Settore Contabile – Amministrativo;
Segreteria Operativa della Direzione Generale;
Settore Responsabile Qualità e Supporto Sviluppo Esterno;
Settore Formazione, Comunicazione e Ricerca;
Ufficio Amministrazione Risorse Umane;
Ufficio Amministrazione Accoglienza;
Servizio Psicomotricità;
Servizio Fisioterapia;
Servizio Animazione e Pet-therapy.

Nella Struttura, oltre ai responsabili dei vari settori e uffici, operano medici, infermieri, operatori socio-sanitarie altri terapisti della riabilitazione.

L'organigramma del personale e l'orario di servizio degli operatori sono portati a conoscenza agli utenti e familiari, attraverso l'esposizione, nei locali comuni e accessibili al pubblico, di uno schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nella struttura.

La Struttura dispone, inoltre, di un servizio di lavanderia per la biancheria degli ospiti, di un servizio di ristorazione con cucina interna, di un servizio di manutenzione, di portineria e di centralino in comune con tutti i reparti.

3. Condizioni di accoglienza.

3.1 Criteri di ammissione.

L'inserimento dell'Ospite all'interno della struttura avviene secondo la seguente procedura:

L'Ufficio Amministrazione Accoglienza acquisisce la domanda di ammissione fatta dall'anziano e/o dalla famiglia di quest'ultimo e compone una lista d'attesa.

In base alla lista d'attesa, gestita dalla Fondazione Opera Pia Antonio Emma Cerino Zegna Onlus secondo i criteri per ogni tipo di servizio, l'Ufficio Amministrazione Accoglienza contatta il futuro Ospite o i suoi familiari per avvisare della disponibilità di un posto.

Le domande di ammissione ricevute sono analizzate dall'Ufficio Amministrazione Accoglienza al fine di verificare la completezza dei dati contenuti e dalle Direzioni Generale e Sanitaria per l'accettazione della domanda.

E' responsabilità dell'Ufficio Amministrazione Accoglienza far eseguire una visita della Struttura all'Ospite e organizzare un'eventuale visita a domicilio. I dettagli della visita a domicilio e dell'accoglienza vengono descritti nella Procedura di Progettazione Assistenziale Individualizzata.

Dopo la valutazione di entrambe le parti interessate viene stipulato il contratto.

La Direzione Generale porta a conoscenza del futuro Ospite e dei suoi familiari il regolamento della Struttura ed altri documenti importanti per la vita nella Struttura.

Nella Residenza per Anziani opera Pia A. E. Cerino Zegna saranno presenti sia Ospiti privati, sia Ospiti convenzionati ASL.

3.2. Documentazione.

Al suo ingresso, l'Ospite dovrà presentare i seguenti documenti:

- carta d'identità originale valida (se scaduta, deve essere rinnovata prima dell'ingresso);
- codice fiscale e/o tesserino sanitario magnetico;
- tesserino sanitario cartaceo;
- esenzione ticket;
- verbale invalidità o domanda invalidità;
- dichiarazione di capacità finanziaria
- documenti ASL per il rilascio di eventuali ausili (carrozzelle, deambulatori, pannoloni ...);
- i questionari, allegati alla domanda di ammissione, compilati dal medico curante e dai parenti;
- domanda di convenzione o documento che attesti inserimento in lista d'attesa per quota sanitaria ASL.

Per ogni utente, inoltre, sarà predisposto un piano individuale di intervento (P.A.I.) e al suo ingresso nella Struttura, dopo l'accoglienza, saranno attivati una serie di strumenti per la conoscenza e la trasmissione dei dati informativi a lui riferiti, conservati in una cartella clinica nominativa, quali: la scheda personale, la cartella clinica, il quaderno delle consegne, il registro delle presenze degli ospiti, il registro delle terapie, il diario infermieristico.

I familiari sono invitati a partecipare della stesura del P.A.I. ed a sottoscriverlo a cura del Responsabile di Settore delegato dalla Direzione Generale per l'attività di elaborazione, gestione e monitoraggio del P.A.I..

3.3. Servizi territoriali.

Ad ogni utente con la quota sanitaria ASL sarà assegnato un medico di medicina generale operante all'interno della struttura come da Deliberazione della Giunta Regionale n° 47-26252 del 9 dicembre 1998 e n° 46-27840 del 19 luglio 1999.

Gli Ospiti che soggiornano presso il Servizio di Residenza Temporanea per meno di un mese possono mantenere il loro medico di medicina generale, se lo desiderano.

Per visite mediche specialistiche e per altre necessità di tipo sociale gli utenti utilizzeranno a propria scelta i servizi ASL, del comune o di altre organizzazioni.

3.4. Dimissione, procedure e tempi di preavviso e di disdetta reciproca.

In caso di dimissione o di decesso dell'Ospite, la risoluzione del contratto avviene automaticamente.

In caso di dimissione, il reparto comunica all'Ufficio Amministrazione Accoglienza la prossima dimissione e i documenti personali realizzati al di fuori del soggiorno nella struttura vengono restituiti. In caso di richiesta dal parte dell'Ospite o dei suoi familiari può essere consegnata una copia della Cartella Clinica secondo le modalità descritte nella relativa procedura.

In caso di decesso, l'Ufficio Amministrazione Accoglienza comunica al Comune il decesso telefonicamente; in seguito si svolge l'iter previsto.

4. Regolamento di esercizio.

4.1. Organizzazione della vita comunitaria.

Per poter soddisfare correttamente i bisogni fondamentali degli Ospiti, è prevista l'organizzazione di servizi, che consentano di rispondere sia alle esigenze collettive sia a quelle individuali, predisponendo, a tal fine, appositi strumenti (es. diete speciali, programmi riabilitativi singoli, ecc.). L'organizzazione generale della vita comunitaria, all'interno di ogni reparto, è a carico della Responsabile di Settore.

I familiari saranno invitati e stimolati alla partecipazione attiva della vita comunitaria.

L'organizzazione delle attività, dei servizi, le modalità d'uso degli spazi e delle attrezzature, con i relativi orari, ed ogni eventuale variazione saranno rese note ai familiari, oltre che verbalmente, mediante messaggi, che verranno affissi in bacheca.

Saranno promosse iniziative socio-culturali in collaborazione ed integrazione con la realtà territoriale locale, avvalendosi della presenza attiva di Associazioni di volontariato.

4.1. Orario visite.

Le visite dei familiari, degli amici e dei conoscenti sono consentite in ogni momento della giornata; si suggerisce solo un'attenzione particolare per le ore notturne, durante la somministrazione dei pasti o nel corso dell'espletamento di altri servizi di cura della persona o di terapia.

4.3. Uso delle camere, spostamenti, uscite e rientro in struttura.

La camera potrà essere personalizzata nei limiti del rispetto reciproco fra i conviventi; si consiglia, inoltre, l'uso di cuffie per ascoltare radio e televisione, al fine di non recare disturbo.

Qualsiasi movimento esterno dell'Ospite va comunicato in modo preventivo al Responsabile di Settore e/o suo delegato.

L'assegnazione della camera avverrà a seguito valutazione delle Direzioni (Generale e Sanitaria) prima e durante la permanenza in struttura.

4.4. Prestazioni erogate a favore dell'Ospite.

Sulla base del piano individuale di intervento, le prestazioni erogate, comprese nella retta, sono così riassumibili:

- prestazioni a carattere sanitario:

1. assistenza infermieristica;
2. assistenza medica di base (medico convenzionato);
3. attività riabilitativa singola e di gruppo per il mantenimento ed il recupero dell'autonomia nelle attività di vita quotidiane;
4. farmaci, assistenza protesica e pannoloni come da normativa del Servizio Sanitario Nazionale per la regione Piemonte;
5. servizio di ambulanza. I trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura, sono garantiti dall'ASL come stabilito dalla DGR 17-15226/2005 e s.m.i.; le altre spese per i trasporti da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio-sanitarie (esclusi quelli garantiti dall'ASL e dall'emergenza 118) sono ricomprese nella tariffa giornaliera;

- prestazioni a carattere socio-assistenziale:

1. assistenza tutelare nelle 24 ore, consistente nell'aiutare la persona anziana nelle attività quotidiane, nel fornire alla persona anziana assistenza igienico-sanitaria, nel curare le condizioni igieniche e la gestione dell'ambiente, nel collaborare nelle prestazioni di segretariato sociale e di educazione sanitaria informando gli Ospiti e le loro famiglie sui loro diritti, sui servizi a disposizione ecc., nel contribuire alla gestione del servizio ed alle attività di programmazione, nell'attuare interventi volti a favorire la vita di relazione della persona; nota: considerando che l'assistenza è garantita nelle 24 ore, si ritiene non siano necessarie integrazioni utilizzando altre persone estranee all'organizzazione. Qualora però ciò fosse una richiesta dal familiare per compagnia all'ospite, va preventivamente concordato con la Direzione della Struttura. In ogni caso, la struttura sarà totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona.
2. attività ricreative, culturali e di socializzazioni finalizzate al mantenimento e al recupero possibile dell'Ospite anche sul piano relazionale;

- servizi alberghieri:

1. vitto giornaliero completo. Il menù è diversificato, in base alle varie stagioni. Saranno garantite all'Ospite diete particolari prescritte dal medico di medicina generale;
2. servizio di pulizia e sanificazione ambientale
3. servizio lavanderia degli indumenti personali di uso corrente e biancheria piana;
4. assegnazione di posto letto con arredo base della camera e relativo bagno di degenza attrezzato per disabili;
5. uso degli spazi e dei servizi collettivi di tutta la Struttura Cerino Zegna, nonché di quelli propri di ogni singolo Reparto;
6. servizio di centralino.

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi alberghieri:

1. servizio quotidiani e riviste;
2. servizio pettinatrice ed estetista (per gli ospiti convenzionati con il SSN, è prevista una volta al mese un taglio e piega ed un servizio di pedicure compreso nella retta);
3. servizio di mercatino;
4. servizio di bar/ristorante;
5. servizio telefono in camera;
6. i farmaci sono a pagamento a secondo del tipo di esenzione;
7. supplemento per camera singola
8. trattamenti fisioterapici individuali di base e avanzati e terapie fisiche per residenti privati.

nota: per tutte le specifiche riguardo le prestazioni erogate, si fa riferimento alla Carta dei Servizi in vigore.

4.5. Rapporti con la Comunità locale.

I rapporti con enti ed associazioni locali sono curati e stimolati e la Struttura è aperta a tutti i cittadini ai quali si richiede il rispetto e l'attenzione che si riservano quando ci si reca al domicilio di altre persone.

I cittadini, che desiderano prestare volontariato presso i Reparti, potranno farlo attraverso le associazioni di volontariato, tra cui l'Associazione "Amici del Cerino Zegna", Gruppo di volontariato vincenziano di Barazzetto e Associazione "Le Rondini". La presenza del volontariato si caratterizza nei seguenti interventi:

- a. Tutela e promozione dei diritti,
- b. Intrattenimento e supporto all'attività animatoria,
- c. Ascolto e conforto (servizi relazionali).

5. Corrispettivi.

5.1. Modalità generali di corresponsione della retta

La retta, fissata per la permanenza dell'Ospite presso la Struttura, dovrà essere corrisposta anticipatamente entro il 10 di ogni mese.

Il pagamento della retta può essere effettuato tramite qualsiasi banca mediante un bonifico; in alternativa, il pagamento può essere fatto in contanti, sempre negli stessi termini, presso gli sportelli di una banca. I pagamenti non possono essere accettati in Ufficio.

Il dettaglio delle rette giornaliere è contenuto nella Carta dei Servizi.

In caso di decesso e/o di dimissione, come all'atto di ingresso, la retta viene calcolata in base ai giorni di effettiva permanenza.

Per eventuali modifiche sulla retta giornaliera definita sarà data comunicazione scritta dalla Direzione Generale. Si precisa che ogni variazione dell'importo della tariffa complessiva (compresi gli adeguamenti al tasso inflativo) viene preventivamente approvata dall'ASL e dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'Utente e comunicato al medesimo a cura della struttura ospitante.

5.2. Specifiche per i rimborsi rette:

- Servizi di tipo residenziale:

Nel caso in cui l'Ospite venga ricoverato in ospedale per un periodo superiore ai 28 giorni consecutivi, a partire dal primo giorno vengono detratti € 55,00 per settimana intera d'assenza.

Nel caso in cui l'Ospite trascorra un certo periodo in vacanza o in famiglia, verranno detratti € 55,00 per settimana intera d'assenza.

- Centro Diurno Alzheimer:

Nel caso di assenza superiore ai tre giorni, a partire dal quarto giorno, viene corrisposta l'80% della retta giornaliera.

Per gli utenti con la convenzione dell'ASL, nel caso di frequenza di quattro giorni anziché cinque giorni alla settimana, viene comunque corrisposta la retta intera calcolata sui cinque giorni.

Per gli utenti privati, la retta viene calcolata in base ai giorni effettivi di presenza. Essendo una retta anticipata, il conguaglio viene realizzato al mese successivo.

6. Sicurezza.

6.1. Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione.

In ottemperanza alle vigenti disposizioni in tema di sicurezza (d. lgs. 81/2008), la Struttura presenta un Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione, che è individuato nella persona del Direttore Generale.

6.2. Piano di sicurezza.

Per la salvaguardia della sicurezza fisica degli ospiti, dei lavoratori e dei visitatori è stato predisposto il Piano di Sicurezza ed Evacuazione che:

- è visibile in tutti i piani vicino agli ascensori;
- l'ospite ed i visitatori devono seguire, attenendosi alle istruzioni impartite, in caso di pericolo, dal personale preposto;
- l'ospite ed i visitatori devono osservare, non alterando o modificando le condizioni e gli apprestamenti di sicurezza.

6.3. Tutela della privacy.

L'attività della Struttura viene svolta nel rispetto del d. lgs. 196/03.

In particolare, in relazione al trattamento dei dati personali comuni e sensibili:

- il documento relativo al consenso informato è depositato presso l'Ufficio Amministrazione Accoglienza a disposizione per consultazioni;
- all'ospite e al familiare autorizzato verrà consegnato il documento relativo al consenso informato, che dovrà essere sottoscritto al momento dell'ingresso nella Struttura;
- il diritto di informativa spetta unicamente all'ospite e al familiare autorizzato.

Le informazioni di carattere sanitario:

- sono rilasciate esclusivamente all'interessato o al familiare autorizzato;
- sono rilasciate esclusivamente dalla Direzione sanitaria o dai medici di base (non possono essere rilasciate dagli infermieri e/o da altri operatori).

Una copia conforme all'originale della cartella clinica potrà essere richiesta alla direzione Sanitaria dall'Ospite stesso o, in caso di sua impossibilità, dal suo familiare autorizzato.