



REGOLAMENTO

Residenza Sanitario Assistenziale “il Melograno”

Rev. Agosto 2018

Il presente regolamento (di seguito “Regolamento”), redatto in conformità a quanto previsto dall’Allegato n. 5 alla Deliberazione di Giunta Regionale Piemonte n. 45-4248 del 30 luglio 2012, costituisce lo strumento fondamentale per definire e rendere trasparenti i rapporti tra la Residenza Sanitaria Assistenziale “il Melograno” (di seguito anche “R.S.A.”, “Residenza”, “il Melograno” o “Struttura”) e gli utenti e/o chi li rappresenta, nonché i loro familiari.

Nel presente Regolamento, con il termine “utente” si indica sia il soggetto ricoverato in regime di residenzialità (degenza), sia il soggetto inserito in regime di semiresidenzialità.

Nelle ipotesi di forte demenza dell’ospite e conseguente incapacità legale, il termine “utente” è esteso anche al soggetto che giuridicamente ne fa le veci (tutore, amministratore di sostegno, ecc.).

Il Regolamento – ispirandosi ai principi imposti dalla normativa regionale vigente, relativa al nuovo modello integrato di assistenza residenziale e semiresidenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti nelle Strutture Residenziali (Deliberazioni della Giunta Regionale del Piemonte n. 45-4248 del 30 luglio 2012, n. 85-6287 del 2 agosto 2013 e n. 18-1326 del 20 aprile 2015) – è, altresì, lo strumento che illustra le regole che scandiscono e disciplinano tutte le attività, i servizi e le prestazioni offerte all’interno della Struttura.

Il presente Regolamento, come approvato dal Consiglio di Amministrazione di La Serena S.r.l., e munito di marca temporale in data 31/07/2018, aggiorna e sostituisce tutti quelli precedenti.

Del presente Regolamento è data ordinaria conoscibilità agli utenti e agli interessati mediante pubblicazione nel sito internet www.rsailmelograno.it.



Sommario

REGOLAMENTO	1
<i>Residenza Sanitario Assistenziale "il Melograno"</i>	1
Art. 1 - Caratteristiche e finalità della Struttura	3
Art. 2 - Diritti e obblighi degli ospiti	4
Art. 3 - Modalità di ammissione e di dimissione degli ospiti	7
Art. 4 - Assegnazione delle camere	10
Art. 5 - Prestazioni assistenziali socio-sanitarie.....	10
5.1 - Assistenza medica e psicologica.....	11
5.2 - Assistenza infermieristica	11
5.3 - Attività di riabilitazione	11
5.4 - Assistenza alla persona	12
5.5 - Servizi di animazione e socio-relazionali	12
Art. 6 - Prestazioni di natura alberghiera	13
6.4 - Servizio di pulizia ed igienizzazione degli ambienti	15
Art. 7 - Attività quotidiane e organizzazione della giornata	16
Art. 8 - Organizzazione del personale.....	19
Art. 9 - Accesso ai familiari e visitatori	19
9.1 - Orari della Residenza	19
9.2 - Visite dei familiari	20
9.3 - Partecipazione e reclami.....	20
Art. 10 - Associazioni di volontariato.....	20
Art. 11 - Retta, contratto di ospitalità e garanzie	21
11.1 - La retta sanitaria	21
11.2 - La retta alberghiera.....	22
11.3 - Contratto di ospitalità e garanzia autonoma dei familiari.....	22
Art. 12 - Deposito cauzionale	23
Art. 13 - Documentazione e tutela della privacy.....	23
Art. 14 - Norme generali e di rinvio.....	24



Art. 1 - Caratteristiche e finalità della Struttura

La Residenza Sanitaria Assistenziale “il Melograno” è una struttura situata all’interno della Riserva Naturale speciale del Torrente Orba, in Comune di Casal Cermelli (AL), Frazione Portanova, che fornisce servizi di carattere socio sanitario (attività principalmente di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare e alberghiera), in regime di residenzialità e semi-residenzialità, in favore di persone non autosufficienti (prevalentemente anziani), le quali, pertanto, devono essere aiutate nell’espletamento delle funzioni della vita quotidiana, necessitando di assistenza e cura, in via continuativa, da parte di personale qualificato.

In virtù della **Deliberazione del Direttore Generale ASL AL n. 2012/605 del 21 dicembre 2012**, la Struttura (conformemente a quanto previsto dalla Deliberazione di Giunta Regionale Piemonte n. 25-12129 del 14 settembre 2009, come modificata dalla Deliberazione di Giunta Regionale Piemonte n. 45-4248 del 30 luglio 2012) è in possesso dell’autorizzazione al funzionamento ed è accreditata presso il Sistema Sanitario Pubblico, articolandosi come segue:

- 81 posti letto per Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), di cui 60 convenzionati;
- 10 posti letto per Centro Diurno Integrato (C.D.I.).

La residenza il Melograno si inserisce all’interno del sistema integrato di risposte sanitarie e assistenziali, offrendo servizi agli utenti nell’ambito delle seguenti fasce di intensità:

- bassa;
- medio-bassa;
- media;
- medio-alta;
- alta;
- alta livello incrementato.

Le fasce assistenziali di cui sopra sono individuate sulla base delle disposizioni di cui alla **Tabella 1** allegata alla **Deliberazione di Giunta Regionale Piemonte n. 45-4248 del 30 luglio 2012**.

Per ciascuna fascia vengono definite le tipologie di utenza e le prestazioni assistenziali minime da garantire all’ospite (da considerarsi in termini di “assistenza giornaliera dedicata”), tenendo conto dei relativi bisogni individuali.

L’attribuzione dell’utente ad una determinata fascia (e la conseguente erogazione degli specifici servizi per essa previsti) viene stabilita all’esito delle valutazioni operate da un’équipe multidisciplinare nell’ambito della predisposizione del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.).

Il P.A.I. è uno strumento gestionale finalizzato a garantire, per tutta la durata della permanenza presso la Struttura, il soddisfacimento dei bisogni di ciascun utente (salvo aggiornamenti dovuti al modificarsi delle esigenze dell’ospite e/o allo scadere del piano medesimo).

L’integrazione ed il coordinamento delle differenti figure professionali operanti nella Residenza, unitamente all’utilizzo di tecniche riabilitative ed assistenziali basate sul metodo “*Gentlecare*”, consentono un migliore recupero e mantenimento funzionale dell’utente.

I servizi erogati dalla R.S.A. vengono conformati, il più possibile, ai ritmi ed alle abitudini dei singoli ospiti, adeguandosi, progressivamente, all’evoluzione psico-fisica degli stessi.



Art. 2 - Diritti e obblighi degli ospiti

La residenza il Melograno accoglie persone anziane o affette da gravi disabilità, d'ambo i sessi, in condizioni di non-autosufficienza o semi-autosufficienza, che non siano più in grado di gestire la loro vita in modo autonomo al proprio domicilio, per periodi temporanei o prolungati.

La Struttura si impegna a promuovere e ad assicurare:

- l'erogazione dei servizi senza alcuna distinzione tra i diversi utenti, da intendersi non soltanto quale possibilità per i medesimi di accedere liberamente e senza distinzione ad ogni prestazione di cui al presente Regolamento e/o alla Carta dei Servizi, ma anche quale assoluto divieto di discriminazione in ordine alle peculiari esigenze del singolo ospite;
- l'utilizzo prevalente di un approccio non farmacologico al trattamento delle demenze (c.d. metodo "*Gentlecare*") per una più efficace rieducazione degli utenti, per migliorare il mantenimento delle loro funzioni cognitive, evitando o posticipando aggravamenti e decadimenti funzionali, e per la gestione delle esigenze connesse alla vita quotidiana;
- il rispetto, da parte del personale della R.S.A., per l'integrità fisica e morale degli utenti, senza distinzione di nazionalità, razza, religione, etnia, lingua, condizioni economiche/sociali e opinioni politiche; dignità, privacy e libertà personale
- la continuità assistenziale socio-sanitaria e l'integrità del personale.
- il soddisfacimento delle esigenze primarie, di relazione e di socializzazione per il mantenimento dei rapporti interpersonali.

2.1 Diritti degli utenti della Residenza

Conformemente a quanto sancito dalla Deliberazione di Giunta Regionale Piemonte n. 45-4248 del 30 luglio 2012, la residenza il Melograno assicura ai propri utenti il rispetto dei seguenti diritti:

- **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 il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- **Diritto di critica** - ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;



- **Diritto al rispetto 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.

La Residenza ha adottato, anche ai fini dell'ottenimento dell'accreditamento presso il Servizio Sanitario Pubblico, una **Carta dei Servizi**, strumento rilevante per la tutela dei diritti degli utenti, a garanzia di una corretta informazione sulle prestazioni erogate e sulle possibilità di accesso alle stesse.

2.2 Obblighi degli ospiti nei confronti della Residenza

Il comportamento dell'ospite deve essere ispirato a criteri di tolleranza, di rispetto della dignità personale e della collettività.

I parenti ed i tutori (o assimilati) devono collaborare con il personale della Struttura per garantire la corretta ed efficiente erogazione dei servizi in favore dell'utente, adottando comportamenti positivi e condotte compatibili con le finalità della R.S.A., secondo le specifiche indicazioni suggerite dalla Direzione.

In particolare, per garantire una migliore convivenza, l'utente, a seguito della propria ammissione, si impegna ad osservare, all'interno della Struttura, le seguenti norme di buona condotta:

- collaborare al fine di curare la propria immagine personale, in tutti gli aspetti, sia per la qualità della propria vita, sia per rispetto verso gli altri utenti della Residenza;
- frequentare i locali comuni solamente utilizzando un abbigliamento adeguato (in tali luoghi non sono ammessi pigiami o vesti da camera);
- tenere un comportamento corretto, tollerante e dignitoso verso gli altri;
- non utilizzare in camera apparecchi ed elettrodomestici da riscaldamento, condizionamento o cottura, ferri da stiro, antizanzare, profumatori o, comunque, altre apparecchiature elettriche/elettroniche non preventivamente autorizzate dalla Direzione;
- non introdurre in camera beni mobili personali che possano divenire oggetto di furto e/o danneggiamento;
- non lavare in camera indumenti personali;
- non arrecare disturbo con atti, rumori ed atteggiamenti molesti o utilizzando apparecchi rumorosi;
- non gettare acqua, immondizia o rifiuti di genere al di fuori degli appositi siti di raccolta;
- non gettare materiali o vuotare sostanze nei sanitari, le quali possano creare danni/otturazioni;
- non introdurre **alimenti o bevande** all'interno della Residenza e/o della propria stanza, se non a ciò espressamente autorizzati;
- non introdurre piante, fiori, allergeni o comunque oggetti che se manomessi o male utilizzati possano arrecare danno, o siano pericolosi per gli ospiti (suppellettili ed accessori in vetro, cristallo, appuntiti, taglienti, infiammabili, velenosi ecc.);
- non pranzare in camera se in grado di assumere i pasti collettivamente (in caso contrario verrà



- addebitata una maggiorazione tariffaria alla retta di ospitalità per ogni pasto ivi consumato);
- non utilizzare candele, incensi, spray deodoranti, insetticidi, ecc.;
- non fumare nei locali ove ciò non è consentito (ai fumatori è fatto obbligo di usufruire sempre degli spazi adibiti a tale uso - es. giardini interni/esterni e sale fumatori);
- non asportare o danneggiare gli oggetti e i presidi che formano il corredo dei locali comuni e delle camere della Residenza;
- non arrecare disturbo agli altri ospiti (per favorire il riposo degli utenti, sia i residenti che i loro familiari tenuti ad evitare rumori e molestie, anche derivanti da apparecchi elettronici);
- utilizzare gli apparecchi radio e radio-televisivi solamente negli orari stabiliti e secondo le regole di convivenza e rispetto reciproco;
- non utilizzare il telefono cellulare, proprio o di altri (i parenti che desiderassero mettersi in contatto con l'ospite sono tenuti a farlo chiamando il centralino negli orari stabiliti).

L'omesso rispetto delle prescrizioni elencate potrà dare luogo alla risoluzione del contratto di ospitalità ed alla conseguente dimissione dell'ospite, qualora, a seguito di ammonimento scritto, tali violazioni non vengano a cessare o siano reiterate.

Eventuali deroghe dovranno essere autorizzate, per iscritto, dalla Direzione della Residenza, nel rispetto, in ogni caso, della parità di trattamento tra gli utenti.

In ogni caso, la Struttura declina ogni responsabilità conseguente al mancato rispetto delle anzidette prescrizioni.

2.3 Diritti e doveri dei tutori e/o familiari dell'utente

I tutori (o assimilati) e/o i familiari dell'ospite godono dei seguenti diritti nei confronti della R.S.A., nonché, per garantire l'efficiente erogazione dei servizi in favore dello stesso, sono tenuti ad assumere, nei confronti della R.S.A., i seguenti obblighi di condotta.

In particolare, detti soggetti:

- hanno il diritto di richiedere alla Direzione Sanitaria, nei normali orari d'ufficio, tutte le informazioni sullo stato di salute psico-fisica dell'utente;
- devono garantire l'adempimento degli obblighi assunti con la sottoscrizione del contratto di ospitalità e fornire tutta la documentazione (sanitaria e/o burocratica) richiesta dalla Direzione della Struttura, anche nell'ipotesi in cui l'ospite venga inserito mediante convenzione;
- hanno l'obbligo di rispettare gli orari di visita ovvero quelli previsti per i contatti telefonici al proprio familiare, nonché, in occasione di incontri in Struttura, garantire il pieno rispetto delle norme di buon costume e pacifica convivenza;
- hanno il diritto di far temporaneamente assentare l'utente dalla Residenza, previo congruo preavviso alla Direzione Sanitaria ed al Medico di Medicina Generale interno alla Struttura, nonché di richiedere, previo preavviso di 30 giorni, le dimissioni dell'ospite dalla R.S.A.;
- hanno il diritto di ricevere, dietro apposita richiesta, una comunicazione chiara e trasparente sulle condizioni psico-fisiche dell'ospite;
- devono assicurarsi, quando le condizioni intellettive dell'utente lo consentano, che, lo stesso, abbia letto e compreso il presente Regolamento;
- hanno l'obbligo di verificare che l'ospite non sia in possesso di effetti personali di valore, che



- non siano stati espressamente dichiarati al personale preposto in sede di ammissione;
- hanno l'obbligo di rispettare il divieto ad introdurre all'interno della R.S.A. cibi, bevande, detergenti, farmaci, piante, fiori, accessori e/o **oggetti personali dell'ospite**, pericolosi e non, o comunque, ove manomessi, lesivi per la collettività (suppellettili ed accessori in vetro, cristallo, appuntiti, taglienti, infiammabili, velenosi ecc.), se non preventivamente autorizzati, per iscritto, dalla Direzione Sanitaria e/o di Struttura;
 - hanno la facoltà di incontrare, previo appuntamento, il Medico di Struttura, nei giorni e negli orari di presenza dello stesso;
 - hanno l'obbligo di autorizzare l'utilizzo di tutti i mezzi di protezione dell'utente (sponde, bretelle, cinture, supporti per carrozzine, lenzuola speciali ecc.) che la Direzione Sanitaria e di Struttura ritengano necessari per la tutela fisica dello stesso;
 - hanno l'obbligo di autorizzare l'utilizzo di tutti i presidi ritenuti necessari per la protezione dell'utente.
 - hanno la facoltà di acquisire a noleggio, alle tariffe correnti, i beni di arredo per la camera dell'utente (televisore, ecc.), messi a disposizione dalla Struttura, in aggiunta alle dotazioni standard ricomprese nella retta di ospitalità;
 - hanno l'obbligo di rispettare il divieto di esercitare pratiche assistenziali direttamente in favore dell'ospite (cura personale, deambulazione, esercizi, imboccamento, igiene suppletiva, cura della persona, ecc.) se a ciò non preventivamente autorizzati dalla Direzione Sanitaria e/o di Struttura e, comunque, solo a seguito della sottoscrizione dell'atto di assunzione di ogni responsabilità da parte del "caregiver".

Art. 3 - Modalità di ammissione e di dimissione degli ospiti

La presente sezione, nel rispetto della normativa vigente e dei diritti dell'utente, nonché in ossequio ai principi di cui all'art. 2 del presente Regolamento, disciplina le modalità di ammissione e dimissione dell'ospite.

3.1 - Ammissione dell'utente

La domanda di ammissione, redatta sull'apposito modulo scaricabile dal sito internet www.rsaimelograno.it e completa della documentazione accessoria, deve essere presentata alla Direzione Sanitaria della Residenza, che verificherà l'attuabilità della richiesta.

Per l'ipotesi di inserimento convenzionato, è necessario inoltrare la richiesta compilata con ogni dato utile all'ASL di competenza o all'Ente esercente il servizio socio-sanitario competente per territorio, che certificheranno l'inserimento dello stesso nella relativa graduatoria, previa idonea valutazione geriatrica/handicap.

In quest'ultima ipotesi, la retta prevista viene suddivisa in retta alberghiera, ad esclusivo carico dell'utente (salva l'ulteriore compartecipazione de Comune di residenza dell'ospite, nell'ipotesi di insufficienza dei redditi), e retta sanitaria, a carico del Servizio Sanitario locale.

Nel caso di indisponibilità immediata di posti letto, l'utente che ha presentato la domanda verrà inserito nell'apposita graduatoria, in attesa di essere inserito nella Struttura.



Residenza Sanitario Assistenziale il Melograno
Via Ovada, 120 - 15072 Portanova di Casal Cermelli (AL)



Al verificarsi della disponibilità all'ammissione, la Direzione Sanitaria della Residenza darà di ciò comunicazione scritta all'utente per procedere con il relativo inserimento, concordandone il giorno. In ogni caso, dalla data di ammissione/accettazione dell'utente a quella dell'effettivo inserimento non dovrà trascorrere un termine superiore a 15 giorni, decorso il quale la domanda sarà da intendersi rinunciata.

In caso di rinuncia, l'utente e/o i familiari dello stesso devono informare la Direzione Sanitaria della Residenza mediante l'invio di un'apposita comunicazione scritta: nell'ipotesi di rinuncia temporanea, si praticherà lo scorrimento di posizione nell'eventuale graduatoria; nel caso di rinuncia definitiva ovvero di mancato inserimento dell'ospite e di omessa sottoscrizione del contratto di ospitalità e delle garanzie nel termine di 15 giorni dalla comunicazione di ammissione, il nominativo dell'utente verrà eliminato in via definitiva dalla graduatoria.

L'inserimento dell'utente all'interno della Struttura avverrà dopo un colloquio conoscitivo tra il personale competente della R.S.A. e l'utente e/o i suoi familiari – durante il quale saranno concordati la data, l'ora e le modalità di ingresso – nonché al rilascio di copia di tutta la documentazione ritenuta necessaria dalla Direzione della Residenza.

In particolare, il richiedente (o chi ne fa le veci) ed i congiunti dello stesso, sono tenuti a:

- consegnare la documentazione relativa all'ospite, comprendente una copia del documento d'identità, del codice fiscale e della tessera sanitaria del medesimo;
- comunicare i nominativi e i recapiti dei familiari di riferimento, per ogni comunicazione necessaria;
- consegnare la documentazione sanitaria, completa dell'eventuale certificato di esenzione da ticket sanitario, attestato di invalidità, piani terapeutici;
- indicare il nominativo del medico curante o la cessazione dell'attualmente in essere (in alternativa NON verranno applicate le eventuali esenzioni per patologia/reddito per i provenienti da altre Regioni);
- segnalare eventuali allergie, intolleranze, patologie gravi e non gravi, cure o terapie in atto, unitamente alla relativa posologia farmacologica, consegnando alla Residenza tutta la documentazione clinica disponibile;
- nell'ipotesi di inserimento convenzionato, consegnare la valutazione operata dal Unità di Valutazione Geriatrica o handicap (per gli utenti non geriatrici, portatori di grave disfunzioni psico-fisiche) dell'ASL di appartenenza dell'assistito;
- fornire ogni informazione relativa alle abitudini, anche alimentari, e/o comportamenti a rischio dell'ospite, onde poter efficientemente provvedere all'erogazione dei servizi, assistenziali e alberghieri, forniti dalla Struttura.

Durante il colloquio prodromico all'inserimento, la Direzione fornirà, altresì, l'elenco minimo degli indumenti personali necessari a comporre il corredo personale dell'utente.

I capi di vestiario, alla data di ammissione dell'ospite, verranno inventariati secondo le procedure in essere presso la R.S.A. ed il costo di emissione delle relative etichette verrà addebitato all'utente.

La Residenza dispone di un servizio di lavanderia esternalizzato del quale gli Ospiti possono fruire, a loro scelta, sostenendone i relativi costi (in ogni caso, la Struttura non assume alcuna responsabilità in ordine all'eventuale deterioramento dei capi di vestiario o al loro smarrimento).



L'ammissione dell'utente, in ogni caso, è subordinata alla sottoscrizione del contratto di ospitalità da parte del diretto interessato (compatibilmente con le relative capacità cognitive) o di chi ne fa le veci, nonché al rilascio di apposite garanzie da parte dei familiari dello stesso.

Al momento dell'inserimento, l'utente potrà decidere di mantenere il proprio medico curante, solo nell'ipotesi in cui questi rilasci un'apposita dichiarazione scritta mediante cui attesti la propria disponibilità a recarsi in Residenza in caso di necessità. In mancanza, l'utente dovrà scegliere tra i professionisti disponibili, operanti nella R.S.A. (il tutto come indicato nella domanda di ammissione).

In ogni caso, all'inserimento dell'ospite, il personale medico ne valuta le condizioni psico-fisiche.

All'ingresso nella Struttura, l'utente dovrà avere con sé il corredo personale e la documentazione richiesta, ove non ancora consegnata.

Nel primo periodo di inserimento, vengono rilevati, da parte del personale a ciò preposto, i profili relazionali e psicologici dell'utente, le sue condizioni cliniche, il grado di autonomia ed ogni altro indice rilevante, compresi gli atteggiamenti potenzialmente lesivi per sé e per gli altri ospiti.

Tali dati, saranno utilizzati da un'équipe multidisciplinare per la predisposizione del piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) che, successivamente, verrà condiviso e approvato per iscritto dall'utente (o chi ne fa le veci) e dai familiari dello stesso.

In caso di MANIFESTA INCOMPATIBILITA' dell'Ospite con i criteri assistenziali della Struttura o per problemi di convivenza ed accettazione delle regole della RSA, la Direzione Sanitaria si riserva la facoltà della dimissione immediata dell'Ospite con rinvio al domicilio o al precedente alloggio.

Per una più efficiente erogazione dei servizi socio-assistenziali garantiti dalla residenza, è possibile che, nell'ambito della propria permanenza, l'utente venga trasferito di camera oppure da un nucleo ad un altro, più idoneo alla cura del medesimo.

La Struttura può accogliere coppie di utenti già formate, permettendo loro di ottenere una collocazione in camera doppia.

3.2 - Dimissione dell'utente

La permanenza presso il Melograno, in ogni caso, è condizionata dalla persistenza della necessità, per l'utente, di ricevere specifici servizi di natura assistenziale, così come erogati dalla Residenza.

Qualora le prestazioni non necessarie all'assistenza dell'utente potessero essere svolte in una struttura con organizzazione non sanitaria ovvero risultassero necessarie prestazioni di complessità tale da non risultare compatibili con l'attuale assetto della R.S.A., il Direttore Sanitario, valutata la situazione con l'utente ed i suoi familiari, può concordare il trasferimento in altra struttura.

L'utente può decidere in ogni momento di lasciare la Residenza, dando di ciò un preavviso scritto alla Direzione Sanitaria, non inferiore a 30 giorni (fatta eccezione per le ipotesi di inserimento a tempo determinato, per le quali il preavviso è eliminato o ridotto a seconda della durata del soggiorno presso la Struttura).

In mancanza, l'utente dovrà comunque versare, a titolo di penale/risarcimento, in favore della R.S.A., una somma pari a 30 giorni della retta giornaliera in vigore, fermo restando l'obbligo di corrispondere le quote arretrate ed eventualmente dovute.

In ogni caso, è facoltà della Residenza procedere con la dimissione dell'ospite, previo preavviso scritto non inferiore a 30 giorni, nelle seguenti ipotesi:



- a. lesione del rapporto fiduciario tra l'utente e/o i suoi familiari e gli operatori della RSA;
- b. motivi di salute o situazione di grave incompatibilità con la permanenza in Struttura, previo giudizio del Medico di Struttura e del Direttore Sanitario (in tal caso, la dimissione può essere immediata);
- c. grave violazione delle norme comportamentali imposte agli utenti della Residenza;
- d. mancato pagamento della retta.

In tutte le citate ipotesi le dimissioni verranno praticate in forma protetta, con l'obbligo a carico dell'utente e dei suoi familiari di reperire, entro il termine del preavviso (30 giorni), una sistemazione alternativa.

Trascorso il termine di cui al periodo precedente, senza che l'utente e/o i familiari obbligati ai sensi del contratto di ospitalità abbiano reperito una nuova sistemazione per l'utente, gli stessi dovranno corrispondere alla R.S.A., oltre alla retta di ospitalità, anche un indennizzo, a titolo di penale contrattuale, pari al 100% della retta ordinaria.

Alla data di trasferimento, dimissione, allontanamento o decesso tutta la documentazione consegnata alla Residenza, compresa la valutazione operata dall'Unità Geriatrica o handicap competente al momento della richiesta di ammissione, verrà restituita in copia all'utente o ai suoi familiari.

Art. 4 - Assegnazione delle camere

La camera è assegnata all'utente in base alle disponibilità dei posti letto, prediligendo il sesso dell'inserendo (per le sole ipotesi di camera doppia), tenendo comunque conto, ove possibile, delle preferenze dell'ospite medesimo.

Eventuali spostamenti, dovuti ad esigenze di servizio, sono preventivamente comunicati all'utente e ai familiari del medesimo, salvo le ipotesi di assoluta ed indifferibile urgenza.

Ove l'utente richieda l'assegnazione di una camera singola, previa verifica della relativa disponibilità, verrà applicata una tariffa extra alla retta di ospitalità.

È fatto espresso divieto all'utente ed ai suoi familiari (o assimilati) di introdurre beni personali, non previamente autorizzati dalla Direzione, all'interno della Struttura.

Art. 5 - Prestazioni assistenziali socio-sanitarie

La residenza il Melograno garantisce ai propri utenti, nel rispetto dei diritti e delle prescrizioni di cui al precedente art. 2, i servizi socio-assistenziali di seguito indicati (trattati in maggior dettaglio nella **Carta dei Servizi** della Residenza).

La corretta ed efficiente erogazione, in favore degli utenti, dei servizi di cui alla presente sezione del Regolamento, è garantita dal Responsabile area servizi della Residenza, il quale ha il compito di supervisionare ed organizzare tutti i servizi rivolti alla persona, coordinare le figure professionali, interne ed esterne alla Struttura, curando i rapporti con gli Enti pubblici di riferimento.

Detta figura professionale rappresenta il punto essenziale di riferimento per tutte le problematiche riguardanti gli aspetti di cura e di assistenza all'ospite.



5.1 - Assistenza medica e psicologica

All'interno della R.S.A., il servizio medico sanitario, per le sole prestazioni in convenzione (come previste dall'Accordo Collettivo in vigore), è garantito da un Medico di Medicina Generale incaricato dall'ASL 20 di Alessandria.

Tale figura collabora a stretto contatto con il Direttore Sanitario della Residenza.

Il Medico della Struttura può richiedere di effettuare accertamenti sanitari e/o visite specialistiche, esternamente rispetto alla Struttura.

La R.S.A., inoltre, si avvale di prestazioni sanitarie aggiuntive, erogate da medici professionisti in qualità di consulenti (di seguito "**Specialisti**"), i quali, previo assenso dell'utente e/o dei suoi familiari, potranno fornire le relative prestazioni applicando la tariffa vigente ed il listino in uso.

La necessità di tali prestazioni (di natura privatistica) viene stabilita, di volta in volta, dalla Direzione Sanitaria.

La residenza il Melograno mette a disposizione dei propri utenti anche uno psicologo, che attua interventi (individuali) valutativi, terapeutici e di sostegno.

Data la peculiare vocazione aziendale nella metodologia di gestione delle demenze (c.d. approccio "*Gentlecare*"), la R.S.A. dedica particolare attenzione agli interventi di recupero e mantenimento psico-sociale dei propri ospiti.

5.2 - Assistenza infermieristica

Il servizio infermieristico all'interno della Struttura è assicurato dalle seguenti figure:

- coordinatore dei servizi infermieristici, qualora presente, che assume prevalente ruolo di collegamento tra le figure sanitarie e quelle assistenziali, facilitando la trasmissione delle informazioni utili per la cura e la gestione dell'utente;
- infermiere, che svolge tutte le funzioni di assistenza e gestione dell'utente, come meglio indicate nella Carta dei Servizi della Residenza, nonché le funzioni di tipo organizzativo, di controllo e di registrazione delle informazioni attinenti allo stato psico-fisico dell'ospite, in stretto contatto con il Medico di Medicina Generale e gli Specialisti.

L'équipe infermieristica della Residenza è composta esclusivamente da professionisti laureati che, secondo turni prestabiliti, forniscono assistenza 24 ore su 24.

Tutte le prestazioni infermieristiche con attinenza sanitaria vengono erogate sulla base dei protocolli prescritti dal Medico di Medicina Generale e/o dagli Specialisti ovvero in ossequio alle linee guida accreditate.

L'infermiere professionale è altresì la figura di riferimento per gli operatori socio-sanitari.

5.3 - Attività di riabilitazione

All'interno della Struttura opera una terapeuta della riabilitazione che svolge (in stretto rapporto di organizzazione e collaborazione con tutte le altre figure professionali della Residenza) fisioterapia, attività in reparto e attività in palestra, tutte finalizzate al mantenimento ed al miglioramento delle funzioni psico-motorie degli utenti (come meglio dettagliate e descritte nella Carta dei Servizi della R.S.A.).



Tale figura professionale, inoltre, fornisce consulenza trasversale agli altri operatori della Residenza, specie per quanto riguarda la corretta metodologia di gestione degli ospiti (sollevamento, manipolazione, ecc.).

5.4 - Assistenza alla persona

Il servizio assistenziale è garantito – secondo turni prestabiliti, 24 ore su 24 – dagli operatori socio-sanitari (di seguito “O.S.S.”) presenti in servizio.

L’O.S.S. è una figura professionale operante sia nell’ambito sociale sia in quello sanitario, attraverso il recupero delle capacità residue dell’ospite ed il ripristino di un ruolo sociale per lui significativo (di modo da evitarne l’isolamento e/o l’emarginazione).

Tale figura professionale, in particolare, svolge interventi diretti all’assistenza dell’utente (sia con riferimento alla salute sia con riguardo alla cura dell’igiene personale - es. aiuto durante le attività di pulizia, imboccamento, deambulazione, vestizione, ecc.) ed al raggiungimento di un adeguato grado di autonomia dell’ospite, nella gestione della propria persona, anche da un punto di vista relazionale.

L’attività dell’O.S.S. è svolta utilizzando specifici strumenti metodologici e programmi prestabiliti, trasversali rispetto alle altre figure professionali operanti all’interno della Struttura.

5.5 - Servizi di animazione e socio-relazionali

All’interno della Struttura opera un’educatrice professionale laureata, la quale, in collaborazione con l’équipe multidisciplinare, promuove e realizza interventi di animazione, di socializzazione e di supporto relazionale, sia individuale che di gruppo.

A favore degli ospiti vengono organizzate attività ludiche, laboratori di attività manuali ed espressive, attività culturali, nonché, periodicamente, feste, uscite mirate e, ove possibile, escursioni.

L’Educatrice attua inoltre specifiche attività di riattivazione cognitiva – nell’ambito del Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), elaborato, per ciascun utente, da un’équipe multidisciplinare – volte ad una rielaborazione equilibrata della personalità dell’ospite, con obiettivi educativi e relazionali, in un contesto di partecipazione e recupero delle prassi quotidiane.

Il servizio di animazione cura la pubblicazione del “*Diario di Viaggio del Melograno*”, una rivista con uscita bimestrale nel quale vengono riepilogati gli avvenimenti della Struttura, dove gli ospiti possono raccontare le loro storie passate, proporre ricette o scrivere racconti, detti o poesie.

5.6 - Trasporti

La R.S.A. organizza e fornisce servizi di trasporto utilizzando prevalentemente mezzi esterni convenzionati per l’effettuazione di prestazioni diagnostiche o specialistiche, richieste dal Medico di Medicina Generale ovvero dagli Specialisti, non direttamente erogabili presso la Residenza.

Il costo di tale servizio, è completamente a carico degli utenti

Il servizio di accompagnamento, su specifica richiesta (ovvero nell’ipotesi di grave invalidità dello stesso), può essere svolto da personale qualificato, previo pagamento delle relative tariffe da parte dell’ospite o dei suoi familiari.



5.7 - Assistenza protesica, integrativa e farmaci

A tutti gli utenti della struttura, secondo le indicazioni contenute nei rispettivi Piani Assistenziali Individualizzati, è garantita assistenza protesica, integrativa e farmaceutica che, per quanto di competenza, è a carico del Servizio Sanitario Regionale e, dunque, dell'ASL di residenza del singolo utente.

In ogni caso, la residenza il Melograno è in grado di fornire ai propri ospiti presidi tecnici ulteriori (carrozine, deambulatori, pedaliere riabilitative, ecc.), eventualmente necessari, previa corresponsione di un apposito canone di noleggio da parte del richiedente.

È ammesso l'utilizzo di presidi personali (o, comunque, forniti direttamente all'utente dall'ASL di residenza del medesimo, ai sensi del D.M. 332/1999), previa autorizzazione (all'esito di apposita verifica dell'idoneità di tali mezzi) rilasciata dalla Direzione Sanitaria della Residenza ovvero dalla Direzione di Struttura.

I presidi non di proprietà della R.S.A., ancorché da essa forniti, non rientrano nei piani di manutenzione periodica a cura della Struttura.

L'erogazione dei farmaci in favore degli utenti è garantita dal Servizio Sanitario Regionale ad esclusione di quelli non esenti (ricompresi nella fascia C), i cui costi sono a carico diretto dell'ospite o dei suoi familiari, ad eccezione dei farmaci di fascia C ricompresi nel Prontuario Terapeutico Aziendale (P.T.A.) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime residenziale, erogati direttamente dalla ASL di riferimento dell'utente e non soggetti a rimborso a carico del medesimo.

In ogni caso, la Struttura provvede alla rendicontazione mensile all'utente ed all'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali di competenza in relazione ai costi sostenuti per la somministrazione e l'utilizzo di presidi non garantiti dal Sistema Sanitario pubblico.

Art. 6 - Prestazioni di natura alberghiera

La residenza il Melograno eroga, in favore dei propri ospiti, tutti i servizi di natura alberghiera elencati dalla Deliberazione di Giunta Regionale Piemonte n. 45-4248 del 30 luglio 2012, come meglio dettagliati nella Carta dei Servizi della Residenza, ricompresi nella retta di ospitalità (ad eccezione dei servizi aggiuntivi, a libera fruizione dell'utente).

6.1 - Vitto

Il servizio di ristorazione della R.S.A. – alla costante ricerca dell'eccellenza, cercando di soddisfare quotidianamente le esigenze degli ospiti, mantenendo salde le tradizioni culinarie locali – è garantito direttamente da personale della Struttura.

I pasti vengono preparati sulla base di tabelle idonee a garantire un apporto dietetico e nutrizionale bilanciato (utilizzando, prevalentemente, prodotti stagionali), elaborate ed approvate in collaborazione con un esperto dietista operante presso la ASL di Alessandria.

Giornalmente, viene chiesto agli ospiti di scegliere tra le pietanze disponibili, onde poter garantire un'alimentazione varia e controllata ma, comunque, di gradimento dell'utente.

Eventuali diete personalizzate, dovute a particolari patologie o necessità, devono essere prescritte dal Medico di Medicina Generale o degli Specialisti e, comunque, verificate con la Direzione



Residenza Sanitario Assistenziale il Melograno
Via Ovada,120 - 15072 Portanova di Casal Cermelli (AL)



Sanitaria o di Struttura (detto servizio esula dalla normale prestazione del servizio di ristorazione). Tutte le pietanze vengono preparate direttamente all'interno della Residenza, da personale a ciò qualificato, partendo dagli alimenti freschi/crudi.

La residenza il Melograno osserva ed applica rigidamente quanto previsto dal manuale di autocontrollo dell'H.A.C.C.P. (*Hazard-Analysis and Critical Control Points*, protocollo volto a prevenire le possibili contaminazioni degli alimenti).

I parenti degli ospiti possono visionare il menù esposto nelle parti comuni della Struttura e, su richiesta (con preavviso di almeno 2 giorni durante l'anno e di almeno 3 giorni in occasione di festività, rimborsando la relativa tariffa), possono consumare il pasto in compagnia del proprio congiunto, fruendo, ove possibile, di un menù differenziato.

La somministrazione dei pasti principali avviene, di norma, nelle sale da pranzo appositamente allestite, anche per favorire la socializzazione tra ospiti. Nell'ipotesi in cui l'utente non sia in grado di essere ivi trasportato, neppure in carrozzina, il pasto è servito nella camera dell'utente o direttamente al letto del malato.

La somministrazione dei pasti, di norma, osserva i seguenti orari:

- colazione, dalle ore 7.30;
- intervallo mattutino, ore 10.30 circa;
- pranzo, dalle ore 12.00;
- intervallo pomeridiano, ore 16.00 circa;
- cena, dalle ore 18.30;

I menu personalizzati e gli "imbocchi assistiti" – previsti per coloro che presentano problemi di disfagia, disordini alimentari o incapacità nutrizionali – vengono somministrati in orari e luoghi diversi da quelli della ristorazione collettiva degli ospiti, al fine di garantire maggiore serenità e tranquillità nell'erogazione di tale servizio.

È fatto tassativo divieto di introdurre cibi e bevande all'interno della struttura che non siano stati preventivamente approvati dal personale della R.S.A. a ciò preposto.

6.2 - Servizio di guardaroba, lavanderia e biancheria piana

I servizi di guardaroba e lavanderia dei capi personali dell'ospite sono garantiti da operatori della Residenza a ciò preposti, coadiuvati, a rotazione, dal personale ausiliario della Residenza.

Tali operatori si occupano della cura degli indumenti personali dell'ospite e garantiscono l'etichettatura di ciascun capo apponendovi, al momento dell'inserimento (o re-inserimento, a seguito, per esempio, di un periodo prolungato di degenza ospedaliera) dell'utente in Struttura, il nominativo dello stesso (i moduli contenenti l'elenco dei capi suggeriti e ammessi possono essere scaricati dal sito internet www.rsailmelograno.it oppure richiesti alla reception della Residenza).

La R.S.A. dispone di un servizio di lavanderia appaltato ad una società esterna di cui gli ospiti possono usufruire (previa catalogazione dei capi), sostenendo i relativi costi.

Ogni integrazione al corredo di ingresso, nonché l'assunzione in proprio di nuovi ed ulteriori presidi tecnici, dovrà essere preventivamente comunicata al personale della Struttura, onde permetterne la catalogazione.

In caso di danneggiamento e/o smarrimento di capi di vestiario e presidi non comunicati (o



nell'ipotesi di danni riportati a seguito dell'utilizzo del servizio di lavanderia esterno) la Residenza non risponderà ad alcun titolo.

Il costo per l'acquisto delle etichette necessarie alla catalogazione del corredo verrà tariffato separatamente all'utente.

6.3 - Assistenza religiosa

È prevista la libertà di culto nel rispetto delle esigenze personali e comunitarie.

La Residenza garantisce assistenza spirituale per gli utenti di confessione cattolica.

Su richiesta dell'ospite e previo accordo tra le Autorità religiose della confessione richiesta e la Direzione di Struttura, la Residenza metta a disposizione apposite aree da dedicare a culti e riti differenti, nel rispetto delle credenze di ciascun ospite.

6.4 - Servizio di pulizia ed igienizzazione degli ambienti

Il servizio di pulizia e disinfezione è eseguito, compatibilmente con il normale svolgimento delle attività e dei servizi della R.S.A., dal personale ausiliario a ciò preposto, che garantisce giornalmente l'accurata pulizia di tutte le superfici e la disinfezione dei servizi igienici, mentre periodicamente la sanificazione di tutti i locali.

La divisione, inoltre, si occupa della pulizia delle superfici, sia interne che esterne alla Struttura, oltre al lavaggio delle stoviglie ed al rigoverno degli ambienti di preparazione e di somministrazione delle pietanze.

6.5 - Servizio barbiere/parrucchiere e cure estetiche

Le cure estetiche, ove non previste all'interno del P.A.I. o prescritte dal medico curante per peculiari esigenze sanitarie, sono ad esclusivo carico dell'utente e rientrano nella quota alberghiera della retta di ospitalità.

La Struttura garantisce, ad ogni ospite e secondo necessità, una prestazione base, eseguita sia da professionisti esterni che da personale interno appositamente formato,

Le prestazioni di cura estetica professionali (barbiere, parrucchiere, pedicure, ecc.) sono erogate da professionisti esterni.

Ciascun ospite o familiare può richiedere prestazioni aggiuntive, prenotandole presso la reception della Struttura e corrispondendo direttamente ai professionisti incaricati gli emolumenti loro dovuti in forza del tariffario vigente (a prezzi agevolati).

6.6 - Servizio portineria e servizio amministrativo

Il servizio di portineria/centralino è svolto dal personale addetto alla reception della Residenza ed è attivo 7 giorni su 7.

Tutte i servizi amministrativi, il servizio cassa ed il servizio di custodia valori vengono svolti dagli operatori preposti della Struttura.

Su richiesta dell'utente, la R.S.A. è in grado di offrire un servizio di custodia e di gestione di denaro (c.d. servizio cassa) necessario per piccole spese individuali dell'utente o per l'acquisto di farmaci non esenti, previo accordo scritto (con l'ospite o i suoi familiari) in ordine alle modalità di erogazione



delle somme. Per accedere a detto servizio è necessario compilare l'apposito "Modulo consegna denaro".

La residenza il Melograno eroga, su richiesta, servizio di custodia valori. L'ospite che intenda avvalersi di tale prestazione deve dichiarare, al momento dell'ammissione, la consistenza dei propri beni preziosi, i quali verranno catalogati dal personale a ciò preposto e conservati all'interno di un'apposita cassaforte ovvero in altro luogo sicuro all'interno della Residenza.

La R.S.A. non assume responsabilità alcuna per valori non dichiarati e non presi in carico dal personale preposto o, comunque, non idoneamente conservati dalla Struttura.

In caso di ricovero ospedaliero o altro motivo di assenza dell'utente, su richiesta scritta dello stesso o di un suo familiare, il personale provvede a ritirare gli oggetti personali, di valore o di particolare importanza affettiva, al fine di mantenerli sotto custodia durante la permanenza del proprietario al di fuori della Residenza. Tale operazione deve essere registrata con un'apposita nota sul "Registro delle Consegne".

La gestione di presidi (protesi, ausili, accessori ecc.) di normale utilizzo da parte degli ospiti non è a carico della RSA. Eventuali ammanchi o danneggiamenti devono essere tempestivamente segnalati alla direzione.

In generale, la residenza il Melograno non assume alcun tipo di responsabilità civile, penale o assicurativa per furto, incendio o danneggiamenti riguardanti qualsiasi proprietà dell'Ospite, se non a causa del comprovato disservizio del personale della R.S.A. o per fatti/eventi comunque imputabili direttamente alla Struttura.

Art. 7 - Attività quotidiane e organizzazione della giornata

La vita all'interno della residenza il Melograno è caratterizzata da ritmi quotidiani che seguono precise necessità organizzative.

Il personale della Struttura si impegna a mantenere ritmi di vita accettabili per gli ospiti, conciliando le esigenze organizzative delle attività assistenziali con i tempi del riposo, delle attività ricreative, delle visite e dei pasti.

7.1 - La "giornata tipo" dell'utente

La sveglia è prevista alle ore 7.00 del mattino.

Gli operatori, assistenziali ed infermieristici, effettuano il lavaggio dell'ospite, la verifica della sua igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici e le medicazioni eventualmente necessarie.

A partire dalle ore 7.30 viene distribuita la colazione.

Agli utenti non autonomi la colazione è somministrata da parte del personale specializzato.

Dopo la colazione iniziano le attività di animazione e di fisioterapia. Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica e infermieristica. Il personale ausiliario provvede alla distribuzione di bevande fredde/calde, agevolandone l'assunzione ove ciò occorra.

A partire dalle ore 12.00 viene servito il pranzo.

Ogni utente dispone della scelta tra più pietanze. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal



personale di reparto.

Fino alle ore 14.30 è garantito il riposo pomeridiano agli utenti, i quali, in alternativa, hanno la possibilità di trattenersi nei locali di soggiorno comune (sala tv, sala attività collettive, palestra in presenza della fisioterapista).

Nell'arco del pomeriggio, viene garantita la mobilitazione degli allettati, la cura dell'igiene intima degli utenti, il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti, nonché la distribuzione di bevande calde/fredde.

Nelle ore pomeridiane proseguono le attività di animazione.

Una volta alla settimana è garantito il servizio religioso per gli utenti di confessione cattolica.

A partire dalle ore 18.30 viene distribuita la cena.

Al termine, gli operatori provvedono al ricovero notturno degli ospiti e alla loro preparazione.

Nel corso della notte gli ospiti vengono costantemente sorvegliati da parte del personale di turno (Infermieri e O.S.S.), i quali provvedono al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale e, in caso di necessità/urgenza, all'attivazione del medico di guardia.

7.2 - Uscita e rientro in struttura

Gli utenti hanno la facoltà di uscire dalla struttura e di rientrarvi all'ora desiderata.

La R.S.A., tuttavia, autorizza unicamente le uscite in presenza di un accompagnatore e/o di un parente dell'ospite (salva espressa indicazione in senso contrario da parte dell'utente, ove capace di intendere, e/o dei suoi familiari).

L'allontanamento, in ogni caso, deve essere preventivamente comunicato al Responsabile di Struttura (o sostituto) ed alla reception.

L'assenza dell'ospite conseguente a ricovero ospedaliero, non comporta la perdita del posto letto, salva diversa ed espressa richiesta scritta dell'utente o dei suoi familiari o determinazione della Direzione Sanitaria e/o di Struttura.

Durante tali periodi, la corresponsione della retta di ospitalità è dovuta nei termini e nei modi previsti dal contratto di ospitalità. Permane, in ogni caso, l'obbligo di preavviso in caso di recesso.

In occasione di prestazioni/visite medico-ospedaliere e/o servizi specialistici non erogabili presso la Residenza, l'utente può optare tra l'accompagnamento a cura dei propri familiari ovvero ad opera di un operatore della Residenza. In tale seconda ipotesi, il servizio è da intendersi a tariffazione separata.

La Residenza non provvede a fornire alcuna prestazione assistenziale in favore dell'utente durante il periodo di ricovero presso la struttura ospedaliera. Gli eventuali servizi richiesti sono da intendersi a tariffazione separata.

Nel caso in cui l'utente, o i suoi familiari non intendano accettare il ricovero in struttura ospedaliera, ancorché suggerito dal Medico di Medicina Generale o da altro Specialista, la R.S.A. si ritiene esente da ogni responsabilità e ne darà informazione al Medico curante dell'ospite.

L'assenza dell'utente per motivi personali (es. vacanze, rientro in famiglia, ecc.), non comporta la perdita del posto letto, salva diversa ed espressa richiesta scritta dell'ospite o dei suoi familiari. Durante tali periodi verrà addebitato l'importo della retta privata.



Residenza Sanitario Assistenziale il Melograno
Via Ovada,120 - 15072 Portanova di Casal Cermelli (AL)



In caso di decesso dell'ospite la retta è dovuta fino al giorno dell'evento.



Art. 8 - Organizzazione del personale

La Residenza si impegna ad assumere solo personale qualificato, adeguato al numero di ospiti presenti all'interno della Struttura ed alle loro necessità assistenziali, secondo le disposizioni regionali vigenti.

Il personale della R.S.A. opera secondo turni tali da garantire la copertura socio-assistenziale 24 ore su 24, nel corso dell'intero anno. L'organigramma di tutto il personale e l'indicazione dei relativi turni è affisso all'ingresso della Struttura.

Il personale in servizio è tenuto ad indossare una divisa decorosa e pulita, specifica per ogni figura professionale (camice, tuta o grembiule) e ad esibire il cartellino di riconoscimento con l'indicazione del nominativo e della rispettiva qualifica.

Sono eccettuate dall'obbligo di esibizione del cartellino di identificazione le categorie professionali (personale di cucina, con mansioni di contestualità psichiatrica, infermieristico e manutentivo) per le quali, detto obbligo, risulta sconsigliabile tenuto conto dell'attività svolta.

È fatto obbligo a tutto il personale di indossare appositi presidi anticontaminazione (grembiuli, mantelline e cuffie) durante la somministrazione agli utenti di alimenti e/o bevande (come da manuale di autocontrollo H.A.C.C.P.).

Si raccomanda l'adozione di tale precauzione anche ai familiari che abbiano ottenuto l'autorizzazione da parte della Direzione Sanitaria e/o di Struttura a procedere con tali somministrazioni, durante gli orari di visita.

Il personale è tenuto a raccogliere le segnalazioni di disservizio eventualmente espresse, trasmettendole immediatamente alla Direzione della Residenza, nonché a rispettare rigorosamente le disposizioni contenute nel presente Regolamento.

Ad eccezione delle figure a ciò preposte (personale amministrativo) nessuno degli operatori della residenza è autorizzato a gestire denaro, oggetti preziosi o personali per conto degli ospiti.

Sono vietate le remunerazioni dirette (mance, donazioni, ecc.) al personale della struttura.

Per eventuali necessità di custodia, l'ospite o i suoi familiari dovranno rivolgersi alla reception o agli uffici amministrativi della Residenza.

Art. 9 - Accesso ai familiari e visitatori

Al fine di consentire una maggiore possibilità di recupero psico-fisico dell'utente, la residenza il Melograno agevola e suggerisce la partecipazione dei familiari alla vita in Struttura, nel rispetto delle norme di condotta previste dal presente Regolamento e previa assunzione delle necessarie cautele.

9.1 - Orari della Residenza

La R.S.A. è una struttura con orari di visita flessibili.

In linea generale, l'accesso alla Residenza, nei suoi spazi comuni, è permesso nei giorni feriali dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle ore 15.00 alle 18.00. Il sabato e i festivi, continuativamente, dalle ore 09.00 alle 17.00. Gli orari e le modalità di accesso alla Struttura da parte dei familiari dell'utente potranno subire modificazioni in base a peculiari esigenze tecnico-organizzative della Residenza.



In ogni caso, deroghe all'orario potranno essere concesse dalla Direzione di Struttura, a fronte di apposita richiesta, motivata per iscritto, dei familiari.

9.2 - Visite dei familiari

Le visite all'utente, previo accordo tra il Medico curante della Struttura e la Direzione sanitaria, possono essere limitate ove queste risultino di ostacolo all'esecuzione dei programmi individuali di cura e, quindi, sfavorevoli alla salute degli utenti.

L'uscita dalla struttura deve avvenire entro le ore 18.30, per rispettare i ritmi di vita degli ospiti e le attività socio-assistenziali serali.

Le visite dei familiari dell'utente devono tassativamente svolgersi nel rispetto della vita comunitaria, evitando di arrecare disturbo agli altri ospiti della Residenza e di essere di ostacolo alle attività degli operatori.

I parenti degli ospiti, previo idoneo preavviso, possono richiedere di consumare il pasto (pranzo/cena) in compagnia del proprio congiunto, fruendo, ove possibile, di un menù differenziato. È consentito ai parenti in visita di portare con sé gli animali domestici dei padroni ricoverati. In tal caso, è fatto obbligo per i visitatori di dotarsi di appropriati sistemi di controllo dell'animale (guinzaglio, museruola, sacchetti per deiezioni, ecc.). Gli animali dovranno rimanere all'esterno dello spazio abitativo.

9.3 - Partecipazione e reclami

Agli utenti ed in particolare ai loro familiari è riconosciuto un ruolo partecipativo nella programmazione e valutazione dei servizi socio-assistenziali offerti dalla residenza il Melograno.

Eventuali esigenze particolari dell'utente, su richiesta del medesimo o dei propri familiari, saranno valutate ed autorizzate dalla Direzione Sanitaria e/o di Struttura.

Per qualsiasi richiesta straordinaria, segnalazione di inadempienza, reclamo, suggerimento o apprezzamento, l'ospite o i suoi familiari possono compilare l'apposito modulo reperibile presso il centralino o scaricabile dal sito internet www.rsailmelograno.it.

Gli utenti sono liberi di costituire associazioni rappresentative di tutela e di nominare dei rappresentanti. Le modalità di svolgimento di tale attività associazionistica dovranno essere preventivamente concordate con la Direzione Sanitaria e/o di Struttura e, comunque, nel rispetto delle esigenze socio-assistenziali di ciascun utente.

Art. 10 - Associazioni di volontariato

Le Associazioni di volontariato legalmente riconosciute, che desiderano concorrere al perseguimento degli obiettivi socio-assistenziali di cui all'art. 2 del presente Regolamento, potranno essere autorizzate a cooperare con gli operatori della R.S.A., mediante proposte o progetti sussidiari alle attività della Residenza.



Art. 11 - Retta, contratto di ospitalità e garanzie

L'importo complessivo della retta giornaliera (comprensivo della quota sanitaria e della quota alberghiera) per le prestazioni erogate dalla residenza il Melograno, come previste ed indicate dal presente Regolamento e dalla Carta dei Servizi, è determinato sulla base del Piano Tariffario regionale in vigore al momento dell'ammissione dell'utente nella Struttura (Deliberazione di Giunta Regionale Piemonte 85-6287 del 2 agosto 2013), in relazione alla fascia assistenziale e con suddivisione della compartecipazione al costo nella misura ivi stabilita. Le eventuali modifiche del Piano Tariffario troveranno immediata applicazione.

Gli importi così determinati sono applicati anche per le ipotesi di ricovero a tempo determinato.

Eventuali aumenti della retta giornaliera saranno comunicati all'utente ed ai suoi familiari con un preavviso di almeno 30 giorni, fatto salvo l'adeguamento ISTAT.

L'utente inserito in regime privato è tenuto a corrispondere l'intero ammontare della retta di ospitalità (sanitaria ed alberghiera) ed i familiari sono tenuti a garantire l'effettivo versamento dei relativi importi.

La retta di ospitalità viene corrisposta, dall'utente o dai suoi familiari, anticipatamente e su base mensile, a mezzo di bonifico bancario, assegno di conto corrente o contanti (nel rispetto dei limiti previsti dalla normativa vigente per la circolazione del denaro contante) entro il 7° giorno del mese di riferimento. Ai fini della quantificazione del relativo addebito mensile, la giornata di ammissione, indipendentemente dall'effettivo orario di arrivo dell'ospite presso la R.S.A., viene considerata integralmente. Successivamente la presenza dell'ospite verrà convenzionalmente rilevata alle ore 23.30 di ogni giorno.

In caso di dimissioni anticipate, ricoveri e/o assenze della Struttura a qualsiasi titolo, la quota da corrispondere sarà pari all'importo dell'intero mese di permanenza.

La retta di soggiorno può subire variazioni nel tempo a fronte del mutamento delle condizioni cliniche dell'utente e delle relative esigenze socio-assistenziali, così come valutate al momento dell'inserimento nella Struttura. Conformemente a quanto prescritto dalla Deliberazione della Giunta Regionale Piemonte n. 45-4248 del 30 luglio 2012 e successive (n. 85-6287 del 02 agosto 2013, n. 18-1326 del 20 aprile 2015) la variazione del grado di autosufficienza e dei relativi bisogni viene formalizzata mediante l'adeguamento del Piano di Assistenza Individuale.

La variazione del grado d'intensità assistenziale verrà comunicata per iscritto, all'utente ed ai suoi familiari, dalla Direzione Sanitaria e/o di Struttura, con un preavviso di 30 giorni rispetto all'adeguamento della tariffa giornaliera.

11.1 - La retta sanitaria

Nell'ipotesi di inserimento dell'utente in regime di accreditamento, l'ASL di appartenenza dell'assistito garantisce il pagamento della quota parte di spettanza sanitaria, secondo i termini, le modalità e la ripartizione di cui alla normativa regionale vigente in materia.

La retta sanitaria comprende le prestazioni indicate al precedente art. 5, fatte salve le esclusioni ivi espressamente riportate.



11.2 - La retta alberghiera

La quota alberghiera della retta giornaliera, secondo la ripartizione prevista dalla normativa regionale vigente in materia – applicata nella stessa misura e con le stesse modalità anche ai ricoveri a tempo determinato – è a carico del singolo utente che, se non in grado di provvedervi, dovrà tempestivamente dichiararlo al fine di ottenere, da parte degli Enti territorialmente competenti titolari delle funzioni socio-assistenziali, le eventuali integrazioni economiche necessarie.

La retta alberghiera comprende tutte le prestazioni ed i servizi indicati nel precedente art. 6.

L'utente o i suoi familiari potranno richiedere prestazioni straordinarie di tipo alberghiero o assistenziale direttamente alla Direzione di Struttura che, dopo aver valutato l'opportunità della richiesta, rilascerà l'eventuale autorizzazione, comunicando agli interessati i relativi costi.

Le tariffe delle prestazioni non ricomprese nella retta alberghiera sono disponibili presso la reception della Residenza e/o gli uffici amministrativi.

A titolo esemplificativo, non sono incluse nella tariffa giornaliera, risultando a totale carico dell'utente (fatte salve le integrazioni previste dal S.S.R.):

- i ticket sui medicinali;
- i farmaci in fascia "C" e a pagamento;
- le prestazioni sanitarie specialistiche;
- il servizio di ambulanza e di trasporto sanitario non fornito dal Servizio Sanitario Nazionale;
- le prestazioni aggiuntive di cura della persona;
- il servizio lavanderia (esterno);
- il servizio di accompagnamento e prestazioni assistenziali esterne alla struttura;
- l'acquisto di capi d'abbigliamento, vestiario e calzature;
- l'acquisto di generi di conforto personale.

11.3 - Contratto di ospitalità e garanzia autonoma dei familiari

Per garantire la stabilità dei rapporti tra l'utente, i suoi familiari e la residenza il Melograno, a prescindere dal regime di inserimento dell'ospite presso la struttura (in convenzione senza integrazione della retta da parte dei servizi socio-assistenziali, in convenzione con integrazione della retta da parte dei servizi socio-assistenziali o in regime privatistico) e per quantificare l'esatto ammontare della retta di ospitalità mensile (sulla base della tariffa giornaliera applicata), alla data di ammissione dell'ospite presso la Struttura, è richiesta:

- quanto all'utente (ove giuridicamente capace) o al suo tutore/amministratore di sostegno, la sottoscrizione di un apposito contratto di ospitalità, indicante tutti gli obblighi (comportamentali, economici, ecc.) e i diritti nascenti dall'inserimento presso la Struttura, come sinteticamente indicati nel presente Regolamento e, in maggior dettaglio, nella Carta dei Servizi;
- quanto ai familiari dell'utente, la sottoscrizione di un apposito contratto autonomo di garanzia, idoneo a garantire a prima richiesta e senza eccezioni, l'esatto adempimento degli obblighi nascenti dal contratto di ospitalità;
- nell'ipotesi in cui l'utente non sia giuridicamente capace e risulti sprovvisto di un tutore/amministratore di sostegno, un familiare dello stesso sarà tenuto a sottoscrivere, in suo favore e direttamente con la residenza il Melograno, il contratto di ospitalità.



L'omessa sottoscrizione di tali contratti da parte dell'ospite, del suo tutore/legale rappresentante e dei familiari dello stesso comporterà l'impossibilità di ammettere l'utente presso la Residenza.

Art. 12 - Deposito cauzionale

L'utente alla data di ammissione presso la Struttura, previa sottoscrizione del contratto di ospitalità, deve versare a titolo di cauzione sul pagamento di quanto previsto a remunerazione dei servizi erogati, una somma corrispondente all'importo di un'intera retta mensile, come stabilita in applicazione dei parametri di rilevazione vigenti e individuata nel contratto di ospitalità.

In caso di frequenza part-time al servizio diurno, la somma è ridotta del 50%.

La cauzione non è dovuta nel caso in cui l'utente sia ammesso all'integrazione della retta da parte del competente Ente gestore dei servizi socio-assistenziali.

Tale somma sarà restituita, comprensiva degli interessi maturati secondo il tasso legale annuo, entro 30 giorni dalla data in cui viene lasciato definitivamente il posto occupato dall'ospite.

È facoltà per la R.S.A. di procedere all'incasso di tale somma nell'ipotesi in cui l'utente non provveda, entro il termine indicato al precedente art. 11, al pagamento della retta di ospitalità come stabilita nel relativo contratto.

L'incameramento della cauzione:

- è effettuato senza bisogno di inoltrare alcun avviso all'utente e/o ai familiari dello stesso;
- non esonera l'utente al pagamento di quanto dovuto per i servizi socio-assistenziali erogati, oltre agli interessi di mora dovuti per la somma che eccede la cauzione versata;
- implica, in capo all'utente e/o ai suoi familiari, l'obbligo di ripristino dell'importo cauzionale entro 10 giorni dal relativo incameramento.

L'omessa ripristino della cauzione nel termine prescritto è inteso come indice di lesione del rapporto fiduciario tra utente e Struttura (cfr. Art. 3, par. 3.2, lett. a.).

Art. 13 - Documentazione e tutela della privacy

La Residenza utilizza e conserva in sede, aggiornandoli, supporti cartacei e informatizzati al fine di acquisire e mantenere i dati riguardanti gli utenti, indispensabili per un'adeguata cura e assistenza agli stessi e per un'efficiente organizzazione gestionale della Residenza.

La Struttura, su espressa richiesta dell'utente o dei suoi familiari, rilascia copia della documentazione personale dell'ospite (cartella sanitaria, P.A.I. ed esami diagnostici) in caso di trasferimento, allontanamento o decesso.

Ai fini dell'applicazione della Legge n. 196 del 30 giugno 2003, La Serena S.r.l. (C.F. e P.IVA 07414430962), ente gestore della residenza il Melograno, è titolare del trattamento dei dati personali e si adopera per garantire, nell'organizzazione delle prestazioni e dei servizi:

- il rispetto del segreto professionale, delle leggi e dei regolamenti in materia di modalità di trattamento dei dati sensibili;
- il rispetto della dignità dell'ospite in occasione della prestazione medica e in ogni operazione di trattamento dei dati.



Si precisa che gli operatori della Struttura (ad eccezione delle figure medico-sanitarie) non sono tenuti per legge al segreto professionale, tuttavia, in ossequio alle previsioni di cui al presente Regolamento devono rispettare le regole di condotta poste a tutela dell'ospite e la privacy dello stesso.

Si certifica l'adozione di un sistema informativo aziendale crittografato, tale da assicurare la corretta conservazione ed il salvataggio di dati clinici e personali.

Art. 14 - Norme generali e di rinvio

In ossequio a quanto disposto dall'Allegato 5 della Deliberazione di Giunta Regionale Piemonte n. 45-4248 del 30 luglio 2012, è esposto all'interno della Residenza lo schema contrattuale di servizio per la definizione dei rapporti tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate, di cui alla Deliberazione di Giunta Regionale Piemonte n. 44-12758 del 7 dicembre 2009.

Copia del presente Regolamento è scaricabile dal sito www.rsailmelograno.it e fortemente suggerita la presa visione all'utente ed ai familiari all'atto di sottoscrizione del contratto di ospitalità e del rilascio delle relative garanzie.

Il presente Regolamento – che definisce i rapporti tra la Residenza, i suoi utenti e i loro parenti o tutori – è da considerarsi in vigore all'esito della sua formale adozione da parte della Struttura, emendando e sostituendo tutte le precedenti versioni.

Alla sopravvenienza di norme, nazionali o regionali, che aggiornino la disciplina normativa vigente o che risultino in contrasto con i contenuti del presente Regolamento, si procederà con la sua revisione, dando di ciò espressa comunicazione agli utenti e ai loro familiari.

Per tutto quanto non espressamente qui disciplinato, si applicano, in quanto compatibili, le norme vigenti in materia e, in particolare, le Leggi Regionali Piemonte n. 20/82, n. 62/95 e s.m.i., nonché le direttive e le disposizioni di cui alle Deliberazioni della Giunta Regionale Piemonte disciplinanti la materia (il testo di alcune delle citate disposizioni è disponibile sul sito internet www.rsailmelograno.it).