
 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ASILO DEI VECCHI	M 06 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

REGOLAMENTO INTERNO


CSD ASILO DEI VECCHI




 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ASILO DEI VECCHI	M 06 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

SOMMARIO

Titolo 1 – Disposizioni generali	4
Art. 1 - La Chiesa Valdese e la sua Diaconia	4
Art. 2 - L'Asilo: la sua storia	4
Art. 3 - Finalità	4
Art. 4 - Carta dei diritti	4
Art. 5 - Organizzazione CSD/COV/Comitato	5
Art. 6 - Autorizzazione al funzionamento	6
Art. 7 - Tipologia residenti	6
Art. 8 - Convenzionamento enti pubblici	7
Titolo II – Accoglienza	7
Art. 9 - Struttura	7
Art. 10 – Organizzazione	8
Art. 11 – Criteri di ammissione	8
Art. 12 - Contatti preliminari	9
Art. 13 - Modalità di accesso	9
Art. 14 - Contratto di ospitalità	10
Art. 15 - Orari	10
Art. 16 - Modalità di erogazione	10
Art. 17 – Tipologia retta	10
Art. 18 - Le garanzie della qualità e la tutela	12
Art. 19 – Comunicazione e orari ricevimento	13
Titolo III - Prestazioni alberghiere	13
Art. 20 - Accoglienza dell'ospite	13
Art. 21 - Trasferimenti interni	13
Art. 22 - Servizio di lavanderia e stireria	14

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ASILO DEI VECCHI	M 06 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

Art. 23 - Capi personali	14
Art. 24 – Servizio di ristorazione	14
Art. 25 - Pulizia degli ambienti	14
Art. 26 – Manutenzione	14
Art. 27 - Servizi amministrativi e direzione	14
Art. 28 - Custodia valori	15
Titolo IV - Prestazioni a carattere sanitario e assistenziale	15
Art. 29 - Direttore sanitario	15
Art. 30 - Assistenza medica	15
Art. 31 - Assistenza infermieristica	15
Art. 32 - Attività di riabilitazione	15
Art. 33 - Assistenza alla persona	15
Art. 34 - Erogazione protesi e ausili	15
Art. 35 - Fornitura farmaci	15
Art. 36 - Servizio di parrucchiere e pedicure	15
Art. 37 - Attività di animazione e socializzazione	16
Art. 38 - Assistenza religiosa	16
Art. 39 - Volontariato	16
Titolo V - Norme di comportamento	16
Art. 40 - Regole di convivenza	16
Art. 41 – Limitazioni	16
Art. 42 - Rapporti con l'esterno e visite residenti	17

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ASILO DEI VECCHI	M 06 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

Titolo 1 – Disposizioni generali

Art. 1 - La Chiesa Valdese e la sua Diaconia

Gesù disse ai suoi discepoli: «..andando predicate e dite: “Il regno dei cieli è vicino”. Guarite gli ammalati, risuscitate i morti (...) gratuitamente avete ricevuto, gratuitamente date...» (Matteo 10,7ss.).

Il termine «diaconia» indica il servizio reso ai bisognosi, quale segno dell’amore gratuito di Dio nei confronti della creatura umana.

La predicazione non può non essere accompagnata da segni concreti il cui scopo è fare vedere che il «regno» di Dio è una parola capace di creare situazioni nuove e trasformare i rapporti tra gli esseri umani. Se Dio «regna» le situazioni di malattia, inimicizia, guerra, morte, sono dissolte; si costruisce la pace, trionfa la vita.

Le «opere diaconali» non sono dunque soltanto espressioni di beneficenza o filantropia, ma tentativi di tradurre nella vita concreta la «riconciliazione» operata da Dio in Cristo; segni anticipatori di quella realtà nuova messa in luce dalla morte e dalla resurrezione di Cristo.

Una chiesa «cristiana» non può sottrarsi a questa sfida perché costituisce la sostanza e il banco di prova della sua predicazione.

La diaconia ha assunto e assume forme diverse nel tempo, a seconda delle circostanze, dei bisogni, delle risposte da dare alle diverse forme di emarginazione che si determinano nella storia della società umana.

Art. 2 - L’Asilo: la sua storia

Sul finire dell’800, a causa dell’emigrazione e impoverimento delle Valli, il problema degli anziani divenne preoccupante.

Nel 1893 il pastore valdese Carlo Alberto Tron edificò la prima casa “per raccogliere quei vecchi che sono senza casa e senza famiglia dando loro l’opportunità di vivere in pace”. Nel suo progetto fu sostenuto da donatori italiani ed esteri.

Mutata la situazione sociale, economica e culturale, verso il 1980 si iniziò a parlare di rinnovare il vecchio Asilo, per adeguarlo ai nuovi parametri previsti dalle leggi nazionali e regionali in materia di assistenza alle persone anziane.

Il nuovo edificio viene inaugurato il 3 settembre 1989. La sua realizzazione è stata resa possibile grazie all’aiuto determinante di tutta la popolazione delle Valli e delle Chiese Evangeliche estere.

Il servizio nella casa si colloca in continuità con quello reso da tutte le opere diaconali della Chiesa Valdese e persegue la cura della persona nella sua interezza.


Art. 3 - Finalità

Nello spirito di evangelicità che contraddistingue le opere della Chiesa Valdese, l’Asilo dei Vecchi si prefigge di migliorare la qualità della vita degli ospiti che vivono nella struttura attraverso:

- ❖ Una progettazione annuale atta a un miglioramento costante della qualità dei servizi;
- ❖ La ricerca e la promozione della massima autonomia della persona;
- ❖ La formazione permanente degli operatori;
- ❖ Il piano assistenziale individuale (PAI);
- ❖ L’offerta di una giornata serena, vissuta in uno spazio adeguato alle caratteristiche degli ospiti;
- ❖ Il sostegno alle famiglie nell’assistenza al proprio familiare;
- ❖ Un’assistenza quotidiana di cura attenta ai bisogni fisici e relazionali;
- ❖ L’offerta di un ambiente ospitale e stimolante;
- ❖ La formazione permanente degli operatori;
- ❖ L’apertura della casa verso l’esterno con iniziative di sostegno, sensibilizzazione e integrazione.

Art. 4 - Carta dei diritti

Garantisce l’osservanza dei diritti dell’ospite qui di seguito elencati:

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ASILO DEI VECCHI	M 06 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

- diritto alla vita
- diritto di cura e assistenza
- diritto di prevenzione
- diritto di difesa
- diritto di parola e di ascolto
- diritto di informazione
- diritto di partecipazione
- diritto di accettazione
- diritto alla critica
- diritto al rispetto e al pudore
- diritto di riservatezza
- diritto di pensiero e di religione.

Art. 5 - Organizzazione CSD/COV/Comitato

La Commissione Sinodale per la Diaconia (CSD) è l'ente no profit delle chiese valdesi e metodiste che gestisce e coordina attività di assistenza rivolte ad anziani, disabili, minori articolato in istituti o opere/unità operative locali.

L'obiettivo principale di tutte le opere della CSD è la centralità della persona, la cura della persona nella sua interezza, rispetto e dignità.

La CSD crede che il raggiungimento di tale obiettivo sia possibile solo con un costante impegno di tutta l'organizzazione in ogni settore ed a qualsiasi livello.

A questo proposito viene posta particolare attenzione alla formazione e all'aggiornamento del personale dipendente e all'utilizzo di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato che sia di aiuto per la valorizzazione del livello qualitativo dei servizi e dell'esperienza acquisita.

L'amore e la testimonianza verso il prossimo sono, in tutte le opere della CSD, coniugate con un'attenta organizzazione capace di valorizzare le competenze e ottimizzare i risultati nel rispetto della persona.

La CSD ha inoltre come obiettivo costante il dialogo e la collaborazione con gli Enti pubblici presenti sul territorio affinché le persone accolte presso le proprie opere possano essere inserite in una rete di sostegno e di presa in carico.

Il Coordinamento Opere Valli (COV) è un organo funzionale della CSD attivo dal 1° gennaio 2007 che raggruppa 4 istituti diaconali:

- Asilo dei Vecchi
- Casa delle Diaconesse
- Comunità alloggio Uliveto
Uliveto Luserna S.Giovanni
- Comunità alloggio Torre Pellice
- Rifugio Re Carlo Alberto

Il COV ha la finalità di promuovere e valorizzare l'attività delle opere che ne fanno parte, perseguendo tutte quelle forme di collaborazione e razionalizzazione utili a consentire l'armonico sviluppo delle attività svolte.


I Comitati di gestione dei quattro istituti partecipano all'elaborazione delle scelte di fondo, alla condivisione di orientamenti e all'attuazione di strategie comuni attraverso la Conferenza dei Comitati e la Giunta.

L'organizzazione dei servizi condivisi tra i quattro istituti, nonché i rapporti tra tali servizi e le quattro opere, sono informati ai principi fondamentali di economicità, funzionalità, efficacia, efficienza, solidarietà e collegialità.

L'assetto organizzativo è determinato secondo principi di autonomia, professionalità e responsabilità, ed è improntato a criteri di flessibilità in ragione delle opportunità e degli obiettivi da perseguire.

Esso prevede:

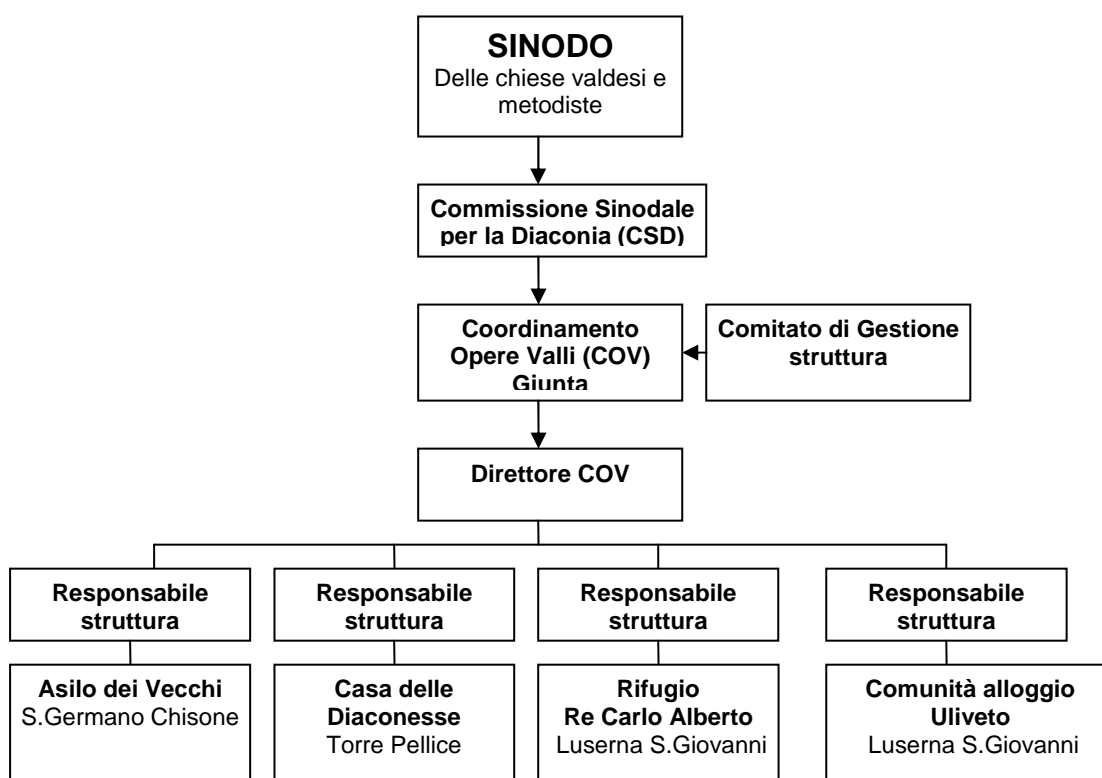
- Un direttore
- I servizi preposti allo svolgimento delle seguenti attività unificate

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ASILO DEI VECCHI	M 06 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

- | | |
|---------------------------|-----------------|
| 1. gestione del personale | 2. acquisti |
| 3. contabilità | 4. sicurezza |
| 5. qualità | 6. manutenzione |

- Un responsabile di struttura per ciascuna delle seguenti Opere:
 1. Asilo dei Vecchi
 2. Casa delle Diaconesse
 3. Rifugio Re Carlo Alberto
 4. Comunità alloggio Uliveto

La struttura politica e organizzativa è così raffigurabile:




Art. 6 - Autorizzazione al funzionamento

L'Asilo dei Vecchi opera nel contesto sociale anche tramite convenzioni con l'Ente Pubblico ed è autorizzato al funzionamento con provvedimento n.434 del 14.4.1999 emesso dall'Asl 10, in regime definitivo, come Presidio socio-assistenziale ai sensi della D.G.R. n.38-16335 del 29.6.92 e come Residenza protetta ai sensi della D.G.R n.113-16221 del 22.6.92 allegato A, punto 1, per persone anziane autosufficienti e non autosufficienti.

L'Asilo dei Vecchi è accreditato come struttura socio-sanitaria ai sensi della DGR25-12129 del 14.9.2009 con provvedimento n.154 del 30.12.2009 emesso dall'Asl TO3.

Art. 7 - Tipologia residenti

- Residenza Sanitaria Assistenziale – RSA - 44 posti
- Residenza Sanitaria Flessibile – RAF - 13 posti
- Residenza Assistenziale – RA - 14 posti
- Residenza Assistenziale Alberghiera – RAA - 23 posti

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ASILO DEI VECCHI	M 06 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

Art. 8 - Convenzionamento enti pubblici

La struttura è convenzionata con l'ASL TO3 di Pinerolo e gli Enti Gestori delle funzioni socio assistenziali per l'erogazione di prestazioni di assistenza residenziale socio/sanitaria integrata a favore degli anziani non autosufficienti per le tipologie RSA e RAF.

Titolo II – Accoglienza

Art. 9 - Struttura

L'Asilo dei Vecchi è stato progettato e costruito secondo un modello abitativo che ha tenuto conto delle esigenze diversificate degli anziani, con soluzioni logistiche (nuclei abitativi) che garantiscono il rispetto della privacy ma, nello stesso tempo, stimolano la formazione di una vita sociale e comunitaria; l'assenza di barriere architettoniche garantisce la completa fruibilità degli spazi interni ed esterni.

Al piano terreno sono ubicati i servizi di riabilitazione e sanitari, gli uffici amministrativi ed i servizi generali. Negli altri quattro piani sono collocate 20 camere singole e 17 camere doppie con servizi igienici; 20 camere doppie con servizi igienici e bagni assistiti centralizzati.

I nuclei abitativi, dotati di terrazzini e balconi, sono strutturati per accogliere 10-12 persone.

Gli anziani hanno la possibilità di personalizzare l'arredamento della propria camera ed avere a disposizione telefono e televisione privati.

I pasti possono essere consumati nella sala centrale dove è previsto il servizio al tavolo mentre la colazione può essere servita in camera.

Ai piani sono collocate le sale da pranzo per le persone che necessitano di assistenza durante il pasto.

Durante la giornata vi è la possibilità di utilizzare liberamente gli spazi comuni: sale televisione, biblioteca, sale per l'animazione, salotti per incontri con amici e parenti, palestra con libero uso delle attrezzature, un ampio terrazzo e giardino attrezzato.


L'obiettivo prioritario è il raggiungimento o il mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita degli ospiti; la centralità dell'ospite deve quindi essere il punto di riferimento per ogni scelta di servizio e in questa ottica devono porsi tutti gli operatori nell'espletamento della loro attività.

Per rispondere ai bisogni di varia natura degli anziani è necessaria la presenza di professionalità differenti, capaci di apportare una pluralità di competenze

Per salvaguardare il rispetto dell'unitarietà e dignità degli ospiti come persona è però di fondamentale importanza l'integrazione delle professionalità e degli interventi; la piena disponibilità di tutti alla collaborazione è quindi il primo e fondamentale passo per raggiungere una sinergia degli interventi.

Nel servizio alle persone diventa rilevante non solo "il cosa si fa" ma anche "il come si fa", per questo, accanto alla competenza professionale si richiede agli operatori capacità relazionali, correttezza, riservatezza e senso di responsabilità.

Lo strumento privilegiato nello svolgimento delle varie attività a favore degli ospiti è individuato nell'elaborazione di progetti individualizzati a cui concorrono le varie professionalità.

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ASILO DEI VECCHI	M 06 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

Art. 10 – Organizzazione

Amministrazione

Responsabile di struttura

Centralinista

Segretarie

Servizio sanitario

Direttore sanitario

Medici di base

Servizio infermieristico

Responsabile di servizio

Infermieri professionali

Operatrice OSS

Servizio di fisioterapia

Fisioterapista

Fisioterapista libero professionista

Laureato in scienze motorie

Servizio assistenziale

Responsabile di servizio

Referenti di nucleo

Operatori OSS

Servizio animazione

Educatori

Servizio di lavanderia

Operatori servizi generali

Ditta in appalto

Servizio di ristorazione

Ditta in appalto

Servizio di pulizia

Ditta in appalto

Servizi di parrucchiere e pedicure

Liberi professionisti

Gli orari degli operatori osservano le normative del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Enti, Opere, Istituti Valdesi che prevede un orario settimanale di 38 ore; gli orari vengono definiti in base alle necessità dell'ospite; sono organizzati sulle 24 ore (mattino – pomeriggio - notte).

Gli orari sono esposti nella bacheca.

La struttura inoltre accoglie:


- volontari italiani
- volontari stranieri
- volontari del Servizio Civile Nazionale
- tirocinanti

Per i servizi di contabilità, gestione del personale, sicurezza e manutenzione, acquisti e qualità si fa riferimento ai servizi centralizzati del Coordinamento Opere Valli.

Art. 11 – Criteri di ammissione

L'Asilo dei Vecchi è autorizzato ad accogliere in:

- residenziale a tempo indeterminato
- ricoveri temporanei

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ASILO DEI VECCHI	M 06 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

- ricoveri di sollievo

L'Asilo dei Vecchi accoglie prevalentemente anziani provenienti dalle Valli Chisone e Germanasca e del Pinerolese, secondariamente risponde ad esigenze di altre zone.

Le domande di ammissione per i posti non convenzionati con l'ente pubblico vengono registrate in una lista di attesa in ordine cronologico.

Al fine dell'ammissione vengono considerati vari fattori: vicinanza geografica, età, tipo di camera disponibile, condizioni di salute, disagio abitativo, disagio socio-relazionale, difficoltà di assistenza da parte dei familiari.

Art. 12 - Contatti preliminari

E' possibile visitare la struttura nei giorni feriali durante il normale orario di apertura degli uffici amministrativi (dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle 14.30 alle ore 16.30).

I famigliari possono chiedere un colloquio preliminare con la direzione, fissando telefonicamente un appuntamento. Durante il colloquio conoscitivo è possibile ritirare la Carta dei Servizi. In caso di impedimento è possibile ricevere la documentazione al proprio domicilio.

Art. 13 - Modalità di accesso

A fronte della disponibilità del posto, la direzione della struttura contatta il richiedente e/o la famiglia, e viene stabilito un incontro preliminare volto a:

- far conoscere la Casa, i servizi forniti, le modalità organizzative della vita comunitaria e consegnare copia del regolamento interno di funzionamento della struttura;
- raccogliere una serie di dati e informazioni che permettano di individuare un percorso di inserimento dell'ospite che tenga conto del suo vissuto, dei suoi problemi ma anche delle sue capacità e dei suoi punti forti. Tale percorso prevede la collaborazione del medico curante al quale viene richiesta la compilazione della scheda di valutazione dei problemi di natura sanitaria e grado di disabilità (certificato medico) e il coinvolgimento della famiglia come risorsa attiva con la quale collaborare.


In questa prima fase sono anche previsti contatti con i servizi territoriali per un passaggio di informazioni e per costruire insieme, struttura, territorio e familiari, progetti specifici.

A cura del servizio amministrativo, dei responsabili del servizio assistenziale ed infermieristico viene compilata la scheda assistenziale che costituisce il primo documento della cartella personale dell'ospite, strumento di lavoro privilegiato per la formulazione del piano assistenziale individuale che permette di:

- considerare i bisogni e le risorse specifiche di ognuno con un approccio globale che tiene conto della persona nella sua completezza;
- individuare gli obiettivi;
- articolare i diversi interventi e servizi da fornire;
- valutare periodicamente l'impatto e gli effetti degli interventi posti in essere rivalutando la situazione al fine di favorire lo sviluppo e l'autonomia delle persone così come la qualità della loro vita.

Al momento dell'ingresso vengono richiesti i seguenti documenti:

- Dichiarazione sostitutiva di certificazioni relativa all'atto di nascita, alla residenza, allo stato di famiglia (o certificati)
- Tessera sanitaria, eventuali esoneri ticket
- Certificato medico di valutazione dei problemi di natura sanitaria e grado di disabilità e cartelle cliniche
- Fotocopia verbale Unità Valutativa Geriatrica
- Fotocopia Invalidità Civile

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ASILO DEI VECCHI	M 06 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

- Fotocopia Codice fiscale
- Fotocopia Carta d'identità
- Dichiarazione liberatoria per l'utilizzo dei dati e delle informazioni relativi al residente ai sensi della Legge n.196 del 2003.
- Documentazione sanitaria relativa all'ospite.

Art. 14 - Contratto di ospitalità

Al momento dell'ingresso l'ospite e/o il suo rappresentante e l'ente gestore sottoscrivono il contratto di ospitalità (Mod. 5USE allegato) e stabiliscono l'ammontare della retta (listino rette e servizi allegato).

Art. 15 - Orari

La Direzione preordina gli orari legati alla vita quotidiana portandone a conoscenza gli ospiti e i parenti in modo che sia facilitata il più possibile la loro osservanza. Ciò avverrà anche nel rispetto delle esigenze e delle abitudini personali, perché ciò non rechi danno alla vita comune ed allo svolgimento delle incombenze quotidiane del personale addetto alle varie attività.

La struttura è aperta a parenti, amici ed eventuali visitatori dell'ospite dalle ore 8.30 alle ore 20,00. E' indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri, affinché non rechi disturbo agli ospiti nei momenti più delicati, quali quelli dedicati alle cure, all'alimentazione e al riposo. In caso di situazioni critiche è consentita la presenza oltre gli orari indicati previa autorizzazione della Direzione.

L'orario dei pasti è il seguente:

- Colazione: distribuzione tra le ore 8.00 e le 9.00 in camera
- Pranzo: “ alle ore 12 nelle sale da pranzo
- The: “ tra le 15 e le 16 ai piani
- Cena: “ alle ore 18.00 nelle sale da pranzo
- Tisana serale: “ alle ore 21 in camera

Art. 16 - Modalità di erogazione

Le prestazioni Infermieristiche, di Riabilitazione e Assistenziali sono erogate agli ospiti in misura diversa secondo la loro appartenenza alle varie tipologie assistenziali così come previsto dalla legislazione regionale in vigore:

- A- Per gli ospiti inseriti nei nuclei R.S.A. è garantita una media di 24 minuti il giorno di assistenza infermieristica, una media di 6 minuti il giorno di attività riabilitativa e una media di 120 minuti il giorno di assistenza alla persona di cui 100 minuti di assistenza diretta e 20 minuti di assistenza indiretta.
- B- Per gli ospiti inseriti nel nucleo R.A.F. è garantita una media di 12 minuti il giorno di assistenza infermieristica, una media di 6 minuti il giorno di attività riabilitativa e una media di 84 minuti il giorno di assistenza alla persona di cui 72 minuti di assistenza diretta e 12 minuti di assistenza indiretta.
- C- Per gli ospiti inseriti nel nucleo R.A. è previsto l'intervento degli operatori in rapporto di 3 assistenti ogni 10 residenti.
- D- Per gli ospiti inseriti nel nucleo R.A.A. sono previsti i servizi di tipo alberghiero.


Art. 17 – Tipologia retta

La retta comprende i seguenti servizi:

*** Residenziale RSA e RAF**

Prestazioni offerte secondo i livelli stabiliti dalla normativa regionale

- Servizio assistenziale

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ASILO DEI VECCHI	M 06 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

- Servizio infermieristico
- Assistenza medica (medico curante)
- Servizio di riabilitazione
- Servizio di animazione
- Servizi alberghieri [cucina-lavanderia (biancheria e indumenti personali) pulizia-manutenzione-amministrazione]
- Servizio di parrucchiere (prestazione mensile)
- Servizio di pedicure (prestazione mensile).

La retta non comprende i seguenti servizi

- Ulteriori prestazioni del servizio di parrucchiere e pedicure
- Spese telefoniche, canone televisione
- Acquisto di capi di biancheria e vestiario personale
- Lavaggio a secco di capi delicati
- Trasporto a visite specialistiche o per ricoveri ospedalieri (esclusi quelli autorizzati ed a carico della ASL con specifiche circolari)
- Ticket e medicinali non inseriti nel prontuario del servizio sanitario nazionale
- Spese personali in occasioni di gite e uscite varie.

*** Residenziale RA**

Prestazioni offerte secondo i livelli stabiliti dalla normativa regionale

- Servizio assistenziale
- Servizio di animazione
- Servizi alberghieri [cucina-lavanderia(biancheria e indumenti personali) pulizia-manutenzione-amministrazione]

Non è previsto l'intervento del servizio infermieristico ma per coloro che ne fanno richiesta la Casa garantisce la distribuzione della terapia e la presenza dell'infermiera durante le visite del medico curante. E' possibile usufruire, a pagamento, del servizio di riabilitazione, dei servizi di parrucchiere e pedicure.

La retta non comprende i seguenti servizi

- Spese telefoniche, canone televisione
- Acquisto di capi di biancheria e vestiario personale
- Lavaggio a secco di capi delicati
- Trasporto a visite specialistiche o per ricoveri ospedalieri
- Ticket e medicinali non inseriti nel prontuario del servizio sanitario nazionale
- Spese personali in occasioni di gite e uscite varie.


*** Residenziale RAA**

- Servizio di animazione
- Servizi alberghieri [cucina – lavanderia (biancheria e indumenti personali) pulizia – manutenzione - amministrazione]

Non è previsto l'intervento del servizio infermieristico ma per coloro che ne fanno richiesta la Casa garantisce la distribuzione della terapia e la presenza dell'infermiera durante le visite del medico curante. E' possibile usufruire, a pagamento, dei servizi di parrucchiere e pedicure.

La retta non comprende i seguenti servizi

- Spese telefoniche, canone televisione
- Acquisto di capi di biancheria e vestiario personale
- Lavaggio a secco di capi delicati
- Trasporto a visite specialistiche o per ricoveri ospedalieri
- Ticket e medicinali non inseriti nel prontuario del servizio sanitario nazionale
- Spese personali in occasioni di gite e uscite varie.

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ASILO DEI VECCHI	M 06 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

Art. 18 - Le garanzie della qualità e la tutela

L'Asilo dei Vecchi garantisce il rispetto delle disposizioni di legge in materia di assistenza e delle DGR Regione Piemonte n.38 del 28.6.1992, n.41 del 9.1.1995 e n.17 del 30.3.2005

nonché l'osservanza delle seguenti disposizioni di legge :

Legge 155/1997 per gli aspetti igienico sanitari

Legge 81/2008 per gli aspetti sulla sicurezza

D.Lgs 196/2003 per gli aspetti riguardanti la privacy.

La CSD e quindi tutte le opere che ne fanno parte, comprese le opere del COV, si sono dotate di un Sistema di Gestione per la Qualità che impegna tutta l'organizzazione in ogni settore e a qualsiasi livello a svolgere un servizio nel rispetto della persona considerata nella sua interezza. Le opere della CSD hanno ottenuto la certificazione in data 17.09.2004 con n° IT04/0923.

In concreto le opere del COV si sono dotate di specifiche procedure di qualità in linea con la norma UNI EN ISO 9001 finalizzate al miglioramento continuo. Tutto il personale è coinvolto in questo processo focalizzato sulla soddisfazione del cliente.

La garanzia della qualità avviene anche tramite la seguente prassi:

- La qualità dell'assistenza fornita è garantita dalla selezione del personale col titolo richiesto dalle normative vigenti e la formazione permanente;
- Vengono effettuati incontri programmati e periodici tra Direzione generale e Responsabili di struttura e tra Responsabile di struttura e gli operatori;
- Quotidianamente viene compilato dagli operatori un diario per ciascun residente, il quale viene rielaborato, per confluire in seguito nella valutazione degli obiettivi esplicitati nel Piano Assistenziale Individuale (PAI);
- Periodicamente l'équipe multiprofessionale si incontra in riunioni per la programmazione.
- A tutti i fornitori viene richiesta la documentazione comprovante la conformità alle normative vigenti;
- Gli impianti e le attrezzature utilizzati vengono regolarmente sottoposti ai controlli di corretto funzionamento secondo le normative vigenti;
- E' previsto e concordato un piano formativo annuale, in seguito anche alla somministrazione e rilevazione dei dati di questionari, che rilevano i bisogni formativi degli operatori.

La tutela dell'ospite viene garantita dall'osservanza delle norme vigenti riguardanti la privacy. Come previsto dal Documento Programmatico sulla Sicurezza, viene chiesto agli utenti e al personale il consenso a trattare i loro dati per il corretto svolgimento del lavoro e il personale incaricato del trattamento dei dati personali e sensibili è debitamente informato e formato.

L'Asilo dei Vecchi garantisce il diritto degli ospiti e dei loro familiari ad esprimere reclami, proposte e valutazioni sui servizi attraverso:

- Segnalazione verbale presentata ai Responsabili dei vari servizi o Responsabile di struttura;
- Segnalazione scritta, utilizzando l'apposito modulo, consegnata alla segreteria o depositata nella "cassetta dei suggerimenti e dei reclami".

La modulistica per effettuare i reclami è disponibile:


- sul presente regolamento (allegato);
- presso la segreteria amministrativa;
- presso la "cassetta dei suggerimenti e dei reclami".

I reclami devono contenere generalità ed indirizzo del proponente.

Tutti i reclami sono sottoposti ad un esame preliminare della direzione.

La Direzione prende in carico ogni tipo di reclamo scritto e firmato e provvede a fornire risposta scritta al proponente entro 30 giorni dal ricevimento attivando le azioni ritenute necessarie.

La Direzione prende in carico anche reclami verbali fornendo una risposta verbale immediata, se essa non comporta verifiche e/o accertamenti.

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ASILO DEI VECCHI	M 06 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

Art. 19 – Comunicazione e orari ricevimento

L'Asilo dei Vecchi garantisce la comunicazione tra struttura e ospite – famigliari nel seguente modo:

- Per comunicazioni di tipo sanitario o richieste di appuntamento con il Medico curante sono identificate le figure del Direttore sanitario e/o del Responsabile infermieristico. Essi ricevono su appuntamento o durante la loro presenza in struttura;
- Per comunicazioni di tipo assistenziale si fa riferimento al Responsabile assistenziale, durante la sua presenza in struttura o previo appuntamento;
- Risulta possibile richiedere altresì un appuntamento al Responsabile di struttura su qualunque tipo di comunicazione in merito alla struttura, al personale e alla permanenza presso di essa;
- Qualora l'ospite o il familiare lo ritenesse necessario è possibile richiedere un incontro su appuntamento con il Presidente del Comitato di Gestione.

Titolo III - Prestazioni alberghiere

Art. 20 - Accoglienza dell'ospite

L'accoglienza dell'ospite avviene nei giorni e negli orari indicati dalla Direzione e comunicati all'interessato al momento della definizione della data di ingresso.

L'allocazione viene predisposta dalla Direzione secondo la disponibilità della struttura e le esigenze del singolo ospite.

Ogni ospite viene inserito nel nucleo, che corrisponde alle sue condizioni psico-fisiche.

La sistemazione degli ospiti avviene in camere singole o doppie; la casa mette a disposizione di ogni residente:

un letto articolato,
 un comodino con tavolino estraibile,
 armadio a due ante,
 accessori per il servizio igienico interno.

La camera è dotata di:

presa per la televisione,
 impianto di diffusione,
 presa per l'apparecchio telefonico interno.

E' concessa la possibilità di portare con sé piccoli oggetti personali (soprammobili, quadri, fotografie, vasi di fiori o piante) purché in numero non eccessivo e non ingombranti, da sistemare nello spazio assegnato. Ciò sarà consentito dietro autorizzazione della Direzione e fatte salve le norme igieniche e comportamentali dettate dagli obblighi della convivenza.

L'ospite ha la facoltà di utilizzare apparecchiature elettriche di sua proprietà (es. televisore, radio); tali apparecchiature devono essere conformi alle normative di sicurezza in vigore e il loro uso deve essere autorizzato preventivamente dalla Direzione dell'Asilo.


E' concesso l'uso di apparecchi radio o televisivi purché non si rechi disturbo agli eventuali compagni di stanza e agli altri ospiti, naturalmente con l'assenso della Direzione.

Art. 21 - Trasferimenti interni

La Direzione, dopo aver dato preventiva informazione, si riserva la facoltà di destinare l'ospite ad altra camera, qualora

- esigenze organizzative o problemi di convivenza tra residenti lo impongano;
- aggravamento condizioni di salute e cambio tipologia assistenziale.

In caso di aggravamento della condizione di autosufficienza la Commissione Valutativa interna (composta dal direttore sanitario, dal responsabile assistenziale, dal responsabile infermieristico e dal responsabile di struttura) redige un verbale che definisce il nuovo livello assistenziale:

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ASILO DEI VECCHI	M 06 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

- Viene aggiornata la scheda valutazione dei problemi di natura sanitaria e grado di disabilità da parte del medico curante o del direttore sanitario;
- Viene aggiornata la scheda carico infermieristico assistenziale;
- Viene data comunicazione all'ospite e ai suoi familiari della valutazione espressa dalla Commissione e dell'eventuale modifica della retta;
- Si invita l'ospite a richiedere un aggiornamento o un riesame della valutazione da parte della Commissione di Unità Valutativa Geriatrica (UVG) dell'Asl.

Art. 22 - Servizio di lavanderia e stireria

L'Asilo dei Vecchi dispone di una lavanderia interna, posta al piano terreno della struttura, adibita al lavaggio, stiratura, rammendo degli indumenti personali. La distribuzione nelle camere della biancheria pulita avviene da parte del personale dipendente.

Inoltre è previsto l'utilizzo di un servizio di lavanderia esterna gestito da un fornitore. Tale servizio è regolato da un contratto di appalto. Il servizio esterno è dedicato alla biancheria piana da letto (lenzuola, federe ecc.), da tavolo (tovaglie, tovaglioli ecc.) ed alle divise del personale.

Art. 23 - Capi personali

All'atto dell'ingresso l'ospite dovrà munirsi di corredo personale costituito da capi in numero adeguato al fine di far fronte ad imprevisti bisogni e di garantire i cicli di lavaggio, stiratura e consegna. Il corredo dovrà essere dignitoso, sostituito e/o integrato ai cambi di stagione e al bisogno. Ogni capo dovrà essere marcato da un apposito numero o sigla.

Art. 24 – Servizio di ristorazione

L'Asilo dei Vecchi dispone di un servizio di ristorazione gestito da una ditta in appalto. A tale ditta è demandata la fornitura, approvvigionamento e lo stoccaggio delle derrate alimentari, la preparazione e la cottura sia dei pasti ordinari che delle diete speciali, la preparazione delle pietanze destinate agli ospiti, il lavaggio delle stoviglie, la pulizia e la sanificazione del locale cucina, il servizio di distribuzione dei pasti in sala da pranzo. Tale servizio è regolato da un contratto di appalto.

L'Asilo è fornito di un piano alimentare, approvato dalle competenti autorità sanitarie, che prevede un protocollo di dieta comune. Il menù è articolato su 4 settimane e varia con il periodo estivo e invernale ed è esposto nell'apposita bacheca.

Art. 25 - Pulizia degli ambienti

La struttura garantisce la pulizia quotidiana di tutti i locali con una particolare attenzione per la camera di degenza dell'ospite e il relativo servizio igienico. Il servizio è gestito da una ditta con un contratto di appalto.


Art. 26 – Manutenzione

La struttura mette a disposizione degli ospiti il proprio servizio di manutenzione per le loro piccole esigenze personali, compatibilmente con le esigenze di servizio.

Art. 27 - Servizi amministrativi e direzione

Oltre al servizio amministrativo, di programmazione e organizzativo, la struttura garantisce all'ospite un servizio per lo svolgimento di tutte le pratiche burocratiche inerenti: cambio medico, esenzione ticket, forniture ausili, pratiche pensionistiche per invalidità e assegni di accompagnamento, ritiro pensioni.

L'ufficio provvede al servizio di ritiro e distribuzione della posta, acquisto farmaci prescritti dal medico, centralino.

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ASILO DEI VECCHI	M 06 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

Art. 28 - Custodia valori

La struttura non risponde del denaro e dei valori in possesso degli ospiti.

Eventuali valori, che l'ospite non vuole custodire personalmente, possono essere consegnati all'ufficio amministrativo che provvederà alla loro custodia dandone relativa ricevuta.

Titolo IV - Prestazioni a carattere sanitario e assistenziale

Art. 29 - Direttore sanitario

La responsabilità dell'assistenza sanitaria nella struttura è affidata ad un medico con esperienza nel settore.

Art. 30 - Assistenza medica

Viene svolta dal Medico di Medicina Generale. Il medico, scelto dal residente al momento dell'ingresso, garantisce una presenza ambulatoriale ed è disponibile a colloqui con i familiari su appuntamento.

L'assistenza medica notturna e festiva viene garantita attraverso il Servizio di Guardia Medica dell'ASL.

Art. 31 - Assistenza infermieristica

- Viene svolta da infermieri professionali presenti in struttura dalle ore 7 alle ore 22 con reperibilità notturna.
- Assicura terapie, medicazioni, prelievi, prenotazioni a visite specialistiche; è presente durante le visite mediche e ad ogni altra prestazione a carattere infermieristico;
- Predisporre la documentazione necessaria alla fornitura dei farmaci e del materiale sanitario.

Art. 32 - Attività di riabilitazione

Il servizio prevede prestazioni di fisioterapia garantite all'interno della struttura, su prescrizione medica, utilizzando la palestra attrezzata dell'Asilo.

Art. 33 - Assistenza alla persona

Il servizio, svolto da operatori con qualifica OSS, garantisce: l'igiene personale, la vestizione, il bagno assistito, l'imbocco, l'aiuto nella deambulazione e la pulizia degli effetti personali dell'ospite e del nucleo.

Art. 34 - Erogazione protesi e ausili

L'erogazione di protesi ed ausili viene garantita, agli aventi diritto, dall'ASL territoriale. Il servizio di riabilitazione e l'equipe medica hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione.

Gli ospiti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozine, deambulatori), forniti dall'ASL su richiesta del Medico curante. La struttura dispone comunque di ausili a disposizione degli ospiti.


Art. 35 - Fornitura farmaci

La struttura provvede all'acquisto dei farmaci prescritti dal medico; il costo dei ticket e dei farmaci non inseriti nel prontuario del servizio sanitario nazionale vengono detratti dall'anticipo richiesto al momento dell'ingresso, che deve periodicamente essere reintegrato; la struttura fornisce alla famiglia la relativa documentazione e la rendicontazione mensile.

Art. 36 - Servizio di parrucchiere e pedicure

E' presente settimanalmente un servizio di parrucchiere. La prenotazione va comunicata al personale assistenziale o alla segreteria.

Servizio di pedicure: su richiesta del servizio infermieristico

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ASILO DEI VECCHI	M 06 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

Art. 37 - Attività di animazione e socializzazione

Il servizio si occupa di studiare ed organizzare attività ed iniziative volte a cogliere e valorizzare le disponibilità, gli interessi, le capacità degli ospiti allo scopo di agevolare i processi di comunicazione, favorire l'assunzione di ruoli e significati, mantenere l'autonomia o rallentare il deterioramento psico-fisico. Si cerca di dare agli ospiti opportunità, spazio e aiuto nel quotidiano per essere, attivi e propositivi, per essere aperti a nuove esperienze, per vivere al meglio le proprie emozioni.

Il servizio di animazione, con la collaborazione di tanti volontari e della comunità locale, organizza attività:

- all'interno della casa con laboratori di tessitura, cucito, canto, lettura, cucina, proiezioni di film e diapositive, allestimento di mostre;
- all'esterno della casa con gite, soggiorni marini, passeggiate, piccole spese in paese o al mercato.

Art. 38 - Assistenza religiosa

Nel rispetto della fede e delle credenze di ognuno l'Asilo offre attualmente un servizio di cappellania per gli ospiti di fede evangelica e cattolica.

Art. 39 - Volontariato

La struttura accoglie volontari sia italiani sia stranieri provenienti da diverse realtà e culture, a titolo personale o appartenenti ad associazioni o enti strutturati quali:

- AEV (Associazione Evangelica di Volontariato)
- AVO (Associazione Volontari Ospedalieri)
- Evangelische Landeskirche in Baden
- Servizio Civile Nazionale
- SVE (Servizio Volontario Europeo).

I volontari affiancano gli operatori nei vari momenti della vita delle strutture, portando un contributo di vitalità e rinnovamento.

Titolo V - Norme di comportamento

Art. 40 - Regole di convivenza

La Direzione garantisce che sia rispettata la dignità personale e sociale degli ospiti.

La Direzione controlla che tutto il personale tenga un comportamento che non induca in stato di soggezione l'ospite e che rispetti altresì le sue convinzioni religiose, etiche e politiche, secondo i principi della pari dignità umana.

I rapporti tra il personale e gli ospiti dovranno essere improntati al massimo rispetto reciproco.

Sono vietate mance o compensi da parte degli ospiti stessi o loro congiunti al personale.


Agli ospiti dell'Asilo è chiesto, nel periodo di permanenza in struttura, di mantenere un comportamento che sia compatibile con la vita comunitaria nella consapevolezza che vivere bene insieme con altre persone richiede uno sforzo da parte di tutti, pur nel rispetto della libertà individuale.

Più in particolare si invitano gli ospiti a:

- collaborare con il personale affinché i locali e le attrezzature comuni siano tenute in ordine evitando ogni azione che possa arrecare danni a un bene che è a disposizione di tutti;
- collaborare con il personale al mantenimento delle camere personali in buone condizioni di ordine e pulizia;
- rispettare gli spazi e i diritti personali degli altri ospiti.

Art. 41 – Limitazioni

Non è consentita l'introduzione nella struttura di bevande alcoliche.

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ASILO DEI VECCHI	M 06 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

E' vietato fumare all'interno della struttura. in base alla legge del 16 Gennaio 2003 n°3, art. 51, "Tutela della salute dei non fumatori".

E' vietato ai visitatori e ai famigliari fornire farmaci agli ospiti se non autorizzati dal personale sanitario.

L'ospite e i parenti dovranno rispettare il riposo dei compagni di stanza, ponendo attenzione a non far rumore e a non parlare a voce alta nelle ore considerate di riposo.

È vietato l'uso in camera di apparecchi elettrici di qualsiasi genere (ferro da stiro, bollitori, fornelli, stufe elettriche, ecc.).

Eventuali presenze di persone esterne alla struttura richieste dall'ospite o dal suo rappresentante o famigliari, alfine di assistere l'ospite, vanno preventivamente concordate con la direzione.

Art. 42 - Rapporti con l'esterno e visite residenti

L'Asilo favorisce i rapporti dell'ospite con l'esterno, aiutandolo a mantenere i contatti con l'ambiente di provenienza e nel contempo ad integrarsi nel nuovo ambiente.

L'ospite è libero di ricevere visite familiari, parenti, amici negli orari indicati. I ricoverati possono decidere che sia impedito a persone non gradite di far loro visita.

L'Asilo si fa promotore di iniziative aperte al pubblico (mostre, concerti, attività culturali e ricreative) per aumentare le occasioni di socializzazione degli ospiti.

L'Asilo dei Vecchi

- organizza gite, soggiorni al mare ed escursioni per coloro che desiderano parteciparvi;
- l'Asilo pubblica un notiziario con informazioni sulle attività svolte e la vita della casa;
- l'Asilo promuove la partecipazione degli ospiti e dei familiari ad incontri, mostre, attività organizzate da enti pubblici e privati sul territorio.