



Diaconia Valdese
Commissione sinodale per la Diaconia

COORDINAMENTO OPERE VALLI
CSD CASA VALDESE delle DIACONESSE

M 07 USE


REGOLAMENTO INTERNO

UNI EN ISO 9001

REGOLAMENTO INTERNO


CSD CASA VALDESE delle DIACONESSE




 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD CASA VALDESE delle DIACONESSE	M 07 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 – La Casa valdese delle Diaconesse: la sua storia	4
Art. 3 - Finalità	4
Art. 4 - Carta dei diritti	5
Art. 5 - Organizzazione CSD/COV/Comitato	5
Art. 6 - Autorizzazione al funzionamento	6
Art. 7 - Tipologia residenti	7
Art. 8 - Convenzionamento enti pubblici	7
Titolo II – Accoglienza	7
Art. 9 - Struttura	7
Art. 10 - Organizzazione	7
Art. 11 – Criteri di ammissione	8
Art. 12 - Contatti preliminari	8
Art. 13 - Modalità di accesso	8
Art. 14 - Contratto di ospitalità	9
Art. 15 - Orari	9
Art. 16 - Modalità di erogazione	9
Art. 17 – Tipologia retta	9
Art. 18 - Le garanzie della qualità e la tutela	9
Art. 19 – Comunicazione e orari ricevimento	10
Titolo III - Prestazioni alberghiere	11
Art. 20 - Accoglienza dell'ospite	11
Art. 21 - Trasferimenti interni	11

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD CASA VALDESE delle DIACONESSE	M 07 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

Art. 22 - Servizio di lavanderia e stireria	11
Art. 23 - Capi personali	11
Art. 24 – Servizio ristorazione	11
Art. 25 - Pulizia degli ambienti	12
Art. 26 – Manutenzione	12
Art. 27 - Servizi amministrativi e direzione	12
Art. 28 - Custodia valori	12
Titolo IV - Prestazioni a carattere sanitario e assistenziale	12
Art. 30 - Assistenza infermieristica	12
Art. 31 - Assistenza alla persona	12
Art. 32 - Erogazione protesi e ausili	13
Art. 33 - Fornitura farmaci	13
Art. 34 - Servizio di parrucchiere e pedicure	13
Art. 35 - Attività di animazione e socializzazione	13
Art. 36 - Assistenza religiosa	13
Art. 37 - Volontariato	13
Titolo V - Norme di comportamento	14
Art. 38 - Regole di convivenza	14
Art. 39 – Limitazioni	14
Art. 40 - Rapporti con l'esterno e visite residenti	14

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD CASA VALDESE delle DIACONESSE	M 07 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	UNI EN ISO 9001

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 – La Casa valdese delle Diaconesse: la sua storia

L’attività delle Diaconesse in Italia, nasce da una vocazione di Servizio al prossimo ammalato e bisognoso, nelle diverse Opere della Chiesa Valdese e presso le singole persone su tutto il territorio nazionale.

L’istituzione fu fondata a Torino nel 1901, nel 1920 diventò Opera dipendente dalla Tavola Valdese e trovò la sua sede definitiva proprio in questa casa nel 1945.

Negli anni ’60, per iniziativa delle stesse Diaconesse, la Casa assunse anche la fisionomia di casa di riposo per persone anziane.

Negli anni 1996/98 la Casa Valdese delle Diaconesse è stata completamente ristrutturata. La ristrutturazione è stata possibile grazie ad un contributo regionale, all’accesso ai fondi dell’otto per mille della Chiesa Valdese ed alla generosità di molti Amici.


Art. 3 - Finalità

Nello spirito di evangelicità che contraddistingue le opere della Chiesa Valdese, la Casa valdese delle Diaconesse ha lo scopo di fornire alle persone anziane che ne facciano richiesta, assistenza materiale, morale e spirituale, garantendo loro la massima autonomia possibile.

Si prefigge di migliorare la qualità della vita dei suoi ospiti attraverso:

- ❖ La progettazione annuale comitato - direzione atta a un miglioramento costante della qualità dei servizi;
- ❖ La formazione permanente degli operatori;
- ❖ L’apertura della Casa verso l’esterno con iniziative settimanali;
- ❖ L’animazione quotidiana;
- ❖ La progettazione individuale.

L’obiettivo prioritario è il raggiungimento e/o il mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita e di autonomia degli ospiti. La centralità dell’anziano deve quindi essere il punto di riferimento per ogni scelta di servizio e in quest’ottica devono porsi tutti gli operatori nell’espletamento della loro attività.

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD CASA VALDESE delle DIACONESSE	M 07 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

Per salvaguardare il rispetto della personalità e della dignità degli ospiti è 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.

Art. 4 - Carta dei diritti

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

- 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 delle quattro opere 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.

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD CASA VALDESE delle DIACONESSE	M 07 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

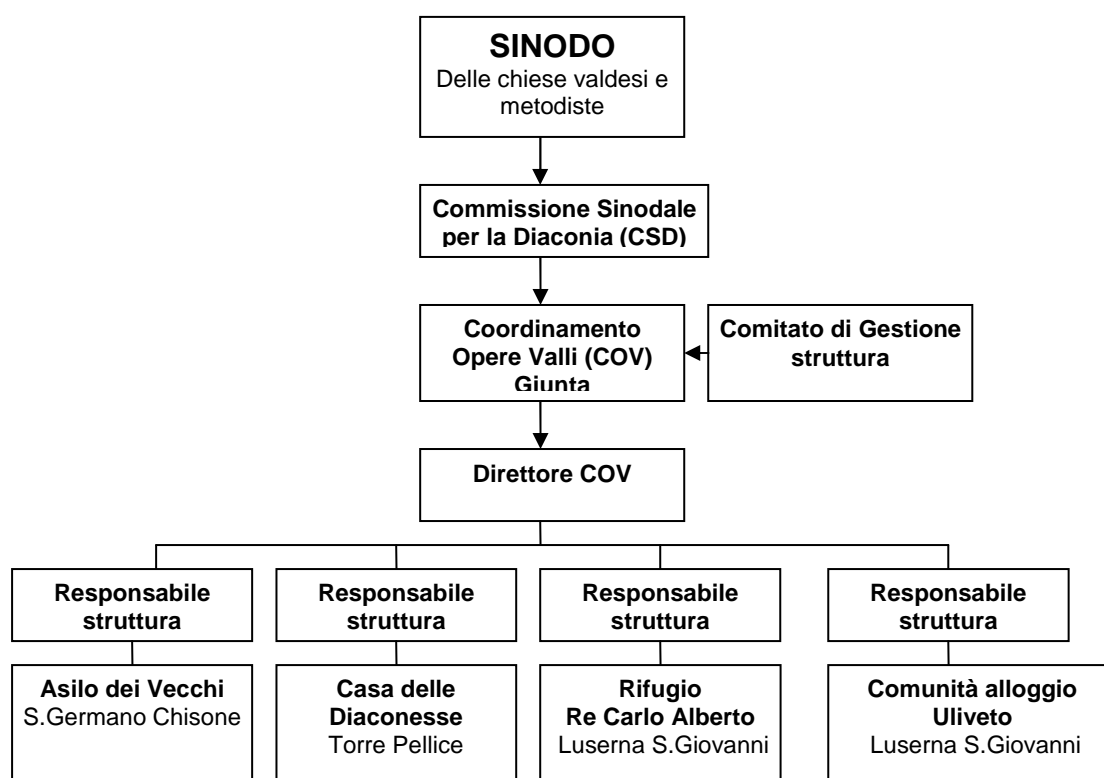
L'organizzazione dei servizi condivisi tra le quattro opere, nonché i rapporti tra tali servizi e le quattro opere, sono informati ai principi fondamentali di economicità, funzionalità, efficacia, efficienza, solidarietà e collegialità.

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
 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

La Casa Valdese delle Diaconesse ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento per 29 posti in Residenza Assistenziale da parte dell'ASL 10 in data 23 novembre 2000 (deliberazione n° 1353), ai sensi del DGR 41/1995.

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD CASA VALDESE delle DIACONESSE	M 07 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	UNI EN ISO 9001

Art. 7 - Tipologia residenti

La Casa Valdese delle Diaconesse accoglie persone anziane autosufficienti e parzialmente autosufficienti di ambo i sessi. E' una Residenza Assistenziale (RA) e può accogliere 29 ospiti.

Art. 8 - Convenzionamento enti pubblici

La Casa valdese delle Diaconesse collabora con i Servizi Sociali della Comunità Montana Val Pellice e con i Servizi Infermieristici del territorio dell'ASL TO3.

Titolo II – Accoglienza

Art. 9 - Struttura

La Casa è immersa in un parco dove è possibile trascorrere piacevoli momenti a contatto con la natura ed è a due passi dal centro cittadino, dotato di un'ampia isola pedonale, dove gli ospiti possono passeggiare o fare acquisti.

All'interno della struttura c'è una parte del parco attrezzata con giochi per bambini aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 20 e non essendo custodita, è obbligatorio che i bambini sotto i 10 anni siano accompagnati. Questo gradevole spazio offre un ulteriore apertura della Casa ed occasione di incontro tra diverse generazioni.

Negli anni 1996-98 vi è stata una radicale ristrutturazione.

La Casa è disposta su quattro piani fuori terra e un piano seminterrato. Al primo piano, al secondo ed al terzo piano sono ubicate le camere per gli ospiti; al piano terreno ci sono gli uffici, i locali comuni come il salone delle attività (dove vengono organizzati settimanalmente culto, concerti, studi biblici, conferenze, aperti anche all'esterno per favorire la socializzazione tra gli ospiti e la comunità), l'infermeria, la cucina e la sala da pranzo comune dove gli ospiti consumano il pranzo e la cena (mentre al colazione viene servita in camera); nel seminterrato ci sono i locali di servizio (lavanderia e stenditoio, depositi vari, dispensa, spogliatoi e camera mortuaria).

L'assenza di barriere architettoniche permette una completa fruibilità degli spazi sia interni che esterni.

Ci sono 22 camere singole con bagno, 6 con bagno in comune e 1 camera doppia con bagno. In ogni camera c'è l'attacco per la televisione e il telefono con un numero diretto che permette di fare e ricevere telefonate in qualsiasi momento senza passare dal centralino. Al primo e al secondo piano ci sono i bagni assistiti. E' presente l'ascensore montalettighe a norma antincendio. Vi sono inoltre ampi spazi interni comuni per ritrovarsi sia tra ospiti che con parenti ed amici.

Art. 10 - Organizzazione

Amministrazione

Responsabile di struttura

Segreteria

Servizio assistenziale

Operatori OSS

Servizio animazione

Animatrice


Servizio di ristorazione

Ditta in appalto

Servizio lavanderia e pulizia

Operatore servizi generali

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).

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD CASA VALDESE delle DIACONESSE	M 07 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	UNI EN ISO 9001

Gli orari sono esposti nella bacheca.

La struttura inoltre accoglie: volontari, tirocinanti, stagisti e borse lavoro.

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

La Casa valdese delle Diaconesse è autorizzata ad accogliere in:

- residenziale a tempo indeterminato
- ricoveri temporanei
- ricoveri di sollievo.

Qualunque persona anziana, autosufficiente o parzialmente autosufficiente può fare domanda per entrare alla Casa.

L'inserimento in lista d'attesa avviene con la compilazione di una scheda di prenotazione durante un colloquio con la responsabile di struttura in orario d'ufficio: 8,30-16,00 dal lunedì al venerdì. Le domande di ammissione 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 8.30 alle ore 16.30 e/o previo appuntamento.

I famigliari possono chiedere un colloquio preliminare, fissando telefonicamente un appuntamento o recandosi direttamente presso la struttura. Durante il colloquio conoscitivo si può ritirare la Carta dei Servizi.

Art. 13 - Modalità di accesso

Il preingresso avviene nel momento in cui c'è una disponibilità di posti: le domande vengono valutate dalla Responsabile di struttura con il Comitato e, per le situazioni più complesse, anche con il personale.


Viene contattata la persona la cui domanda è stata accolta e si concordano le modalità ed i tempi dell'ingresso, firmando l'apposito "domanda di ammissione". L'ammissione è determinata in base alla valutazione di autosufficienza in ottemperanza alle disposizioni regionali e dalla compilazione da parte del medico curante delle schede di valutazione (DISCO, SPMSQ, ADL).

Per facilitare l'inserimento dell'ospite nella nuova vita di comunità, quando possibile, sono previsti degli incontri di reciproca conoscenza prima dell'ingresso.

Viene fornito al nuovo ospite e ai famigliari un dépliant "Notizie Utili" contenente informazioni riguardanti il funzionamento della vita all'interno della struttura: gli orari, le attività, i numeri di telefono interni, a chi rivolgersi per i vari servizi offerti.

Al momento dell'ammissione sono richiesti i seguenti documenti:

- o Tessera sanitaria;
- o Esenzioni ticket;
- o Eventuale verbale di invalidità;
- o Dettagliata documentazione medica ed eventuali cartelle cliniche;
- o Schede di valutazione compilate dal medico di base;
- o Codice fiscale;
- o Documento di identità valido;
- o Certificato di residenza se proviene da un Comune diverso da Torre Pellice;

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD CASA VALDESE delle DIACONESSE	M 07 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

- o Dichiarazione liberatoria per l'utilizzo dei dati e delle informazioni relativi al residente ai sensi della Legge n.196 del 2003.

E' previsto un mese di prova per tutelare sia l'ospite che la struttura; al termine di tale periodo, se l'ospite rimane nella Casa, qualora se ne riscontri la necessità, l'équipe redige un progetto individualizzato in base ai bisogni impliciti e/o espressi dalla persona stessa e compila una scheda di valutazione riguardante l'effettivo inserimento.

Art. 14 - Contratto di ospitalità

Al momento dell'ingresso l'ospite e/o il suo il 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 struttura è aperta a parenti, amici ed eventuali visitatori del residente dalle ore 7.00 alle ore 21,00. E' indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri, affinché non rechi disturbo ai residenti 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 ore 9.00 in camera
- Pranzo: “ alle ore 12 nella sala da pranzo
- The: “ tra le ore 15 e le ore 16 ai piani
- Cena: “ alle ore 18.30 nella sala da pranzo
- Tisana serale: “ alle ore 21 in camera

Art. 16 - Modalità di erogazione

Le prestazioni assistenziali sono erogate agli ospiti nella misura prevista dalla legislazione regionale in vigore con l'intervento degli operatori in rapporto di 3 assistenti ogni 10 ospiti.

Art. 17 – Tipologia retta

I servizi compresi nella retta sono: fornitura di vitto e biancheria da letto, lavaggio biancheria da letto e biancheria personale, distribuzione di eventuali terapie, assistenza nell'igiene personale, pulizia degli ambienti, riscaldamento, luce, acqua, l'assistenza 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, da parte di personale qualificato, servizio di animazione.

Sono invece **escluse** dalla retta: eventuali spese derivanti da assistenza ospedaliera, medicinali non forniti gratuitamente dal S.S.N., ticket per farmaci, visite specialistiche ed esami, accompagnamento della persona alle stesse, quota una tantum biancheria al momento dell'ingresso, spese telefoniche, acquisto di capi di biancheria e vestiario personale, servizi di pedicure e pettinatrice, spese personali in occasioni di gite e uscite varie.

Art. 18 - Le garanzie della qualità e la tutela


La Casa valdese delle Diaconesse 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

nonchè 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.

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD CASA VALDESE delle DIACONESSE	M 07 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

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: 2000 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.

La Casa valdese delle Diaconesse 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.

Art. 19 – Comunicazione e orari ricevimento

La Casa valdese delle Diaconesse garantisce la comunicazione tra struttura e ospite – famigliari nel seguente modo:

- Per comunicazioni di tipo sanitario o richieste di appuntamento con il Medico curante è identificata la figura del Responsabile di struttura;
- Per comunicazioni di tipo assistenziale, comunicazioni in merito alla struttura o al personal si fa riferimento al Responsabile di struttura, durante la sua presenza in struttura o previo appuntamento;

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD CASA VALDESE delle DIACONESSE	M 07 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

- 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 del residente 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.

La camera è dotata di:

- presa per la televisione
- 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. Non è possibile spostare la sistemazione dell'arredamento (soprattutto del letto) se non previa autorizzazione da parte della Responsabile di struttura.

Il residente 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 della casa.

E' concesso l'uso di apparecchi radio o televisivi purché non si rechi disturbo agli eventuali compagni di stanza e agli altri residenti, 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 sussistano:

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

A seguito di successivo aggravamento delle condizioni dell'ospite deve essere richiesta una valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica dell'ASL di riferimento che verificherà la possibile permanenza nella Casa o richiederà il trasferimento in altra struttura qualora non si rilevino le condizioni per la permanenza.

Art. 22 - Servizio di lavanderia e stireria

La Casa valdese delle Diaconesse dispone di una lavanderia interna, adibita al lavaggio, stiratura, piccolo rammendo degli indumenti personali. La distribuzione nelle camere della biancheria pulita avviene da parte del personale dipendente.


Il lavaggio della biancheria piana del letto è affidato ad una ditta in appalto.

Art. 23 - Capi personali

All'atto dell'ingresso il residente 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 contrassegnato da un apposito numero o sigla.

Art. 24 – Servizio ristorazione

La Casa valdese delle Diaconesse 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, il confezionamento delle pietanze destinate ai

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD CASA VALDESE delle DIACONESSE	M 07 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

residenti, al personale, il lavaggio delle stoviglie e del pentolame, la pulizia e la sanificazione del locale cucina e della sala da pranzo, il servizio di distribuzione dei pasti in sala da pranzo.

Viene seguito un menù plurisettimanale, stagionale e articolato su quattro settimane, approvato dall'ASL territoriale di competenza. Il menù garantisce varietà e rispetto di diete particolari; quello giornaliero è posizionato davanti alla sala da pranzo mentre quello generale è esposto sulla porta della cucina.

Art. 25 - Pulizia degli ambienti

Il servizio, svolto dal personale dipendente, garantisce la pulizia quotidiana delle camere, dei bagni e degli ambienti comuni e la pulizia periodica.

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, l'ufficio svolge a favore del residente tutte le pratiche burocratiche inerenti: cambio medico, esenzione ticket, pratiche per forniture ausili, pratiche pensionistiche per invalidità e assegni di accompagnamento. L'ufficio provvede al servizio di ritiro e distribuzione della posta, acquisto farmaci prescritti dal medico, centralino.

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 - Assistenza medica

All'interno della struttura, in quanto RA (Residenza Assistenziale), non è prevista la presenza del medico.

Ogni ospite mantiene il proprio medico di base che viene revocato solo nel caso in cui l'ospite provenga da altro distretto/asl.

Nei giorni festivi e prefestivi si fa riferimento in caso di bisogno alla Guardia Medica o al 118.

Gli operatori qualora ci siano problemi di salute degli ospiti provvedono ad informare i medici curanti.

L'ospite può recarsi presso l'ambulatorio del proprio medico oppure richiedere la visita in struttura.

In struttura ogni ospite ha una cartella medica dove il medico scrive i referti e le terapie.

Art. 30 - Assistenza infermieristica

All'interno della struttura, in quanto RA (Residenza Assistenziale), non è prevista la figura dell'infermiera.


In caso di necessità, medicazioni, fleboclisi e prelievi, intervengono le infermiere del territorio dell'ASL TO3. Ogni loro intervento viene segnalato su un apposito modulo. La richiesta viene predisposta dal medico curante.

La terapia orale, su richiesta e/o legata alle difficoltà dell'ospite, viene fornita dal personale OSS.

Art. 31 - Assistenza alla persona

Il servizio, svolto da operatori qualificati, garantisce a ciascuno/a, in base al grado di autosufficienza: l'igiene personale, la vestizione, il bagno assistito settimanale, l'aiuto nella deambulazione e la pulizia degli effetti personali. Gli operatori curano l'inserimento e la progettazione individuale per ciascun ospite al fine di soddisfare le esigenze non solo della collettività ma anche del singolo.

In caso di ricovero ospedaliero, la Casa valdese delle Diaconesse non è in grado di garantire l'assistenza che pertanto rimane a carico della famiglia.

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD CASA VALDESE delle DIACONESSE	M 07 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

Art. 32 - 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.

Art. 33 - 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. 34 - Servizio di parrucchiere e pedicure

Servizio di parrucchiera: (uomo/donna) il servizio è fornito ogni quindici giorni all'interno della struttura su richiesta, con un contributo minimo definito.

Servizio di podologia: il servizio di manicure e pedicure è fornito da collaboratrici esterne a pagamento.

Art. 35 - Attività di animazione e socializzazione

L'animazione è una pratica sociale supportata da conoscenze teoriche che ha come basi il rispetto della dignità altrui, la disponibilità e l'accoglienza quotidianamente messe alla prova attraverso la relazione; utilizza modalità e tecniche che hanno il fine di promuovere l'autonomia, la scelta e la presa di coscienza per lo sviluppo del potenziale represso, rimosso o latente di individui, gruppi, e comunità.

L'animatrice è presente tre giorni alla settimana e nell'arco della settimana vengono svolte le seguenti attività: ginnastica dolce, lettura, lettura biblica, culto evangelico, attività manuali, cucina e giochi di società. Altre attività di svago e animazione vengono svolte grazie alla collaborazione di volontari: proiezione di diapositive, canti, ballo liscio, concerti. La Casa valdese delle Diaconesse si fa promotrice di iniziative aperte al pubblico (mostre, concerti, pranzi, attività culturali e ricreative, feste) per aumentare le occasioni di socializzazione degli ospiti.

Vengono organizzate gite ed escursioni per coloro che desiderano parteciparvi. In base alle richieste degli ospiti e all'organizzazione interna viene organizzato un soggiorno estivo di 1 settimana. Tale soggiorno può essere fattibile se le adesioni degli ospiti residenti sono in numero sufficiente.

Art. 36 - Assistenza religiosa

Oltre al culto evangelico settimanale e lo studio biblico mensile, vengono fatte a turno delle visite individuali dal pastore locale e da una diacona su richiesta. Tre mattine la settimana, chi lo desidera si trova per un breve momento di lettura biblica e canto.

Una volta al mese viene il parroco della Chiesa di Torre Pellice a fare visita agli ospiti.


Gli ospiti di altra fede possono, su loro richiesta, avvalersi di una assistenza spirituale consona alle loro esigenze.

Art. 37 - Volontariato

La Casa valdese delle Diaconesse si avvale del servizio diaconale di volontari appartenenti a comunità evangeliche italiane ed estere e di volontari che condividono le finalità istituzionali della casa.

In questo quadro prestano servizio gli iscritti all'Associazione Evangelica di Volontariato e al Servizio di Volontariato Europeo. Inoltre La Casa ha un accordo con la Evangelische Landeskirche in Baden, Germania per un volontario di pace.

Numerosi ed incoraggianti sono inoltre gli aiuti con i quali le nostre comunità seguono la vita della Casa valdese delle Diaconesse che si concretizzano anche attraverso varie forme di volontariato

 Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia	COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD CASA VALDESE delle DIACONESSE	M 07 USE
	REGOLAMENTO INTERNO	<i>UNI EN ISO 9001</i>

Il volontariato è una risorsa importante per le nostre opere; e lo è in modo particolare quello dei giovani perché portano con sé, oltre alle loro capacità e alla loro disponibilità, quell'entusiasmo e quella gioia di vivere che è propria della loro età, un dono prezioso per tutti coloro che vivono e lavorano nella diaconia.

All'interno della Casa è previsto anche il "Gruppo Feste" di cui fanno parte l'animatrice, la Responsabile della struttura, volontari e membri del Comitato con il compito non solo di organizzare feste, concerti o altro ma anche di confezionare oggetti che verranno venduti nelle varie occasioni.

Titolo V - Norme di comportamento

Art. 38 - 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 della Casa valdese delle Diaconesse 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. 39 – Limitazioni

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

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".

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, al fine di assistere, l'ospite vanno preventivamente concordate con la direzione.

Art. 40 - Rapporti con l'esterno e visite residenti

La Casa valdese delle Diaconesse favorisce i rapporti del residente con l'esterno, aiutandolo a mantenere i contatti con l'ambiente di provenienza e nel contempo ad integrarsi nel nuovo ambiente.

Il residente è libero di ricevere visite familiari, parenti, amici negli orari indicati. Gli ospiti possono decidere che sia impedito a persone non gradite di far loro visita.

La Casa valdese delle Diaconesse si fa promotrice di iniziative aperte al pubblico (mostre, concerti, attività culturali e ricreative) per aumentare le occasioni di socializzazione dei residenti:

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