



| | | |
|--|--|-------------------------------|
|  <p>Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia</p> | <p>COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ULIVETO</p> | <p>M 09 USE</p> |
| | <p>REGOLAMENTO INTERNO</p> | <p><i>UNI EN ISO 9001</i></p> |

REGOLAMENTO INTERNO


CSD ULIVETO




| | | |
|--|--|------------------------|
|  Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia | COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ULIVETO | M 09 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 – CSD Comunità Alloggio Uliveto: la sua storia | 4 |
| Art. 3 - Finalità | 5 |
| Art. 4 - Carta dei diritti | 5 |
| Art. 5 - Organizzazione CSD/COV/Comitato | 5 |
| Art. 6 - Autorizzazione al funzionamento | 7 |
| Art. 7 - Tipologia residenti | 7 |
| Art. 8 - Convenzionamento enti pubblici | 7 |
| Titolo II – Accoglienza | 8 |
| Art. 9 – Struttura | 8 |
| Art. 10 - Organizzazione | 9 |
| Art. 11 – Criteri di ammissione | 10 |
| Art. 12 - Contatti preliminari | 10 |
| Art. 13 - Modalità di accesso | 10 |
| Art. 14 - Contratto di ospitalità | 11 |
| Art. 15 - Orari | 11 |
| Art. 16 - Modalità di erogazione | 11 |
| Art. 17 - Tipologia retta | 12 |
| Art. 18 - Le garanzie della qualità e la tutela | 12 |
| Art. 19 – Comunicazione e orari ricevimento | 13 |
| Art. 20 - Dimissioni | 13 |
| Titolo III - Prestazioni alberghiere | 14 |
| Art. 21 - Accoglienza dell'ospite | 14 |
| Art. 22 - Trasferimenti interni | 14 |
| Art. 23 - Servizio di lavanderia e stireria | 14 |

| | | |
|--|--|------------------------|
|  Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia | COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ULIVETO | M 09 USE |
| | REGOLAMENTO INTERNO | <i>UNI EN ISO 9001</i> |

| | |
|--|-----------|
| Art. 24 - Capi personali | 14 |
| Art. 25 – Servizio di ristorazione | 15 |
| Art. 26 - Pulizia degli ambienti | 15 |
| Art. 27 – Manutenzione | 15 |
| Art. 28 - Servizi amministrativi e direzione | 15 |
| Art. 29 - Custodia valori | 15 |
| Titolo IV - Prestazioni a carattere sanitario e assistenziale | 15 |
| Art. 30 - Direttore sanitario | 15 |
| Art. 32 - Assistenza infermieristica | 15 |
| Art. 33 - Attività di riabilitazione | 15 |
| Art. 34 - Assistenza alla persona | 16 |
| Art. 35 - Erogazione protesi e ausili | 16 |
| Art. 36 - Fornitura farmaci | 16 |
| Art. 37 - Attività educative, 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 ULIVETO | M 09 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 – CSD Comunità Alloggio Uliveto: la sua storia

La casa dell'Uliveto viene costruita intorno ai primi anni del 1800 ed utilizzata come abitazione privata.

Dal 1951 al 1961 è destinata all'accoglienza dei rifugiati politici provenienti dall'Est, soprattutto russi.

Il nome "Uliveto" deriva dal fatto che dopo la guerra sono stati piantati nel giardino della casa degli ulivi quale segno e desiderio di affermare la pace fra i popoli e lo spirito di solidarietà verso questi profughi che tanto avevano sofferto.

Successivamente la casa ospita una Scuola di economia domestica per giovani donne.


A partire dal 1965 l'Uliveto si trasforma in "Istituto medico pedagogico", quale reparto distaccato dell'Ospedale Evangelico Valdese di Torino per ospitare giovani in difficoltà, portatori di gravi handicap fisici e psichici. L'istituto rimane sotto l'amministrazione del concistoro della Chiesa Valdese di Torino fino al 1971.

Nel 1978 l'istituto passa alla Tavola Valdese che lo include nelle opere di sua competenza.

In seguito, con il passare degli anni, l'Uliveto si amplia e il personale diventa sempre più specializzato nell'accoglienza e nell'accompagnamento alle persone disabili e ai loro familiari.

Nel 1997 il Sinodo decide che l'istituto Uliveto e la Comunità Alloggio, comunità per minori, siano accorpati sotto un'unica direzione e affidati alla CSD (Commissione Sinodale per la Diaconia), da quel momento le strutture si chiamano CSD Comunità Alloggio Uliveto.

Dal 1° settembre 2007 l'Uliveto entra a far parte del COV (Coordinamento Opere Valli).

| | | |
|--|--|------------------------|
|  Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia | COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ULIVETO | M 09 USE |
| | REGOLAMENTO INTERNO | <i>UNI EN ISO 9001</i> |

Art. 3 - Finalità

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

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

Art. 4 - Carta dei diritti

La tutela dei diritti dell'ospite è garantita dalla professionalità degli operatori e responsabili della struttura, tramite l'utilizzo di protocolli di lavoro previsti dalla legge, dal Progetto Educativo individualizzato, dal sistema di gestione per la qualità interno, dalla collaborazione tra struttura e famiglia e dalla sorveglianza del Comitato di gestione.

L'Uliveto persegue nel suo operare i diritti delle persone con disabilità seguendo la convenzione sui diritti delle persone con disabilità approvato dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 13 dicembre 2006.

Art. 5 - Organizzazione CSD/COV/Comitato

La Commissione Sinodale per la Diaconia (CSD) è l'organismo delle chiese valdesi e metodiste che si occupa di collegare e coordinare l'attività di enti e istituti "no profit" che assistono anziani, disabili, minori o che organizzano l'accoglienza e la formazione.

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 opere diaconali:

- Asilo dei Vecchi
- Casa delle Diaconesse
- Comunità alloggio Uliveto:

| | | |
|--|--|------------------------|
|  Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia | COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ULIVETO | M 09 USE |
| | REGOLAMENTO INTERNO | <i>UNI EN ISO 9001</i> |

- Uliveto Luserna S.Giovanni: RAF disabili
- Comunità alloggio Torre Pellice: comunità per minori
- 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.


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.

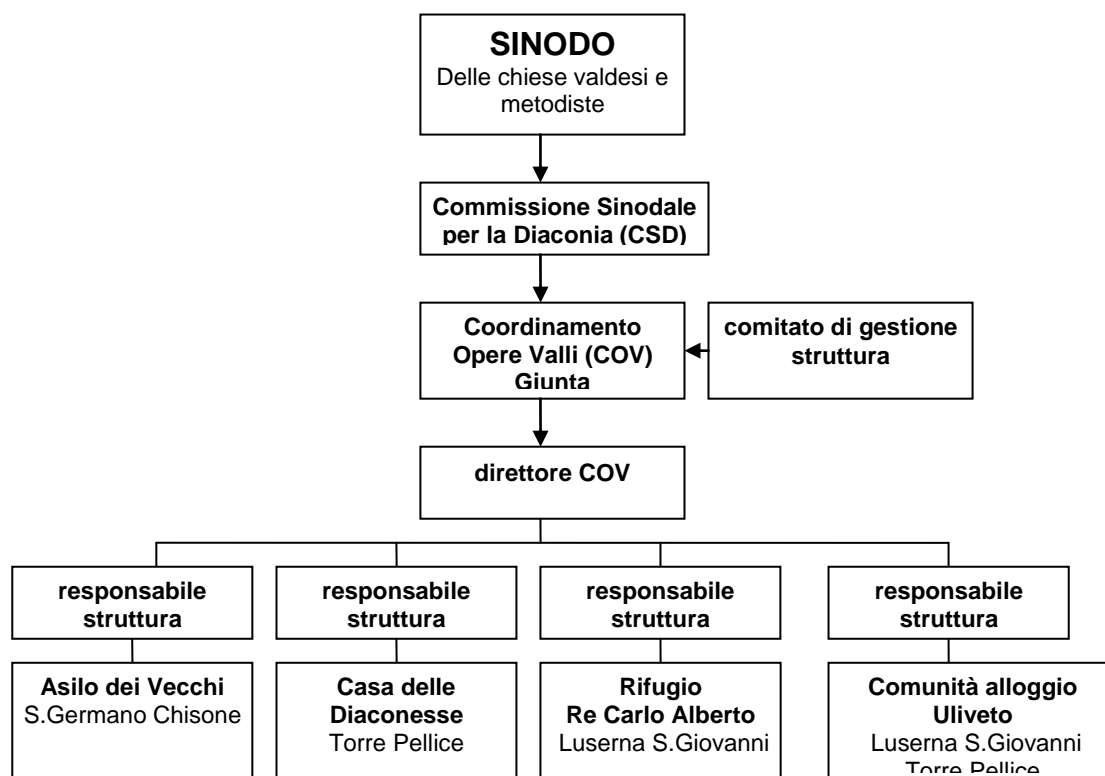
Esso prevede:

- 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

| | | |
|--|--|------------------------|
|  Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia | COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ULIVETO | M 09 USE |
| | REGOLAMENTO INTERNO | <i>UNI EN ISO 9001</i> |

La struttura politica e organizzativa è così raffigurabile:



Art. 6 - Autorizzazione al funzionamento


L'Uliveto opera nel contesto sociale tramite convenzioni con l'Ente Pubblico ed è autorizzato al funzionamento Autorizzazione al Funzionamento quale RAF disabili di tipo A per n°20 posti con deliberazione n°508 rilasciata dall'A.S.L.10 a far data dal 2 novembre 2004 e successiva autorizzazione del 9 novembre 2006 al passaggio a 21 posti autorizzati (prot. n°0062203).

Art. 7 - Tipologia residenti

L'Uliveto è una R.A.F.: Residenza Assistenziale Flessibile con 21 posti.

Art. 8 - Convenzionamento enti pubblici

La CSD Comunità Alloggio Uliveto è convenzionata con l'ASL TO3 e collabora con le ASL e i Consorzi della Provincia di Torino ed è accreditata presso l'Albo fornitori del Comune di Torino.

| | | |
|--|--|------------------------|
|  Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia | COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ULIVETO | M 09 USE |
| | REGOLAMENTO INTERNO | <i>UNI EN ISO 9001</i> |

Titolo II – Accoglienza

Art. 9 – Struttura

La struttura, posta in posizione panoramica sulla collina di Luserna, comprende una parte residenziale che su tre piani ospita due comunità Terra e Aria e la cucina, e una parte destinata agli uffici. Esiste inoltre un ampio salone destinato ad attività e incontri. L'edificio è circondato da un grande giardino ed è dotato di parcheggio interno.

L'arredamento è predisposto dalla casa, ma la camera può essere personalizzata.

L'intera struttura è priva di barriere architettoniche e risponde alle attuali normative di sicurezza.

Si accolgono persone di ambo i sessi, provenienti prioritariamente dal territorio corrispondente a quello dell'A.S.L. TO3, dove insiste la struttura, e secondariamente da Torino, Provincia e zone limitrofe, che presentano le seguenti caratteristiche:

- pluridisabili con deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica di grado elevato;
- insufficienti mentali con difficoltà specifiche di apprendimento e con limitazioni dello sviluppo cognitivo e della sfera emozionale.

Il fattore età della persona è valutato in funzione delle caratteristiche degli ospiti presenti nella casa.

Per ogni ospite viene redatto annualmente un Progetto Educativo Individualizzato che viene verificato ogni sei mesi.

La vita della casa è basata su una quotidianità improntata alla cura e all'attenzione ai bisogni dei singoli, e alla costruzione di relazioni affettive.

Accanto a questo vengono proposte agli ospiti diverse attività educative sia all'interno della struttura che all'esterno:

□ PISCINA:

permette agli ospiti di sperimentare nuovi e differenti movimenti e sensazioni, prendendo coscienza della totalità del proprio corpo e della possibilità autonoma di movimento. L'attività viene svolta presso le piscine del territorio.

□ AVVICINAMENTO ALL'ANIMALE:

attività svolta presso il canile di zona, permette di fare attività fisica coniugandola al piacere di accarezzare e ricevere affetto dagli animali. Essa ha inoltre altri aspetti educativi, quali la possibilità di gestire autonomamente una relazione e l'assunzione di responsabilità data dall'accudimento.

□ RICREAZIONE EQUESTRE:

è un'attività che stimola concentrazione, memoria, stabilità emotiva, tranquillità e fermezza di carattere. L'attività viene svolta presso un maneggio circostante.

□ BRICOLAGE:

si svolge in struttura nel laboratorio di bricolage e negli ambienti comuni, e permette agli ospiti di sperimentare la manipolazione di diversi materiali. Viene posta particolare attenzione alle richieste e alle preferenze degli ospiti.

□ MASSAGGIO RILASSANTE:


l'obiettivo principale è di permettere un rilassamento psico-fisico agli ospiti, di accrescere la consapevolezza dei propri confini corporei e di vivere con più serenità e chiarezza la sfera emozionale.

□ MOMENTI INDIVIDUALI:

permettono di offrire un momento di relazione privilegiata con l'operatore di riferimento, attraverso uscite per passeggiate o acquisti, momenti di cura del corpo e degli spazi individuali, raccolta di foto e scrittura dei diari personali ed altro.

□ ATTIVITA' RICREATIVE:

usufruendo delle diverse opportunità presenti sul territorio si offrono occasioni di svago, di socializzazione e di stimolo. Si organizzano gite, uscite in pizzeria, giornate in piscina, partecipazioni a concerti, spettacoli, feste.

| | | |
|--|--|------------------------|
|  Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia | COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ULIVETO | M 09 USE |
| | REGOLAMENTO INTERNO | <i>UNI EN ISO 9001</i> |

Durante l'anno si festeggiano: i compleanni, le feste (Natale, Carnevale in maschera, etc..) a cui possono partecipare parenti e amici.

Annualmente viene organizzata la festa della Casa e altri momenti di aggregazione e divertimento aperte anche al territorio.

□ **SOGGIORNI:**

durante il periodo estivo vengono organizzati soggiorni (mare, lago, etc) per offrire agli ospiti momenti di svago e per dar loro la possibilità di sperimentarsi in contesti ambientali e relazionali diversi.

Gli ospiti sono suddivisi in due comunità: Aria e Terra, ognuna delle quali è gestita da un'equipe composta da educatori e operatori socio sanitari.

La partecipazione alle attività è valutata dall'équipe educativa e dalla responsabile di struttura sulla base del PEI, sul desiderio di partecipazione all'attività specifica espressa sia dall'ospite sia dalla famiglia e tenendo conto della contingente condizione psico-fisica degli ospiti.

Molta importanza viene data al lavoro di equipe e alla condivisione fra diverse professionalità: le due équipe educative si incontrano mensilmente per discutere l'andamento della casa e degli obiettivi educativi ed usufruiscono di una supervisione psicologica. Le diverse figure professionali sono integrate e operano nella direzione della globalità della persona: il benessere degli ospiti non è mai diviso a settori ma valutato e portato avanti in un'ottica di interezza ed unicità.

Un'attenzione fondamentale viene posta anche nei confronti delle famiglie degli ospiti considerate come risorsa preziosa. Con esse si organizzano momenti di confronto e di condivisione dei percorsi educativi e giornate di riflessione su specifiche tematiche.

Art. 10 - Organizzazione

L'Uliveto si avvale delle seguenti professionalità:

Amministrazione:

responsabile di struttura

coordinatori

segretaria

Servizio sanitario:

direttore sanitario

medico di medicina generale

infermiera

Servizio di fisioterapia:

fisioterapista

operatore laureato in Scienze motorie

2 Equipe educative:

educatori

operatori Socio Sanitari

Servizio di Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA)

educatori

Servizi Generali:


operatrici addette alle pulizie

operatrici addette alla lavanderia/stireria

Servizio di ristorazione:

ditta in appalto

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 del residente; sono organizzati sulle 24 ore (mattino - pomeriggio - notte).

| | | |
|--|--|------------------------|
|  Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia | COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ULIVETO | M 09 USE |
| | REGOLAMENTO INTERNO | <i>UNI EN ISO 9001</i> |

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'Uliveto accoglie persone di ambo i sessi provenienti prioritariamente dal territorio corrispondente a quello dell'A.S.L. TO3, dove insiste la struttura, come da Convenzione; secondariamente da Torino, Provincia di Torino e zone limitrofe che presentano le seguenti caratteristiche:

- pluridisabili con deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica di grado elevato;
- insufficienti mentali con difficoltà specifiche di apprendimento e con limitazioni dello sviluppo cognitivo e della sfera emozionale
- il fattore età della persona è valutato in funzione delle caratteristiche del gruppo degli ospiti presenti nella RAF

Art. 12 - Contatti preliminari

Il primo contatto avviene solitamente attraverso segnalazioni da parte dei Servizi Sociali, ma i responsabili sono comunque disponibili a colloqui conoscitivi ed informativi.

E' possibile visitare la struttura, concordando la modalità con la responsabile di struttura, nei giorni feriali durante il normale orario di apertura degli uffici amministrativi (dalle ore 8.30 alle ore 16.00).

Art. 13 - Modalità di accesso

Le ammissioni avvengono tramite segnalazioni da parte dei Servizi sociali e/o Aziende Sanitarie Locali. Questi inviano una relazione psico-sociale e sanitaria che viene discussa e valutata dai responsabili, dalla direzione sanitaria e dall'équipe educativa.

In caso di ammissione si verificano incontri con l'ospite, la famiglia, l'assistente sociale e le altre figure di riferimento.

Vengono date all'ospite e alla famiglia/tutore tutte le informazioni riguardanti il funzionamento della casa.


L'inserimento, là dove possibile, è fatto in modo graduale.

A seguito di un periodo di osservazione di 3 mesi viene redatto il Progetto Educativo Individualizzato, stilato annualmente e verificato ogni 6 mesi.

Il PEI viene redatto tenendo conto di questi elementi:

- considerare i bisogni e le risorse specifiche di ognuno con un approccio globale che tiene conto della persona nella sua completezza;
- individuare obiettivi specifici per ciascuna area;
- articolare i diversi interventi/attività educative e servizi da fornire;
- monitorare ogni 6 mesi 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.

Per ogni ospite vengono assegnati degli operatori educativi e assistenziali di riferimento.

| | | |
|--|--|------------------------|
|  Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia | COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ULIVETO | M 09 USE |
| | REGOLAMENTO INTERNO | <i>UNI EN ISO 9001</i> |

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 Handicap;
- fotocopia Invalidità Civile;
- fotocopia documento tutela;
- 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 al paziente (in particolare eventuali TAC, risonanze magnetiche, ed altri esami neurologici).

Art. 14 - Contratto di ospitalità

Al momento dell'ingresso le parti coinvolte (l'Uliveto e l'Ente di riferimento) sottoscrivono l'avvenuto inserimento con documentazione scritta.

Art. 15 - Orari

La struttura definisce 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 del residente dalle ore 8.30 alle ore 20, nel rispetto della vita della casa e dei residenti. 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 in orari notturni previa autorizzazione della direzione.

L'orario dei pasti è il seguente:

- Colazione: dalle ore 8.00 e le 9.30
- Pranzo: 1° turno ore 11.30 (ospiti non autonomi)
 2° turno ore 12.30 (ospiti autonomi e personale)
 sabato-domenica e festivi:
 1° turno ore 11
 2° turno ore 12
- Merenda: tra le 15.30 e le 16.30
- Cena: 1° turno ore 18.00 (ospiti non autonomi)
 2° turno ore 19.00 (ospiti autonomi e personale)

Art. 16 - Modalità di erogazione

Le prestazioni educative, assistenziali, riabilitative ed infermieristiche sono erogate agli ospiti secondo quanto stabilito dalla legislazione regionale per i residenti nel nucleo R.A.F.: una media di 12 minuti il giorno di assistenza infermieristica, una media di 12 minuti al giorno di attività riabilitativa e una media di 180 minuti al giorno di assistenza alla persona (di cui 96 minuti di educatore e 84 minuti di operatore socio sanitario di assistenza diretta e 12 minuti di assistenza indiretta).

| | | |
|--|--|------------------------|
|  Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia | COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ULIVETO | M 09 USE |
| | REGOLAMENTO INTERNO | <i>UNI EN ISO 9001</i> |

Art. 17 - Tipologia retta

La retta è concordata con gli Enti convenzionati ed è così suddivisa:

- 70 % a carico del Servizio Sanitario
- 30 % a carico dei Servizi Sociali
- l'integrazione della retta a carico delle famiglie o dei tutori viene decurtata dalla quota a carico dei Servizi Sociali.

Rette maggiorate possono essere concordate con gli Enti invianti a fronte di progetti specifici per il singolo ospite.

La retta comprende le seguenti prestazioni offerte secondo i livelli stabiliti dalla normativa regionale (vedere art.20 del presente regolamento)

- Servizio assistenziale-educativo
- Servizio infermieristico
- Assistenza medica (medico curante)
- Servizio di riabilitazione
- Servizi alberghieri [cucina-lavanderia (biancheria e indumenti personali) pulizia-manutenzione-amministrazione]
- Servizio di parrucchiere

La retta non comprende i seguenti servizi

- Acquisto di capi di biancheria e vestiario personale
- Lavaggio a secco di capi delicati
- Accompagnamento e trasporto a visite specialistiche o per ricoveri ospedalieri (esclusi quelli autorizzati dalla DGR 72
- Ticket e medicinali non inseriti nel prontuario del servizio sanitario nazionale

Art. 18 - Le garanzie della qualità e la tutela

L'Uliveto 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:

- o La qualità dell'assistenza fornita è garantita dalla selezione del personale col titolo richiesto dalle normative vigenti e la formazione permanente.
- o Vengono effettuati incontri programmati e periodici tra direzione generale e responsabili di struttura e tra responsabile di struttura e gli operatori.
- o 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 Educativo Individuale (PEI).
- o Periodicamente l'équipe multiprofessionale si incontra in riunioni per la programmazione.

| | | |
|--|--|------------------------|
|  Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia | COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ULIVETO | M 09 USE |
| | REGOLAMENTO INTERNO | <i>UNI EN ISO 9001</i> |

- 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'Uliveto 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

L'Uliveto 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 dell'infermiera. Essi ricevono su appuntamento o durante la loro presenza in struttura.
- Per comunicazioni di tipo educativo/assistenziale si fa riferimento al coordinatore, durante la sua presenza in struttura o previo appuntamento.
- Risulta possibile richiedere altresì un appuntamento alla 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 famigliare lo ritenesse necessario è possibile richiedere un incontro su appuntamento con il presidente del comitato di gestione.


Inoltre sono previsti degli incontri periodici, individuali e collettivi, fra i familiari/tutori, i responsabili e gli operatori per condividere l'andamento della vita del proprio familiare/assistito.

Resta salva la disponibilità di tutti i servizi, senza limiti di orario, a colloqui con i familiari per problemi urgenti.

Art. 20 - Dimissioni

Le dimissioni dalla struttura sono un episodio sporadico, infatti la struttura costituisce la residenza permanente per la maggioranza degli ospiti.

Le dimissioni possono avvenire per:

| | | |
|--|--|------------------------|
|  Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia | COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ULIVETO | M 09 USE |
| | REGOLAMENTO INTERNO | <i>UNI EN ISO 9001</i> |

- affidamento
- rientro presso la propria abitazione
- trasferimento in altre comunità che offrono risposte più consone ai bisogni dell'ospite,
- decesso.

Nei casi di trasferimento la decisione viene concordata dalla responsabile di struttura, dall'équipe e dai servizi sociali tenuto presente il parere dell'ospite e della famiglia/tutore.

Al momento della dimissione ogni servizio chiude la cartella del residente che viene archiviata dall'ufficio amministrativo.

Nel caso di trasferimento in altro istituto viene consegnata una relazione sugli aspetti infermieristici-assistenziali-educativi.

Titolo III - Prestazioni alberghiere

Art. 21 - Accoglienza dell'ospite

L'accoglienza viene predisposta dalla direzione secondo la disponibilità della struttura, le esigenze del singolo ospite e del gruppo.

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

- un letto (se necessario articolato)
- un comodino
- armadio a due ante

E' possibile personalizzare la stanza inserendo oggetti personali.

Ogni stanza è dotata di un bagno provvisto di doccia, lavabo e wc.

Ognuna delle due comunità ha un bagno dotato di vasca assistita.

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

Art. 22 - Trasferimenti interni

La direzione, dopo aver dato preventiva informazione, si riserva la facoltà di destinare l'ospite ad altra camera o ad altra comunità, qualora esigenze organizzative o problemi di convivenza tra residenti lo rendano necessario.

Art. 23 - Servizio di lavanderia e stireria

Lavanderia

L'Uliveto ha un servizio di lavanderia in collaborazione con il Rifugio Re Carlo Alberto: la biancheria sporca viene portata presso la lavanderia collocata nei locali del Rifugio, lavata, stirata ed eventualmente rammendata, la biancheria pulita viene riconsegnata in Uliveto e sistemata dalle operatrici direttamente nelle camere degli ospiti.


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.

Art. 24 - Capi personali

All'atto dell'ingresso l'ospite dovrà munirsi di corredo personale costituito da capi in numero adeguato al fine 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.

| | | |
|--|--|------------------------|
|  Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia | COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ULIVETO | M 09 USE |
| | REGOLAMENTO INTERNO | <i>UNI EN ISO 9001</i> |

Art. 25 – Servizio di ristorazione

La struttura 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 agli ospiti, il lavaggio delle stoviglie e del pentolame, la pulizia e la sanificazione del locale cucina.

L'Uliveto 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. 26 - Pulizia degli ambienti

La struttura garantisce la pulizia quotidiana di tutti i locali con una particolare attenzione per le camere personali, il relativo servizio igienico e il bagno assistito.

Art. 27 – Manutenzione

Il servizio di manutenzione è centralizzato e si occupa di garantire la manutenzione degli impianti, dei locali e degli arredi della struttura.

Art. 28 - Servizi amministrativi e direzione

Oltre al servizio amministrativo, di programmazione e organizzativo, l'ufficio svolge a favore del residente tutte le pratiche burocratiche necessarie.

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

Art. 29 - Custodia valori

La struttura può gestire eventuali piccole somme dell'ospite per acquisti personali in accordo con la famiglia/tutore.

Titolo IV - Prestazioni a carattere sanitario e assistenziale

Art. 30 - Direttore sanitario

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

Art. 31 - Assistenza medica

Viene svolta dal medico di base. Il medico, scelto dalla famiglia/tutore al momento dell'ingresso, garantisce una presenza periodica in struttura ed interviene in caso di necessità 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. 32 - Assistenza infermieristica

- Viene svolta dall'infermiera presente in struttura dal lunedì al venerdì.
- Assicura terapie, medicazioni, prelievi, prenotazioni a visite specialistiche; è presente durante le visite mediche in struttura e, qualora necessario, durante le visite specialistiche.
- Predisporre la documentazione necessaria alla fornitura dei farmaci e del materiale sanitario.

Art. 33 - Attività di riabilitazione

Il servizio prevede prestazioni di fisioterapia garantite all'interno della struttura.

| | | |
|--|--|------------------------|
|  Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia | COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ULIVETO | M 09 USE |
| | REGOLAMENTO INTERNO | <i>UNI EN ISO 9001</i> |

Art. 34 - Assistenza alla persona

Il servizio, svolto da operatori socio sanitari ed educatori, garantisce la cura della persona nei suoi vari aspetti.

Art. 35 - Erogazione protesi e ausili

Per la fornitura di protesi e ausili si fa riferimento ai servizi sanitari competenti.

Art. 36 - Fornitura farmaci

La fornitura dei farmaci prescritti dal medico di medicina generale è garantita dalla struttura.

Art. 37 - Attività educative, di animazione e socializzazione

L'Uliveto, sulla base del Progetto Educativo Individualizzato, garantisce ad ogni ospite attività educative adeguate alle specifiche caratteristiche del singolo, volte a cogliere e valorizzare le disponibilità, gli interessi, le capacità degli ospiti allo scopo di agevolare i processi di comunicazione, mantenere l'autonomia, accrescere le potenzialità residue.

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.

Art. 38 - Assistenza religiosa

L'Uliveto opera nel rispetto della fede e delle credenze di ognuno. Il personale, qualora se ne presenti la necessità, è disponibile a favorire e a sostenere esigenze spirituali del singolo ospite.

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)
- Evangeliche Landeskirche in Baden
- Servizio Civile Nazionale
- SVE (Servizio Volontario Europeo)

I volontari affiancano gli operatori nei vari momenti della vita della struttura, 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 devono essere improntati al massimo rispetto reciproco.


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

Art. 41 - 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".

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

| | | |
|--|--|-------------------------------|
|  <p>Diaconia Valdese Commissione sinodale per la Diaconia</p> | <p>COORDINAMENTO OPERE VALLI CSD ULIVETO</p> | <p>M 09 USE</p> |
| | <p>REGOLAMENTO INTERNO</p> | <p><i>UNI EN ISO 9001</i></p> |

L'ospite e i parenti sono tenuti a 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.).

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

L'Uliveto 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.

Viene richiesto ai familiari/tutore un elenco di persone autorizzate a far visita all'ospite.

La struttura si fa promotrice di iniziative aperte al pubblico (mostre, concerti, attività culturali e ricreative) per aumentare le occasioni di socializzazione degli ospiti.

L'Uliveto organizza gite, soggiorni al mare ed escursioni.

La struttura pubblica un notiziario con informazioni sulle attività svolte e la vita della casa.

Promuove la partecipazione degli ospiti e dei familiari ad incontri, mostre, attività organizzate da enti pubblici e privati sul territorio.