 <p>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)</p>	<p>Progetto Gestionale Triennio 2023 - 2026</p>	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 1


# CASA DI RIPOSO DI GRAGLIA E MUZZANO

## PROGETTO GESTIONALE 2023 - 2026




Redatto ai sensi:

- D.G.R. 14 Settembre 2009, n. 25-12129

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Progetto Gestionale</b> Triennio 2023 - 2026	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 2

## Sommario

FINALITA' DEL PRESENTE PROGETTO DI GESTIONE .....	4
DESTINATARI DELLA STRUTTURA .....	4
MODALITÀ DI PRESA IN CARICO .....	5
LE PRIME INFORMAZIONI .....	5
L'ITER DI AMMISSIONE.....	5
IL COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA E IL CONTRATTO DI OSPITALITÀ .....	6
L'ACCOGLIENZA .....	7
L'ITER DI DIMISSIONE .....	7
METODOLOGIA UTILIZZATA.....	8
STRUMENTI/METODOLOGIE PER LA RILEVAZIONE DEI BISOGNI REALI E POTENZIALI DEGLI OSPITI .....	8
LIVELLI INTENSITA' ASSISTENZIALE .....	8
PROCEDURA DI VERIFICA E VALUTAZIONE.....	9
MODALITÀ DI TRASMISSIBILITÀ A GARANZIA DELLA CONTINUITÀ PROGETTUALE .....	10
ORARI APERTURA DELLA STRUTTURA E SCHEMA TURNI OPERATORI .....	11
ATTIVITA' IN STRUTTURA .....	12
SERVIZI ALLA PERSONA: SANITARI, RIABILITATIVI, ASSISTENZIALI E SOCIALIZZANTI .....	12
IL RUOLO DEL COORDINATORE .....	12
SERVIZIO ASSISTENZIALE (SVOLTO DA OPERATORI SOCIO SANITARI) .....	12
SERVIZIO MEDICO .....	12
SERVIZIO INFERMIERISTICO .....	13
SERVIZIO DI FISIOTERAPIA .....	13
SERVIZIO DI ANIMAZIONE .....	14
SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI .....	14
RISTORAZIONE .....	14
LAVANDERIA E GUARDAROBA .....	15
PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE.....	15
MANUTENZIONE .....	16
NORME ANTINFORTUNISTICHE, ANTINCENDIO E SICUREZZA .....	16
ALTRI SERVIZI .....	16
ASSISTENZA RELIGIOSA.....	16
SERVIZIO DI TRASPORTO MEDICALIZZATO .....	16
PEDICURE E MANICURE.....	17
PARRUCCHIERA.....	17
IL VOLONTARIATO.....	17

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Progetto Gestionale</b> <b>Triennio 2023 - 2026</b>	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 3

SALETTA BAR – TV .....	17
POSTA.....	17
ASSISTENZA SUSSIDIARIA AGLI OSPITI .....	17
ONORANZE FUNEBRI .....	18
LA GIORNATA TIPO E IL CALENDARIO DELLE ATTIVITÀ .....	18
RISORSE STRUTTURALI, STRUMENTALI E TECNICHE .....	19
CARTA SERVIZI.....	19
REGOLAMENTO .....	20
CONTRATTO OSPITALITA' .....	20
PROTOCOLLO CONTENIMENTO COVID19.....	20
APPROCCIO SISTEMICO PER PROCESSI .....	21
MODELLO ORGANIZZATIVO DATA PROTECTION.....	21
SISTEMA ORGANIZZATIVO "AMBIENTE E SICUREZZA" D.LGS 81/08.....	22
DEBITO INFORMATIVO REGIONALE PORTALE COVID-19 .....	22
DOTAZIONE STRUTTURALE DELLA STRUTTURA.....	23

Graglia, il 15/10/2023


*Aggiornamento ed 01 in data 16/05/2025*

FIRMA REDATTORI:

Il Direttore di Struttura \_\_\_\_\_

Il Direttore Sanitario \_\_\_\_\_

La Coordinatrice del Personale \_\_\_\_\_

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Progetto Gestionale</b> Triennio 2023 - 2026	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 4

## FINALITA' DEL PRESENTE PROGETTO DI GESTIONE

---

Il presente progetto di gestione si pone l'obiettivo di determinare i principali item organizzativo, gestionali e strutturali che la struttura deve attuare al fine di garantire non solo il rispetto delle normative vigenti in materia di assistenza ad anziani auto e non autosufficienti, ma anche garantire la soddisfazione dei requisiti degli ospiti e familiari che si affidano alle cure prestate presso la stessa.

Di seguito si procederà ad analizzare gli aspetti fondamentali che nell'arco del triennio oggetto del presente progetto dovranno essere sviluppati dalla struttura nell'ambito dell'attività ordinaria da questa svolta.

Ciascuno degli aspetti analizzati nei seguenti capitoli, trova applicazione nell'attività quotidiana svolta dalla struttura, e si integra in maniera imprescindibile con la Mission della struttura che risulta essere la seguente:

Garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più elevata possibile all'ospite, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali ed attraverso un'assistenza qualificata e continuativa.

## DESTINATARI DELLA STRUTTURA

---


La struttura ha una capacità ricettiva di 56 persone in regime di RSA (Determinazione n. 554 del 19/05/2021 e Determina n. 1253 in data 02/12/2024) disposti su due piani, ed accreditata con l'A.S.L. BI come fornitore di servizi residenziali per anziani non autosufficienti, può accogliere fino a 40 persone con la quota sanitaria ovvero in "convenzione" (delibera n° 857 del 23.12.2009/ Determina n.554 19/5/2021 ASLBI).

I destinatari dei servizi erogati dalla struttura sono anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

Tenuto conto dello statuto della struttura, la struttura adotta i seguenti criteri di priorità per l'inserimento:

1. associati residenti nei comuni di Graglia e Muzzano da almeno due anni;
2. associati non residenti nei comuni di Graglia e Muzzano;
3. residenti nei comuni di Graglia e Muzzano non associati;
4. tutti coloro che non sono residenti e associati, in ordine cronologico.

In caso di urgenza, così valutata dalla Direzione Sanitaria, è possibile procedere all'inserimento (in presenza di posto letto disponibile) di ospite senza seguire i criteri definiti al paragrafo precedente.

 <p>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)</p>	<p><b>Progetto Gestionale</b> <b>Triennio 2023 - 2026</b></p>	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 5

## MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

---

### LE PRIME INFORMAZIONI

---

Per le prime informazioni sulla struttura, le rette e per realizzare una visita preliminare alla Residenza, ritirare la Carta dei Servizi e la documentazione per l'ammissione può rivolgersi in segreteria.

### L'ITER DI AMMISSIONE

---

Per l'ammissione, l'Ospite o il richiedente/garante deve compilare e consegnare l'apposita modulistica disponibile presso l'ufficio segreteria. La modulistica è composta da:

1. la domanda di accoglienza che dovrà essere compilata dall'Ospite o dal familiare diretto nonché garante,
2. il questionario da compilare da parte del medico di medicina generale,
3. il modulo per il consenso del trattamento dei dati personali e sensibili firmato.

La domanda di ammissione potrà essere presentata anche dai responsabili dei servizi sociali dei Comuni o dal Sindaco del Comune di effettiva residenza ai sensi della legge 328/00 e succ. mod. e int.

La domanda ha validità sei mesi, ed è più volte riconfermabile da parte dell'interessato prima di ciascuna scadenza, mediante semplice comunicazione scritta. Le domande scadute, non rinnovate e quelle di coloro che abbiano rinunciato all'accoglimento perdono ogni efficacia.

DAL MOMENTO IN CUI LA STRUTTURA E' IN GRADO DI EFFETTUARE L'ACCOGLIENZA DELL'OSPITE, l'Ospite, o in sua vece, il familiare principale dovrà consegnare all'ufficio Amministrativo i seguenti documenti:

1. Documento di identità in corso di validità
2. Tesserino sanitario magnetico
3. Certificato di esenzione e/o domanda di invalidità (rilasciati da ASL)
4. Documenti ASL BI per rilascio di eventuali ausili (carrozzina, deambulatori, pannoloni, ecc.)
5. Documentazione sanitaria (modulistica compilata dal medico di medicina generale, copia di referti e esiti di visite specialistiche)
6. Documentazione relativa alla pratica per ottenimento quota sanitaria (convenzione)

L'ammissione è subordinata alla VALUTAZIONE DEL LIVELLO ASSISTENZIALE E SANITARIO del Direttore Sanitario, in collaborazione con il Coordinatore, della documentazione sanitaria prodotta e dell'eventuale visita domiciliare e/o del colloquio preliminare con l'ospite e/o i familiari. Il colloquio viene realizzato dal Coordinatore oppure da un infermiere delegato.

Nel caso il futuro Ospite fosse ricoverato in ospedale, casa di cura o altra struttura residenziale, con il consenso dell'ospite stesso e/o dei familiari, si provvederà a contattare il servizio per acquisire le informazioni necessarie. Queste informazioni preliminari sullo stato di salute e autosufficienza dell'Ospite sono necessarie per determinare il livello assistenziale e sanitario richiesto.

 <p>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)</p>	<p><b>Progetto Gestionale</b> <b>Triennio 2023 - 2026</b></p>	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 6

Nel caso di ospiti in convenzione ASL, nella fase di accoglienza il Direttore Sanitario prende atto della valutazione e si attiene alle prescrizioni dell'U.V.G. dell'A.S.L. per la valutazione di livello di autosufficienza e quindi di tipologia di ospitalità.

L'interessato che, senza giustificato motivo, non si presenta entro 8 giorni dalla data della comunicazione dell'avvenuta accettazione, sarà considerato rinunciatario e perderà ogni eventuale diritto ad essere ospitato.

## IL COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA E IL CONTRATTO DI OSPITALITÀ

E' previsto, prima dell'accoglienza di ogni ospite, un Colloquio della persona o dei famigliari con il Coordinatore, o funzione delegata, allo scopo di acquisire informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale dell'anziano e sulle abitudini di vita nel contesto di vita privata in modo da rendere l'inserimento dell'ospite il più agevole possibile. Si tratta del colloquio che si effettua al momento dell'effettiva disponibilità del posto e viene effettuato da personale con competenze socio-assistenziali. La finalità è quella di:

- raccogliere ed aggiornare le informazioni per la migliore accoglienza possibile della persona (aspetti sanitari, cognitivi, sociali, psicologici, hobby, abitudini e storia di vita);
- verificare il livello di consapevolezza che la persona ha rispetto al suo prossimo ingresso in casa di riposo, richiedere che l'anziano non venga accompagnato in casa di riposo passivamente o con l'inganno e concordare le modalità di comunicazione più adatte alla situazione;
- accogliere i vissuti della famiglia e dell'anziano rispetto a tale scelta fornendo un primo spazio di ascolto e di elaborazione di tale scelta;
- fare visitare gli ambienti in cui l'anziano verrà accolto (spazi privati e comuni);
- stabilire la data in cui verrà accolta la persona in struttura;
- adempiere ad una serie di attività burocratiche necessaria per l'accoglienza in struttura;
- invitare l'anziano, ove possibile, ad una visita della struttura prima dell'ingresso ufficiale.

La Visita dell'anziano a domicilio o nel contesto in cui si trova prima dell'ingresso è un passaggio possibile e viene realizzato qualora la Direzione Sanitaria lo ritenga opportuno; la visita ha come finalità:

- aumentare la conoscenza dell'anziano futuro ospite della struttura, del suo contesto familiare, relazionale ed abitativo, al fine di personalizzare maggiormente l'accoglienza ed i servizi erogati;
- verificare le informazioni fornite durante la fase di richiesta di ammissione;
- verificare il grado di consapevolezza rispetto all'ingresso in casa di riposo da parte dell'anziano compatibilmente con il suo stato cognitivo;
- stabilire un rapporto empatico con l'anziano;
- fornire informazioni dirette all'anziano sulla vita in struttura;
- accogliere ansie e preoccupazioni ove emergono, rassicurare rispetto a quanto avverrà nel prossimo futuro;
- perfezionare eventuali pratiche burocratiche ove necessario

L'ingresso dell'Ospite è subordinato alla sottoscrizione del Contratto di Ospitalità tra il Legale Rappresentante della Casa di Riposo di Graglia e Muzzano e L'Ospite e/o Garante. Nel contratto,

 <p>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)</p>	<p><b>Progetto Gestionale</b> <b>Triennio 2023 - 2026</b></p>	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 7

vengono definiti i servizi e la retta e le diverse autorizzazioni necessarie (autorizzazione uscita libera dalla struttura / autorizzazione fotografie, ecc.). Oltre alla copia del Contratto, verrà anche consegnata copia del Regolamento della Struttura nonché della Carta di Servizi.

Avendo stabilito il giorno di ingresso dell'Ospite, l'ufficio Segreteria consegnerà un numero per la biancheria personale e, se richiesto, la dotazione indicativa di corredo personale per la vita in struttura, da adattarsi e modificarsi a seconda delle proprie esigenze e abitudini e in relazione alle condizioni psico-fisiche. Tutti gli indumenti dovranno essere cifrati dai famigliari con il numero assegnato. Si consiglia inoltre di fornire indumenti in tessuti lavabili (cotone o misto lana).

Al momento dell'ingresso si richiede a tutti gli Ospiti o loro Garanti, il versamento di un anticipo iniziale di €. 50,00 per far fronte alle spese personali di farmaci, trasporti medicalizzati non a carico dell'Azienda Sanitaria, parrucchiere, varie personali. La regolazione dei conteggi verrà fatta settimanalmente dalla segreteria. Al momento dell'esaurimento del suddetto, l'ospite o il Garante dovrà provvedere al nuovo versamento e ritiro dei relativi giustificativi.

## L'ACCOGLIENZA

Sarà cura del Coordinatore, o dell'Infermiere delegato, accogliere l'ospite accompagnandolo nella camera assegnata e di realizzare una visita ai luoghi di vita comuni (sala mensa, salone, ecc.) presentandolo agli altri ospiti della Residenza, al fine di facilitare il processo di inserimento nel nuovo ambiente.

In relazione alle informazioni raccolte nelle fasi precedenti, si struttura una prima ipotesi di servizio da erogare all'anziano per rispondere alle sue specifiche esigenze. Si accompagnano l'anziano ed i suoi familiari alla guida nella fruizione dei servizi presenti cercando di individuare con loro quali sono le risposte e le soluzioni che meglio si adattano alle esigenze dell'anziano (orari, attività di animazione, compagni di tavola, ecc.). In questa fase è necessario approfondire la conoscenza del nuovo ospite e dettagliare il suo profilo assistenziale, sanitario e relazionale.


Inizia così la "presa in cura" da parte di tutta l'equipe multidisciplinare, con la condivisione delle informazioni a disposizione fino a questo momento sull'anziano e la verifica delle sue condizioni di salute e funzionali, da realizzare attraverso l'esecuzione di una valutazione multidimensionale e di test vari ai fini dell'elaborazione del PAI, il quale verrà stilato alla fine del periodo di osservazione.

## L'ITER DI DIMISSIONE

L'inserimento e la permanenza in struttura sono una libera scelta dell'ospite, che, per qualsiasi motivo possono essere disdetti, anche senza motivazioni. La temporaneità dell'inserimento di alcuni ospiti in struttura è una risposta a necessità specifiche di riabilitazione o di sollievo alle famiglie: la dimissione quindi è un momento di continuazione del processo assistenziale e necessita di una progettazione individualizzata, al fine di garantire la continuità dell'intervento avviato in struttura.

Nel caso di persone in residenza permanente, le eventuali dimissioni dovranno essere presentate per iscritto e consegnate alla Direzione almeno con trenta giorni di preavviso. In caso di dimissioni senza preavviso saranno conteggiati 30 (trenta) giorni di retta dalla data della domanda di dimissione.

Nel caso di persone ammesse in via temporanea, le eventuali dimissioni dovranno essere presentate con una settimana di preavviso. In caso di dimissioni senza preavviso saranno conteggiati 3 (tre) giorni di retta dalla data dell'avviso di dimissione.

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Progetto Gestionale</b> <b>Triennio 2023 - 2026</b>	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 8

L'Ente si riserva di dimettere ospiti in base a motivi documentati quali abituale indisciplina (ubriachezza, ingiurie, atti vandalici), sopravvenuta inidoneità o morosità. In questo caso, la decisione relativa all'allontanamento dell'Ospite le sarà comunicata con 20 giorni di anticipo. Sarà vagliato ogni utile tentativo con i famigliari e i servizi sociali e del Distretto Sanitario di competenza, finalizzato alla ricerca della più idonea sistemazione dell'ospite dimesso.

Alla dimissione è possibile richiedere copia della documentazione sanitaria e assistenziale prodotta in struttura, facendone esplicita richiesta scritta al Direttore Sanitario.

## METODOLOGIA UTILIZZATA

---

Il modello assistenziale adottato dalla struttura risponde a quanto stabilito dalla DGR 45/2012 e s.m.i. che si applica sia agli ospiti in convenzione con il sia agli utenti ricoverati in regime privato.

L'attuale modello permette di garantire una risposta residenziale articolata sui livelli d'intensità e di complessità differenziati (più o meno elevati a seconda delle esigenze di salute e dei bisogni assistenziali dell'utente), garantendo setting dedicato ad ospiti parzialmente autosufficienti e setting dedicato ad anziani non autosufficienti.

L'organizzazione e la risposta residenziale fornita è tarata in funzione dei livelli d'intensità assistenziale degli ospiti valutati in relazione a ciascuna macro-tipologia di bisogno assistenziale, utilizzando i criteri di valutazione stabilita dalla Regione, ed adottando lo strumento del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

## STRUMENTI/METODOLOGIE PER LA RILEVAZIONE DEI BISOGNI REALI E POTENZIALI DEGLI OSPITI

---

### LIVELLI INTENSITA' ASSISTENZIALE

---

La definizione degli standard assistenziali degli ospiti della struttura viene effettuata seguendo quanto richiesto dalla DGR 45/2012 e smi.

La fascia d'intensità assistenziale è individuata sulla base delle modalità previste dalla D.G.R. 42-8390 del 10 marzo 2009 e smi

I livelli di intensità scaturenti dalle valutazioni multidisciplinari sono i seguenti:

- alta-incrementata
- alta
- medio-alta
- media
- medio-bassa
- bassa

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Progetto Gestionale</b> <b>Triennio 2023 - 2026</b>	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 9

Ogni fascia assistenziale individuata rappresenta uno standard complessivo minimo da garantire, in termini di tempi di assistenza giornalieri per ospite (per quanto concerne l'assistenza OSS, Infermieristica, fisioterapica ed animazione).

Le valutazioni svolte, con cadenza almeno semestrale ovvero in caso di modifica della situazione sanitaria dell'ospite, sono contenute all'interno dei PAI predisposti in maniera multidisciplinare dagli operatori della struttura: Oss, Infermiere, Fisioterapista, Animatore, Direttore Sanitario, ecc...

Le scale di valutazione utilizzate per andare a definire la fascia d'intensità assistenziale dell'ospite, come stabilito dalla DGR 42/2009 e s.m.i. sono le seguenti:

- A.D.L. (funzione + mobilità)
- S.P.M.S.Q.
- A.Di.Co.
- D.M.I.

Punteggio Aspetti Sanitari	Intensità Assistenziale
0-4	RA
5	Bassa
6	Medio-bassa
7-8	Media
9	Media-alta
10-11	Alta
12	Alta Incrementata

Adottando il modello organizzativo di cui sopra la risposta residenziale viene personalizzata e calibrata sui bisogni di salute e di assistenza dell'ospite: l'organizzazione della struttura è orientata a garantire l'adattabilità della risposta in relazione alla specificità delle singole situazioni ed in relazione alla fascia/fasce di intensità e livelli di complessità prestazionale degli ospiti.

La struttura, in base al Progetto Individuale dell'ospite, attiva risposte sanitarie, socio-sanitarie ed alberghiere garantendo la copertura del fabbisogno complessivo di risorse tecnico-professionali, come stabilite dall'allegato n.1 alla DGR 45/2012 e s.m.i.

## PROCEDURA DI VERIFICA E VALUTAZIONE

Al momento dell'accoglienza dell'ospite presso la struttura viene predisposto apposito P.A.I. a cura di équipe di valutazione multidisciplinare della struttura composta da Infermiere, Fisioterapista, Oss, Animatore e Direttore Sanitario oltre a familiare se presente.

In tale sede vengono valutati gli effettivi bisogni assistenziali dell'utente (tradotti in una delle fasce assistenziali previste dalla DGR 45/2012 e s.m.i. e riportate nel precedente capitolo) con pianificazione delle attività socio-sanitarie ed assistenziali necessarie per il raggiungimento dei bisogni assistenziali rilevati.

 <p>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)</p>	<p><b>Progetto Gestionale</b> <b>Triennio 2023 - 2026</b></p>	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 10

Il P.A.I. si configura per la struttura come un fondamentale strumento gestionale finalizzato a garantire, per tutta la durata della permanenza in struttura, il completo soddisfacimento dei bisogni dell'ospite individuando e definendo gli interventi, i tempi (minutaggio) di utilizzo delle singole figure professionali, le modalità, nonché la valutazione dei risultati.

L'andamento del P.A.I. è soggetto a periodiche verifiche da parte dell'équipe della struttura, entro i termini previsti nel P.A.I. stesso (comunque con cadenza almeno semestrale) o, comunque, a fronte dell'insorgere di variazioni delle condizioni psico-fisiche dell'ospite.


## MODALITÀ DI TRASMISSIBILITÀ A GARANZIA DELLA CONTINUITÀ PROGETTUALE

La continuità progettuale viene garantita mediante l'aggiornamento costante del PAI tenuto conto dello stato socio-sanitario dell'ospite.

In particolare viene garantita una valutazione almeno semestrale e comunque al bisogno in caso di modifica dello stato sanitario dell'ospite.

Di seguito una sintesi delle azioni poste in essere inerenti al PAI che garantiscono la continuità progettuale:

- L'équipe assistenziale lavora in base a progetti individualizzati per ogni persona presa in carico, con l'obiettivo di promuovere la personalizzazione degli interventi e permettere una migliore qualità di vita indipendentemente dal livello di autonomia.
- Il momento centrale di un lavoro così organizzato è costituito dalla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che ha l'obiettivo di migliorare la qualità della vita degli ospiti, attraverso una presa in carico professionale.
- Questo processo si attua attraverso il lavoro di équipe, che ha mandato di pianificare, controllare e verificare il PAI. Partecipano tutte le professionalità che sono direttamente interessate al caso, in particolare: la Direzione Sanitaria, la Coordinatrice Infermieristica, l'Operatore del servizio assistenziale, il Medico di Medicina Generale (si interpellato), il Fisioterapista, l'Animatore ciascuna per propria competenza e nelle modalità definite dal Direttore Sanitario.
- Il PAI compilato e condiviso dall'équipe viene messo a disposizione di tutti gli operatori per l'attuazione del piano stesso. Inoltre il PAI emesso viene portato all'attenzione dell'Ospite stesso e/o dei suoi familiari che vengono coinvolti nella definizione e nel raggiungimento degli obiettivi fissati.
- Il primo PAI viene emesso entro il mese dell'ingresso. Massimo ogni sei mesi, viene effettuata una valutazione dei risultati sia al fine di valutare le condizioni dell'ospite, sia al fine di valutare il PAI stesso.
- La registrazione dell'emissione dei PAI con la programmazione delle opportune revisioni degli stessi è responsabilità della Coordinatrice.


 Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Progetto Gestionale</b> Triennio 2023 - 2026	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 11

## ORARI APERTURA DELLA STRUTTURA E SCHEMA TURNI OPERATORI

---

- **Direttore di Struttura:** 18 ore circa alla settimana presente in struttura il sabato e la domenica - disponibile su appuntamento in altri giorni ed orari della settimana, da concordare;
- **Direttore Sanitario:** presente in struttura giovedì e domenica – disponibile su appuntamento in altri giorni ed orari della settimana, da concordare;
- **Segreteria Amministrativa:** da lunedì a venerdì – dalle 9:00 alle 12:00
- **Coordinatrice Infermieristica:** 38 ore alla settimana – lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì, domenica mattina.
- **Infermieri:** Servizio minimo garantito tutti i giorni dalle 7.00 alle 12.30 e dalle 16 alle 20.00
- **Medici di medicina generale:** medici di medicina generale che seguono il proprio assistito a chiamata.
- **Operatori socio-sanitari:**  
Turnistica minima tutti i giorni dell'anno:
  - Al mattino: 4/5 operatori dalle 6,00 alle 14,00
  - Al pomeriggio: 4 operatori dalle 14,00 alle 22,00
  - Alla notte: 2 operatori dalle 22,00 alle 6,00

Gli orari di presenza degli operatori socio sanitari seguono il minutaggio stabilito dalla Regione Piemonte per le fasce assistenziali previste e possono quindi subire lievi variazioni in aumento che sono, peraltro, sempre disponibili presso l'Infermeria al piano terra.
- **Fisioterapista:**
  - Lunedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì dalle 8,30 alle 12,30
  - Martedì dalle 14.30 alle 18:30
- **Animatrice:** secondo calendario esposto in bacheca animazione
- **Psicologa** destinata a familiari ed operatori: monte ore mensile 4 orario esposto in bacheca
- **Assistenza Religiosa:** Parroco di Graglia o sostituto
- **Volontari** dell'Associazione l'Alveare e Auser: n° 10 volontari circa operano presso la struttura

 <p>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)</p>	<p><b>Progetto Gestionale</b> Triennio 2023 - 2026</p>	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 12

## ATTIVITA' IN STRUTTURA

---

### SERVIZI ALLA PERSONA: SANITARI, RIABILITATIVI, ASSISTENZIALI E SOCIALIZZANTI

---

#### IL RUOLO DEL COORDINATORE

---

Il Coordinatore ha in gestione l'aspetto organizzativo e funzionale, dalle risorse umane al corretto approvvigionamento di materiali. Cura la relazione con i parenti per quanto attiene al PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) e le valutazioni legate allo stato di salute dell'ospite.

#### SERVIZIO ASSISTENZIALE (SVOLTO DA OPERATORI SOCIO SANITARI)

---

L'assistenza diretta alla persona viene garantita 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno dalla presenza di Operatori tutti con Qualifica Nazionale O.S.S. A tali Operatori spettano sia compiti di supporto ed assistenza all'ospite in tutte quelle attività che lo stesso non è più in grado di svolgere autonomamente, sia compiti di stimolo e sostegno per il mantenimento e, ove possibile, il parziale recupero delle abilità residue.

Gli operatori addetti all'assistenza contribuiscono all'attuazione del piano assistenziale-terapeutico-riabilitativo individuale, stabilito per ogni singolo ospite.

Il servizio assistenziale registra i propri interventi nella Consegna Individuale Integrata di ogni residente.

L'assistenza durante i pasti è garantita dal personale assistenziale. L'attività di imboccamento degli ospiti non in grado di provvedere autonomamente viene realizzata esclusivamente da operatori socio sanitari.

I volontari che aiutano nella distribuzione dei pasti hanno fatto uno specifico corso di formazione e seguono incontri di aggiornamento continuo per garantire la sicurezza del loro servizio.

E' possibile richiedere autorizzazione all'Infermiere di assistere il proprio familiare; tale autorizzazione permette la presenza di un solo familiare alla volta. Al familiare autorizzato, si prega di non approcciarsi/affacciarsi/servirsi dal carrello di distribuzione di alimenti e di chiedere assistenza esclusivamente agli operatori socio sanitari.

#### SERVIZIO MEDICO

---

L'assistenza sanitaria è assicurata dai Medici di Medicina Generale del Servizio Sanitario Nazionale. Lo scopo dell'assistenza sanitaria è di tenere sotto controllo le patologie croniche degli ospiti in modo da poter prevenire o intervenire tempestivamente su eventi acuti intercorrenti.

Al medico competono la responsabilità terapeutica e diagnostica di ciascun assistito. Esplicano i propri compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione, avvalendosi, qualora lo ritengano opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

L'orario di effettiva presenza settimanale è pubblicizzato nell'atrio di ingresso della struttura.

Il Direttore Sanitario è presente circa 30 ore mensili. La presenza oraria varia a seconda della quantità di ospiti e del loro livello assistenziale.

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Progetto Gestionale</b> <b>Triennio 2023 - 2026</b>	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 13

Il Direttore Sanitario è responsabile dell'andamento complessivo dell'assistenza sanitaria della struttura, affinché la medesima si espliciti in modo corretto ed adeguato alle necessità degli ospiti; degli aspetti igienico-sanitari della struttura, della completezza della cartella sanitaria, della supervisione della salute psico-fisica degli ospiti, della verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature ed attrezzature in ambito sanitario; della verifica del regolare approvvigionamento dei farmaci, presidi, protesi ed ausili per gli ospiti, nonché della regolare tenuta delle relative registrazioni; del raccordo e dell'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, socio-sanitarie all'interno dell'equipe multidisciplinare interna; del coordinamento dell'assistenza medica e specialista effettuata all'interno della struttura, rispettivamente da parte dei Medici di medicina generale e degli specialisti sia ambulatoriale che ospedalieri; del collegamento della struttura con le U.V.G., del coordinamento dell'equipe multi professionale per quanto inerente l'elaborazione, l'attuazione e il monitoraggio del P.A.I.; del raccordo con l'A.S.L.

## SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio di assistenza infermieristica si occupa dell'erogazione delle prestazioni sanitarie dirette a tutti gli ospiti secondo i programmi terapeutici stabiliti dai Medici curanti.


Le attività svolte sono le seguenti:

- sorveglianza ed osservazione dello stato di salute dell'ospite
- interventi di assistenza d'urgenza
- preparazione delle procedure di ricovero urgente e non
- somministrazione della terapia medica
- medicazioni e procedure infermieristiche specifiche
- prelievi per gli esami ematochimici
- controllo della glicemia mediante stick
- controllo dei parametri vitali
- gestione della cartella infermieristica e consegna individuale infermieristica
- stesura e revisione del progetto assistenziale individualizzato
- prenotazione di visite specialistiche
- collaborazione con i Medici, gli operatori addetti all'assistenza ed il personale della riabilitazione
- promozione dell'autonomia dell'ospite
- prevenzione della sindrome da allettamento e gestione delle lesioni cutanee e da decubito
- gestione terapia endovenosa, intramuscolo e sottocute, controllo e sostituzione cateteri, controllo sonde e stomie, gestione Net e CVC.
- garanzia della privacy degli ospiti e trasmissione delle informazioni.

## SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

E' gestito dalla struttura. Mira al recupero, al mantenimento od alla riduzione della perdita delle capacità residue. Il servizio, svolto da una fisioterapista qualificata, prevede:

- attività preventiva, per opporsi allo sviluppo di nuove disabilità
- attività di mantenimento, per conservare le capacità residue dell'ospite
- attività di riattivazione non intensiva, per il recupero delle funzionalità perse in conseguenza di un evento acuto.

 <p>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)</p>	<p><b>Progetto Gestionale</b> <b>Triennio 2023 - 2026</b></p>	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 14

Il servizio effettua trattamenti di gruppo o individuali. In tutti i casi, l'ospite viene stimolato ad esprimere le funzionalità di cui è in possesso, anche con l'ausilio di strumenti finalizzati (carrozzine, deambulatori e altri ausili per camminare). Gli interventi possono essere svolti in palestra o nella stanza, ed in collaborazione con il personale di assistenza.

Nei casi di maggiore compromissione motoria, il trattamento fisioterapico svolto, riguarda in particolare:

- la prevenzione dei danni da ridotta mobilità;
- il mantenimento dell'articolari, dei movimenti residui e corretta postura;
- l'addestramento alle tecniche di trasferimento e posizionamento.

Se risulta necessaria una riabilitazione intensiva, si dovranno prendere accordi con l'Amministrazione.

I servizi alla persona (assistenza tutelare, assistenza infermieristica e di riabilitazione psico-fisica e mantenimento, animazione) che offre la Struttura rispettano i livelli richiesti dalla normativa regionale per le R.S.A secondo D.G.R. 45/2012 e D.G.R.85/2016.

## SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Finalità dell'animazione è, in primo luogo, quella di aiutare l'ospite a sentirsi ancora partecipe di ciò che lo circonda e ad avere obiettivi e pianificare la sua nuova quotidianità; l'animatore opera non solo con l'ospite, ma prende in considerazione il sistema in cui esso è inserito: la sua "comunità". Quindi l'attività di animazione si sviluppa in riferimento ai bisogni che tale comunità esprime: bisogno di socializzazione, di cultura, di prevenzione del disagio, di utilizzo significativo del tempo libero. Presupposto di ogni progetto di animazione è la consapevolezza che l'anziano conservi risorse comportamentali ed intellettive da esprimere, che vanno stimulate, e rappresentano una vera e propria risorsa.

L'animatore idea e programma le attività in collaborazione con i volontari e con gli operatori socio sanitari e registra i propri interventi nel Diario Giornaliero Integrato di ogni residente.

Il calendario settimanale delle attività è esposto in struttura, sia all'ingresso che presso le bacheche dell'animazione in ogni piano.


## SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

### RISTORAZIONE

La cucina con la relativa dispensa si trova al piano seminterrato. Il servizio garantisce la preparazione quotidiana dei pasti. Il menù viene elaborato da personale qualificato ed approvato dall'ASL BI e viene esposto all'ingresso delle Sale da Pranzo.

Il menù è articolato in sette giorni per quattro settimane, per ognuno dei quali sono previste preparazioni diverse e prevede variazioni stagionali. Il menù offre la possibilità di scelta fra due o più alternative per primi piatti, secondi e contorni.

Il servizio di ristorazione, essendo interno alla struttura, garantisce particolari necessità dietetiche prescritte dal medico.

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Progetto Gestionale</b> <b>Triennio 2023 - 2026</b>	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 15

Colazione	Dalle 8 alle 8,45
Pranzo per persone non autosufficienti o con necessità sanitarie e/o assistenziali particolari	Dalle 11,15 alle 11,40
Pranzo	Dalle 11,45 alle 12,30
Merenda	Dalle 15,30 alle 16,00
Cena per persone non autosufficienti o con necessità sanitarie e/o assistenziali particolari	Dalle 18,00 alle 18,45
Cena	Dalle 19,00 alle 19,45

E' consentito, previa autorizzazione espressa dell'Infermiere, portare alimenti confezionati per il proprio parente in cui siano indicati data e luogo di preparazione, ingredienti contenuti, scadenza del prodotto e lotto. Tutti gli alimenti che vengono portati devono essere consegnati agli operatori socio sanitari in turno che realizzano un controllo visivo su: integrità della confezione; temperatura di conservazione; data di scadenza. Gli operatori socio sanitari scriveranno il nome della persona a cui appartiene e la data di apertura della confezione, chiuderanno correttamente la confezione e riporranno l'alimento nel luogo adatto.

E' assolutamente vietato, per motivi di monitoraggio sanitario ed igienico, conservare alimenti in camera o in altri luoghi e/o portare cibi non confezionati per la collettività.

E' possibile pranzare o cenare presso la Casa di Riposo con il proprio familiare avvisando qualche giorno prima il personale in turno.

## LAVANDERIA E GUARDAROBA

Per quanto riguarda la biancheria dei letti (lenzuola e federe), la Struttura ha affidato in appalto ad una ditta specializzata esterna il sistema di raccolta, lavaggio, stireria e consegna di tale biancheria.

Relativamente al lavaggio dei materiali in uso nella Struttura (coprimaterassi, cuscini, coperte, asciugamani ecc) e al guardaroba degli ospiti, la Struttura fornisce un Servizio di lavanderia interno per poter garantire il massimo rispetto per la conservazione dei capi. Tale servizio prevede la raccolta, il lavaggio, la stiratura, la piegatura e la riconsegna dei capi.

All'ingresso in struttura, ogni abito dovrà essere contrassegnato da un numero di identificazione per garantire la rintracciabilità. Gli indumenti, lavati e stirati, sono consegnati o riposti dagli operatori socio sanitari nell'armadio delle persone residenti. I famigliari possono segnalare alla Coordinatrice l'intenzione di provvedere personalmente al lavaggio del vestiario dell'ospite, in cui caso non è previsto nessuno sconto della retta.

Per garantire l'igiene i capi sono lavati a non meno di 60°, perciò è opportuno che i capi delicati vengano gestiti dai famigliari.

Eventuali disservizi della lavanderia interna, possono essere segnalati direttamente al Direttore.

La Struttura offre anche, grazie al servizio di volontarie, il rammendo dei capi di biancheria personale.

## PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Progetto Gestionale</b> <b>Triennio 2023 - 2026</b>	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 16

Le attività di pulizia e sanificazione ambientale costituiscono uno degli strumenti per la prevenzione della diffusione degli agenti patogeni. La pulizia degli ambienti è affidata ad una squadra di personale dipendente, addestrata e dedicata, che segue un protocollo preciso di pulizie e sanificazioni giornaliere, oltre che periodici risanamenti di fondo compresi trattamenti di sanificazione con ozono.

## MANUTENZIONE

Per l'ordinaria manutenzione dello stabile vengono interpellate ditte specializzate (edili, idraulici, elettricisti), mentre le piccole riparazioni interne sono effettuate da un dipendente interno.

Per quanto riguarda gli ausili in dotazione agli ospiti (sollevatori attivi e passivi, carrozzine, ecc.), intervengono i tecnici delle ditte fornitrici e produttrici di attrezzature ortopediche e sanitarie, che ne garantiscono la certificazione e vengono seguiti dal fisioterapista e dal coordinatore.

## NORME ANTINFORTUNISTICHE, ANTINCENDIO E SICUREZZA

La struttura è in regola con il D.Lgs 81/2008 e ogni norma successiva. Il personale della Casa di Riposo è addestrato e certificato per intervenire su incendi anche a tutela della sicurezza dei residenti.

## ALTRI SERVIZI

### ASSISTENZA RELIGIOSA

E' presente in Struttura la Cappella per le funzioni religiose.


Il servizio religioso cattolico è garantito con frequenza minima quindicinale, dal Contratto stipulato con la Diocesi di Biella il 19/5/2022 in primis mezzo il Parroco di Graglia.

### SERVIZIO DI TRASPORTO MEDICALIZZATO

In caso di visite specialistiche e qualora la persona necessiti di trasporto medicalizzato (ambulanza) il servizio infermieristico aiuta i famigliari a reperire il mezzo appropriato. Le spese per i trasporti sono a carico degli ospiti.

Per gli utenti in convenzione con l'ASL ed, al contempo, con integrazione tariffaria da parte dei servizi sociali, i trasferimenti in ambulanza di persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale sono garantiti dall'ASL.

Il rientro da ricovero ospedaliero è a carico della struttura in quanto ricompreso nella tariffa giornaliera. Per gli utenti in regime privato o in convenzione con l'ASL, ma senza integrazione da parte dei servizi sociali, i trasferimenti sono a carico dell'utente. La Segreteria (nel caso di servizio taxi) oppure il servizio infermieristico (nel caso di trasporto medicalizzato o assistito) si attiverà per la prenotazione di idoneo trasporto a richiesta dell'ospite o del Garante. I costi per il trasporto non vengono contabilizzati dalla Casa di Riposo di Graglia e Muzzano ma dovranno essere regolati direttamente dagli ospiti o dai parenti o referenti al servizio di taxi o trasporto medicalizzato o assistito.

 <p>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)</p>	<p><b>Progetto Gestionale</b> <b>Triennio 2023 - 2026</b></p>	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 17

## *PEDICURE E MANICURE*

I servizi di manicure e pedicure non rientrano dentro la retta giornaliera e vengono saldati direttamente dal residente o la sua famiglia al professionista.

## *PARRUCCHIERA*

All'interno della Casa di Riposo è stato adibito e attrezzato un locale per la cura estetica della persona. La parrucchiera realizza taglio, shampoo e messa in piega dei capelli.

Tutti i martedì mattina (9-12) oppure giovedì mattina (9-12) è presente la parrucchiera presso il locale attrezzato e messo a disposizione dall'Ente al piano terra (gli orari sono indicativi e possono subire variazioni, in ogni caso, gli orari sono esposti in bacheca).

Le prenotazioni vengono raccolte dagli operatori socio sanitari, oppure dall'impiegato addetto alla segreteria e, si avvale di due diversi professionisti regolati da regolare contratto di convenzione per la gestione del servizio.

## *IL VOLONTARIATO*

L'attività di volontariato viene promossa e valorizzata perché concorre con la sua opera, a mantenere nell'anziano l'interesse ad una socialità viva e positiva. Il gruppo di volontari contribuisce all'organizzazione di momenti ricreativi, gite, uscite per il paese, ecc.

L'Amministrazione è consapevole dell'importanza del ruolo del volontario all'interno della Casa di Riposo e apprezza l'impegno costante e qualificato del loro gruppo, è pertanto sempre disponibile a supportare ogni loro iniziativa, oltre ad accogliere favorevolmente persone che nutrano sentimenti di solidarietà.

Opera all'interno della Struttura l'Associazione di Volontariato l'Alveare mediante apposita convenzione.

Le persone volontarie non sono mai sostitutive del personale in servizio.

## *SALETTA BAR – TV*

Al piano terra, due distributori automatici assicurano la possibilità di una sosta per bevande calde (caffè, tè, latte) e fredde e piccole merende.

## *POSTA*

La posta viene distribuita agli ospiti giornalmente.

## *ASSISTENZA SUSSIDIARIA AGLI OSPITI*

Considerando che la Struttura assicura e garantisce agli ospiti accolti tutto ciò che attiene alle loro necessità, sono valutati ed autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari, rivolti ai singoli ospiti in forma diretta, da parte di familiari e/o amici, oppure in forma indiretta, da parte di persone incaricate dai familiari committenti, a patto che essi:

- non interferiscano in alcun modo con l'andamento e l'organizzazione della Struttura

 <p>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)</p>	<p><b>Progetto Gestionale</b> <b>Triennio 2023 - 2026</b></p>	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 18

- siano concordati sempre con il Direttore nelle modalità e, compatibili con le disposizioni dei Medici.

Qualora l'assistenza sia fornita da persone incaricate dai familiari degli ospiti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità, comunicando preventivamente e per iscritto, al Direttore, il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato.

L'Amministrazione della Struttura si riserva di interdire l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni al contesto o di manifesto disturbo all'ambiente.

## ONORANZE FUNEBRI

La Casa di Riposo è dotata di camera ardente nella quale trasferire l'ospite deceduto. L'orario di accesso è tutti i giorni dalle 8.00 alle 18.00. I parenti dell'ospite devono provvedere personalmente a svolgere tutte le pratiche di carattere amministrativo ed alla scelta dell'impresa di onoranze funebri. Il personale e la Direzione della casa rimangono a disposizione per qualsiasi evenienza.

Oggetti personali, vestiario e quant'altro di proprietà dell'ospite dovranno essere ritirati dai parenti, oppure trattenuti in Casa di Riposo per volontà del parente stesso, se ritenuti necessari ed in buono stato per poter essere riutilizzati.

## LA GIORNATA TIPO E IL CALENDARIO DELLE ATTIVITÀ


La giornata inizia alle ore 6 quando gli operatori socio-sanitari iniziano ad aiutare le persone ad alzarsi e a farsi l'igiene mattutina, aiutando ciascun residente in relazione alle proprie capacità residue previamente concordate anche in sede di progetto individuale. A misura che i residenti vengono aiutati ad alzarsi, vengono accompagnati in sala per la colazione. La colazione viene distribuita dalle ore 8 fino alle ore 8,45 circa.

Alle ore 9,30 i residenti vengono accompagnati alle attività previste in mattinata (attività sanitarie, di riabilitazione, di animazione, ginnastica di gruppo, ecc.) oppure invitati a soggiornare nei luoghi comuni quali veranda, soggiorno piano terra o cortile piano terra.

Dalle ore 9,30 alle ore 11,30, gli operatori socio sanitari si adoperano per accompagnare i residenti in bagno oppure fare il cambio pannolone. Verso le ore 10,00 / 10,30 viene svolta l'idratazione per tutti i residenti. Quindi i residenti vengono invitati verso le ore 11,30 a prepararsi per il pranzo con l'igiene pre-prandiale e l'accompagnamento in bagno.

Alle ore 12,00 i residenti vengono tutti, tranne indicazione medica, accompagnati in sala per il pranzo che finisce con la distribuzione del caffè.

Dalle ore 13,00 alle ore 15,00 circa, e seguendo le indicazioni mediche e infermieristiche, alcuni residenti vengono accompagnati a fare il riposino pomeridiano nelle proprie abitazioni mentre altri vengono accompagnati in soggiorno o veranda per la digestione, previa igiene post-prandiale e accompagnamento in bagno se necessario.

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Progetto Gestionale</b> <b>Triennio 2023 - 2026</b>	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 19

Dalle ore 14,30 i residenti vengono accompagnati alle attività previste al pomeriggio.

Dalle ore 18,00 alle 20,00 (su due turni) i residenti vengono accompagnati nella sala ristorante per la cena.

La sera finisce con la distribuzione della camomilla.

Dalle ore 20,00 e fino alle ore 22,00, ma comunque dopo la somministrazione delle terapie farmacologiche per la notte, i residenti vengono accompagnati nelle proprie camere per l'igiene e la preparazione per la notte.

In orario notturno (dalle ore 22,00 alle ore 6,00) due operatori socio-sanitari si occupano dell'assistenza (rispondere alle chiamate dei residenti o programma di lavoro notturno per garantire necessità fisiologiche e igiene, controllo e sorveglianza sanitaria in orario notturno, gestione dell'agitazione e insonnia, intervento per urgenze sanitarie, tra altre attività) e pulizie e sanificazione nei luoghi comuni.

## RISORSE STRUTTURALI, STRUMENTALI E TECNICHE

La struttura ha adottato specifici strumenti e procedure per la gestione dell'attività svolta.

Rientrano tra i documenti di cui sopra il regolamento della struttura, la carta dei servizi, il contratto di ospitalità e, nell'ultimo periodo tenuto conto del contesto epidemiologico, il regolamento COVID-19.

## CARTA SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta uno strumento rilevante per la tutela dei diritti degli utenti, a garanzia di una corretta informazione sulle prestazioni erogate e sulle possibilità di accesso alle stesse.


Attraverso la carta vengono indicate le modalità attraverso le quali si persegue l'obiettivo del costante e progressivo miglioramento della qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo le linee guida contenute:

- All. 4 - Art. 3.2 della D.G.R. 30 luglio 2012, n. 45-4248 e s.m.i.;
- Art. 2 D.L. 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273
- D.P.C.M. 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità

La struttura della carta dei servizi è la seguente:

<b>1 - SEZIONE PRIMA</b> PRESENTAZIONE STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI	<b>2 - SEZIONE SECONDA</b> INFORMAZIONI SULLA STRUTTURE ED I SERVIZI FORNITI	<b>3 - SEZIONE TERZA</b> STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	<b>4 - SEZIONE QUARTA</b> MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA
---	---	---	--

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Progetto Gestionale</b> Triennio 2023 - 2026	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 20

## REGOLAMENTO

Il Regolamento di struttura, redatto in coerenza con le linee guida di cui alla DGR 45/2012 costituisce lo strumento fondamentale per definire e rendere trasparenti i rapporti ed i reciproci diritti/doveri fra le strutture residenziali socio-sanitarie e gli Utenti, i loro Familiari e/o chi li rappresenta.

## CONTRATTO OSPITALITA'

Il contratto di ospitalità è il documento che viene sottoscritto al momento dell'ingresso da parte dell'ospite e da parte del familiare/caregiver.

Oltre al contratto di ospitalità, l'ospite o il familiare procedono alla compilazione di specifica scheda, congiuntamente con il personale di accettazione, in cui vengono sintetizzate le informazioni principali necessarie alla Fondazione in fase di avvio della permanenza dell'ospite presso la struttura.

## PROTOCOLLO CONTENIMENTO COVID19

Al fine di prevenire casi COVID19 in Struttura, in fase di inserimento in struttura, viene anche consegnato il Protocollo Contenimento Covid19.

Tale documento viene aggiornato tempestivamente tenuto conto delle nuove disposizioni regionali in tale ambito e del contesto epidemiologico in essere.

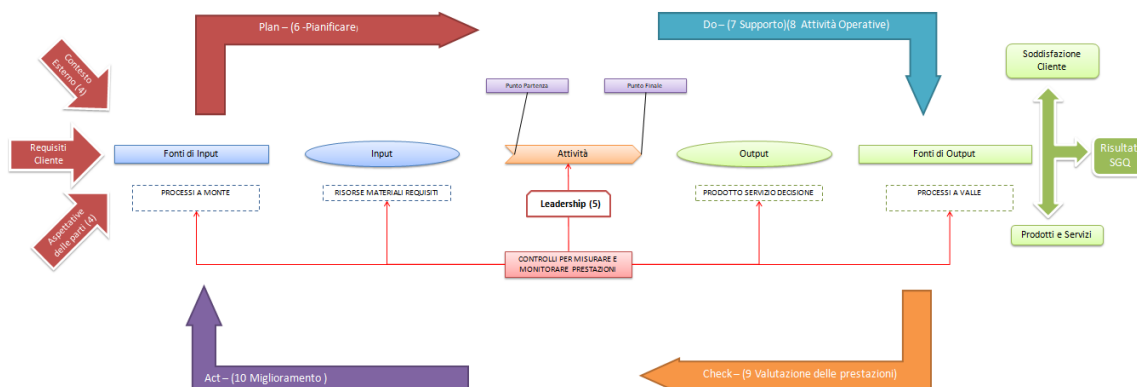
Il Protocollo Covid19 risulta uno strumento di fondamentale importanza in quanto contiene le misure adottate dalla Fondazione, sulla base delle disposizioni regionali, al fine di prevenire contagio COVID19.



## APPROCCIO SISTEMICO PER PROCESSI

L'approccio per processi adottato dalla struttura implica la definizione sistemica e la gestione dei processi e delle loro interazioni, in modo da conseguire i risultati attesi in conformità con la politica ed gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

La gestione dei processi e del Sistema nel suo insieme viene realizzata dall'Istituto mediante l'utilizzo del ciclo P.D.C.A., con un orientamento generale al risk-based thinking, per cogliere le opportunità e prevenire risultati indesiderati.



## MODELLO ORGANIZZATIVO DATA PROTECTION

La struttura, al fine di rafforzare le misure tecniche ed organizzative adottate a protezione dei dati personali trattati nell'ambito dell'attività d'impresa, all'indomani dell'entrata in vigore del Regolamento si è attivato per adeguarsi al cambiamento in corso, avviando un percorso di compliance normativa al nuovo quadro normativo in materia di data protection ed adottando un modello che permette il rispetto della normativa ed la protezione dei dati trattati dei pazienti.

Il principio cardine su cui si base il suddetto modello organizzativo è quello di "data protection by default and by design" e cioè la necessità di configurare i trattamenti di dati prevedendo fin dall'inizio le garanzie indispensabili al fine di soddisfare i requisiti del regolamento e tutelare i diritti degli interessati – tenendo conto del contesto e dei rischi per i diritti e le libertà degli interessati.

Le misure poste in essere sono inquadrabili nelle seguenti Macro Aree d'azione:



## SISTEMA ORGANIZZATIVO "AMBIENTE E SICUREZZA" D.LGS 81/08

La struttura gestisce le sue attività perseguendo l'eccellenza nel campo della tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza del proprio personale dipendente, degli Ospiti e dei terzi tutti, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle proprie prestazioni in materia e a tal fine:

- si impegna a rispettare le disposizioni vigenti in materia di sicurezza e ambiente;
- elabora e comunica le linee guida della tutela dell'ambiente e della sicurezza che devono essere seguite;
- promuove la partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

## DEBITO INFORMATIVO REGIONALE PORTALE COVID-19

Come da disposizioni regionali, la struttura utilizza il portale regionale COVID 19 al fine del caricamento delle statistiche settimanali e per gli esiti dei tamponi svolti, per il tramite del Responsabile di Struttura e del Direttore Sanitario.

Il Direttore Sanitario accedendo alla Piattaforma Regionale mantiene aggiornato il database sia degli Ospiti della Struttura che del Personale operante ed a seguito di effettuazione di tampone rapido COVID19 procede al tempestivo caricamento, come richiesto dalle disposizioni regionali vigenti.

Il Responsabile di Struttura procede al caricamento settimanalmente delle statistiche relative alla Fondazione, consistenti in p.l., numero personale operante in struttura, ospiti, casi covid, decessi, invii in pronto soccorso, posti letto liberi, ecc...

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Progetto Gestionale</b> <b>Triennio 2023 - 2026</b>	PG	Ed. 01
		16/05/2025	Pag. 23

## DOTAZIONE STRUTTURALE DELLA STRUTTURA

---

La Struttura si sviluppa su quattro piani. In ogni piano sono presenti i seguenti locali:

- PIANO INTERRATO sono disposti i locali di servizio quali centrale termica, centrale idrica, centrale elettrica e magazzino.
- PIANO SEMINTERRATO sono disposti i locali di servizio generale:
  - Cappella
  - Palestra -Sala Snoezelen
  - Servizi igienici
  - Cucina centralizzata e locali accessori quali spogliatoi e magazzino
  - Locale lavanderia
  - Locali ad uso deposito
  - Camera mortuaria
- PIANO TERRA si trova l'ingresso alla struttura, punto di riferimento centrale di informazioni per ospiti e visitatori, collegato con l'ufficio Segreteria e l'Infermeria centrale. Inoltre:
  - Le stanze di degenza con relativi servizi igienici
  - Servizi igienici per visitatori e parenti
  - Soggiorno comune con uscita sulla veranda
  - Salottino con televisore
  - Sala da pranzo, collegata con una cucinetta di servizio
  - Bagno assistito
  - Ambulatorio medico-infermieristico
  - Locale OSS
  - Ufficio Direzione
  - Ufficio Segreteria
- PIANO PRIMO si trovano:
  - Le stanze di degenza con relativi servizi igienici
  - Servizi igienici per visitatori e parenti
  - Soggiorno comune con vetrata
  - Bagno assistito
  - Sala da pranzo, collegata con una cucinetta di servizio
  - Ambulatorio infermieristico
  - Locale OSS