

# Carta dei Servizi 2023

Casa di Riposo  
di Azeglio

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)  
[anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)  
Facebook Anteo Impresa Sociale

Data di emissione febbraio 2023  
Revisione n° 06

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è una cooperativa sociale di tipo A di servizi alla persona.

Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da oltre 100 strutture dislocate sul territorio nazionale: una rete di presidi d'eccellenza, in cui lavorano centinaia di professionisti e in grado di rispondere velocemente a qualsiasi necessità di carattere sociale o sanitario.

Gestisce strutture residenziali tra cui Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per anziani con diversi livelli di non autosufficienza, Comunità, Nuclei di Convivenza e Gruppi appartamento per pazienti psichiatrici, Comunità Educative per minori con gravi problematiche familiari o in stato di abbandono.

Progetta, implementa e gestisce, autonomamente e in partnership con committenti pubblici e privati, servizi complessi nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria (Health-Care e Long-Term-Care).

Gestisce inoltre servizi territoriali in ambito sociale che garantiscono, in particolare, cura, assistenza e aiuto alle famiglie e alle persone bisognose: anziani, disabili, adulti fragili, minori, persone con patologie psichiatriche e/o problemi di dipendenza patologica. Anteo realizza un insieme composito di iniziative, progetti e servizi volti ad arginare situazioni di marginalizzazione e ad intervenire sul disagio sociale, occupandosi di sostegno sociale, reinserimento lavorativo, assistenza e prevenzione. Denominatore comune è dare nuove opportunità a chi si trova in difficoltà.

Presentazione e mission .....	8
Presentazione della struttura, natura giuridica e destinatari .....	8
Mission .....	8
Come raggiungere la struttura .....	10
Organizzazione degli spazi .....	10
Domanda di accesso e accoglienza .....	12
Primo contatto .....	12
Gestione della lista d'attesa .....	12
Primo incontro .....	12
Ingresso .....	14
Piani assistenziali individualizzati (PAI) .....	14
Deposito cauzionale.....	15
Assegnazione della camera.....	15
Orari di visita .....	16
Rientri a casa e uscite .....	16
Dimissioni.....	17
Staff operativo .....	18
Staff dirigenziali ed operativi .....	18
Staff operativo della Casa di Riposo.....	18
Numero di operatori mediamente presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro ed il relativo titolo professionale .....	23
Modalità di coinvolgimento dei volontari.....	23
Informazioni generali e specifiche sui servizi .....	24
Servizi Offerti.....	24
Giornata tipo dell'ospite nella Residenza .....	29
Informazioni relative alla retta .....	30

Servizi inclusi/esclusi nella retta .....	31
Mancato pagamento della retta.....	33
Sistema di qualità .....	33
Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica .....	33
Formazione.....	34
Strumenti di verifica e di informazione .....	34
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela .....	35
Diritti degli ospiti .....	35
Doveri degli ospiti.....	36
I comportamenti dell'ospite .....	36
Estratto di Regolamento della Casa di Riposo.....	37
La gestione dei dati e tutela della Privacy.....	38
Finalità del trattamento dei dati .....	38
Assistenza familiare.....	39
Segnalazioni e Reclami.....	40

*Gentile Signora, Egregio Signore*  
*La salutiamo cordialmente e nel porgerle il benvenuto ci auguriamo che il soggiorno presso la*  
*Casa di Riposo*  
*di Azeglio (TO)*  
*avvenga nel migliore dei modi.*

*Affidandoci a una tradizione di professionalità ed ospitalità che dura ormai da più di 20 anni, ci impegniamo a rendere il Suo soggiorno il più piacevole possibile.*

*Il fascicolo che Le presentiamo rappresenta la “Carta dei Servizi” della Casa di Riposo*

La Carta dei Servizi è uno strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti dalla Casa di Riposo e per essere informati sull'organizzazione generale della struttura. Illustra nel dettaglio la natura delle prestazioni che si è in grado di erogare e gli obiettivi che si intendono raggiungere.

Più in particolare la Carta dei Servizi:

- Informa sui servizi offerti e sulle modalità per accedervi;
- Impegna la Cooperativa a garantire l'erogazione delle prestazioni a determinati livelli di qualità;
- Indica i diritti e i doveri dell'ospite.

È una dichiarazione d'impegno che il gestore fa nei confronti degli ospiti inseriti presso la sua struttura.

I destinatari della Carta sono gli ospiti, i familiari, gli Enti e tutti coloro che desiderano conoscere la Casa di Riposo.

È un documento nel quale si trovano:

- i fini e i principi ai quali ci si intende uniformare nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni;
- la presentazione degli standard di qualità, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione;
- le modalità di verifica degli impegni assunti;
- le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi.

## **Presentazione e mission**

---

### *Presentazione della struttura, natura giuridica e destinatari*

La Casa di Riposo di Azeglio ha sede in Via Caduti per la Patria IV ad Azeglio, è di proprietà del Comune ed è assegnata in concessione ad Anteo Impresa Cooperativa Sociale.

La struttura è autorizzata per 40 posti letto RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) e rappresenta la Casa di Riposo storica del paese.

Offre ospitalità di tipo residenziale ad anziani autosufficienti e non autosufficienti e che necessitano di un livello d'intensità assistenziale non più sostenibile a domicilio; sono inoltre possibili ricoveri temporanei di sollievo.

La struttura è stata accreditata ai sensi della DGR 25/2009 (modificata dalla DGR 45-4248 del 2012) con determina n. 215 del 16/04/2014.

### *Mission*

La Mission della Casa di Riposo di Azeglio è quella di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

- Eguaglianza: rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica);



- Imparzialità: tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro mansioni in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli ospiti;
- Continuità: tutte le prestazioni sono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione;
- Umanità: gli operatori si rivolgono agli ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità;
- Partecipazione: la partecipazione è garantita all'ospite e ai suoi familiari grazie alla possibilità di formulare proposte o suggerimenti per migliorare il servizio. La Direzione s'impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni ricevute e anno per anno prende in esame le valutazioni dell'ospite e dei suoi familiari circa la qualità del servizio reso;
- Efficacia ed efficienza: la Direzione s'impegna a raggiungere obiettivi di efficacia e di efficienza garantendo agli ospiti le seguenti funzioni: Informazione, Tutela, Partecipazione.
- Informazione: assicura all'ospite o ai suoi familiari la piena conoscenza delle prestazioni, delle attività e dei servizi offerti;
- Tutela: viene realizzata sia attraverso le iniziative dirette del Direttore, che riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione, sia attraverso il Regolamento, che definisce le procedure di accoglienza e le procedure da seguire per le segnalazioni e i reclami;
- Partecipazione viene realizzata attraverso rilevazioni periodiche della qualità percepita, report annuali di valutazione dei risultati raggiunti nei confronti di ogni singolo ospite, della famiglia e dei committenti.

L'obiettivo fondamentale è provvedere ad un'assistenza di qualità, nel rispetto della dignità della persona.

### *Come raggiungere la struttura*

La Casa di Riposo di Azeglio è situata nel centro del paese, non lontano dalla piazza del Municipio; la struttura si trova a circa 25 km da Biella e a 50 km da Torino.

### *Organizzazione degli spazi*

Gli spazi e i servizi della struttura sono così distribuiti: al piano terra troviamo la direzione, l'infermeria, la cucina, il salone soggiorno, la zona bar/ristoro e la sala da pranzo. Il primo piano e il secondo piano (speculari nella disposizione) sono completamente occupati dalle camere di degenza degli ospiti e, tramite due corridoi con vetrata, si affacciano sul giardino all'ingresso della struttura; al piano seminterrato si trovano i servizi accessori.



## **Domanda di accesso e accoglienza**

---

### *Primo contatto*

Può avvenire su iniziativa dell'ospite o di un suo familiare, mediante telefonata, oppure attraverso il Servizio sociale, l'ASL o altri Enti. Il familiare può fare domanda rivolgendosi all'Assistente sociale del territorio di appartenenza o direttamente in struttura, parlando con il Direttore.

### *Gestione della lista d'attesa*

La domanda d'ingresso viene inserita in una lista d'attesa. L'inserimento avviene dopo apposita valutazione effettuata dall'èquipe multidisciplinare che opera in struttura, di norma secondo l'ordine temporale di presentazione della domanda, privilegiando le persone residenti nel Comune di Azeglio. L'ammissione può essere temporanea o definitiva, distinguendo i livelli assistenziali.

### *Primo incontro*

In questa occasione si raccolgono tutte le informazioni relative alle condizioni sanitarie, psicologiche e sociali dell'anziano e vengono inoltre fornite le opportune spiegazioni sul funzionamento della struttura e sui servizi offerti.

Viene poi consegnata una lista di documenti necessari per l'ammissione in struttura:

- fotocopia della carta di identità;
- fotocopia del codice fiscale;
- tessera sanitaria ed eventuale esenzione dal ticket;

- certificazione medica rilasciata dal medico curante attestante: le condizioni di autosufficienza/non autosufficienza, l'assenza di malattie infettive, l'indicazione di eventuali malattie in atto e della relativa terapia, l'indicazione di allergie a farmaci, cibi o altro, l'idoneità a vivere in comunità;
- fotocopia del verbale di invalidità (se in possesso) o, se la richiesta è in corso, la fotocopia della domanda;
- certificato di stato di famiglia o autocertificazione;
- certificato di residenza e nascita o autocertificazione;
- cartella clinica più recente e/o relazione del parente sulle condizioni generali dell'ospite;
- fotocopia dei documenti ASL per il rilascio di eventuali ausili;
- prescrizione dei farmaci in uso con dotazione minima dei medesimi per almeno sette giorni;
- coordinate bancarie: codice IBAN o postale per eventuali rimborsi (es. deposito cauzionale);
- certificato attestante il cambio del medico di base;
- generalità e recapito dei parenti di riferimento;
- generalità e recapito di colui che si obbliga al pagamento della retta;
- consenso al trattamento dei dati personali;
- accettazione del regolamento della Casa di Riposo e sua sottoscrizione;
- dichiarazione relativa all'eventuale permesso di uscita dell'ospite da parte dei familiari
- corredo indicativo della biancheria e assegnazione del n° di riconoscimento (la cui applicazione sugli indumenti è a carico dei familiari).

### *Ingresso*

L'ingresso viene concordato tra il Direttore, l'ospite e i suoi familiari.

L'ospite, un suo familiare o il tutore sottoscrivono ufficialmente il contratto con il Direttore di struttura e consegnano i documenti necessari all'inserimento.

Al momento dell'ingresso l'ospite viene accolto dal Direttore, da un'infermiera e da un tutor di riferimento individuato tra il personale addetto all'assistenza. Quest'ultimo tiene i contatti con i familiari, fornisce informazioni utili e necessarie per il periodo di degenza, presenta all'ospite il/la compagno/a di camera e illustra gli arredi e le attrezzature in dotazione, sistema il corredo e gli effetti personali.

### *Piani assistenziali individualizzati (PAI)*

L'équipe multidisciplinare si riunisce periodicamente e per ogni ospite definisce un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che ne rileva i bisogni stabilendo un progetto di mantenimento e/o di recupero delle capacità cognitive funzionali e motorie.

Con questo si realizza l'effettiva presa in carico della persona anziana, nella totalità e complessità dei suoi bisogni di salute e di assistenza. Il PAI viene controllato e verificato periodicamente tenendo conto dell'evoluzione delle esigenze personali e dei problemi eventualmente insorti. Viene modificato dall'équipe multidisciplinare ogni qualvolta la situazione lo renda necessario.

Una volta elaborato, il PAI viene illustrato all'ospite e/o ai suoi familiari, che vengono così coinvolti in prima persona nella definizione degli obiettivi assistenziali.

Anche i familiari possono partecipare alla riunione multidisciplinare.

### *Deposito cauzionale*

Al momento dell'ingresso viene richiesta una quota di deposito cauzionale definita all'interno del contratto. Il deposito cauzionale sarà restituito, previa verifica di eventuali danni o sospesi di pagamento, al termine del soggiorno.

### *Assegnazione della camera*

L'assegnazione della camera viene effettuata dalla Direzione della struttura. A tal fine si terrà conto della volontà degli ospiti e degli elementi emersi dalla valutazione complessiva di ingresso, nonché di eventuali affinità o incompatibilità esistenti nel condividere la camera con altri ospiti, delle esigenze di servizio e della disponibilità di camere e posti letto.

Con l'ingresso nella residenza inizia un periodo di prova della durata di un mese, finalizzato a valutare l'adattabilità dell'ospite alla vita comunitaria e il suo positivo inserimento. Eventuali trasferimenti a un'altra stanza potranno avvenire in casi di effettiva necessità, su disposizione della Direzione, di norma sentito l'ospite o i suoi familiari.

## Tipologia delle camere residenziali

La Casa di Riposo di Azeglio dispone di 18 camere da letto (16 doppie e 2 a quattro letti) di cui 9 al primo piano e 9 al secondo piano.

Alle camere si accede attraverso le scale situate vicino al salone refettorio o all'ingresso della struttura, oppure attraverso i 2 ascensori presenti, uno posto nei pressi dell'ingresso e l'altro vicino al salone refettorio. Ognuna dispone, esternamente, di servizi igienici attrezzati per gli ospiti non autosufficienti. Ogni posto letto è dotato di un apposito sistema di chiamata del personale di assistenza.

### *Orari di visita*

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire tutti i giorni dalle 9.30 alle 12.30 dalle 15.30 alle 18.00, previo appuntamento, nel rispetto della tranquillità degli ospiti durante gli orari dei pasti e del riposo pomeridiano. Al di fuori dell'orario previsto l'ingresso alla Casa di Riposo può avvenire solo previo autorizzazione da parte della Direzione.

### *Rientri a casa e uscite*

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con familiari e/o amici sono consentiti in qualsiasi momento se le condizioni di salute dell'ospite lo consentono. Si richiede, per motivi organizzativi, un preavviso di 24 ore, con indicazione degli eventuali accompagnatori e un riferimento telefonico. All'atto dell'uscita va compilato un modulo per la responsabilità di presa in carico dell'ospite.



### *Ricoveri ospedalieri*

In caso di ricovero ospedaliero, in assenza di familiari o tutori/curatori, la struttura garantisce:

- il collegamento con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni di tipo clinico;
- i cambi biancheria e quant'altro necessario in base alle esigenze dell'ospite.

### *Dimissioni*

Le dimissioni, previo accordo con la Direzione, dovranno essere comunicate con almeno 15 giorni di anticipo, esclusivamente mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno (con decorrenza dalla data di ricevimento), inviata alla Direzione della Residenza. Il mancato rispetto del periodo di preavviso comporta il pagamento delle relative giornate anche se non godute.

Al momento della dimissione verrà consegnata ai familiari la Scheda di Dimissione, un documento che contiene una valutazione complessiva sullo stato di salute della persona, distinta in aspetti sanitari, assistenziali, riabilitativi e psicologici e la cartella clinica personale dell'ospite.

## **Staff operativo**

---

### *Staff dirigenziali ed operativi*

Lo staff direzionale e amministrativo della Cooperativa Sociale Anteo opera in supporto alla Casa di Riposo, nella propria specializzazione, sia rispetto ad attività ordinarie sia in caso di attivazione di progetti speciali, di interventi o attività particolari, di azioni di comunicazione e promozione.

L'azione dell'intero staff è a supporto del Direttore di Struttura per garantire la massima funzionalità del servizio.

### *Staff operativo della Casa di Riposo*

La Casa di Riposo dispone di personale specializzato e qualificato. Gli orari di ricevimento e di presenza in struttura delle varie figure professionali sono appesi in un'apposita bacheca. Nel rispetto delle dotazioni minime di organico previste dalle vigenti normative, le varie professionalità che operano all'interno della struttura sono:

- Direttore di struttura
- Direttore sanitario
- Medici di Medicina generale
- Infermieri
- Operatori Socio Sanitari
- Psicologa
- Fisioterapista
- Animatore
- Personale di cucina
- Personale ausiliario: lavanderia e servizi generali

## DIRETTORE DI STRUTTURA

Il profilo del Direttore di Struttura è definito dalla DGR n° 35-9199 del 14 luglio 2008 (modificata dalla DGR 45-4248 del 2012), che riconosce a questa figura compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli ospiti.

È responsabile della programmazione e dell'organizzazione delle attività che si svolgono all'interno della struttura e del loro coordinamento con gli altri servizi di zona (ASL, Comune, Servizi Sociali, Strutture ospedaliere, ecc.) al fine d'istituire una rete efficiente ed efficace per garantire una miglior assistenza agli ospiti. Si occupa di coordinare il personale dell'équipe (pianifica i turni di lavoro e partecipa alle riunioni PAI), di gestire e controllare le attività, di applicare le corrette procedure d'intervento all'interno della residenza (supervisiona le attività di manutenzione della casa e le attività di segreteria), di curare i rapporti con gli ospiti e i loro parenti. Il Direttore di struttura è a disposizione di parenti e familiari in caso di necessità o all'insorgenza di specifiche problematiche.

## DIRETTORE SANITARIO

È il medico cui è affidato il coordinamento delle attività di assistenza sanitaria. Svolge le seguenti funzioni:

- *Coordinamento degli interventi sanitari* attraverso un continuo confronto con l'infermiere e con il personale di assistenza;

- *Coordinamento dell'attività dei medici che hanno in carico gli ospiti* attraverso frequenti e tempestive comunicazioni e scambi di informazione con i colleghi.

Il Direttore Sanitario è responsabile degli aspetti igienico-sanitari della struttura; vigila sulla salute psico-fisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie erogate. La sua presenza si articola flessibilmente in base alle esigenze della struttura e nel rispetto della normativa vigente.

E' presente in struttura per 4 ore a settimana.

#### MEDICO DI BASE

L'assistenza medica è garantita in base alle necessità degli ospiti; il medico di base accede alla struttura il mercoledì mattina dalle 9.30 alle 11.30 circa (oppure in giorno differente per situazioni più urgenti), e svolge le seguenti prestazioni: visite e/o controlli di medicina generale; prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate; richieste di visite specialistiche ed eventuali proposte di ricoveri ospedalieri. Tutte le visite specialistiche non prescritte dal medico di base sono a carico dell'ospite. L'assistenza medica è garantita durante le ore notturne, nei giorni festivi o per situazioni che rivestono carattere di urgenza dal servizio di pronta emergenza (112).

#### INFERMIERE

L'infermiere opera in stretta collaborazione con il medico: partecipa all'identificazione dei bisogni di salute dell'anziano; pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico; garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche; agisce sia indi-

vidualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali per l'espletamento delle funzioni e si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto; prenota le visite specialistiche prescritte agli ospiti; collabora con tutta l'équipe socio-sanitaria alla stesura del progetto individuale di assistenza (PAI). È presente in struttura tutti i giorni dal lunedì alla domenica. Le ore di presenza dell'infermiere sono erogate nel rispetto della normativa vigente.

#### OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS)

Il personale OSS si occupa di tutte le attività di assistenza socio sanitaria e di sostegno alla persona (igiene e cura, mobilizzazione e posture, alimentazione, vigilanza sul sonno e riposo, vigilanza sullo stato di benessere psico-fisico), del riordino, della pulizia e della sanificazione dell'ambiente di vita degli ospiti e dell'igiene personale. Collabora con tutte le altre figure professionali nella programmazione e nella realizzazione dei Piani Assistenziali Individualizzati. Più precisamente l'OSS svolge: interventi rivolti all'assistenza diretta della persona, interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona (riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature) e interventi di protezione della persona (controllo e sorveglianza, anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale come citofoni e campanelli). Le attività di assistenza sono garantite sulle 24 ore.

#### PSICOLOGA

La psicologa si occupa, al momento dell'ingresso dell'ospite di effettuare un primo colloquio conoscitivo con la famiglia, successivamente sempre in colloqui individuali, valuta eventuali pro-

blemi cognitivi, affettivi e relazionali dell'ospite, con l'utilizzo di test neuropsicologici, osservazione e conduzione di attività di gruppo. Viene quindi, eseguita una valutazione neuropsicologica. La psicologa, inoltre, programma insieme all'animatrice le attività di gruppo.

#### FISIOTERAPISTA

Il fisioterapista offre prestazioni riabilitative e rieducative che tendono a prevenire e a ritardare le disabilità, nonché a mantenere le capacità residue della persona. Opera sia nel locale palestra sito al primo piano sia nelle camere da letto degli ospiti o al piano terreno. Esegue attività individuali e di gruppo e interventi di riabilitazione neuro-motoria e di rieducazione ortopedica e funzionale; terapie di socializzazione degli anziani che si accostano al servizio; ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue e terapie rivolte a pazienti con demenza e finalizzate al mantenimento di abilità come vestirsi e alimentarsi. Il fisioterapista è presente in struttura per 16 ore settimanali.

#### ANIMATORE

L'animatore promuove interventi ludico-ricreativi e riabilitativi al fine di mantenere attivi gli ospiti contrastandone così il decadimento psico-fisico. Durante l'anno organizza con gli ospiti uscite e gite di gruppo della durata di un giorno nelle zone paesaggistiche che si trovano nelle vicinanze della struttura.

È presente in struttura per un totale di 10 ore alla settimana.

*Numero di operatori mediamente presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro ed il relativo titolo professionale*

Operatori	Titolo	Turni
1	Direttore	Mattino e pomeriggio
1	Direttore Sanitario	Mattino o pomeriggio
1	Infermiere	Mattino
1		Pomeriggio
3	OSS	Mattino
3		Pomeriggio
2		Notte
1	Animatore	Mattino o pomeriggio
1	Fisioterapista	Mattino o pomeriggio

Le ore erogate per ciascuna figura professionale rispettano la normativa vigente. La turnazione mensile ed eventuali variazioni di orario sono appesi nella bacheca della Casa di Riposo.

### *Modalità di coinvolgimento dei volontari*

I volontari possono essere reperiti tra le associazioni presenti sul territorio o tra persone conosciute ma ancora non impegnate nel servizio e comunque sensibili alle problematiche umane e sociali. Ogni volontario deve essere iscritto a una associazione che provvede a fornire tutte le coperture assicurative previste dalle vigenti norme. La Cooperativa stipula con ognuna delle associazioni di volontariato con cui

collabora idonea convenzione che definisce i termini della collaborazione in atto.

## **Informazioni generali e specifiche sui servizi**

---

La Casa di Riposo di Azeglio offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Le caratteristiche del modello organizzativo attuato presso la struttura sono:

- organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle abitudini familiari degli ospiti;
- presenza per ciascun ospite di una cartella sanitaria compilata e costantemente aggiornata dalle infermiere e dal medico di base;
- presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite, compilato dall'équipe multiprofessionale che lavora in struttura;
- modalità di lavoro in équipe;
- presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori, presenza di protocolli operativi;
- presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente.

### *Servizi Offerti*

- Assistenza medica e infermieristica;
- Assistenza socio-sanitaria e tutelare;
- Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico;
- Animazione;



- Ristorazione;
- Servizi generali;
- Lavanderia;
- Servizio di manutenzione;
- Parrucchiere e pedicure;
- Assistenza religiosa (S. Messa il 1° venerdì del mese).

### SERVIZI RISTORAZIONE

I pasti sono preparati da personale specializzato che utilizza la cucina della residenza, secondo un menù approvato dal servizio di Dietologia dell'ASL, che prevede cibi freschi, frutta e verdura di stagione e che contempla diete alternative per gli ospiti affetti da patologie particolari, tenendo in considerazione corrette combinazioni alimentari. La lavorazione e la preparazione degli alimenti avvengono secondo quanto previsto dalla normativa vigente al fine di garantire la massima sicurezza igienica.

I menù proposti hanno una rotazione quadri-settimanale estate-inverno. Gli ospiti possono prenderne visione in sala da pranzo.

Eventuali diete speciali devono essere prescritte dal medico.

Orario	Pasto/Spuntino
8.30	Colazione
10.00	Idratazione con bevanda calda/fresca
11.30	Pranzo
16.15	Idratazione/Merenda
18.00	Cena
20.00	Idratazione/Tisana

Gli ospiti prenotano quotidianamente i pasti con l'ausilio del personale addetto all'assistenza, in base alle loro prefe-

renze e coerentemente con l'eventuale piano alimentare ad essi prescritto, scegliendo tra i menu previsti per il giorno e tra le alternative di volta in volta disponibili. Ogni piatto viene preparato in base a quanto specificato nel ricettario e nelle tabelle dietetiche approvate dalla ASL.

I pasti principali, compatibilmente con le condizioni di salute dell'ospite, vengono serviti in sala da pranzo.

Non possono in alcun caso essere introdotte in struttura bevande o alimenti integrativi senza specifica autorizzazione della Direzione.

Nella pagina seguente è proposto un esempio di menù autunno-inverno.

	Pranzo	Cena
<i>Lunedì</i>	Spaghetti al pesto Tacchino agli aromi Zucchine all'olio Frutta fresca di stagione	Minestra di farro Petto di pollo al vino bianco Verdure miste gratinate Frutta Fresca di stagione
<i>Martedì</i>	Risotto alle verdure Frittata di spinaci Melanzane trifolate Frutta fresca di stagione	Crema di porri e patate con crostini Involtini caldi di prosciutto e formaggio Frutta Fresca di stagione
<i>Mercoledì</i>	Gnocchi alla romana Cotoletta di merluzzo Carote al rosmarino Frutta fresca di stagione	Minestra di riso e prezzemolo Caprese Fagiolini all'olio Frutta Fresca di stagione
<i>Giovedì</i>	Pizza margherita Insalata di fagioli cannellini e tonno Finocchi gratinati Frutta Fresca di stagione	Crema di verdure e crostini Manzo affumicato Insalata mista Frutta Fresca di stagione
<i>Venerdì</i>	Pasta alle melanzane Nasello al pomodoro e olive Spinaci all'olio Frutta Fresca di stagione	Crema di lenticchie con crostini Emmenthal Verdure miste gratinate Frutta Fresca di stagione
<i>Sabato</i>	Risotto alle zucchine Arrosto di manzo Tris di verdure cotte Frutta Fresca di stagione	Stracciatella Rollata di tacchino ai funghi Carote al vapore Frutta Fresca di stagione
<i>Domenic a</i>	Lasagne alla bolognese Torta salata alle zucchine Fagiolini in umido Frutta Fresca di stagione DOLCE	Zuppa di verdure Merluzzo alle olive Insalata di pomodori Frutta Fresca di stagione

NOTA: tutti i giorni, a pranzo come a cena, è garantita in alternativa la pasta in bianco o la minestrina in brodo; Prosciutto Cotto o Ricotta; Purè; Frutta passata, Yogurt o Budino

## SERVIZI GENERALI

Gli operatori addetti ai servizi generali sono presenti 7 giorni su 7 per gli interventi di pulizia e di sanificazione quotidiana degli spazi di vita degli ospiti e degli ambienti comuni. Sono programmati interventi di pulizia a fondo di tutti i locali.

## SERVIZIO DI LAVANDERIA

La lavanderia interna provvede al lavaggio della biancheria personale degli ospiti e al lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletto, ecc.).

## SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il personale tecnico della Cooperativa e di altre ditte specializzate garantisce il funzionamento e la manutenzione degli impianti di riscaldamento, elettrici e idraulici e delle attrezzature.

## SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E PEDICURE

Il servizio di parrucchiera è garantito da personale specializzato che accede regolarmente in struttura (in genere 2 volte al mese) per la cura della barba e il taglio dei capelli. Il servizio di pedicure è disponibile su richiesta degli ospiti. Per gli ospiti convenzionati il servizio prevede un taglio mensile gratuito, ma è anche possibile richiedere interventi al bisogno.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

Il Parroco del paese si reca in Casa di Riposo per la celebrazione della Santa Messa (solitamente il 1° venerdì del mese). Ogni ospite e i suoi familiari possono ricevere

l'assistenza personale rivolgendosi al religioso che collabora con la Residenza.

### SERVIZIO CUSTODIA PICCOLE SOMME

È disponibile (solo per coloro che hanno parenti distanti o che non hanno parenti) un servizio di custodia di piccole somme per le spese personali; non si custodiscono altri tipi di valori che dunque rimangono sotto la responsabilità degli ospiti.

### *Giornata tipo dell'ospite nella Residenza*

6.30 - 8.00	alzata degli ospiti, igiene della persona; aiuto nella vestizione preparazione ospiti per colazione
8.30 - 9.00	colazione
9.30 - 12.00	attività di animazione secondo programma settimanale; trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico; bagni programmati secondo pianificazione; controllo e visite del Medico di Medicina Generale; idratazione gestione guardaroba; uscite programmate; distribuzione pasti ospiti allettati; accompagnamento ospiti nella sala da pranzo;
11.30	pranzo;
13.30-15.00	riposo pomeridiano per gli ospiti che lo desiderano;
15.00-16.00	uscite programmate; controlli sanitari programmati;
16.00-16.30	Merenda;
16.30-17.45	attività di animazione secondo programma settimanale; trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale trattamenti sanitari di carattere infermieristico;
17.45-18.00	distribuzione pasti ospiti allettati accompagnamento ospiti nella sala da pranzo;
18.00-19.30	Cena;
19.30-21.00	per gli ospiti che lo desiderano visione di film in soggiorno; accompagnamento ospiti stanze per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario;
21.00-6.00	durante il riposo l'OSS provvede al cambio dei dispositivi per l'incontinenza e il cambio posture.

## **Informazioni relative alla retta**

---

La retta giornaliera si compone di una quota alberghiera, comprensiva della camera e dei servizi di ristorazione e di pulizia, e di una quota sanitaria: se l'inserimento in struttura avviene privatamente, entrambe sono a carico dell'ospite o dei suoi familiari; per gli utenti convenzionati la quota sanitaria è a carico del Servizio Sanitario Regionale.

In caso la situazione clinica dell'ospite, durante la permanenza nella residenza, subisca modifiche rispetto al momento dell'inserimento tali da comportare un mutato grado di bisogno assistenziale, la Direzione si riserva la facoltà di ridefinire l'importo della retta.

Gli importi sono quindi variabili in base al livello di non auto-sufficienza dell'ospite e vengono aggiornati annualmente in base all'indice ISTAT o per altre ragioni di mercato.

Qualora il reddito dell'ospite non sia sufficiente a coprire il costo totale o parziale della retta, l'interessato potrà richiederne l'integrazione agli Enti gestori dei servizi socio-assistenziali, nel rispetto dei loro regolamenti.

La retta è da corrisponderci mensilmente in via anticipata entro il giorno 5 del mese di riferimento, con le modalità previste nel contratto di inserimento.

Gli importi della retta sono definiti all'ingresso mediante il Contratto di Ospitalità.

## *Servizi inclusi/esclusi nella retta*

### OSPITI NON CONVENZIONATI

La retta comprende i seguenti servizi:

- assistenza medica e infermieristica;
- assistenza tutelare sulle 24 ore;
- assistenza fisioterapica e riabilitativa;
- servizio di animazione;
- servizio di ristorazione; servizio alberghiero di pulizia camere e spazi comuni;
- servizio di lavanderia e stiratura della biancheria piana e personale.

La retta non comprende le spese personali relative a:

- farmaci, ticket, spese per visite specialistiche o esami non prescritti o non mutuabili (dermatologo, geriatra, fisioterapia personalizzata);
- manicure, pedicure per cure estetiche;
- parrucchiere;
- prodotti per l'igiene personale;
- alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- spese voluttuarie, spese telefoniche;
- trasporti e accompagnamenti;

NOTA Per periodi di assenza temporanea dell'ospite, la retta deve essere corrisposta nella misura del 100%.

Per periodi di assenza temporanea dell'ospite in seguito a ricovero ospedaliero o in clinica privata, la retta deve essere corrisposta nella misura del 100%.

## OSPITI CONVENZIONATI

La retta comprende i seguenti servizi:

- assistenza medica e infermieristica;
- assistenza tutelare sulle 24 ore;
- assistenza fisioterapica e riabilitativa;
- servizio di animazione;
- servizio di ristorazione; servizio alberghiero di pulizia camere e spazi comuni; servizio di lavanderia e stiratura della biancheria piana e personale;
- pedicure e parrucchiere come previsto dalla DGR 45-4248 del 2012; prodotti per l'igiene personale;
- fornitura diretta dei farmaci sulla base di quanto previsto nel Prontuario Terapeutico dell'ASL (PTA) L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci ad personam o farmaci in fascia C) sono totalmente a carico dell'ospite.

La retta non comprende le spese personali relative a:

- cure estetiche, pedicure, manicure e parrucchiere (che non rientrano in quanto previsto dalla DGR 45-4248 del 2012);
- spese per farmaci non a carico del Servizio Sanitario Nazionale;
- alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- spese voluttuarie;
- trasporti e accompagnamenti, anche verso strutture sanitarie, per visite specialistiche;
- trousse e prodotti personali da bagno.



### *Mancato pagamento della retta*

In caso di ritardato pagamento saranno applicati gli interessi di mora maturati e maturandi fino all'effettivo soddisfo. In caso di insolvenza dell'importo della retta la Direzione, previa valutazione delle singole situazioni, ha facoltà di avviare le procedure di dimissione.

### **Sistema di qualità**

---

#### *Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica*

La Casa di Riposo di Azeglio si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e attraverso la gestione dei reclami. Il controllo del servizio viene effettuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità a norma ISO 9001 UNI 10881 adottato dalla Cooperativa.

Per la valutazione del servizio vengono adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- standard assistenziali garantiti nella struttura rispetto ai minutaggi minimi di legge stabiliti dalla Regione Piemonte;
- rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- rispetto dei termini in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

Allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, Anteo effettua nella Casa di Riposo il monitoraggio continuo di alcuni appositi indicatori, tra cui segnaliamo:

#### *Formazione*

La Cooperativa organizza periodicamente corsi interni di aggiornamento, formazione e addestramento per tutto il personale in servizio presso la Casa di Riposo e ne favorisce inoltre la partecipazione a corsi di formazione organizzati da altre Agenzie.

#### *Strumenti di verifica e di informazione*

È prevista la periodica somministrazione di questionari di gradimento e soddisfazione rivolti a ospiti, familiari, operatori e volontari.

La residenza ha scelto di adottare il presente documento come fondamentale strumento di informazione e trasparenza dei servizi resi.

## **Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela**

---

### *Diritti degli ospiti*

La Casa di Riposo di Azeglio, oltre a garantire il rispetto dei diritti e dei doveri elencati nella Carta dei servizi della persona anziana, tutela i diritti dell'ospite previsti dal DGR 45-4248 del 2012:

- Diritto alla vita: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- Diritto di prevenzione: ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- Diritto di protezione: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- Diritto di parola e di ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- Diritto di partecipazione: ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- Diritto di espressione: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;

- Diritto di critica: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- Diritto al rispetto e al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- Diritto di riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- Diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche e religiose.

### *Doveri degli ospiti*

Alla luce dei principi su cui si fonda l'erogazione dei servizi offerti e dei diritti degli ospiti previsti dal DGR 45-4248 del 2012, enunciamo alcune regole di comportamento che sono alla base di qualsiasi rapporto di civile convivenza e che ciascun ospite deve dunque rispettare. Per motivi di sicurezza e rispetto della normativa vigente in ordine alla tutela della privacy è opportuno che i visitatori siano riconosciuti all'accettazione.

### *I comportamenti dell'ospite*

Dovrà tenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso della propria persona e dei diritti degli altri ospiti presenti, osservando regole di buona educazione e di civiltà sociale;

Dovrà avere cura delle proprie cose, conservandole in buono stato; avere rispetto degli arredi e delle attrezzature

messe a disposizione sia nelle singole camere sia negli altri luoghi di vita comune;

Potrà contribuire all'arredamento della propria stanza con oggetti di sua proprietà compatibilmente con le esigenze funzionali della Casa di Riposo;

È tenuto al rispetto degli orari di servizio adottati presso la struttura per le prestazioni relative al servizio alberghiero;

È tenuto al rispetto delle prescrizioni sanitarie imposte dal medico di famiglia o dal medico interno, relative sia alle terapie farmacologiche sia al regime alimentare;

Deve permettere al personale l'accesso alla camera per tutte le operazioni che si rendano necessarie;

Non può affidare al personale in servizio presso la struttura qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio (procure, deleghe di tipo economico, tutele, curatele, gestioni patrimoniali).

#### *Estratto di Regolamento della Casa di Riposo*

- Non è permesso l'abuso di bevande alcoliche né l'uso di sostanze stupefacenti e similari;
- È permesso fumare solamente all'esterno;
- È vietato tenere armi proprie o improprie;
- È vietato tenere in struttura animali o oggetti che possano contrastare con le norme igieniche e di pulizia;
- Non è consentito l'uso di apparecchi personali per il riscaldamento o di fornelli o di altre suppellettili vietate dalle leggi e/o dai regolamenti;

- In caso di decesso dell'ospite presso la struttura la salma verrà composta in apposita camera mortuaria; sia il funerale sia il trasferimento ad altro luogo resteranno economicamente a carico della famiglia.

Eventuali apparecchi radiofonici e/o televisivi personali devono essere tenuti a basso volume nelle ore di riposo ed essere in regola con le vigenti norme di sicurezza.

### *La gestione dei dati e tutela della Privacy*

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli ospiti si è previsto:

- un'informazione completa e l'accordo dell'ospite e/o del familiare rispetto alle cure prestate e alle attività svolte;
- l'identificabilità di tutto il personale in servizio, attraverso il cartellino di identificazione che riporta nome, cognome, qualifica e fotografia;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzate alla tutela dell'ospite.

### *Finalità del trattamento dei dati*

I dati da Lei forniti, o acquisiti nell'ambito della Sua permanenza presso la struttura, sono trattati secondo le seguenti finalità:

- svolgimento dell'attività sanitaria e socio-assistenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzata alla gestione del progetto assistenziale

individuale, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'ospite, al recapito in farmacia delle ricette mediche per il prelievo di farmaci;

- elaborazione dei dati per le scritture contabili obbligatorie, redazione di documenti fiscali e amministrativi, prestazioni di servizi o simili, inserimento e aggiornamento della nostra anagrafe dei clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge;
- eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

### *Assistenza familiare*

Il parente che desidera un'assistenza privata aggiuntiva deve richiedere il permesso alla Direzione dell'Ente. Tutti coloro che svolgono assistenza privata a pagamento o gratuita (volontari) per conto dei familiari dovranno osservare le seguenti indicazioni:

- Hanno il divieto di effettuare prestazioni medico-infermieristiche e non devono interferire in alcun modo con l'attività del nucleo;
- Possono svolgere le seguenti funzioni solo su esplicita indicazione del personale infermieristico di reparto: igiene personale, ausilio nell'alimentazione del paziente, sorveglianza, aiuto nella deambulazione, altre attività non sanitarie;
- Hanno l'obbligo di allontanarsi dalle stanze di degenza negli orari riservati alle visite mediche o quando vengano effettuati interventi di carattere sanitario;

- Hanno il divieto di manipolare attrezzature e materiali sanitari del nucleo, di utilizzare letti di degenza che risultino liberi;
- Devono rispettare la riservatezza di quanto vengono a conoscenza nell'esercizio delle loro funzioni. In particolare hanno il divieto di divulgare a chiunque informazioni sanitarie riguardanti il paziente assistito e ulteriori informazioni riguardanti altri pazienti;
- Hanno inoltre il divieto di somministrare alimenti che non rientrino fra quelli previsti dal reparto;

### *Segnalazioni e Reclami*

La Casa di Riposo garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

#### Segnalazione alla struttura:

- di persona o telefonicamente al Direttore di Struttura
- mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi;
- mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta



Segnalazione alla sede centrale:

È altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

- a mezzo mail all'indirizzo  
[segnalazioni@gruppoanteo.it](mailto:segnalazioni@gruppoanteo.it)
- a mezzo posta a ANTEO Impresa Cooperativa Sociale - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura nel primo caso e dall'ufficio reclami nel secondo.

In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.



Casa di Riposo di Azeglio

Via Caduti per la Patria 4

10010 Azeglio (TO)

Tel 0125/72263

E-Mail: [cdr.azeglio@gruppoanteo.it](mailto:cdr.azeglio@gruppoanteo.it)

Responsabile del Servizio: Maria Cristina Bonando

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail: [anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)

[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)

*La Carta dei servizi viene emessa a Gennaio di ogni anno, a seguito di una revisione, per la verifica della validità dei contenuti.*



**ANTEO**

**I M P R E S A S O C I A L E**