

# Carta dei Servizi 2020

Casa di Riposo  
“Le Maddalene”

Anteo Cooperativa Sociale Onlus



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

Data di emissione Gennaio 2020  
Revisione n° 02

---

---

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è una cooperativa sociale di tipo A di servizi alla persona; è attiva a livello nazionale nella progettazione e nella gestione di servizi complessi nei settori dell'assistenza sanitaria (Health Care) e dall'assistenza a lungo termine (Long Term Care);

Anteo, attraverso una forza lavoro di circa 1.500 dipendenti, opera in campo socio-sanitario, sociale ed educativo e in particolare nel settore delle strutture residenziali per anziani, dei servizi sociali rivolti a disabili, minori, giovani in difficoltà e dei servizi psichiatrici;

---

Presentazione e mission.....	8
Presentazione della struttura, natura giuridica e destinatari .....	8
Mission .....	8
Come raggiungere la struttura.....	9
Organizzazione degli spazi .....	10
Domanda di accesso e accoglienza.....	11
Primo contatto .....	11
Gestione della lista d’attesa.....	11
Primo incontro .....	11
Ingresso .....	13
Piani assistenziali individualizzati (PAI) .....	13
Deposito cauzionale .....	14
Assegnazione della camera.....	14
Tipologia delle camere residenziali .....	14
Orari di visita .....	15
Rientri a casa e uscite .....	15
Dimissioni .....	15
Staff operativo .....	16
Staff dirigenziali ed operativi .....	16
Staff operativo della Casa di Riposo .....	16
Modalità di coinvolgimento dei volontari .....	19
Informazioni generali e specifiche sui servizi .....	20
Servizi Offerti.....	21
Giornata tipo dell’ospite nella Residenza.....	25
Informazioni relative alla retta.....	26

Mancato pagamento della retta .....	28
Sistema di qualità.....	28
Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica .....	28
Formazione .....	29
Strumenti di verifica e di informazione .....	29
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela.....	30
Diritti degli ospiti .....	30
Doveri degli ospiti.....	31
I comportamenti dell'ospite .....	31
Estratto di Regolamento della Casa di Riposo.....	32
La gestione dei dati e tutela della Privacy .....	33
Finalità del trattamento dei dati.....	33
Assistenza familiare .....	34
Segnalazioni e Reclami.....	34

*Gentile Signora, Egregio Signore*  
*La salutiamo cordialmente e nel porgerle il benvenuto ci auguriamo che*  
*il soggiorno presso la*  
*Casa di Riposo “Le Maddalene” di Vercelli*  
*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 pia-*  
*cevole 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 “Le Maddalene è una RA (Residenza Assistenziale) e ospita persone di ambo i sessi autosufficienti e parzialmente autosufficienti con n. 20 posti letto.

La titolarità del titolo autorizzativo è stata volturata a favore di Anteo Cooperativa Sociale Onlus con Delibera ASL VC n. 894 del 08/10/2014.

### *Mission*

La Mission della Casa di Riposo “Le Maddalene” di Vercelli è quella di erogare servizi assistenziali 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 è situata in centro Vercelli. È possibile raggiungerla in poco tempo, in automobile:

- da Biella: seguire la strada SS 230 , la Tangenziale Ovest di Vercelli, svoltare a destra sulla SS445, continuare su via Trino e alla rotonda prendere la 2° uscita per imboccare Corso Avogadro di Quaregna

- da Santhià: è raggiungibile in circa 20 minuti, seguendo la SS 230 Biella - Vercelli e uscendo a Vercelli;
- da Milano: prendere l'autostrada A4 in direzione Torino; uscire a Vercelli;
- da Torino: prendere l'autostrada A4 in direzione Milano; uscire a Vercelli.

### *Organizzazione degli spazi*

La Casa di Riposo è ubicata in un complesso autonomo e spazioso. È dotata di ampi porticati interni che si affacciano sui parchi della struttura

La struttura è suddivisa in due piani:

- l'entrata si trova al piano terreno dove si trova la direzione, l'infermeria e la portineria.
- Il primo piano si apre sul corridoio dove si susseguono le stanze
- Centrale rispetto alle camere si trova una sala relax provvista di tavolini, divani, distributori automatici di bevande calde e fredde, che si apre a sua volta sulla luminosa sala da pranzo
- ogni camera è dotata di allaccio per la TV. L'utilizzo della TV in stanza viene permesso a tutti gli ospiti nel rispetto dei diritti degli altri ospiti della Casa di riposo;

## **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 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'equipe multidisciplinare che opera in struttura, di norma secondo l'ordine temporale di presentazione della domanda. 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 o parziale autosufficienza, l'assenza di malattie infettive, l'indicazione di eventuali ma-

- lattie 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 multi-disciplinare 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 dispone di 20 posti letto, distribuiti per la maggior parte in camere singole.

### *Orari di visita*

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire tutti i giorni dalle 7.00 alle 21.00 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 previa telefonata di avviso al personale in turno.

### *Rientri a casa e uscite*

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con famigliari 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

### *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 famigliari 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
- Medici di Medicina generale
- Infermieri
- Operatori Socio Sanitari
- Fisioterapista
- Animatore
- Personale ausiliario

## 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.

## MEDICO DI BASE

L'assistenza medica è garantita in base alle necessità degli ospiti; i medici di base accedono alla struttura a chiamata e svolgono 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 caratteri 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 individualmente 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).

## 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.

## 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 piano terra sia nelle camere da letto degli ospiti. 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.

## 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.

### *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 “Le Maddalene” di Vercelli 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.

### 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
8.20	Colazione
10.00	Idratazione con bevanda calda/fresca
12.00	Pranzo
16.00	Idratazione/Merenda
19.00	Cena
20.00	Idratazione/Tisana

Gli ospiti prenotano quotidianamente i pasti con l'ausilio del personale addetto all'assistenza, in base alle loro preferenze 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>	Risotto allo zafferano Polpette di manzo Erbette Frutta fresca di stagione	Minestrone Nasello al vapore Fagiolini Frutta fresca di stagione
<i>Martedì</i>	Pizza margherita Arrostato di tacchino Finocchi Frutta fresca di stagione	Semolino Omelette al prosciutto Porri stufati Frutta Fresca di stagione
<i>Mercoledì</i>	Pata ai broccoli Lonza al latte Carote Frutta fresca di stagione	Minestra di riso e prezzemolo Tomini Zucchine Frutta fresca di stagione
<i>Giovedì</i>	Pasta al pomodoro Fesa di tacchino al forno Cavolfiori Frutta fresca di stagione	Crema di porri e patate Prosciutto cotto alla piastra Piselli Frutta fresca di stagione
<i>Venerdì</i>	Crema di ceci Platessa Broccoli Frutta fresca di stagione	Zuppa di verdura Hamburger alla pizzaiola Catalogna al vapore Frutta fresca di stagione
<i>Sabato</i>	Tortellini in brodo Stracotto di manzo Patate al forno Frutta fresca di stagione	Pancotto Tacchino tonnato Insalata di canellini Frutta fresca di stagione
<i>Domenica</i>	Tagliatelle al ragù Scaloppine al vino bianco Spinaci Dolce	Crema di legumi Mortadella Insalata di barbabietole e cipolle cotte 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 e il taglio barbe e capelli sono garantiti da personale specializzato esterno a pagamento. La pedicure è disponibile su richiesta degli ospiti ed è a pagamento.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

Il Parroco si reca periodicamente presso la struttura e tutte le sere vien recitato il S.Rosario.

## SERVIZIO CUSTODIA PICCOLE SOMME

Presso la struttura esiste un cassaforte e una procedura di custodia per i valori personali 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	trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico; controllo e visite del Medico di Medicina Generale; idratazione gestione guardaroba; uscite programmate; distribuzione pasti ospiti allettati; accompagnamento ospiti nella sala da pranzo;
12.00	pranzo;
12,30-14.30	riposo pomeridiano per gli ospiti che lo desiderano;
15.00-16.00	uscite programmate controlli sanitari programmati; bagni programmati;
15.30-16.00	Merenda;
16.30-18.00	attività di animazione secondo programma settimanale; trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale trattamenti sanitari di carattere infermieristico;
18.30-19.00	distribuzione pasti ospiti allettati accompagnamento ospiti nella sala da pranzo;
19.00	Cena;
21.00	L'orario del riposo notturno non è fissato rigidamente: il personale cerca infatti di rispettare le abitudini e le richieste individuali

## **Informazioni relative alla retta**

---

La retta giornaliera si compone di una quota alberghiera, comprensiva della camera e dei servizi di ristorazione e di pulizia.

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 autosufficienza 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 corrisondersi 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

La retta comprende i seguenti servizi:

- assistenza medica e infermieristica;
- assistenza tutelare sulle 24 ore;
- ginnastica di gruppo;
- 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%.

### *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 Le Maddalene 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 9001:2000 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 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 la 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 Le Maddalene, 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 famigliari 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 “Le Maddalene” di Vercelli 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:

E’ 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 Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)
- inviando un sms al numero 347 9772091 indicando prima del testo il codice 119

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.





R.A. "Le Maddalene"

Corso Avogadro di Quaregna 16/a

13100 Vercelli (VC)

Tel 0161/257254

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

Responsabile del Servizio: Cinzia Ferrari

Anteo Cooperativa Sociale Onlus

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

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

[www.anteocoopertiva.it](http://www.anteocoopertiva.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**

**Cooperativa Sociale**