

Carta dei Servizi 2021

Casa di Riposo
Istituto Belletti Bona

Anteo Cooperativa Sociale Onlus



www.anteocoop.it
anteo@gruppoanteo.it
Facebook Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Data di emissione Gennaio 2021
Revisione n° 03

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 1.300 **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
Mission	9
Come raggiungere la struttura	10
Organizzazione degli spazi	11
.....	12
Domanda di accesso e accoglienza	13
Primo contatto.....	13
Gestione della lista d’attesa.....	13
Primo incontro	13
Ingresso	15
Piani assistenziali individualizzati (PAI)	15
Assegnazione della camera	16
Tipologia delle camere residenziali.....	16
Orari di visita.....	17
Rientri a casa e uscite	17
Ricoveri ospedalieri.....	18
Staff operativo	19
Staff dirigenziali ed operativi	19
Staff operativo della Casa di Riposo	19
Numero di operatori mediamente presenti nell’arco della giornata, per ciascun turno di lavoro ed il relativo titolo professionale	25
Modalità di coinvolgimento dei volontari	26
Informazioni generali e specifiche sui servizi.....	27
Servizi Offerti	27
Giornata tipo dell’ospite nella Residenza	33
Informazioni relative alla retta	34
Servizi inclusi/esclusi nella retta	35

Sistema di qualità.....	38
Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica.....	38
Formazione.....	39
Strumenti di verifica e di informazione	39
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela	40
Diritti degli ospiti	40
Doveri degli ospiti	41
I comportamenti dell'ospite.....	41
Estratto di Regolamento della Casa di Riposo	42
La gestione dei dati e tutela della Privacy.....	43
Finalità del trattamento dei dati.....	43
Assistenza familiare	44
Segnalazioni e Reclami	45

Gentile Signora, Egregio Signore
La salutiamo cordialmente e nel porgerle il benvenuto ci auguriamo che il soggiorno presso la
Casa di Riposo
Istituto Belletti Bona (BI)
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

L'Istituto Belletti Bona nasce il 30 Dicembre 1873 come ente morale, dalla generosità dei signori Carlo e Anna Belletti e della signora Carolina Bona.

Inizia la sua attività il 30 Marzo 1874 con il nome di “Ri-covero di Mendicità”, aperto a tutti coloro che *“fossero co-stretti a mendicare per sopperire alle più elementari neces-sità della propria esistenza”*.

Nel 1877 l'Ente eredita una ingente somma dalla Damigel-la Carolina Bona, che consente di proseguire l'attività anche dopo la morte dei coniugi Belletti.

Nel 1957 l'Ente assume il nome di “Casa di Riposo Belletti Bona” ed è sempre più orientato all'accoglienza di persone anziane autosufficienti e non autosufficienti.

La Casa di Riposo “Istituto Belletti Bona” ha sede in Via Belletti Bona 20 a Biella; dal 01/07/2015, a seguito di ces-sione di azienda da parte della Fondazione Istituto Belletti Bona la gestione della Casa di Riposo è stata affidata ad An-teo Cooperativa Sociale Onlus, che ha acquisito poi, nel Febbraio 2016, la proprietà dell'intera struttura.

La struttura è autorizzata per 134 posti letto RSA (Resi-denza Sanitaria Assistenziale) e per 10 posti letto RA (Resi-denza Assistenziale).

La struttura è stata accreditata ai sensi della DGR 25/2009 (modificata dalla DGR 45-4248 del 2012).

La titolarità dell'autorizzazione al funzionamento e dell'accREDITAMENTO istituzionale è stata volturata a favore di Anteo Cooperativa Sociale Onlus con Deliberazione ASL BI n. 203 del 20/05/2016.

La struttura offre ospitalità di tipo residenziale sia per an-ziani autosufficienti o non autosufficienti che necessitano di

un livello di media e bassa intensità assistenziale non più erogabile a domicilio, sia per ricoveri temporanei di sollievo.

I termini dell'ospitalità verranno concordati di volta in volta con la Direzione.

Il Direttore della struttura attiva le risorse umane ed economiche della Cooperativa Anteo perseguendo le indicazioni del Consiglio d'Amministrazione, nel rispetto delle normative che regolamentano le residenze per anziani.

Mission

La Mission della Casa di Riposo Istituto Belletti Bona 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

L'Istituto è situato nel centro storico della città di Biella in Via Belletti Bona n. 20, dietro il Teatro Sociale di piazza Martiri della Libertà.

In automobile

PER CHI VIENE DA MILANO: prendere l'autostrada A4 in direzione Torino, uscire al casello di Carisio e proseguire ver-

so Biella. Seguire le indicazioni per il Santuario di Oropa fino a Piazza Martiri della Libertà. L'Istituto si trova dietro il Teatro Sociale che si affaccia sulla Piazza.

PER CHI VIENE DA TORINO: prendere l'autostrada A4 in direzione Milano, uscire al casello di Santhià e proseguire verso Biella. Seguire le indicazioni per il Santuario di Oropa fino a Piazza Martiri della Libertà. L'Istituto si trova dietro il Teatro Sociale che si affaccia sulla Piazza.

Organizzazione degli spazi

Gli spazi e i servizi della struttura sono così distribuiti:

- Ala Nuova 1° e 2° piano: due nuclei di residenza sanitaria assistenziale (RSA) per anziani non autosufficienti prevalentemente di alta intensità assistenziale, autorizzati ad ospitare 40 persone ciascuno denominati **Nucleo C** e **Nucleo D**.
- Ala Storica 1° Piano: un nucleo di residenza sanitaria assistenziale (RSA) per anziani non autosufficienti prevalentemente di media intensità, denominato **Nucleo A**.
- Ala Storica 2° Piano: un nucleo di residenza sanitaria assistenziale (RSA) per anziani non autosufficienti con decadimento mentale e disturbi comportamentali prevalentemente con media e alta intensità assistenziale, denominato **Nucleo B**.
- Al Piano Terreno sono presenti:
 - servizio portineria e ufficio accoglienza;
 - uffici di segreteria e direzione;
 - salone con macchinette per servizio caffetteria, bevande varie e snack, bagno di servizio e sala fumatori;
 - palestra grande per le attività di riabilitazione e ginnastica di gruppo, sala di rieducazione riabilitativa;
 - locale Animazione;
 - lavanderia;

- locale cucina e preparazione pasti per il servizio di Ristorazione ai piani;
- Chiesa;
- sala mortuaria;
- 2 giardini protetti e 1 chiostro con porticato;



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. L'ammissione può essere temporanea o definitiva.

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 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 famigliari possono partecipare alla riunione multidisciplinare.

Assegnazione della camera

L'assegnazione della camera viene effettuata dalla Direzione della struttura. A tal fine sarà tenuto 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 65 camere da letto (8 singole, 57 doppie).

I nuclei C (2° piano) e D (1° piano) sono situati nell'ala nuova dell'Istituto a sinistra della portineria. In entrambe i nuclei ci sono a disposizione 4 camere singole e 18 camere doppie dotate di bagno comunicante con la camera accanto.

I nuclei A (1° piano) e B (2° piano) sono situati nella parte più antica dell'Istituto, situata nell'ala destra dell'edificio, che si raggiunge tenendosi alla destra della portineria. Nel nucleo A sono attualmente a disposizione 10 camere doppie, di cui 3 sono dotate di bagno personale.

Nel nucleo B sono attualmente a disposizione 12 camere doppie, di cui 8 sono dotate di bagno personale.

In tutti i nuclei è a disposizione un bagno assistito, dispositivi di chiamata su ogni letto e in ogni bagno, una sala da pranzo, sala TV/soggiorno e la possibilità di posizionare la propria TV all'interno della camera.

Ogni posto letto è dotato di sistema di chiamata del personale di assistenza e dispone di un armadio con serratura a chiave per riporre indumenti ed oggetti personali.

Orari di visita

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire tutti i giorni dalle 8.00 alle 19.00 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 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.

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;
- Psicologo;
- Coordinatori del personale socio sanitario;
- Infermieri;
- Operatori Socio Sanitari;
- Fisioterapisti;
- Animatore;
- Personale amministrativo;
- Addetti alla portineria ed accoglienza;

- Personale ausiliario: lavanderia, servizi generali e manutenzione;

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.

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 lavo-

ro 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 relazione alle necessità degli ospiti; il medico di base accede alla struttura in maniera programmata una volta alla settimana 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.

Il medico è presente in struttura in base agli orari illustrati in bacheca. Oltre agli orari esposti è possibile contattare il Servizio di Guardia medica di Biella.

PSICOLOGO

Lo psicologo, coordinato dal Direttore sanitario, presta attività di consulenza psicologica, volta al sostegno e alla ri-motivazione degli anziani mediante colloqui individuali e incontri di gruppo. Partecipa all'elaborazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) in accordo con l'équipe socio-sanitaria. Sono previsti anche colloqui di consulenza/sostegno con i famigliari degli ospiti e di consulenza agli operatori.

COORDINATORE DEL PERSONALE SOCIO SANITARIO

Il Coordinatore svolge le proprie funzioni seguendo le direttive gestionali ed organizzative del Direttore della Casa di Riposo. A lui si rapporta il personale socio-sanitario dei singoli nuclei, vigila sulla redazione, l'applicazione e la verifica dei Piani di Assistenza Individuali (P.A.I.). Cura il coordinamento tra i servizi assistenziali, sanitari ed alberghieri, al fine di creare le condizioni ottimali per conseguire gli obiettivi di salute e di benessere degli Ospiti. Tiene i rapporti con i familiari degli ospiti e cura le attività funzionali all'ottimale organizzazione del lavoro. È la figura che agisce da collegamento tra il personale e la Direzione del servizio.

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). 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.

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.

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	M o P secondo disponibilità
1	Psicologo	3 volte alla settimana
2	Fisioterapista	1 Mattino e 1 Pomeriggio
1	Animatore	M o P secondo necessità
1	Impiegata	Mattino e pomeriggio
3	Infermiere	Mattino- pomeriggio-notte
11		Mattino
9	OSS	Pomeriggio
4		Notte
1	Portineria	1 Mattino e 1 Pomeriggio
1	Coordinatore Socio Sanitario	Mattino e Pomeriggio
1	Manutentore	1 Mattino e Pomeriggio
1	Addetta Lavanderia	1 Mattino

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

L'Istituto Belletti Bona 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 multi professionale 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;
- Servizio custodia piccole somme;

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti sono preparati da personale specializzato che utilizza la cucina interna all'Istituto Belletti Bona, 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
12.00	Pranzo
15.30	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 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.

Per i parenti è possibile pranzare con i propri familiari prenotando presso la segreteria dell'istituto, che informerà dei costi, e avviserà preventivamente il nucleo.

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

	Pranzo	Cena
<i>LU</i>	Pasta e fagioli Salame cotto Finocchi Frutta di stagione	Crema di carote Frittata di verdure al forno Insalata di cannellini Frutta fresca o cotta
<i>MA</i>	Penne al ragù di verdure Arrosto di bovino Fagiolini Frutta di stagione	Tortellini in brodo San Carlino Carote Frutta fresca o cotta
<i>ME</i>	Farfalle al tonno Platessa impanata Broccoli Frutta di stagione	Semolino Polpette al pomodoro Porri stufati Frutta fresca o cotta
<i>GI</i>	Minestrone di verdure Petti di pollo impanati Patate al forno Frutta di stagione	Passato di verdure/Pancotto Uova sode al prezzemolo Barbabietole Frutta fresca o cotta
<i>VE</i>	Risotto alla zucca Bollito misto Spinaci Frutta di stagione	Minestrina fantasia Insalata di pollo Cipolline in agrodolce Frutta fresca o cotta
<i>SA</i>	Pasta al forno Mortadella e prosciutto cotto Carote Frutta di stagione	Tagliani all'uovo in brodo Torta salata Erbette gratinate Frutta fresca o cotta
<i>DO</i>	Penne panna e prosciutto Lonza al forno Carciofi Frutta di stagione	Polenta Gorgonzola/Formaggi Fagiolini Frutta 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' attivo il servizio di etichettatura personalizzata di tutti i capi di abbigliamento consegnati al momento dell'ingresso in struttura. Il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletto, asciugamani ecc..) è affidato ad una ditta esterna.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il manutentore gestisce il magazzino dalla richiesta di materiale di ogni nucleo allo stoccaggio ed alla consegna dello stesso; effettua riparazioni e manutenzioni ordinarie e programmate in tutta la struttura, anche su attrezzature ed ausili.

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, nonché di tutte le manutenzioni straordinarie.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E PEDICURE

Il servizio di parrucchiera è garantito da personale specializzato che accede regolarmente in struttura per le barbe e il taglio dei capelli. La pedicure è disponibile su richiesta degli ospiti. Per gli ospiti convenzionati il servizio prevede un ta-

glio mensile come da normativa, ma è anche possibile richiedere interventi al bisogno.

ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno dell'Istituto è presente una cappella aperta tutti i giorni dalle ore 8.30 alle 16.00 a disposizione di chiunque desideri potersi raccogliere in preghiera. Le Sante messe vengono celebrate ogni settimana nei giorni di martedì alle ore 15.00 e domenica alle ore 10.00 (come da orari esposti in bacheca).

Il personale della Casa di riposo è a disposizione di ospiti e parenti non cattolici al fine di poter fornire i riferimenti e contatti dei rappresentanti di altri culti e religioni presenti sul territorio.

SERVIZIO CUSTODIA PICCOLE SOMME

È disponibile un servizio di custodia di piccole somme lasciate agli ospiti 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 - 8.30	alzata degli ospiti, igiene della persona; aiuto nella vestizione preparazione ospiti per colazione
8.00 - 9.00	colazione
9.30 - 11.30	attività di animazione secondo programma settimanale; 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;
11.30	pranzo;
12.30-14.30	riposo pomeridiano per gli ospiti che lo desiderano;
15.30-16.30	Merenda;
15.00- 17.00	attività di animazione secondo programma settimanale; trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale trattamenti sanitari di carattere infermieristico;
17.15-17.30	distribuzione pasti ospiti allettati accompagnamento ospiti nella sala da pranzo;
17.30-18.30	Cena;
19.00- 21.00	igiene personale e cambio del vestiario; accompagnamento ospiti nelle stanze per il riposo notturno
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, 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 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

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;
- trousse e prodotti personali da bagno.

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 ospe-

daliero 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; 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);
- 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.

NOTA Per periodi di assenza temporanea dell'ospite, a qualsiasi titolo, 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. I provvedimenti saranno comunicati mediante lettera raccomandata.

Sistema di qualità

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

La Casa di Riposo Belletti Bona 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 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 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 Belletti Bona, 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:

- 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, 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 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
- 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 123

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 Istituto Belletti Bona
Via Belletti Bona n° 20
13900, BIELLA (BI)
Telefono: 015- 22133
E-Mail: cdr.bellettibona@gruppoanteo.it
Responsabile della Struttura: Celestino Zulato

Anteo Cooperativa Sociale Onlus
via Felice Piacenza 11
13900 Biella
Tel. 015.813401
Fax 015.8134090
E-Mail: anteo@gruppoanteo.it
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
Cooperativa Sociale