

Carta dei Servizi 2026

RESIDENZA PER ANZIANI

Centro Polivalente di Servizi per la Terza Età



Anteo Impresa Cooperativa Sociale
Consorzio Sociale R.I.SO. s.c.s.



Anteo Impresa Sociale opera **nel campo della salute dal 1993**. Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da centinaia di strutture dislocate sul territorio nazionale: *una* rete di presidi d'eccellenza, in cui lavorano migliaia 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*.

A garanzia della serietà e solidità della cooperativa, si evidenzia che Anteo è certificata in conformità alle norme: UNI EN ISO 9001 (sistemi di gestione per la qualità), UNI ISO 45001 (sistemi di gestione salute e sicurezza sul lavoro), UNI EN ISO 14001 (sistemi di gestione ambientale), UNI PdR 125:2022 (sistema di gestione per la parità di genere), PAS 24000 (responsabilità sociale), UNI 10881 (servizio di assistenza residenziale per anziani), UNI 11034 (gestione dei servizi per l'infanzia). Tali certificazioni sono state rilasciate da Ente accreditato.

La nostra Impresa Sociale ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (cosiddetto MOGC) ed aggiornato il proprio Codice Etico in applicazione del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 – "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni ...". Il MOGC ed il Codice Etico intendono formalizzare i principi, le regole e le procedure, i comportamenti individuali, finalizzati a prevenire comportamenti illeciti da parte di dipendenti e collaboratori esterni, nello svolgimento delle rispettive attività.

Data di emissione: luglio 2026

Revisione n. 02

Indice

1.	PRESENTAZIONE E MISSION DELLA STRUTTURA	6
1.1.	Storia, caratteristiche e destinatari	6
1.2.	Mission e principi	6
1.3.	Collocazione della Struttura e come raggiungerla	8
1.4.	Tipologia e organizzazione degli spazi	10
2.	LA DOMANDA DI ACCESSO E LE PROCEDURE	13
2.1.	L'iter di ammissione e dimissione	13
2.2.	L'accoglienza e l'inserimento	17
2.3.	La presa in carico dell'Ospite	18
2.4.	Assegnazione della camera e ambientamento	18
2.5.	Modalità di visita e contatti con i familiari	19
3.	STAFF DIRIGENZIALI E OPERATIVI	19
4.	INFORMAZIONI GENERALI E SPECIFICHE SUI SERVIZI	21
4.1.	I servizi offerti e le attività ricreative	21
4.2.	Giornata tipo dell'Ospite nella Residenza	23
4.3.	Informazioni relative alla retta	24
4.4.	Servizi inclusi/esclusi nella retta	26
4.5.	Sistema di qualità	29
5.	DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI, CRITERI DI TUTELA	29
5.1.	I diritti degli Ospiti	29
5.2.	I doveri degli Ospiti: i comportamenti da tenere in Struttura	31
5.3.	La gestione dei dati e la tutela della Privacy	33
5.4.	Segnalazioni e Reclami	34

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo felici di darLe il **benvenuto** nella nostra Struttura: avremo il piacere di predisporre insieme a Lei servizi e assistenza ottimali e di offrirLe il nostro aiuto per il raggiungimento del Suo **benessere psicofisico**, rispondendo ai Suoi **bisogni**, accogliendo i Suoi **desideri** e le Sue **abitudini di vita**.

Il Gruppo Anteo ha una **tradizione** di professionalità e attenzione alla persona nella sua globalità che esprime in tutti i servizi che gestisce.

Per questo, siamo **orgogliosi** di ospitarLa per il Suo soggiorno presso la Residenza Centro Polivalente di Servizi per la Terza Età e sarà nostro compito far sì che questa esperienza avvenga **nel migliore dei modi**.

Il documento che si accinge a leggere rappresenta la "**Carta dei Servizi**" della Struttura.

La "Carta dei Servizi" è un importante strumento di **informazione e conoscenza**.

In essa sono definite:

- ▶ le modalità per il concreto esercizio dei **diritti** dei nostri Ospiti;
- ▶ criteri per l'**accesso** alle prestazioni e le **modalità di erogazione** delle stesse;
- ▶ le **tipologie di rette** applicate e il dettaglio degli **eventuali costi aggiuntivi** per prestazioni specifiche.

È un documento in cui si trovano, inoltre:

- ▶ i fini e i principi ai quali ci atteniamo 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.

La "Carta dei Servizi" è una **dichiarazione d'impegno** che Anteo Impresa Sociale esprime nei confronti degli Ospiti inseriti presso le Sue Strutture.

I **destinatari** della "Carta" sono gli Ospiti, i loro familiari, gli Enti e tutti coloro che desiderano conoscere la Residenza Centro Polivalente di Servizi per la Terza Età.

1. Presentazione e mission della Struttura

1.1. Storia, caratteristiche e destinatari

La RSA Centro Polivalente di Servizi per la Terza Età (per brevità "Residenza CPS") costituisce un servizio socioassistenziale in grado di rispondere al bisogno di tipo residenziale, tutelare, di autorealizzazione e di inclusione sociale degli anziani che richiedono garanzie di protezione nell'arco dell'intera giornata.

I destinatari della Residenza, secondo quanto stabilito dalla D.G.R. 30 luglio 2012 n. 45-4248 e s.m.i. sono gli anziani di ambo i sessi, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, residenti e non residenti nel Comune di Rivoli.

La struttura, che dispone di un ampio spazio verde, è situata in area residenziale, in prossimità del centro storico della città ed a pochi chilometri dall'Ospedale. La Residenza consta di:

- ▶ un nucleo al piano terra composto da n. 20 posti letto;
- ▶ due nuclei al primo piano composti rispettivamente da n. 26 e 14 posti letto.

1.2. Mission e principi

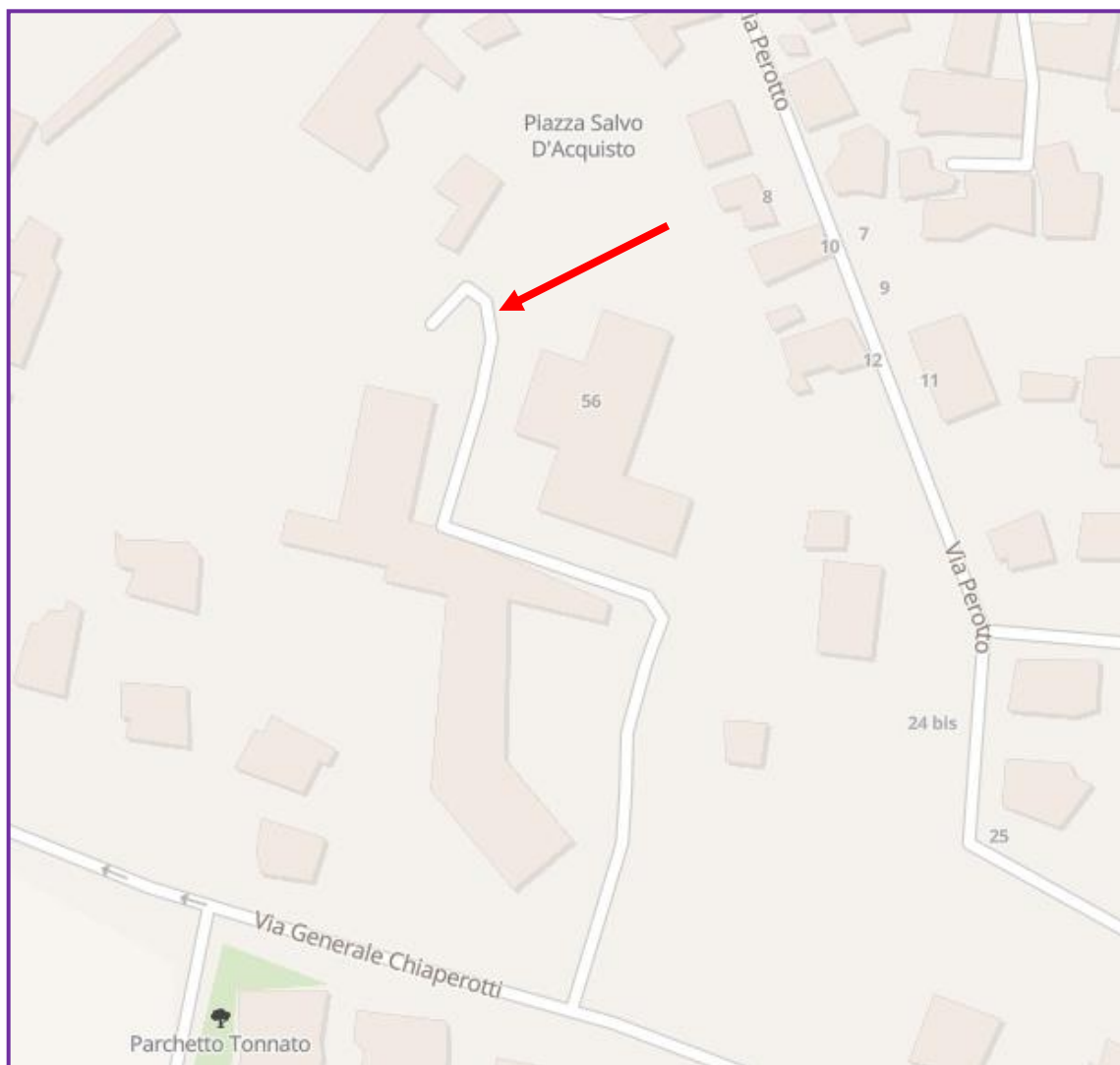
La *mission* della Residenza è quella di *progettare, organizzare ed offrire* servizi assistenziali e sanitari di qualità a favore della popolazione anziana a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

- ▶ **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 e regolarità, senza interruzione;
- ▶ **rispetto della dignità della persona:** 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; sono previste rilevazioni periodiche della qualità percepita, report annuali di valutazione dei risultati raggiunti nei confronti di ogni singolo Ospite, della famiglia e dei committenti.
- ▶ **efficacia ed efficienza:** la Direzione s'impegna a raggiungere obiettivi di efficacia e di efficienza garantendo agli Ospiti le seguenti funzioni: Informazione, Tutela, Partecipazione.
- ▶ **trasparenza:** assicura all'Ospite e ai suoi familiari la piena conoscenza delle prestazioni, delle attività e dei servizi offerti;

- **tutela:** viene realizzata sia attraverso le iniziative poste in essere dal Direttore, che riceve i reclami e ne garantisce il debito riscontro, sia attraverso il Regolamento, che definisce le procedure di accoglienza e le procedure da seguire per le segnalazioni e i reclami.

1.3. Collocazione della Struttura e come raggiungerla

La Residenza CPS si trova in Via Querro, 54 a Rivoli.



L'ingresso è raggiungibile attraverso la Piazzetta Salvo D'Acquisto, a fianco della scuola materna.

La Residenza è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- **17:** si scende in Largo San Luigi e si sale a piedi per Via Colla, Via Pullino, Via Querro;
- **36:** da Torino e Collegno, si scende in Corso Francia al capolinea e si utilizza l'autobus navetta 36N;
- **36N:** in Piazza Martiri, solo nei giorni feriali, indicativamente ogni 30 minuti dalle ore 7.20 alle ore 18.00 circa. Si scende in Largo san Luigi e si prosegue a piedi per Via Colla, Via Pullino, Via Querro (circa 20 minuti);
- **In auto:** da Piazza Martiri a Piazza Principe Eugenio, Via XXV Aprile, Largo San Luigi, Via Colla, Via Pullino, Via Querro (parcheggio gratuito presso la Piazzetta Salvo D'Acquisto o a pagamento presso il vecchio ospedale in Via Pullino angolo Via Chiantore).

1.4. Tipologia e organizzazione degli spazi

La Struttura è articolata su due livelli fuori terra, oltre ad uno seminterrato, con le seguenti destinazioni:

piano terra	Parti comuni: ingresso-<i>reception</i>, salone ricreativo dotato di piccola biblioteca, ufficio direzione, locale bar, palestra, servizi igienici Nucleo "Polis": soggiorno, cucinotta, camere da letto e bagni, Stanza Bianca, locali di servizio
primo piano	Parti comuni: salone ricreativo, sala par-rucchiera Nucleo "Aries": sala ricreativa, cucinotta, sala da pranzo, camere da letto e bagni, locali di servizio, accesso allo spogliatoio adibito al personale Nucleo "Orsa Maggiore": sala ricreativa, cucinotta, due sale da pranzo, camere da letto e bagni, locali di servizio, Ambulatorio, bagno assistito, spogliatoio adibito al personale
piano seminterrato	Cucina, dispensa, lavanderia, magazzino, camera mortuaria, laboratorio manutentore

La Residenza CPS dispone di **60 posti letto** per anziani parzialmente e non autosufficienti.

La Residenza è organizzata in 3 nuclei, allo scopo di ospitare persone anziane con diverse esigenze sul piano assistenziale e sanitario.

Tutte le camere sono arredate con tendaggi, tessuti e mobili in legno differenziati per colore ed a norma di legge. I letti, attrezzati, sono dotati di telecomando. Videosorveglianza a circuito chiuso.

Ogni nucleo è dotato di cucina interna (per la preparazione di colazioni e merende).

Sono assenti barriere architettoniche in tutti i locali.

Per la sicurezza degli ospiti è attivo un sistema di chiusura centralizzata delle porte di ingresso/uscita.

Il nucleo a piano terra (Polis) dispone di 20 posti letto.

Le camere da letto sono 10, tutte doppie e dotate di bagno attrezzato. Sono inoltre presenti una sala da pranzo dimatizzata ed una stanza per le attività.

Il nucleo a piano terra dispone di un giardino terapeutico interno riservato, con percorsi sensoriali ricchi di piante aromatiche e floreali, accessibili agli ospiti.

Al primo piano i nuclei sono due.

Il primo di essi (Orsa) dispone di 26 posti letto.

Le camere da letto sono 14, di cui 2 singole e 12 doppie; cia-

scuna è dotata di bagno attrezzato e di balcone privato. Sono inoltre presenti 2 sale da pranzo, spazi salotto, sala culto/attività/tv, l'infermeria/ambulatorio e la stanza di custodia farmaci per l'intera Residenza.

Le sale da pranzo e la sala attività/tv dispongono di un sistema di climatizzazione. Il nucleo è inoltre dotato di servizi igienici riservati ai visitatori.

Il secondo nucleo (Aries) dispone di 14 posti letto.

Le camere da letto sono 8, di cui 2 singole e 6 doppie; ciascuna dispone di bagno attrezzato e di balcone privato. Sono inoltre presenti la sala da pranzo (con climatizzatore), una stanza per le attività ed una per incontri/colloqui di genere vario.

La Struttura è circondata da un'ampia area verde accessibile a tutti gli ospiti, permettendo nella bella stagione contatto con la natura e agevolando gli incontri con familiari e visitatori. Sono presenti anche vasche attrezzate e rialzate, accessibili agli ospiti in carrozzina, per attività di ortoterapia.

2. La domanda di accesso e le procedure

2.1. L'iter di ammissione e dimissione

L'inserimento può avvenire a titolo privato o in regime di accreditamento a seguito di valutazione della Azienda sanitaria di residenza dell'assistito.

La tipologia di ammissione e la valutazione di autosufficienza sono così definiti:

- per gli ospiti che entrano in regime convenzionato a seguito di valutazione da parte dell'U.V.G. del Presidio distrettuale del Comune di Residenza
- per gli ospiti che entrano in regime privato con apposita modulistica di ammissione compilata dal Medico di Medicina Generale o dal Medico Specialista che certifichi le condizioni psico-fisiche e il grado di autonomia dell'assistito. La modulistica verrà valutata dalla Direzione Sanitaria della Struttura.

Le domande complete della valutazione di autosufficienza sono inserite nella lista di attesa della Struttura, sulla base delle caratteristiche della tipologia di ammissione indicata. La lista di attesa è stilata sulla base della data di presentazione delle domande.

L'ammissione avviene previa comunicazione telefonica con l'anziano od i suoi familiari. Dopo un colloquio, preliminare all'ammissione, si definisce la data d'ingresso e si raccolgono le notizie di natura sociale, assistenziale e sanitaria; contemporaneamente si forniscono tutte le in-

formazioni relative all'organizzazione della Struttura, sulla base del Regolamento e della Carta dei Servizi.

Le dimissioni possono avvenire o per scadenza del termine autorizzato (nel caso di ricovero temporaneo) o su richiesta scritta presentata dall'anziano o dai familiari, con preavviso di 15 giorni. In mancanza di tale preavviso alla Direzione dell'Ente gestore, la retta corrispondente a tali 15 giorni s'intende dovuta.

Le ammissioni in Struttura avvengono in base ai seguenti criteri e ordine di precedenza:

- 1.** Anziani-adulti, cittadini Rivolesi non autosufficienti convenzionati (ossia utenti ai quali la competente U.V.G. ha riconosciuto il pagamento da parte della ASL della quota sanitaria prevista per la retta).
- 2.** Anziani-adulti, non autosufficienti non convenzionati con retta a totale carico (ossia utenti che non godono ancora del pagamento da parte della ASL-Regione della quota sanitaria).
- 3.** Anziani-adulti, non autosufficienti convenzionati con altre AA.SS.LL. con le quali la Residenza è accreditata.

Subordinatamente ai precedenti criteri, l'ordine di precedenza per l'ammissione in Struttura è definito in base alla data di presentazione della domanda pur tenendo conto di particolari eventuali problematiche sociali.

L'ammissione avviene a conclusione dell'iter procedurale, dopo la sottoscrizione dell'impegno da parte dell'utente e dei suoi famigliari/referente relativo al rispetto del Regolamento e degli oneri economici derivanti dall'obbligo del pa-

gamento della retta.

Le caratteristiche del ricovero in Struttura non sono definitive, ma vengono costantemente valutate ed aggiornate in relazione all'evoluzione della situazione psico-fisica e tramite i P.A.I. (**Progetti Assistenziali Individuali**) degli utenti convenzionati.

I P.A.I. vengono redatti con cadenze regolari (circa ogni 180 giorni) per la rivalutazione degli Ospiti, compete al Direttore Sanitario la definizione dei livelli di intensità assistenziale ed al Direttore di Struttura il coordinamento dell'attività di elaborazione, gestione e monitoraggio dei P.A.I. che viene effettuato dalla équipe multidisciplinare della Struttura.

L'ammissione/dimissione in Struttura degli Ospiti viene definita con apposito provvedimento del Direttore di Struttura.

L'Ospite all'atto d'ingresso deve essere in possesso di tutti i **documenti** personali in stato di validità (anagrafici, sanitari) necessari per la permanenza in struttura ed elencati in apposito stampato consegnato all'atto della presentazione della domanda di ammissione e precisamente:

- ▶ tessera sanitaria ed eventuali esenzioni ticket;
- ▶ codice fiscale;
- ▶ carta d'identità;
- ▶ verbale di riconoscimento dell'invalidità civile o copia della presentazione domanda;
- ▶ certificato medico (su apposito stampato fornito dall'Ente) e terapia farmacologica aggiornata dal me-

dico curante stesso, con segnalazione di eventuali allergie a farmaci, intolleranze alimentari e malattie infettive;

- ▶ esami ematologici: emocromo, gruppo RH, Marker epatite (esami effettuati da non oltre sei mesi);
- ▶ disporre del corredo completo così come indicato su apposito stampato consegnato al momento della domanda.

L'impegno da sottoscrivere da parte dell'Ospite e dei suoi familiari prima dell'ammissione nella Residenza (**Contratto di ospitalità**) individua in modo inequivocabile il soggetto referente che dovrà altresì garantire mensilmente il pagamento della retta.

L'eventuale cambio del soggetto che provvede al versamento della retta deve essere segnalato immediatamente al Direttore della struttura.

In caso di **trasferimento** dell'anziano in altro Presidio socio-sanitario, la documentazione sanitaria raccolta e prodotta durante la permanenza nella Residenza sarà consegnata agli utenti o familiari autorizzati affinché la possano trasmettere alla nuova struttura ospitante.

In caso di **dimissione**, la documentazione verrà consegnata all'Ospite e/o ai familiari autorizzati.

In caso di **decesso** la documentazione verrà conservata in struttura, se i parenti o eredi-aventi diritto saranno interessati ad ottenerla dovranno presentare domanda scritta al Direttore Sanitario della Residenza.

2.2. L'accoglienza e l'inserimento

L'Ospite viene accolto dal Direttore, da un Infermiere e da un **Operatore Tutor** individuato tra il personale addetto all'assistenza che: ►rappresenterà il riferimento diretto dell'Ospite stesso; ►terrà i contatti con i familiari; ►fornirà informazioni utili e necessarie per il periodo di degenza; ► presenterà all'Ospite il/la compagno/a di camera e illustrerà gli arredi e le attrezzature in dotazione, sistemerà il corredo e gli effetti personali, avendo cura di favorire la personalizzazione degli spazi, nel rispetto del regolamento.

All'ingresso, inoltre, si raccoglierà la documentazione sopra descritta.

Si procederà quindi alla stipula del **Contratto di ospitalità** e del **Regolamento Interno**, sottoscritti dall'Ospite e dal soggetto referente e consegnati loro in copia, insieme alla Carta dei Servizi.

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.

L'Ospite porterà con sé un **corredo di base**, tali indumenti saranno contrassegnati con un'etichetta nominativa per evitare smarrimenti o scambi. Oltre a tale dotazione personale, l'Ospite disporrà di tutta la **biancheria piana** necessaria (lenzuola, federe, traverse, tovagliato), che sarà fornita direttamente dalla Struttura

2.3. La presa in carico dell'Ospite

Il Direttore Sanitario, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari e, ove possibile, dall'Ospite stesso, l'**anamnesi** e **informazioni relative alle abitudini** dell'anziano.

Tali informazioni verranno inserite nella **Cartella Personale** dell'Ospite.

2.4. Assegnazione della camera e ambientamento

L'assegnazione della camera viene effettuata dalla Direzione della Struttura sulla base di vari **fattori**: ► le preferenze dell'Ospite, ► gli elementi emersi dalla valutazione complessiva di ingresso, ► eventuali affinità o, al contrario, possibili criticità nella condivisione degli spazi personali con altri Ospiti, ► esigenze di servizio per esempio legate alla sicurezza, ► disponibilità congiunturale di camere e posti letto.

Come nuovo Ospite, l'anziano viene accompagnato nella sua camera; insieme al personale a sua disposizione, riporrà e sistemerà i suoi oggetti, gli indumenti e la biancheria personale negli appositi spazi. Gli operatori seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento, cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della Struttura, di comprenderne i bisogni e le preferenze e di risolvere eventuali criticità.

Con l'ingresso nella residenza inizia, infatti, un **periodo di ambientamento** della durata di un mese, finalizzato a valutare l'adattabilità dell'Ospite alla vita comunitaria e il suo

positivo inserimento.

2.5. Modalità di visita e contatti con i familiari

È nostro dovere prioritario tutelare la salute degli Ospiti della Residenza, applicando con la massima diligenza la normativa vigente in materia.

L'accesso alla struttura è permesso ogni giorno durante gli orari di apertura della reception: dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.30 (sabato e festivi dalle 15.00 alle 18.30). Gli orari di visita consigliati sono dalle 9.15 alle 12.00 e il pomeriggio dalle 15.00 alle 18.00 per lasciare agli ospiti la necessaria tranquillità durante i pasti e il riposo pomeridiano. Al di fuori di questi orari le visite devono essere autorizzate dalla Direzione della Struttura.

3. Staff dirigenziali e operativi

La Residenza CPS 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:** si occupa dell'organizzazione del personale e dei servizi, del monitoraggio delle prestazioni rese e delle relazioni con l'Amministrazione Comunale, con i familiari e con i soggetti del territorio;

- ▶ Direttore Sanitario: è responsabile dell'assistenza medica degli Ospiti, per la vigilanza delle misure di tutela della salute degli Ospiti;
- ▶ Infermieri: per il controllo dei parametri vitali, il raccordo con i Medici di Medicina Generale e la gestione della terapia farmacologica;
- ▶ Operatori Socio Sanitari (OSS): per offrire l'assistenza tutelare (igiene e cura, mobilitazione e posture, alimentazione, vigilanza sul sonno e riposo, vigilanza sullo stato di benessere psico-fisico), anche di notte;
- ▶ Fisioterapista/Psicologo: per offrire interventi riabilitativi;
- ▶ Animatore: per garantire attività relazionali e ricreative;
- ▶ Personale dedicato ai servizi alberghieri: assicura l'igiene degli ambienti il servizio di lavanderia degli indumenti degli Ospiti.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori, tutto il personale della Residenza ha l'obbligo di esporre in maniera visibile il **tesserino di riconoscimento** dove sono riportati nome, cognome, qualifica e foto.

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

4. Informazioni generali e specifiche sui servizi

4.1. I servizi offerti e le attività ricreative

I servizi offerti quotidianamente presso la Casa di Riposo sono:

- ▶ **Assistenza medica e infermieristica:** come descritto in merito alle figure professionali di riferimento, all'interno della Struttura viene garantito il monitoraggio e la tutela della salute degli Ospiti;
- ▶ **Assistenza sociosanitaria e tutelare:** come descritto in merito alle figure professionali di riferimento, all'interno della Struttura viene garantita l'assistenza tutelare necessaria per il benessere psicofisico degli Ospiti;
- ▶ **Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico e Animazione:** le suddette attività verranno svolte da personale qualificato ed in modo adeguato alle necessità e abilità dei singoli Ospiti, nell'ottica di preservare ed implementare le capacità individuali. Sono previsti moduli di attività da svolgere sia in gruppo che singolarmente.
- ▶ **Ristorazione:** il servizio di preparazione dei pasti viene effettuato sulla base di menu autorizzati e verificati dal dipartimento di prevenzione del servizio d'Igiene degli alimenti e della nutrizione dell'ASL e personalizzati in caso di affezioni patologiche che richiedono trattamenti dietologici mirati; sono previsti due menù, uno estivo ed

uno invernale, suddivisi in quattro settimane. I menù sono esposti in apposita bacheca.

- ▶ **Servizio amministrativo:** offre assistenza nella gestione di tutti gli aspetti burocratici legati all'inserimento in struttura (es. pagamento rette, cambio residenza, variazione del medico di base) e alle pratiche ordinarie relative agli Ospiti non autosufficienti (es. richieste di invalidità); fornisce anche informazioni utili ai familiari che hanno bisogno di accedere alla rete territoriale dei servizi per gli anziani (es. UVG, Servizi domiciliari).
- ▶ **Servizio di lavanderia:** il servizio viene svolto internamente per la biancheria degli Ospiti, mentre per la biancheria piana viene esternalizzato a un fornitore di fiducia.
- ▶ **Parrucchiere e pedicure:** tali servizi sono garantiti da personale esterno; è possibile richiedere interventi al bisogno.
- ▶ **Assistenza religiosa:** il servizio di assistenza religiosa viene garantito dal sacerdote in Struttura una volta al mese.
- ▶ **Servizi di pulizia:** personale dedicato si occuperà della pulizia e dell'igienizzazione degli ambienti.
- ▶ **Servizio di manutenzione:** è garantito dal manutentore della Residenza che provvede tempestivamente alla piccola manutenzione.

4.2. Giornata tipo dell'Ospite nella Residenza

Di seguito illustriamo la scansione della giornata in momenti e fasce orarie che, in maniera flessibile, vengono dedicati alle attività e agli interventi necessari e funzionali al benessere psicofisico degli Ospiti.

7.00 - 8.45	alzata degli Ospiti, igiene della persona; aiuto nella vestizione
8.45 - 9.30	colazione
9.30 - 11.30	attività di animazione secondo programma settimanale trattamenti riabilitativi secondo il programma individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico idratazione gestione guardaroba; uscite programmate distribuzione pasti Ospiti allettati accompagnamento Ospiti nella sala da pranzo
11.45	pranzo
12.30-14.30	riposo pomeridiano per gli Ospiti che lo desiderano
15.30-16.30	merenda

16.30-17.30	attività di animazione secondo programma settimanale
17.30-18.00	distribuzione pasti Ospiti allettati accompagnamento Ospiti nella sala da pranzo
18.00-19.00	cena
19.00-21.00	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
21.00-7.00	durante il riposo dell'ospite, l'operatore in turno provvede al cambio dei dispositivi per l'incontinenza, al cambio posture e all'idratazione

Le visite del Medico di Medicina Generale avvengono su pianificazione settimanale e, al bisogno, su richiesta.

4.3. 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.

Gli **importi** sono *definiti* all'ingresso mediante il Contratto di Ospitalità, *variano* in base al livello di non autosufficienza dell'Ospite e vengono *aggiornati* annualmente in base all'indice ISTAT o per altre ragioni di mercato. Inoltre, nel caso in cui 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.

Per gli Ospiti in convenzione con l'ASL, ogni **variazione** dell'importo della tariffa complessiva (compresi gli adeguamenti al tasso inflativo) deve essere preventivamente approvato dall'ASL stessa e dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'utente e comunicato al medesimo a cura della struttura ospitante.

In caso di periodi di **assenza** temporanea dell'ospite, per ricoveri ospedalieri o per altri motivi, il posto viene conservato a fronte del pagamento della retta nella misura del 100%, come descritto nel Regolamento di Struttura al punto 14.1.

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

Per quanto concerne le **tempistiche**, la retta è da corrispondersi mensilmente in via anticipata entro il giorno 5 del mese di riferimento, con le modalità previste nel contratto di inserimento.

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.

Il pagamento deve avvenire mediante bonifico bancario a:
Consorzio Sociale R.I.SO. s.c.s.

Istituto bancario: INTESA SANPAOLO

IBAN: IT 38 W 03069 09606 100000061284

Precisando nella causale nominativo dell'Ospite e del mese di competenza.

Il contratto di servizio di cui alla D.G.R. n. 44 – 12758 del 7.12.2009 è esposto al pubblico nella bacheca della Residenza.

4.4. 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 della biancheria piana.

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;
- ▶ servizio lavanderia della biancheria personale dell'Ospite;
- ▶ prodotti per l'igiene personale;
- ▶ alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- ▶ spese voluttuarie, spese telefoniche;
- ▶ trasporti e accompagnamenti.

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 della biancheria piana e della biancheria personale dell'Ospite;
- ▶ 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).

La retta **non comprende** le spese personali relative a:

- ▶ cure estetiche, pedicure, manicure e parrucchiere (che non rientrano da quanto previsto dalla DGR 45-4248 del 2012);
- ▶ spese per farmaci non a carico del Servizio Sanitario Nazionale;
- ▶ farmaci non presenti in PTA (farmaci ad personam o farmaci in fascia C)
- ▶ 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.

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.

4.5. Sistema di qualità

Periodicamente vengono somministrati ad Ospiti e parenti schede di valutazione da compilare in base alla soddisfazione personale e conseguentemente elaborati rilevando le eventuali problematiche o criticità risultanti.

La valutazione comprende tutti gli aspetti inerenti ai servizi offerti dalla Residenza (es: cortesia del personale, vitto, gestione camere, ecc.)

5. Diritti e doveri degli Ospiti, criteri di tutela

5.1. I diritti degli Ospiti

La Residenza CPS, 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 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 devono essere rispettati 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 proprie credenze e convinzioni filosofiche e religiose.

5.2. I doveri degli Ospiti: i comportamenti da tenere in Struttura

Alla luce dei principi sui quali si fonda l'erogazione dei servizi offerti e la tutela 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 è tenuto pertanto a rispettare.

L'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 dei propri **oggetti**, conservandoli in buono stato, nonché 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 e di sicurezza della Residenza;
- ▶ è tenuto al rispetto degli **orari di servizio** adottati presso la Struttura, in particolare per le prestazioni relative al servizio alberghiero;

- ▶ è tenuto al rispetto delle **prescrizioni sanitarie** del Medico di Medicina Generale o del personale medico di Struttura, 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 (es.: pulizia e sanificazione);
- ▶ 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).

Ulteriori indicazioni provengono dal **Regolamento di Struttura**, del quale riportiamo un estratto:

- ▶ non sono permessi 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 adottate a tutela della salute di tutti;
- ▶ non è consentito l'uso di apparecchi personali per il riscaldamento, di fornelli o di altre suppellettili vietate dalle leggi e/o dai regolamenti;
- ▶ 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.

Per quanto attiene all'**assistenza familiare**, in condizioni ordinarie, il familiare che desidera un'assistenza privata aggiuntiva (a pagamento o gratuita, a titolo volontario) è tenuto a richiedere il permesso alla Direzione dell'Ente e a garantire che la persona di supporto aderisca ad una serie di indicazioni comportamentali.

5.3. La gestione dei dati e la 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.

I **dati** forniti dall'Ospite 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 tu-

tela 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 da parte delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

5.4. Segnalazioni e Reclami

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

Le segnalazioni potranno essere effettuate di persona o telefonicamente al Direttore di Struttura.

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della Residenza e si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile e comunque entro un tempo massimo di 30 giorni.

RSA Centro Polivalente di Servizi per la Terza Età

Via Querro 54

10098 Rivoli (TO)

Tel. 011.9536265

E-Mail: residenza.cps@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: **dott.ssa Elisa Maria Puato**

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

Sede legale: Via Felice Piacenza 11

13900 Biella

P. IVA/C. F. e Registro Imprese di Biella n. 01758780025

Albo delle soc. coop. n. A104601 Sez. Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto Cat. Cooperative Sociali

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

anteo@gruppoanteo.it

www.anteocoop.it

La "Carta dei Servizi" viene emessa a gennaio di ogni anno, a seguito di revisione volta a verificare la validità dei contenuti.

Le indicazioni espresse in questa Carta dei Servizi sono suscettibili di modifiche in base agli aggiornamenti normativi.

