

Carta dei Servizi 2026

R.S.A.

Casa del Clero - Sacro Cuore

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



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 (sistema di gestione sociale), UNI 10881 (Servizio di assistenza residenziale per anziani), UNI 11034 (gestione dei servizi per l'infanzia). Tali certificazioni hanno validità internazionale e sono state rilasciate da Ente certificatore 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 dicembre 2025

Revisione n. 05

www.anteocoop.it

anteo@gruppoanteo.it

Facebook Anteo Impresa Sociale

1. Presentazione e <i>mission</i> della Struttura	7
1.1 Storia, caratteristiche e destinatari	7
1.2. Mission e principi	7
1.3. Collocazione della Struttura e come raggiungerla	9
1.4. L'organizzazione degli spazi e la tipologia delle camere	9
2. La domanda di accesso e le procedure	10
2.2 La domanda di ammissione	10
2.3 L'iter di accoglienza e inserimento	11
2.4. La presa in carico dell'Ospite	13
2.5. Assegnazione della camera e ambientamento	13
2.6. Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) e Fascicoli socioassistenziali e sanitari	14
2.7. Modalità di visita e contatti con i familiari	15
Orari di visita	15
2.8. Rientri a casa e uscite	15
2.9. Ricoveri ospedalieri e visite ambulatoriali	16
2.10. Dimissioni	16
2.11. Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria	17
3. Gli staff e i servizi	18
3.1 Lo staff dirigenziale e lo staff operativo	18
3.3 I servizi e le attività	23
4. Informazioni relative alla retta	28
4.1. Rette in vigore nella RSA	28
4.2. Mancato pagamento della retta	29
4.3. Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali per il ricovero privato	30
5. Sistema gestione Qualità	30
5.1. Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica	30
5.2. Strumenti di verifica e di informazione	34
6. Diritti e doveri degli Ospiti, criteri di tutela	35
6.1. Diritti degli Ospiti	35
6.3. La gestione dei dati e tutela della Privacy	40
6.4. Segnalazioni e Reclami	41

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo felici di darLe il **benvenuto** nella nostra Struttura: avremo il piacere di presentarLe e offrirLe i servizi e l'assistenza ottimali per il 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 R.S.A. "Casa del Clero - Sacro Cuore" di Albenga (SV) 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 cittadini;
- ▶ 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** di questa “Carta dei Servizi” sono gli Ospiti, i loro familiari, gli Enti e tutti coloro che desiderano conoscere la Residenza Sanitaria Assistenziale “Casa del Clero – Sacro Cuore”.

1. Presentazione e *mission* della Struttura

1.1 *Storia, caratteristiche e destinatari*

La RSA "Casa del Clero - Sacro Cuore" ha sede in via Monsignor Siboni n.2, Albenga ed è collocato in pieno centro, nei pressi della Stazione Ferroviaria.

Posta in zona tranquilla, con scarso traffico veicolare, è facilmente raggiungibile sia a piedi che usufruendo dei mezzi pubblici; ciò è dovuto alla vicinanza della stazione ferroviaria e della fermata dell'autobus, prossime alla Struttura.

Volendo invece raggiungerla con mezzi propri, nei pressi si trova un parcheggio pubblico e posti su strada a pagamento.

È gestita dalla Cooperativa Sociale Anteo di Biella dal 01 settembre 2022.

La struttura è autorizzata per 24 posti letto di cui 20 posti convenzionati ASL2, RSA Post Acuti, destinati a pazienti in regime post acuto o riabilitativi, (che necessitano quindi ancora di un periodo di monitoraggio medico e prestazioni infermieristiche dopo un evento patologico acuto gestito in sede ospedaliera, o di fisioterapia per il recupero funzionale della mobilità). e 4 posti privati, quindi gestiti direttamente dalla Direzione della Struttura e dedicati a pazienti solventi non convenzionati.;

1.2 *Mission e principi*

La *mission* della RSA "Casa del Clero" è quella di *progettare, organizzare e offrire* servizi assistenziali e sanitari di qualità a favore della popolazione anziana e altri soggetti non autosufficienti, non assistibili a domicilio, 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; 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 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.

1.3. Collocazione della Struttura e come raggiungerla

La Struttura è situata nel centro dell'abitato di Albenga, in via Monsignor Siboni n.2, a circa 45 km da Savona.

È raggiungibile sia in automobile che con il trasporto pubblico.

In automobile: da Savona, percorrere l'autostrada A10 in direzione Imperia, uscire al casello di Albenga e proseguire verso il centro dell'abitato.

In treno: la stazione di Albenga si trova a circa 250 metri.

Con i mezzi pubblici: i trasporti pubblici sono gestiti dall'Azienda Trasporti Ponente Ligure; consultare linee e orari su www.tpllinea.it.

1.4. L'organizzazione degli spazi e la tipologia delle camere

Gli spazi e i servizi della struttura sono così distribuiti:

La struttura è distribuita su 3 piani:

Il 5° Piano corrisponde al terrazzo, al quale si può accedere con ascensore o tramite una scala dai terrazzi del 4° Piano. Dall'alto si gode di un panorama che comprende l'isola Galinara.

Al 4° Piano sono presenti: l'ambulatorio medico, la palestra per la fisioterapia, la direzione, la cucina, il bagno assistito, la camera mortuaria.

Al 3° Piano sono collocate le camere degli ospiti, l'infermeria, la sala per la refezione, dove si consumano i pasti e una stanza polifunzionale finemente affrescata, destinata alla lettura, all'ascolto di musica e allo svolgimento di riti religiosi.

In tutto vi sono 11 camere doppie e 2 singole. Ciascuna camera dispone di servizi igienici riservati, televisore e aria condizionata. Ogni posto letto è dotato di sistema di chiamata del personale.

2. La domanda di accesso e le procedure

È nostro dovere prioritario tutelare la salute degli Ospiti della Residenza, applicando con la massima diligenza le eventuali normative vigenti in materia di nuovi ingressi.

2.2 La domanda di ammissione

Alla struttura sono ammesse persone anziane ultrasessantacinquenni e persone adulte con patologie assimilabili a quelle dell'età anziana. Si può essere ammessi in struttura tramite rapporto privato diretto con la struttura oppure tramite convenzione con il SSN/ASL2 Savonese.

La modalità di **accesso tramite convenzione (ricovero post acuto-riabilitativo)**, è gestita direttamente dall'ASL2 Savonese ed è richiesto durante il ricovero ospedaliero direttamente dai medici del reparto ospedaliero; è dedicato a pazienti che necessitano ancora di un periodo di

ricovero "protetto" al fine di stabilizzare le proprie condizioni cliniche o per riacquistare l'autonomia precedente al ricovero ospedaliero, prima del rientro a domicilio o dell'ingresso in altra struttura; alla domanda del medico ospedaliero segue la valutazione da parte dell'Unità Geriatrica e il successivo inserimento nelle relative liste d'attesa;

Per le **ammissioni private** occorre invece rivolgersi direttamente alla Struttura, in particolare al Direttore di Struttura, che, attraverso un colloquio, e consultandosi con il Direttore Sanitario, verifica se la struttura sia in grado di rispondere alle esigenze presentate e, in caso positivo, la persona interessata viene inserita in **lista d'attesa**.

Si fa presente che come parametro principale viene utilizzata la data di presentazione della domanda e che gli ospiti già presenti all'interno della struttura hanno la precedenza nella lista d'attesa rispetto ai pazienti provenienti dall'esterno. Dopo due rifiuti alla chiamata per un posto letto, il paziente verrà inserito al fondo della lista.

Se vi è disponibilità del posto letto si concordano tempi e modi per l'accoglienza in struttura, che può essere temporanea o definitiva, a seconda della necessità della famiglia dell'ospite.

2.3 L'iter di accoglienza e inserimento

I nuovi Ospiti privati, verranno accolti in Struttura preferibilmente dal lunedì al venerdì. Dovranno avere con sé la documentazione necessaria per l'ammissione in Struttura ovvero:

- ▶ documento di identità;
- ▶ fotocopia del codice fiscale;

- ▶ certificato di residenza o autocertificazione;
- ▶ cartella clinica più recente;
- ▶ relazione medica redatta su apposito modulo fornito dalla Struttura;
- ▶ prescrizione dei farmaci in uso;
- ▶ consenso al trattamento dei dati personali;
- ▶ corredo indicativo della biancheria e assegnazione di un numero identificativo (la cui applicazione sugli indumenti è a carico dei familiari);

L'ingresso in Struttura, ai sensi della normativa nazionale e regionale applicabile, è subordinato:

- ▶ alla stipula del **Contratto** di ospitalità e del **Regolamento Interno**, consegnati all'Ospite e ai suoi familiari in copia assieme alla "Carta dei Servizi".

Nel caso di ricovero privato la data viene concordata tra il Direttore di Struttura, l'ospite e i suoi familiari; mentre nel caso di ricovero post acuto il referente Asl chiama il reparto ospedaliero nel quale è ricoverato l'ospite, comunica la disponibilità del posto letto e concorda il giorno di ingresso in Rsa.

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 della Struttura, dal Direttore Sanitario o suo delegato, 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

Anteo Impresa Cooperativa Sociale
camera e illustra gli arredi e le attrezzature in dotazione, sistema il corredo e gli effetti personali.

2.4. La presa in carico dell'Ospite

Il Medico, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari e, ove possibile, dall'Ospite stesso, l'**anamnesi** e **informazioni relative alle sue abitudini**. Tali informazioni verranno inserite nel **Fascicolo Personale Informatizzato** (tramite cartella elettronica) dell'Ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'Ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RSA. Contestualmente, ciascun Operatore, a seconda della propria sfera di competenza, attiverà le schede di valutazione di propria pertinenza.

2.5. Assegnazione della camera e ambientamento

L'assegnazione della camera viene effettuata dalla Direzione della Struttura sulla base di eventuali affinità o, al contrario, possibili criticità nella condivisione degli spazi personali con altri Ospiti, esigenze di servizio ad esempio legate alla sicurezza, disponibilità di camere e posti letto.

Come nuovo Ospite, 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.

In casi di effettiva necessità potranno avvenire eventuali trasferimenti in un'altra stanza, su disposizione della Direzione, di norma sentiti l'Ospite e/o i suoi familiari.

Il modulo "Corredo indicativo di biancheria" riporterà la **dotazione personale di biancheria e di vestiario** che l'Ospite porterà con sé in Struttura. Ogni capo di vestiario personale dovrà essere contrassegnato come indicato dalla Residenza. Tutta la biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, tovagliato) è fornita direttamente dalla Struttura.

2.6. Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) e Fascicoli socioassistenziali e sanitari

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 passaggio progettuale si realizza l'effettiva presa in carico della persona anziana, nella totalità e complessità dei suoi bisogni di salute e di assistenza, in quanto vengono individuati e condivisi gli obiettivi e le relative tempistiche di conseguimento previste e le attività programmate.

Il PAI viene monitorato e revisionato periodicamente, alla luce dell'evoluzione delle condizioni psicofisiche dell'Ospite e delle eventuali criticità emerse. Il PAI viene inoltre modificato dall'équipe multidisciplinare ogni qualvolta la situazione lo renda necessario.

L'elaborazione del PAI avviene con il coinvolgimento attivo dell'Ospite, ove possibile, e dei suoi familiari: è importante

che l'Ospite e i familiari siano attivi rispetto al percorso di vita in Struttura tracciato a cura dell'équipe, in quanto un'alleanza concreta e continuativa è predittiva di un miglior ambientamento, di un maggior benessere psicofisico dell'Ospite e di un più funzionale flusso di comunicazioni e interazioni.

Nel corso dell'intero periodo di residenza in Struttura, viene utilizzato il **Fascicolo Sanitario Informatizzato**, tramite cartella elettronica, che comprende il PAI in ogni sua redazione, la documentazione relativa alle varie aree (medica, infermieristica, assistenziale, riabilitativa, psico-socio-educativa), le scale di valutazione utilizzate, i referti e le informative.

2.7. Modalità di visita e contatti con i familiari

Orari di visita

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire tutti i giorni dalle 11.00 alle 14.00 e dalle 16.30 alle 19.30, nel rispetto della tranquillità degli ospiti durante gli orari dei pasti e del riposo pomeridiano.

Al di fuori di tali orari l'ingresso alla Residenza può avvenire previa autorizzazione della Direzione Struttura.

2.8. 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.

2.9. Ricoveri ospedalieri e visite ambulatoriali

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.

In caso di visite ambulatoriali la struttura si occuperà della prenotazione dell'ambulanza e di preparare tutti i documenti necessari alla visita.

2.10. Dimissioni

L'eventuale scelta di dimissione, per l'ospite privato, dovrà essere comunicata 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.

Nel caso di ricovero post acuto, la data di dimissione e la durata del ricovero presso l'Rsa sono stabilite dall'Asl, che si fa carico dell'intera retta dovuta: la direzione comunicherà già all'ingresso dell'ospite la durata del soggiorno, in modo

Anteo Impresa Cooperativa Sociale
che la famiglia si organizzi per tempo alla dimissione del suo caro.

2.11. Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria

Tutta la documentazione sociosanitaria viene rilasciata all'Ospite o ai familiari al momento della dimissione.

Il medico di Struttura e l'infermiere predispongono una relazione clinica-sanitaria di dimissione a cui vengono allegati:

- ▶ la dimissione medica, che comprende una breve relazione delle condizioni dell'ospite e del percorso effettuato dallo stesso durante la permanenza in Rsa e la terapia alla dimissione;
- ▶ la dimissione fisioterapica;
- ▶ esami clinici più recenti e significativi;
- ▶ eventuale dimissione ospedaliera;
- ▶ eventuali referti di visite di controllo
- ▶ eventuali originali dei documenti in possesso della RSA (carta identità, codice fiscale, tessera sanitaria)

Per ottenere il rilascio di una copia di tutto il fascicolo sanitario, occorre inoltrare la domanda alla Segreteria della RSA che invierà la documentazione da compilare richiesta per il rilascio di tutto il fascicolo sanitario.

Il documento viene rilasciato dopo 28 giorni dalla richiesta previo versamento della quota prevista:

- ▶ cartella clinica e documentazione sociosanitaria fino a 100 fogli: € 30,00;
- ▶ cartella clinica e documentazione sociosanitaria oltre 100 fogli: € 40,00.

Per quanto attiene alle figure che hanno diritto di accesso alla documentazione, la L.241/1990 stabilisce che si tratta di *"tutti i soggetti che dimostrino di avere un "interesse giuridicamente rilevante" nei confronti dell'atto oggetto del diritto di accesso"*.

La copia della documentazione sanitaria viene pertanto rilasciata al diretto interessato, ad un delegato e/o all'Amministratore di sostegno; in caso di decesso, al familiare che ne fa richiesta e/o all'Autorità Giudiziaria.

3. Gli staff e i servizi

3.1 Lo staff dirigenziale e lo staff operativo

Lo staff direzionale e amministrativo di Anteo Impresa Sociale opera in supporto alla RSA, 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; in particolare, viene garantito supporto costante in merito alla gestione in caso di ospiti con sintomatologia da infezioni respiratorie (es.: formazione, aggiornamenti, approvvigionamento DPI, ecc.).

Per quanto concerne lo staff operativo, la Struttura dispone di personale specializzato e qualificato che lavora in équipe con l'obiettivo di garantire agli Ospiti la continuità assistenziale e la qualità del servizio.

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, mirando a mantenere la Struttura in costante e attiva relazione con la comunità locale. Ha compiti di organizzazione generale delle attività, di verifica del raggiungimento degli obiettivi e di 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. È a disposizione di parenti e familiari in caso di necessità o all'insorgenza di specifiche problematiche.
- ▶ **Direttore Sanitario:** svolge compiti organizzativi e di controllo per quanto attiene alle attività sanitarie; è responsabile dell'assistenza medica degli Ospiti;
- ▶ **Medico di struttura:** Gestisce gli interventi sanitari attraverso un continuo confronto con l'infermiere e con il personale di assistenza;
Compila le cartelle cliniche dei nuovi ingressi, imposta le terapie farmacologiche degli ospiti, collabora con il fisioterapista alla riabilitazione dei pazienti.
Colloquia con i parenti riguardo ai progressi dei pazienti e gli obiettivi prefissati

In relazione agli ospiti privati, sentito il Medico di Medicina Generale, può prescrivere farmaci, attività riabilitative, diete personalizzate, richieste di visite specialistiche ed eventuali proposte di ricoveri ospedalieri.

- ▶ **Referente Infermieristico:** pianifica, gestisce e verifica i diversi processi a valenza sanitaria afferenti alla funzione infermieristica, cura l'approvvigionamento e la gestione dei farmaci, assicura l'integrazione delle attività sanitarie con interventi socio-assistenziali;
- ▶ **Infermieri:** garantiscono il controllo dei parametri vitali, il raccordo con il Direttore Sanitario e con i Medici di Medicina Generale e la gestione della terapia farmacologica; in raccordo con la Direzione curano approvvigionamento e gestione dei farmaci, assicurano l'integrazione delle attività sanitarie con gli interventi socio-assistenziali
- ▶ **Operatori Socio Sanitari:** offrono 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, e supportano le altre figure dell'équipe per favorire per gli Ospiti relazioni serene e costruttive;
- ▶ **Fisioterapista:** I fisioterapisti svolgono attività individuali e di gruppo e interventi di riabilitazione neuromotoria e di rieducazione ortopedica e funzionale. Eseguono inoltre prestazioni riabilitative e rieducative che mirano a prevenire e a ritardare le disabilità, nonché a mantenere le capacità residue della persona. Operano sia nel locale palestra sia nelle camere degli ospiti, con 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. Sono presenti in struttura 6 giorni a settimana e per il tempo previsto dalla normativa vigente, spesso presenti in due per turno, per garantire riabilitazione a pazienti con ogni tipo di necessità. Di concerto al medico presente, calibrano il proprio intervento al fine di bilanciare quantità e intensità di intervento e capacità di risposta del paziente. Su questa figura si basa la riuscita del recupero funzionale individuale raggiungibile, obiettivo principale del soggiorno in Rsa.

- ▶ **Animatore:** garantisce attività relazionali e ricreative, programmandole e organizzandole sulla base delle capacità psicomotorie e delle preferenze degli Ospiti;
- ▶ **Personale ausiliario** per i servizi di pulizia.

Segnaliamo, inoltre, che scuole e istituti di formazione per corsi regionali di OSS inviano periodicamente i loro allievi per **tirocini formativi** presso la Residenza;

Di seguito, una rappresentazione della presenza degli Operatori **nell'arco della giornata**.

Operatori	Titolo	Turni
1	Direttore Struttura	M/P secondo pianificazione
1	Direttore Sanitario	M/P secondo pianificazione
1	Medico di Struttura	M/P secondo pianificazione
1	Infermiere	Mattino Pomeriggio Notte
1/2	Fisioterapista	M/P secondo pianificazione

Operatori	Titolo	Turni
2 2 1	OSS	Mattino Pomeriggio Notte
1	Animatore	M/P secondo pianificazione
1	Addetto ai servizi generali	Pomeriggio

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

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 in cui sono riportati nome, cognome, qualifica e foto.

In Struttura sono esposti, in apposita bacheca:

- ▶ l'orario di visita
- ▶ l'ora settimanale di presenza medica all'interno della Struttura;

3.2 Modalità di coinvolgimento di 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 dev'essere iscritto a un'associazione che provveda a fornire tutte le coperture assicurative previste dalle vigenti norme. La Cooperativa stipula con ognuna delle associazioni di volontariato con cui collabora idonea convenzione, al fine di definire i termini della collaborazione in atto.

3.3 I servizi e le attività

3.3.1 Informazioni generali

La RSA 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:

- ▶ compilazione e aggiornamento, per ciascun Ospite, del citato Fascicolo Sanitario a cura dell'équipe multidisciplinare, tramite Cartella elettronica;
- ▶ elaborazione e revisione periodica e al bisogno del citato Piano di Assistenza Individuale (**PAI**) su Cartella elettronica per ciascun Ospite, compilato dall'équipe multiprofessionale che lavora in Struttura;
- ▶ modalità di **lavoro in équipe**;
- ▶ applicazione di **procedure per il passaggio consegne** tra gli Operatori, in funzione della continuità della cura;
- ▶ presenza di **protocolli operativi** nell'ambito del Sistema di Qualità aziendale;
- ▶ redazione della "**Carta dei servizi**", aggiornata annualmente.

3.3.2 Informazioni specifiche

I servizi offerti presso la Residenza e garantiti dal personale dello staff operativo sopra descritto sono:

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

- ▶ Pulizie;
- ▶ Servizio Amministrativo.

Per quanto attiene al **Servizio di lavanderia**, il lavaggio della biancheria piana viene effettuato esternamente.

Il **Servizio di Parrucchiera, Pedicure e Manicure** è affidato a professionisti esterni privati, non compreso nella retta corrisposta, e viene effettuato su richiesta dell'ospite o dei famigliari.

Il **Servizio di Assistenza Religiosa**: ai residenti viene garantito il massimo livello di autodeterminazione, nel rispetto delle convinzioni e degli ideali e religiosi e morali di ognuno. Viene garantita la massima libertà di culto: gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per i contatti con i Ministri dei relativi culti.

Gli Ospiti che lo desiderano possono fruire di un **servizio di custodia**, depositando piccole somme di denaro presso il Servizio Amministrativo, da utilizzare per le spese personali.

Per il **servizio di manutenzione**, Anteo utilizza proprio personale addetto e fornitori esterni qualificati per quanto riguarda manutenzione e riparazione di impianti idrotermici, elettrici, ecc.

Il **servizio di Ristorazione**: i pasti provengono dal Centro Cottura Valmerula, Andora. Il menù è approvato dal Direttore Sanitario, è settimanale, ruota su quattro settimane a base estate/inverno ed è esposto in sala pranzo.

I pasti sono preparati da personale specializzato. Sono inclusi cibi freschi, frutta e verdura di stagione; sono contemplate diete alternative per gli ospiti affetti da patologie par-

ticalari e sono tenute in considerazione le corrette combinazioni alimentari. La lavorazione degli alimenti avviene secondo quanto previsto dalla normativa vigente, al fine di garantire la massima sicurezza igienica. Eventuali diete speciali devono essere prescritte dal medico.

Orario dei pasti e degli spuntini

8.00	Colazione
10.30	Idratazione con bevanda calda/fresca
12.00	Pranzo
15.00	Idratazione/Merenda
18.00	Cena
21.00	Idratazione/Tisana

Gli ospiti prenotano quotidianamente i pasti con l'ausilio del personale addetto all'assistenza, in base alle loro preferenze e in coerenza con l'eventuale piano alimentare loro prescritto. La scelta è tra i piatti previsti dai menù, con varie 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
Lunedì	Pasta al pomodoro o in biancoSpezzatino Formaggio da taglio Polenta/ Insalata mistaFrutta fresca/cotta	Riso e latte Arrosto al forno Prosciutto cotto Zucchine/Spinaci Frutta fresca/cotta
Martedì	Minestrone di verdura con pasta o riso Pasta in bianco Uova con salse Hamburger/carne trita Purea/ Insalata verde Frutta fresca /cotta	TortelliniTonno Formaggi misti e molli Fagiolini in insalata/PureaFrutta fresca /cotta
Mercoledì	Risotto alle verdure/Pasta in bianco Petto di pollo/Carne trita/Hamburger Spinaci/Insalata mista Frutta fresca /cotta	Minestrone Bresaola olio e limone Formaggi Piselli all'olio/PatateFrutta fresca/cotta
Giovedì	Pasta al pesto /Pasta in biancoBollito misto Sformato di verdure Carote/Patate bollite Frutta fresca /cotta	Riso e verdure in brodo Affettati e formaggi misti Zucchine in umido/InsalataFrutta sciroppata / cotta
Venerdì	Pasta alla carbonara /Pasta in bianco Pangasio in salsa rossa /Polpette Fagiolini all'olio Insalata verde Frutta fresca /cotta	Passato di verdure Involtini di prosciutto caldiFormaggi molli Spinaci/Patate al forno Frutta fresca/cotta
Sabato	n brodo/Pasta in biancoCotechino Pollo lesso Lenticchie/ Cavolfiori gratinati Frutta fresca /cotta	Pasta e patate in brodoOmelette Mortadella e formaggi misti Insalata di finocchi al vapo- re Frutta sciroppata / cotta
Domenica	Lasagne al forno/Pasta in biancoArrosto di tacchino Prosciutto cotto Patate al forno/ Insalata mistaFrutta sciroppata / cotta	Semolino Hamburger Formaggi molli Purea/Verdura mista bollita Frutta fresca/cotta

NOTA: tutti i giorni, a pranzo come a cena, sono garantite in alternativa la pasta in bianco o la minestrina in brodo; il prosciutto cotto o la ricotta; il purè; la frutta passata, lo yogurt o il budino

3.4 La giornata tipo dell'Ospite

Si riporta di seguito un quadro sintetico della scansione della giornata all'interno della Struttura.

7.15 - 8.00	alzata degli Ospiti, igiene della persona; aiuto nella vestizione preparazione Ospiti per colazione
8.00	colazione
9.30 -12.00	attività di animazione secondo programma settimanale trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico controllo e visite del Medico idratazione gestione guardaroba; accompagnamento Ospiti nella sala da pranzo
12.00	pranzo
13.30-15.00	riposo pomeridiano per gli Ospiti che lo desiderano
15.00-16.00	Igiene della persona, barbe e unghie
15.00-15.30	merenda
16.30-18.00	trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale
17.45-18.00	accompagnamento Ospiti nella sala da pranzo
18.30-19.30	Cena
19.30-21.00	per gli Ospiti che lo desiderano visione di film in soggiorno accompagnamento Ospiti alle stanze per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario
21.00-6.00	durante il riposo l'OSS provvede al cambio dei dispositivi per l'incontinenza, al cambio posture e ai giri di controllo

4. Informazioni relative alla retta

4.1. Rette in vigore nella RSA

Per i pazienti in ricovero Post Acuto, la retta per i primi 60 giorni è a totale carico Asl e la durata della degenza viene decisa dai geriatri dell'Asl che operano una valutazione settimanale dei progressi degli utenti e della loro fattiva collaborazione.

Per i pazienti in ricovero privato, la retta giornaliera comprensiva della camera, dei servizi di ristorazione e di pulizia, e di quota sanitaria, l'importo giornaliero ammonta a 88 euro die e viene aggiornato annualmente in base all'indice ISTAT o per altre ragioni di mercato.

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.

La retta è *comprensiva* di:

- ▶ servizi di assistenza medica, infermieristica, socio-sanitaria e tutelare;
- ▶ servizi di riabilitazione psico-fisica e animazione;
- ▶ servizi generali alberghieri (ristorazione, pulizie), amministrativi e complementari;
- ▶ assistenza religiosa;
- ▶ custodia di piccole somme per spese personali.

Al momento dell'ingresso in Struttura viene richiesta una **quota di deposito cauzionale** definita all'interno del Contratto; tale cifra sarà restituita, previa verifica di eventuali danni o sospesi di pagamento, al termine del soggiorno.

Non sono compresi nella retta i seguenti costi:

- ▶ servizio pedicure e manicure, cure estetiche, parrucchiere sono garantiti ma a carico dell'ospite (per i convenzionati è compreso nella retta un taglio capelli al mese);
- ▶ spese alimentari per menù speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- ▶ spese voluttuarie e telefoniche;
- ▶ consumazioni ai distributori automatici di bevande e alimenti;
- ▶ spese per l'organizzazione dei funerali;
- ▶ diritti di segreteria per copie di cartelle sanitarie;
- ▶ trasporti privati da e verso l'esterno, in ambulanza o con altri mezzi.

Gli importi relativi a tali prestazioni dovranno essere saldati direttamente dall'Ospite o da un suo delegato responsabile, secondo consumo.

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 saranno economicamente a carico della famiglia.

Per il ricovero privato, in caso di assenza per malattia, vacanza o rientri a domicilio, sarà corrisposta l'intera retta sino al 15° giorno; dal 16° giorno sarà corrisposto l'80 % della retta.

4.2. 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.

4.3. Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali per il ricovero privato

Annualmente, ai sensi del D.P.R. 917 del 22/12/1986 - art. 10 comma 1 lett. B e comma 2, art. 13 bis comma 1 lett C – e della Legge 104/92 artt 3 e 4, viene rilasciata, **su richiesta** agli ospiti o ai congiunti legalmente obbligati, una dichiarazione, firmata dal Direttore di Struttura, attestante gli importi versati nell'anno precedente attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie.

5. Sistema gestione Qualità

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

La RSA "Casa del Clero" s'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 conforme alla norma ISO 9001 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

Anteo Impresa Cooperativa Sociale 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 Lombardia;
- ▶ 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 RSA il monitoraggio continuo di alcuni appositi indicatori, tra i quali segnaliamo il processo di **formazione del personale**.

La Struttura elabora annualmente un **Piano di Formazione e Addestramento** basato sulla rilevazione dei fabbisogni formativi del personale e sulle specifiche esigenze che emergono all'interno della Struttura. Esso include sia corsi di formazione organizzati da Enti esterni sia corsi di formazione interni.

Per quanto riguarda i corsi di formazione organizzati da **Enti esterni**, la Cooperativa promuove la partecipazione degli Operatori che hanno l'esigenza formativa congruente e pubblicizza gli eventi formativi, allo scopo di individuare i potenziali partecipanti.

Rispetto ai **corsi di formazione interni**, essi sono interamente progettati, programmati e gestiti dall'azienda, con l'eventuale collaborazione di docenti specializzati.

Vengono organizzati periodicamente corsi e aggiornamenti su **tematiche** quali: ► le caratteristiche specifiche dell'utenza da assistere, ► l'umanizzazione delle cure, ► le tecniche di comunicazione e relazione efficaci con utenti e caregivers, ► le modalità di gestione dei conflitti, nonché ► approfondimenti su *aspetti squisitamente sanitari* (es.: gestione del rischio clinico). Tutti gli Operatori partecipano annualmente ad incontri formativi ed informativi in tema di sicurezza.

Altri indicatori:

Accoglienza e inserimento: effettuazione valutazioni multidisciplinari sulla base delle indicazioni del MMG: 90%.

Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale entro un mese dall'ingresso: 100%.

Presentazione all'ospite, al momento dell'inserimento in struttura, di eventuali compagni di camera e delle figure di riferimento: 100%.

Socializzazione e assistenza all'ospite con particolare riferimento all'orientamento spazio temporale, nei primi 15 giorni dall'inserimento: 100%.

Dimissione: trasmissione della cartella sanitaria alla struttura ospedaliera, in caso di ricovero o trasferimento ad altro ente, a cura del personale medico infermieristico: 100%.

Consegna copia documentazione in caso di dimissione: 100%.

Bagno completo assistito ogni 7 giorni, con compilazione della apposita documentazione: 100%.

Prevenzione dei rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito, con effettuazione delle manovre previste dal piano individuale e compilazione dell'apposita documentazione: 100%.

Riduzione insorgenza piaghe da decubito: massimo 5% dei ricoverati/anno.

Cadute Ospiti: massimo 7% dei ricoverati/anno

Assistenza medica con aggiornamento del diario multidisciplinare almeno ogni due settimane, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute: valore atteso 90%.

Assistenza infermieristica con controllo documentato mensile dei carrelli e presidi per urgenze: valore atteso 100%;

Assistenza infermieristica con controllo documentato mensile delle scadenze medicinali e dei presidi sanitari ogni 30 giorni: valore atteso 100%.

Assistenza Riabilitativa con effettuazione documentata degli interventi riabilitativi programmati: valore atteso 100%.

Sicurezza nutrizionale con valutazione del fabbisogno nutrizionale mediante scheda MNA: valore atteso 100%.

Applicazione documentata metodologia e controlli HACCP per la catena alimentare all'interno della Residenza dal punto di vista igienico-sanitario e qualitativo: valore atteso 100%.

Menù dietetico e piano nutrizionale a cura di dietista iscritto all'albo; 100%.

Menù standard e a consistenza modificata con almeno 50 pietanze diverse: valore atteso 100%.

Festeggiamento dei compleanni degli ospiti a cura dell'Animazione: valore atteso 100%.

Celebrazione delle Festività a cura dell'Animazione: valore atteso 100%.

Carta dei Servizi aggiornata, esposta presso la Struttura e pubblicata sul sito Anteo: valore atteso SÌ.

Identificazione degli operatori tramite tesserino nominativo esposto durante il turno: valore atteso 100%.

Informazione tempestiva ai familiari in caso di aggravamenti delle condizioni di salute o di ricoveri ospedalieri, documentata: valore atteso 100%.

Misurazione della soddisfazione percepita da ospiti, familiari, operatori a cadenza annuale con restituzione dei risultati: valore atteso 100%.

Piani di miglioramento elaborati annualmente al fine di aumentare costantemente la qualità del servizio: valore atteso SÌ.

5.2. Strumenti di verifica e di informazione

Come descritto in precedenza, è prevista la periodica somministrazione di **questionari di gradimento e soddisfazione** rivolti a Ospiti, famigliari, Operatori.

La Cooperativa, inoltre, ha scelto di adottare la presente "Carta dei Servizi" come fondamentale **strumento di informazione e trasparenza** dei servizi resi presso la Struttura.

6. Diritti e doveri degli Ospiti, criteri di tutela

6.1. Diritti degli Ospiti

Nell'ambito della gestione della Struttura riteniamo fondamentale garantire (e quindi prendiamo a riferimento) quanto previsto dalla DGR 14/12/01 n. 7435 del Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia "Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani (RSA)", Allegato D, "**Carta dei Diritti della Persona Anziana**".

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua **qualità di vita** e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

*La persona ha il diritto di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie **credenze, opinioni e sentimenti**.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della **storia** della popolazione.

*La persona ha il diritto di conservare le proprie **modalità di condotta sociale**, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con

le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore **integrazione** nella vita della comunità.

*La persona ha il diritto di conservare la **libertà di scegliere dove vivere.***

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato. Ogni ospite potrà contribuire all’arredamento della propria stanza con oggetti di sua proprietà compatibilmente con le esigenze funzionali e di sicurezza della struttura.

*La persona ha il diritto di **essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.***

La società e le istituzioni hanno il dovere di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l’ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in Struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

*La persona ha il diritto di vivere **con chi desidera.***

La società e le istituzioni hanno il dovere di favorire, per quanto, possibile, la convivenza della persona anziana con i

familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

*La persona ha il diritto di essere messa in condizioni di esprimere le proprie abitudini personali, la propria **originalità e creatività**.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie **attitudini personali**, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

*La persona ha il diritto di essere **salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale**.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

*La persona ha il diritto di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria **dignità e il proprio valore**, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

6.2. Doveri degli Ospiti e comportamenti richiesti

Alla luce dei principi su cui si fonda l'erogazione dei servizi offerti e dei diritti degli Ospiti, enunciamo alcune **regole di comportamento** che sono alla base di qualsiasi rapporto di civile convivenza e che ciascun Ospite deve dunque 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;
- ▶ 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;
- ▶ non possono in alcun caso essere introdotte in Struttura bevande o alimenti integrativi senza specifica autorizzazione della Direzione.
- ▶ 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 motivi di sicurezza e nel rispetto della normativa vigente in ordine alla tutela della privacy, è opportuno che i **visitatori** siano riconosciuti all'accettazione.

Nel caso di assistenza familiare, ove si desideri un'assistenza privata aggiuntiva occorre richiedere il permesso alla Direzione della RSA. Tutti coloro che svolgono assistenza privata a pagamento o gratuita (volontari) per conto dei familiari dovranno osservare le seguenti indicazioni:

- ▶ divieto di effettuare prestazioni medico- infermieristiche e di interferire in alcun modo con l'attività del nucleo;
- ▶ le seguenti funzioni possono essere svolte solo su esplicita indicazione del personale infermieristico di reparto: igiene personale, ausilio nell'alimentazione del paziente, sorveglianza, aiuto nella deambulazione, altre attività non sanitarie;
- ▶ vi è obbligo di allontanarsi dalle stanze di degenza negli orari riservati alle visite mediche o quando siano effettuati interventi di carattere sanitario;
 - ▶ è richiesto il rispetto rigoroso di eventuali misure di prevenzione da infezioni respiratorie in atto.

6.3. La gestione dei dati e tutela della Privacy

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli Ospiti abbiamo 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 socioassistenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzata alla gestione del PAI, 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.

6.4. Segnalazioni e Reclami

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

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

Segnalazione alla struttura:

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

Segnalazione alla sede centrale:

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

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

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

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

RSA "Casa del Clero – Sacro Cuore"

Via Mons. Siboni, 2

17031 Albenga (Savona)

Tel 366 7773844

E-Mail: rsa.casadelclero@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: Rosella Berta

Direttore Sanitario: Dott. Franco Bonello

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 a garanzia della validità dei contenuti.

Le indicazioni esposte in questa Carta dei Servizi sono suscettibili di modifiche in base alle normative vigenti ed i relativi aggiornamenti.

