

# Carta dei Servizi 2022

RP-RSA VALMERULA

Anteo Cooperativa Sociale Onlus



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

Data di emissione Ottobre 2022  
Revisione n° 00

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

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

---

|  |    |
|--|----|
| Presentazione e mission.....                                       | 8  |
| Presentazione della struttura, natura giuridica e destinatari..... | 8  |
| Mission .....  | 9  |
| Come raggiungere la struttura .....                                | 10 |
| Organizzazione degli spazi .....                                   | 11 |
| Domanda di accesso e accoglienza.....                              | 12 |
| Primo contatto.....  | 12 |
| Gestione della lista d’attesa .....                                | 12 |
| Primo incontro .....   | 13 |
| Ingresso .....   | 14 |
| Piani assistenziali individualizzati (PAI) .....                   | 14 |
| Deposito cauzionale .....  | 15 |
| Assegnazione della camera .....                                    | 15 |
| Tipologia delle camere residenziali .....                          | 16 |
| Orari di visita.....   | 16 |
| Rientri a casa e uscite.....                                       | 16 |
| Ricoveri ospedalieri.....  | 17 |
| Dimissioni .....   | 17 |
| Staff operativo .....  | 18 |
| Staff dirigenziali ed operativi.....                               | 18 |
| Staff operativo della Residenza Protetta.....                      | 18 |
| Infermiere.....  | 20 |
| Fisioterapista.....  | 21 |
| Animatore.....   | 22 |
| Informazioni generali e specifiche sui servizi.....                | 24 |
| Servizi Offerti .....  | 24 |
| Servizi generali .....   | 28 |

|   |    |
|---|----|
| Servizio di lavanderia .....  | 28 |
| Servizio di manutenzione.....   | 28 |
| Servizio di parrucchiera e pedicure.....  | 28 |
| Assistenza Religiosa .....  | 28 |
| Custodia piccole somme.....   | 29 |
| Giornata tipo dell'ospite nella Residenza .....   | 29 |
| Informazioni relative alla retta .....  | 30 |
| Sistema di qualità.....   | 34 |
| Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e<br>modalità di verifica..... | 34 |
| Formazione.....   | 35 |
| Strumenti di verifica e di informazione .....   | 35 |
| Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela .....  | 35 |
| Diritti degli ospiti .....  | 35 |
| Doveri degli ospiti .....   | 37 |
| I comportamenti dell'ospite .....   | 37 |
| Estratto di Regolamento della Residenza Protetta.....   | 38 |
| La gestione dei dati e tutela della Privacy.....  | 39 |
| Finalità del trattamento dei dati .....   | 39 |
| Assistenza familiare .....  | 40 |
| Segnalazioni e Reclami.....   | 41 |

*Gentile Signora, Egregio Signore*  
*La salutiamo cordialmente e nel porgerle il benvenuto ci*  
*auguriamo che il soggiorno presso la*  
*RP-RSA Valmerula*  
*Andora ( SV )avvenga nel migliore dei*  
*modi.*

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

*Il fascicolo che Le presentiamo rappresenta*  
*la “Carta dei Servizi” della RSA.*

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

Più in particolare la Carta dei Servizi:

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

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

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

È un documento nel quale si trovano:

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

## **Presentazione e mission**

---

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

La nuova struttura di Andora rappresenta una realtà innovativa per la Regione Liguria: infatti l'edificio di nuova costruzione è stato concepito per costituire un polo di attività rivolte alle persone disabili ed agli anziani. Nella medesima sede saranno presenti una Residenza Protetta, Alloggi ed un Centro Diurno. Le tre tipologie di attività, che sono descritte di seguito, interagiranno fra di loro fornendo agli ospiti diversi interventi specializzati sia assistenziali che sanitari.

Dove si trova:

Via Cavour, 88 – 17051 ANDORA  
Tel 0182/85.813 fax 0182/68.38.94  
Sito: [www.residenzavalmerula.it](http://www.residenzavalmerula.it)  
E mail: [info@residenzavalmerula.it](mailto:info@residenzavalmerula.it)

La struttura è autorizzata per 65 posti letto RP E RSA di mantenimento e vi sono ammessi anziani non autosufficienti e altri soggetti non autosufficienti (disabili)

### *Mission*

La Mission della Residenza Protetta “Valmerula” è quella di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana non autosufficienti e altri soggetti non autosufficienti, disabili psicofisici; non assistibili a domicilio che per le loro condizioni di salute necessitano di assistenza sanitaria e sociale per tempi prolungati, o permanente. La RSA offre diversi gradi di assistenza sanitaria nelle sue componenti mediche, infermieristiche, riabilitative,

accompagnate da un alto livello di assistenza tutelare, sociale alberghiera; secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

- Υ Eguaglianza: rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica);
- Υ Imparzialità: tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro mansioni in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli ospiti;
- Υ Continuità: tutte le prestazioni sono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione;
- Υ Umanità: gli operatori si rivolgono agli ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità;
- Υ 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;

- Υ Efficacia ed efficienza: la Direzione s'impegna a raggiungere obiettivi di efficacia e di efficienza garantendo agli ospiti le seguenti funzioni: Informazione, Tutela, Partecipazione.
- Υ Informazione: assicura all'ospite o ai suoi familiari la piena conoscenza delle prestazioni, delle attività e dei servizi offerti;
- Υ Tutela: viene realizzata sia attraverso le iniziative dirette del Direttore, che riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione, sia attraverso il Regolamento, che definisce le procedure di accoglienza e le procedure da seguire per le segnalazioni e i reclami;
- Υ Partecipazione viene realizzata attraverso rilevazioni periodiche della qualità percepita, report annuali di valutazione dei risultati raggiunti nei confronti di ogni singolo ospite, della famiglia e dei committenti.

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

## *Organizzazione degli spazi*

La Struttura Protetta è una struttura nuova, composta da 4 piani posti in un edificio ad elle con ampio giardino. Si trova nei pressi della sede comunale di Andora, nelle vicinanze dell'uscita dell'Autostrada dei Fiori, non lontano dalla spiaggia.

La struttura è in grado di offrire ospitalità nel totale a 97 ospiti, suddivisi in:

65 posti per anziani autosufficienti e non autosufficienti in  
Residenza Protetta

32 posti in alloggi protetti (12 bilocali, 1 trilocale, 5 monolocali)

Inoltre 20 ospiti possono accedere al Centro diurno.

Al **piano seminterrato** si trovano i due ingressi (uno per i servizi comuni, R.P., Centro diurno ecc. ed un ingresso riservato per gli alloggi protetti); i **servizi collettivi** quali la reception, il soggiorno, la sala attività occupazionali, la sala culto, gli uffici amministrativi, l'ampia cucina (potenzialità di 300 pasti) con i depositi merci, le dispense, i vani per le celle frigorifere; gli spazi del Centro diurno, gli spazi per gli ambulatori medici, la palestra, i servizi igienici, i servizi ausiliari come spogliatoi e camera mortuaria.

Al **piano terra e in parte al primo piano** è collocata la Residenza Protetta con i suoi 65 posti per autosufficienti e non autosufficienti sia residenti che non, di cui 8 (casi sociali) vincolati alle esigenze del Comune di Andora, i bagni assistiti (per l'utenza non autosufficiente). Nella rimanente parte del primo piano e nella totalità del secondo piano trovano posto gli **alloggi protetti**.

La struttura nel suo insieme si articola in diversi servizi

quali: **Residenza Protetta, Centro Diurno, Alloggi Protetti, Servizi medici ambulatoriali, fisioterapici e di riabilitazione, sport e tempo libero, Servizi di ristorazione, lavanderia ecc.. collettiva esterni**

Analizziamo singolarmente i differenti servizi che costituiscono la struttura:

- il servizio di **Residenza Protetta**, di tipo classico per anziani autosufficienti e/o non autosufficienti che hanno a disposizione un luogo dove vivere in maniera adeguata con servizi personalizzati in un contesto territoriale di appartenenza;

- un **Centro Diurno** per persone con demenze senili che va a colmare un bisogno che non è da intendere solo in relazione agli anziani, ma anche al contesto familiare spesso messo a dura prova dal sostenere l'impegno sia fisico che emotivo di occuparsi di un familiare affetto da tali patologie;

- gli **Alloggi protetti** che rappresentano la vera risposta innovativa ad una fetta di mercato raffigurata da anziani e/o portatori di handicap e/o comunque quei soggetti che definiremmo "fragili" in quanto bisognosi di usufruire, in maniera facilitata, di una serie di servizi individuali (come servizi di ristorazione, palestra, assistenza infermieristica e tutelare ecc..) per sostenere meglio il proprio eventuale disagio. Qui in particolare si fa riferimento a soggetti privati e, nel caso degli anziani, a soggetti che presentano condizioni di salute tali che non necessitano ancora un ricovero in struttura, luogo che invece spesso ospita persone non autosufficienti. Un modo per sentirsi ancora integri e con potenzialità da verificare;

- **Servizi** ambulatoriali e/o di medici associati, fisioterapici, di sport e tempo libero: sotto questa indicazione si ipotizza di collocare quei servizi accessori che saranno individuati a seconda delle esigenze del contesto che si andrà a configurare, e che potranno essere aperti ai proprietari degli alloggi protetti ma anche all'esterno;

- **Servizi di ristorazione collettiva** che potranno essere ampliati verso l'esterno e cioè in relazione ad altri soggetti o comunità interessati ( es. scuole, servizi domiciliari comunali ecc..).

## **Manutenzione**

La struttura con annessi arredi e attrezzature andrà inevitabilmente incontro a logorio e deterioramento. La società si impegna ad occuparsi di una costante ed adeguata manutenzione.

La società opera nel rispetto della normativa in vigore in merito alla contrattualistica dei lavoratori, ai requisiti del personale, alla sicurezza nei luoghi di lavoro, alle norme igieniche e sanitarie relative alla somministrazione degli alimenti, alla tutela della privacy, in generale ai parametri nazionali e regionali relativi alla gestione di strutture e servizi. La struttura è accreditata sulla base della normativa della Regione Liguria.

Il Personale che opererà presso la struttura appartiene ad Anteo e fa garante dei requisiti del personale e della formazione ed aggiornamento costanti.

Orario di **apertura al pubblico**: tutti i giorni ore 11,00-13,00/15,00-19,00

## **Domanda di accesso e accoglienza**

---

Per tutti i servizi indicati la cooperativa Anteo, che gestisce la struttura protetta, s'impegna a dare priorità, nelle graduatorie, ai cittadini residenti nel Comune di Andora da almeno 3 anni.

### **Primo contatto**

Può avvenire su iniziativa dell'ospite, di un suo familiare o del tutore in caso di interdizione, mediante telefonata.

Il familiare può fare domanda rivolgendosi direttamente in struttura, parlando con il Direttore.

### **Ammissione sui posti letto**

Per l'ammissione occorre rivolgersi direttamente alla struttura, al Coordinatore Amministrativo, il quale fornisce tutte le informazioni sul ricovero ed acquisisce una prima definizione del caso, si confronta con il Direttore Sanitario e verifica la disponibilità dei posti disponibili.

Se vi è disponibilità del posto letto si concordano tempi e modi per l'accoglienza in struttura.

### *Gestione della lista d'attesa*

Qualora non vi sia disponibilità del posto letto il nominativo dell'interessato/interessata viene posto, in lista di attesa.

L'inserimento avviene dopo apposita valutazione effettuata dall'equipe multidisciplinare che opera in struttura, di norma secondo l'ordine temporale di presentazione della domanda. Sarà cura del Coordinatore Amministrativo contattare gli interessati al liberarsi dei posti.

L'ammissione può essere temporanea o definitiva, distinguendo i livelli assistenziali.

La lista di attesa per i 17 posti letti della RSA Mantenimento in convenzione sono gestiti direttamente

### *Primo incontro*

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

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

- Υ fotocopia della carta di identità;
- Υ fotocopia del codice fiscale;
- Υ tessera sanitaria ed eventuale esenzione dal ticket;
- Υ certificazione medica rilasciata dal medico curante attestante: le condizioni di autosufficienza/non autosufficienza, l'assenza di malattie infettive, l'indicazione di eventuali malattie in atto e della relativa terapia, l'indicazione di allergie a farmaci, cibi o altro, l'idoneità a vivere in comunità, prospetto terapeutico in atto;
- Υ fotocopia del verbale di invalidità (se in possesso) o, se la richiesta è in corso, la fotocopia della domanda;
- Υ certificato di stato di famiglia o autocertificazione;
- Υ certificato di residenza e nascita o autocertificazione;
- Υ cartella clinica più recente e/o relazione del parente sulle condizioni generali dell'ospite;
- Υ fotocopia dei documenti ASL per il rilascio di eventuali ausili;
- Υ prescrizione dei farmaci in uso con dotazione minima dei medesimi per almeno sette giorni;
- Υ coordinate bancarie: codice IBAN o postale per eventuali rimborsi (es. deposito cauzionale);

- Υ certificato attestante il cambio del medico di base;
- Υ generalità e recapito dei parenti di riferimento;
- Υ generalità e recapito di colui che si obbliga al pagamento della retta;
- Υ consenso al trattamento dei dati personali;
- Υ accettazione del regolamento della RSA e sua sottoscrizione;
- Υ dichiarazione relativa all'eventuale permesso di uscita dell'ospite da parte dei familiari
- Υ corredo indicativo della biancheria e assegnazione del n° di riconoscimento (la cui applicazione sugli indumenti è a carico dei familiari).

### *Ingresso*

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

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

Al momento dell'ingresso l'ospite viene accolto dal Direttore 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 camera e illustra gli arredi e le attrezzature in dotazione, sistema il corredo e gli effetti personali.

Al momento **dell'ingresso dell'ospite** in struttura verrà richiesta la documentazione medica per l'acquisizione di ogni informazione sanitaria necessaria al miglior trattamento del singolo paziente ed alla compilazione della cartella clinica, mentre, per la registrazione del paziente in amministrazione saranno necessari la copia della carta di identità, il codice fiscale, il tesserino sanitario e l'eventuale esenzione per le spese sanitarie.

## *Piani assistenziali individualizzati (PAI)*

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

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

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

Anche i famigliari possono partecipare alla riunione multidisciplinare.

## *Deposito cauzionale*

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

## *Assegnazione della camera*

L'assegnazione della camera viene effettuata dalla Direzione della struttura. A tal fine sarà tenuto conto della volontà degli ospiti e degli elementi emersi dalla valutazione complessiva di ingresso, nonché di eventuali affinità o incompatibilità esistenti nel condividere la camera con altri

ospiti, delle esigenze di servizio e della disponibilità di camere e posti letto.

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

### *Tipologia delle camere residenziali*

La Residenza Val Merula occupa all'interno dell'edificio il piano terra con 24 camere da 2 letti e 1 camera singola ed il piano 1° con 8 camere da 2 posti letto per un totale di 65 posti.

Tutte le camere hanno i servizi privati. Inoltre sui piani sono presenti i bagni assistiti per i non autosufficienti, le cucinette e l'infermeria.

Al piano seminterrato sono presenti, i servizi collettivi: cucina, spogliatoi, ambulatori, palestra e cappella.

### *Orari di visita*

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire tutti i giorni dalle 9.00 alle 12,00, nel rispetto della tranquillità degli ospiti durante gli orari dei pasti e del riposo pomeridiano, nel rispetto delle misure di prevenzione per il COVID 19 in atto., sempre previa prenotazione. Al di fuori dell'orario previsto l'ingresso alla Residenza può avvenire previa autorizzazione da parte della Direzione. Per la visita è richiesto il Green Pass.

Inoltre la struttura ha adottato il sistema delle video chiamate per assicurarsi in modo sistematico i contatti tra gli ospiti ed i loro famigliari.

### *Rientri a casa e uscite*

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con familiari e/o amici sono consentiti a discrezione della Direzione sanitaria in qualsiasi momento se le condizioni di salute dell'ospite lo consentono. Si richiede, per motivi organizzativi, un preavviso di 24 ore, la redazione del patto di corresponsabilità per la prevenzione del Covid-19, con indicazione degli eventuali accompagnatori e un riferimento telefonico.

### *Ricoveri ospedalieri*

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

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

### *Dimissioni*

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

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

## **Staff operativo**

---

### *Staff dirigenziali ed operativi*

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

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

### *Staff operativo della RSA*

La RSA dispone di personale specializzato e qualificato. Gli orari di ricevimento 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:

- Υ Direttore di Struttura;
- Υ Direttore Sanitario;
- Υ Infermieri;
- Υ Operatori Socio Sanitari;
- Υ Fisioterapista;
- Υ Animatore;
- Υ Personale ausiliario;

## *DIRETTORE DI STRUTTURA*

Il Direttore di Struttura 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. Il Direttore di struttura è a disposizione di parenti e familiari in caso di necessità o all'insorgenza di specifiche problematiche.

Si occupa di coordinare il personale dell'équipe (pianifica i turni di lavoro e partecipa alle riunioni PAI), di gestire e controllare le attività, di applicare le corrette procedure d'intervento all'interno della residenza (supervisiona le attività di manutenzione e le attività di segreteria), di curare i rapporti con gli ospiti e i loro parenti.

E' disponibile per appuntamenti al numero 3452644372 da contattare nella fascia orario dalle 10,00 alle 12,00 da lun a ven

## *DIRETTORE SANITARIO*

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

- Υ Coordina gli interventi sanitari attraverso un continuo confronto con l'infermiere e con il personale di assistenza;
- Υ Cura la produzione ed il rispetto di procedure e regolamenti per:
  - la continuità assistenziale;
  - la gestione dell'igiene ambientale;

- la gestione igienica della ristorazione collettiva;
- la gestione dell'emergenza;
- γ Verifica la qualità, la tenuta e l'aggiornamento delle cartelle cliniche e dei piani terapeutici;
- γ Cura l'organizzazione tecnico sanitaria della struttura;
- γ Controlla la tenuta del registro delle presenze e dei trattamenti effettuati;
- γ Controlla la corretta tenuta dei farmaci.

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

Sentito il Medico di Medicina Generale dell'ospite può prescrivere farmaci, attività riabilitative, diete personalizzate; richieste di visite specialistiche ed eventuali proposte di ricoveri ospedalieri. Tutte le visite specialistiche non prescritte sono a carico dell'ospite.

#### INFERMIERE

L'infermiere opera in stretta collaborazione con il medico: partecipa all'identificazione dei bisogni di salute dell'anziano; pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico; garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche; agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali per l'espletamento delle funzioni e si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto; prenota le visite specialistiche prescritte agli ospiti; collabora con tutta l'équipe socio-sanitaria alla stesura del progetto individuale di assistenza (PAI). È presente in struttura tutti i giorni dal lunedì alla domenica. Le ore di presenza dell'infermiere sono erogate nel rispetto della

normativa vigente.

## OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS)

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

## FISIOTERAPISTA

Il fisioterapista offre prestazioni riabilitative e rieducative che tendono a prevenire e a ritardare le disabilità, nonché a mantenere le capacità residue della persona. Opera sia nel locale palestra sito al primo piano sia nelle camere da letto degli ospiti. Esegue attività individuali e di gruppo e inter-

venti di riabilitazione neuro-motoria e di rieducazione ortopedica e funzionale; terapie di socializzazione degli anziani che si accostano al servizio; ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue e terapie rivolte a pazienti con demenza e finalizzate al mantenimento di abilità come vestirsi e alimentarsi.

#### ANIMATORE

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

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

| Operatori | Titolo                      | Turni                                  |
|-----------|-----------------------------|--|
| 1         | Direttore                   | M/P secondo pianificazione             |
| 1         | Direttore Sanitario         | M/P secondo pianificazione             |
| 1         | Infermiere                  | Mattino                                |
| 1         |                             | Pomeriggio                             |
|           |                             | Notte passiva, interviene in emergenza |
| 1         | Fisioterapista              | M/P secondo pianificazione             |
| 1         | OSS                         | Mattino                                |
| 1         |                             | Pomeriggio                             |
| 1         |                             | Notte                                  |
| 1         | Animatore                   | M/P secondo pianificazione             |
| 2         | Addette ai servizi generali | Mattino                                |

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

### *Modalità di coinvolgimento dei volontari*

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

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

---

La RSA/ RP “Valmerula” 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:

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

### *Servizi Offerti*

- Υ Assistenza medica e infermieristica;
- Υ Assistenza socio-sanitaria e tutelare;
- Υ Attività di riabilitazione e mantenimento psicofisico;
- Υ Animazione;
- Υ Ristorazione;
- Υ Servizi generali e lavanderia

- Υ Servizio di manutenzione;
- Υ Parrucchiere e pedicure: le prestazioni ulteriori rispetto a quelle previste dal normale servizio di igiene sono a carico dell'ospite;
- Υ Assistenza religiosa;
- Υ Servizio custodia piccole somme;

#### SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti provengono dal Centro Cottura della struttura di Valmerula ad Andora, il menù approvato dal Direttore Sanitario, elaborato su base settimanale, stagionale.

I pasti sono preparati da personale specializzato, i menù includono cibi freschi, frutta e verdura di stagione e che contemplano diete alternative per gli ospiti affetti da patologie particolari, tenendo in considerazione corrette combinazioni alimentari. La lavorazione e la preparazione degli alimenti avvengono secondo quanto previsto dalla normativa vigente al fine di garantire la massima sicurezza igienica.

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

Eventuali diete speciali devono essere prescritte dal medico.

#### Orario Pasto/Spuntino

8.00 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 coerentemente con l'eventuale piano alimentare

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

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

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

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

|                  | Pranzo  | Cena  |
|------------------|---|---|
| <i>Lunedì</i>    | Pasta al pomodoro o in bianco<br>Spezzatino<br>Formaggio da taglio<br>Polenta/ Insalata mista<br>Frutta fresca/cotta                                  | Riso e latte<br>Arrosto al forno<br>Prosciutto cotto<br>Zucchine/Spinaci<br>Frutta fresca/cotta                                   |
| <i>Martedì</i>   | Minestrone di verdura con pasta o riso<br>Pasta in bianco<br>Uova con salse<br>Hamburger/carne trita<br>Purea/ Insalata verde<br>Frutta fresca /cotta | Tortellini<br>Tonno<br>Formaggi misti e molli<br>Fagiolini in insalata/Purea<br>Frutta fresca /cotta                              |
| <i>Mercoledì</i> | Risotto alle verdure/Pasta in bianco<br>Petto di pollo/Carne trita/Hamburger<br>Spinaci/Insalata mista<br>Frutta fresca /cotta                        | Minestrone<br>Bresaola olio e limone<br>Formaggi<br>Piselli all'olio/Patate<br>Frutta fresca/cotta                                |
| <i>Giovedì</i>   | Pasta al pesto /Pasta in bianco<br>Bollito misto<br>Sformato di verdure<br>Carote/Patate bollite<br>Frutta fresca /cotta                              | Riso e verdure in brodo<br>Affettati e formaggi misti<br>Zucchine in umido/Insalata<br>Frutta sciroppata / cotta                  |
| <i>Venerdì</i>   | Pasta alla carbonara /Pasta in bianco<br>Pangasio in salsa rossa /Polpette<br>Fagiolini all'olio<br>Insalata verde<br>Frutta fresca /cotta            | Passato di verdure<br>Involtini di prosciutto caldi<br>Formaggi molli<br>Spinaci/Patate al forno<br>Frutta fresca/cotta           |
| <i>Sabato</i>    | Tortellini in brodo/Pasta in bianco<br>Cotechino<br>Pollo lesso<br>Lenticchie/ Cavolfiori gratinati<br>Frutta fresca /cotta                           | Pasta e patate in brodo<br>Omelette<br>Mortadella e formaggi misti<br>Insalata di finocchi al vapore<br>Frutta sciroppata / cotta |
| <i>Domenica</i>  | Lasagne al forno/Pasta in bianco<br>Arrosto di tacchino<br>Prosciutto cotto<br>Patate al forno/ Insalata mista<br>Frutta sciroppata / cotta           | Semolino<br>Hamburger<br>Formaggi molli<br>Purea/Verdura mista bollita<br>Frutta fresca/cotta                                     |

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

## SERVIZI GENERALI

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

## SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il lavaggio della biancheria personale degli ospiti avviene all'interno della Residenza, il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, ecc.) è affidato ad una ditta esterna.

## SERVIZIO DI MANUTENZIONE

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

## SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E PEDICURE

I servizi extra di parrucchiere, pedicure e manicure sono garantiti da personale specializzato che accede in struttura su richiesta.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

Al piano terra è situata la Cappella privata, sempre a disposizione per un momento di raccoglimento. La presenza di un cappellano è prevista su chiamata.

## CUSTODIA PICCOLE SOMME

È disponibile un servizio di custodia di piccole somme lasciate agli ospiti per le spese personali; non si custodiscono altri tipi di valori che dunque rimangono sotto la responsabilità degli ospiti.

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

|                 |  |
|-----------------|--|
| 7.15 - 8.00     | alzata degli ospiti; igiene della persona; aiuto nella vestizione<br>preparazione ospiti per colazione   |
| 8.00            | colazione  |
| 9.30 –<br>12.00 | attività di animazione secondo programma settimanale;<br>trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma<br>individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico;<br>controllo e visite del Medico di Medicina Generale;<br>idratazione;<br>attività animazione;<br>gestione guardaroba; uscite programmate;<br>distribuzione pasti ospiti allettati;<br>accompagnamento ospiti nella sala da pranzo; |
| 12.00           | Pranzo;  |
| 13.30-15.00     | riposo pomeridiano per gli ospiti che lo desiderano;   |
| 15.00-<br>16.00 | uscite programmate;<br>controlli sanitari programmati; bagni programmati;  |
| 15.00-<br>15.30 | Merenda;   |
| 16.30-<br>18.00 | attività di animazione secondo programma settimanale;<br>trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma<br>individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico;   |
| 18.00-<br>18.30 | distribuzione pasti ospiti allettati;<br>accompagnamento ospiti nella sala da pranzo;  |
| 18.30-<br>19.30 | Cena;  |
| 19.30-<br>21.00 | per gli ospiti che lo desiderano visione di film in soggiorno;<br>accompagnamento ospiti stanze per il riposo notturno, previa<br>igiene personale e cambio del vestiario;   |
| 21.00 -6.00     | durante il riposo l'OSS provvede al cambio dei dispositivi per<br>l'incontinenza e il cambio posture.  |

## **Informazioni relative alla retta**

---

La retta giornaliera si compone di una quota alberghiera, comprensiva della camera e dei servizi di ristorazione e di pulizia, e di una quota sanitaria, entrambe sono a carico dell'ospite o dei suoi familiari.

**RETTA GIORNALIERA : AUTOSUFFICIENTI: 75,00 €**  
die

NON AUTOSUFFICIENTI: 84,00 €/die

**Per residenti nel comune di Andora**  
AUTOSUFFICIENTI residenti nel Comune di Andora: 66,00  
€ die

NON AUTOSUFFICIENTI :

(PUNTEGGIO AGED DA 10 A 16) 76,00 €/die

8 posti destinati ai casi sociali del comune di Andora.

Al momento la struttura dispone di 17 posti RSA convenzionati con il SSN.

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

Gli importi sono quindi variabili in base al livello di non autosufficienza dell'ospite e vengono aggiornati 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.

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

## *Servizi inclusi/esclusi nella retta*

La retta comprende i seguenti servizi:

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

La retta non comprende le spese personali relative a:

- Υ farmaci, ticket, spese per visite specialistiche o esami non prescritti o non mutuabili (dermatologo, geriatra, fisioterapia personalizzata);
- Υ manicure, pedicure, per cure estetiche, parrucchiere; questi servizi vengono garantiti ma sono a carico dell'ospite
- Υ prodotti per la cura e l'igiene personale;
- Υ alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- Υ spese voluttuarie, spese telefoniche;
- Υ trasporti e accompagnamenti; l'accompagnamento presso presidi sanitari e/o per commissioni personali viene garantito ma è a carico ospite

NOTA RP Valmerula Nei casi di assenza per malattia, ricovero ospedaliero vacanza o rientri a casa, verrà corrisposta l'intera retta

Dopo 30 giorni il pz verrà automaticamente dimesso dalla struttura

RSA CONVENZIONATI ASL. Nei casi di assenza si segue procedura asl

### *Mancato pagamento della retta*

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

## **Sistema di qualità**

---

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

La RSA /RP Valmerula si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e attraverso la gestione dei reclami. Il controllo del servizio viene effettuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità a norma ISO 9001/2015 adottato dalla Cooperativa.

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

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

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

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

- Y grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.
- Y Periodicamente più volte l'anno viene organizzata una riunione con i familiari per favorire il dialogo diretto e permettere l'apporto di suggerimenti ed esigenze specifiche

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

#### *Formazione*

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

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

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

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

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

---

#### *Diritti degli ospiti*

La RSA /RP Valmerula", oltre a garantire il rispetto dei diritti e dei doveri elencati nella Carta dei servizi della persona anziana, tutela i diritti dell'ospite:

- Υ Diritto alla vita: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- Υ Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- Υ 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;
- Υ Diritto di protezione: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- Υ Diritto di parola e di ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- Υ Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- Υ Diritto di partecipazione: ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- Υ Diritto di espressione: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- Υ Diritto di critica: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- Υ Diritto al rispetto e al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;

- Υ Diritto di riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- Υ Diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche e religiose.

### *Doveri degli ospiti*

Alla luce dei principi su cui si fonda l'erogazione dei servizi offerti e dei diritti degli ospiti, enunciamo alcune regole di comportamento che sono alla base di qualsiasi rapporto di civile convivenza e che ciascun ospite deve dunque rispettare. Per motivi di sicurezza e rispetto della normativa vigente in ordine alla tutela della privacy e prevenzione COVID 19 è opportuno che i visitatori siano riconosciuti all'accettazione.

### *I comportamenti dell'ospite*

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

Dovrà avere cura delle proprie cose, conservandole in buono stato; avere rispetto degli arredi e delle attrezzature messe a disposizione sia nelle singole camere sia negli altri luoghi di vita comune;

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

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

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

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

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

#### *Estratto di Regolamento della Residenza Protetta*

- γ Non è permesso l'abuso di bevande alcoliche né l'uso di sostanze stupefacenti e similari;
- γ È permesso fumare solamente all'esterno;
- γ È vietato tenere armi proprie o improprie;
- γ È vietato tenere in struttura animali o oggetti che possano contrastare con le norme igieniche e di pulizia;
- γ Non è consentito l'uso di apparecchi personali per il riscaldamento o di fornelli o di altre suppellettili vietate dalle leggi e/o dai regolamenti;
- γ In caso di decesso dell'ospite presso la struttura la salma verrà composta in apposita camera mortuaria; sia il funerale sia il trasferimento ad altro luogo resteranno economicamente a carico della famiglia.

Eventuali apparecchi radiofonici e/o televisivi personali devono essere tenuti a basso volume nelle ore di riposo o

l'utilizzo di apposite cuffie ed essere in regola con le vigenti norme di sicurezza.

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

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

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

### *Finalità del trattamento dei dati*

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

- γ svolgimento dell'attività sanitaria e socio-assistenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzata alla gestione del progetto assistenziale individuale, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'ospite, al recapito in farmacia delle ricette mediche per il prelievo di farmaci;

- Υ 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;
- Υ eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

### *Assistenza familiare*

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

- Υ Hanno il divieto di effettuare prestazioni medico-infermieristiche e non devono interferire in alcun modo con l'attività del nucleo;
- Υ Possono svolgere le seguenti funzioni solo su esplicita indicazione del personale infermieristico di reparto: igiene personale, ausilio nell'alimentazione del paziente, sorveglianza, aiuto nella deambulazione, altre attività non sanitarie;
- Υ Hanno l'obbligo di allontanarsi dalle stanze di degenza negli orari riservati alle visite mediche o quando vengano effettuati interventi di carattere sanitario;
- Υ Devono rispettare rigorosamente le misure di prevenzione del contagio Covid-19 in atto al momento dell'ingresso.

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

### *Segnalazioni e Reclami*

La RSA /RP Valmerula 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:

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

da imbucare nella cassetta dei suggerimenti  
appositamente predisposta

Segnalazione alla sede centrale:

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

- γ a mezzo mail all'indirizzo [segnalazioni@gruppoanteo.it](mailto:segnalazioni@gruppoanteo.it)
- γ a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus -  
ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)
- γ inviando un sms al numero 347 9772091 indicando  
prima del testo il codice 131

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/RP Valmerula

Via Cavour 88

17031 Andora (Savona)

Tel 018285813

E-Mail [info@residenzavalmerula.it](mailto:info@residenzavalmerula.it)

Responsabile del Servizio: Nives Biancheri

Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

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

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

La presente “Carta dei Servizi” è stata emessa a settembre 2022 e sarà revisionata ogni anno a gennaio, a seguito di una revisione volta a verificare la validità dei contenuti.

Le indicazioni espresse in questa carta dei servizi sono suscettibili di modifiche in base alle normative vigenti ed i relativi aggiornamenti.



**ANTEO**

**Cooperativa Sociale**