

Carta dei Servizi 2023

RESIDENZA PER ANZIANI

Rocchetta Tanaro (AT)

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



Anteo Impresa Sociale opera nel campo della salute dal 1993. Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da oltre 100 strutture dislocate sul territorio nazionale: una rete di presidi d'eccellenza, in cui lavorano centinaia 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.*

Data di emissione Gennaio 2023

Revisione n° 03

www.anteocoop.it

anteo@gruppoanteo.it

Facebook Anteo Impresa Sociale

1.	Presentazione e <i>mission</i> della Struttura.....	6
1.1.	Storia, caratteristiche e destinatari.....	6
1.2.	Mission e principi	6
1.3.	Collocazione della Struttura e come raggiungerla	8
1.4.	Tipologia e organizzazione degli spazi	9
2.	La domanda di accesso e le procedure.....	11
2.1.	L'iter di ammissione e dimissione.....	11
2.2.	L'accoglienza e l'inserimento	14
2.3.	La presa in carico dell'Ospite	15
2.4.	Assegnazione della camera e ambientamento	16
2.5.	Modalità di visita e contatti con i familiari	16
3.	Staff dirigenziali e operativi	17
4.	Informazioni generali e specifiche sui servizi	18
4.1.	I servizi offerti e le attività ricreative	18
4.2.	Giornata tipo dell'Ospite nella Casa di Riposo.....	21
4.3.	Informazioni relative alla retta.....	23
4.4.	Servizi inclusi/esclusi nella retta.....	24
4.5.	Sistema di qualità	27
5.	Diritti e doveri degli Ospiti, criteri di tutela	28
5.1.	I diritti degli Ospiti	28
5.2.	I doveri degli Ospiti: i comportamenti da tenere in Struttura	29
5.3.	La gestione dei dati e la tutela della Privacy	31
5.4.	Segnalazioni e Reclami	33

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo felici di darLe il **benvenuto** nella nostra Struttura: avremo il piacere di 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 Residenza Anziani di Rocchetta Tanaro (AT) 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 Anziani di Rocchetta Tanaro.

1. Presentazione e *mission* della Struttura

1.1. Storia, caratteristiche e destinatari

La Casa di Riposo Comunale per anziani costituisce un servizio socioassistenziale in grado di rispondere al bisogno di tipo residenziale, tutelare, di autorealizzazione e di inclusione sociale degli anziani che richiedono garanzie di protezione nell'arco dell'intera giornata.

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

La struttura, di recente costruzione, è situata in area residenziale, in prossimità del centro del paese; dispone di un porticato e di un ampio spazio verde. La Casa di Riposo consta di:

- ▶ *presidio residenziale per persone autosufficienti (Residenza Assistenziale), composta da n. 25 posti letto;*
- ▶ *presidio residenziale per persone non autosufficienti (Residenza Sanitaria Assistenziale), composta da n. 20 posti letto convenzionati.*

1.2. Mission e principi

La *mission* della Residenza Anziani di Rocchetta Tanaro è quella di *progettare, organizzare e offrire* servizi assistenziali e sanitari di qualità a favore della popolazione anziana a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai

piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

- ▶ **eguaglianza:** rispetto di regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali, grado di istruzione, opinione politica;
- ▶ **imparzialità:** tutti gli Operatori sono impegnati a svolgere le loro mansioni in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli Ospiti;
- ▶ **continuità:** tutte le prestazioni sono erogate con continuità e regolarità, senza interruzione;
- ▶ **rispetto della dignità della persona:** gli Operatori si rivolgono agli Ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità;
- ▶ **partecipazione:** la partecipazione è garantita all'Ospite e ai suoi familiari grazie alla possibilità di formulare proposte o suggerimenti per migliorare il servizio. La Direzione s'impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni ricevute e anno per anno prende in esame le valutazioni dell'Ospite e dei suoi familiari circa la qualità del servizio reso; 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

Rocchetta Tanaro è un comune di poco più di 1400 abitanti posto in provincia di Asti (Piemonte), e si sviluppa su di una superficie di circa 16 kmq, gran parte dei quali seguono la sponda destra del fiume Tanaro.

La Casa di Riposo Comunale è situata in via Roma 41, nel concentrico del paese, a circa 400 mt dalla piazza principale.

Di seguito, le indicazioni per raggiungere Rocchetta Tanaro

In auto da Milano

Dall'autostrada A21, uscire a Felizzano e percorrere la SR10 in direzione Asti. Passato Quattordio, svoltare sulla sinistra al bivio e seguire le indicazioni per Rocchetta Tanaro. Si giungerà in paese attraversando il ponte sul fiume Tanaro.

In auto da Torino

Dall'autostrada A21, uscire a Asti Est e percorrere la SR10 in direzione Alessandria. Passato Castello di Annone, svoltare sulla destra al bivio e seguire le indicazioni per Rocchetta Tanaro. Si giungerà in paese attraversando il ponte sul fiume Tanaro.

In treno

Rocchetta Tanaro dispone di una stazione ferroviaria, posta a 3 km dalla struttura, raggiungibile dalla tratta Asti-Alessandria.

In bus da Asti

Si può giungere a Rocchetta Tanaro con l'autolinea provinciale della Aviosi, tratta Asti-Masio (AL).

1.4. Tipologia e organizzazione degli spazi

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

piano terra	Ingresso-reception, soggiorno, cucina, direzione, sala ricreativa, spazi di servizio e camere da letto con bagni
primo piano	soggiorno, cucinotta, locali di servizio, locali del personale, camere da letto e bagni
piano seminterrato	dispensa, locali del personale, magazzini, lavanderia, palestra, ambulatorio, camera mortuaria, cappella

La Casa di Riposo Comunale di Rocchetta Tanaro dispone di **25 posti letto** per anziani autosufficienti e di **20 posti letto** per anziani con diversi livelli di non autosufficienza.

Le camere sono tutte doppie, tranne una singola nel nucleo RA.

L'**area esterna** consente di apprezzare la vicinanza ad abitazioni private e ai servizi pubblici, elementi di facilitazione delle relazioni sociali.

2. La domanda di accesso e le procedure

2.1. L'iter di ammissione e dimissione

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.

Per l'ammissione nella Casa di Soggiorno e Riposo va compilata apposita modulistica disponibile presso gli uffici della struttura.

La domanda deve essere indirizzata al Direttore della struttura e va corredata da relativo consenso per il trattamento dei dati personali (Art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679).

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

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

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

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

L'ammissione in Struttura non è considerata a priori definitiva, ma viene aggiornata in relazione alla evoluzione della situazione psico-fisica e tramite i P.A.I. (**Progetti Assistenziali Individuali**) degli utenti convenzionati.

I P.A.I. vengono redatti con cadenze regolari (circa ogni 180 giorni) per la rivalutazione degli Ospiti; compete al Direttore Sanitario per i livelli di alta intensità assistenziale ed al Direttore - responsabile del servizio, il coordinamento della attività di elaborazione, gestione e monitoraggio dei P.A.I. che viene effettuata dalla équipe multidisciplinare della Struttura.

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

L'Ospite all'atto d'ingresso deve essere in possesso di tutti i **documenti** personali in stato di validità (anagrafici, sanitari) necessari per la permanenza in struttura ed elencati in

apposito stampato consegnato all'atto della presentazione della domanda di ammissione e precisamente:

- ▶ tessera sanitaria ed eventuali esenzioni ticket;
- ▶ codice fiscale;
- ▶ carta d'identità;
- ▶ verbale di riconoscimento dell'invalidità civile o copia della presentazione domanda;
- ▶ certificato medico (su apposito stampato fornito dall'Ente) e terapia farmacologica aggiornata dal medico curante stesso, con segnalazione di eventuali allergie a farmaci, intolleranze alimentari e malattie infettive;
- ▶ esami ematologici: emocromo, gruppo RH, Marker epatite (esami effettuati da non oltre sei mesi);
- ▶ disporre del corredo completo così come indicato su apposito stampato consegnato al momento della domanda.

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

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

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

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

In caso di **decesso** la documentazione verrà conservata in struttura, se i parenti (eredi-aventi diritto) saranno interessati ad ottenerla dovranno presentare domanda scritta al Direttore della Casa di Riposo di Rocchetta Tanaro.

2.2. L'accoglienza e l'inserimento

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

Procederemo quindi alla stipula del **Contratto di ospitalità** e del **Regolamento Interno**, sottoscritti dall'Ospite consegnato in copia anche ai suoi familiari in copia, insieme alla Carta dei Servizi.

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

L'Ospite porterà con sé un **corredo di base**, che sarà annotato sul modulo "Corredo indicativo di biancheria"; per tali indumenti gli verrà assegnato un numero di riconoscimento che eviterà smarrimenti o scambi; per l'applicazione del numero sugli indumenti è di norma prevista la disponibilità dei familiari. Oltre a tale dotazione personale, l'Ospite disporrà di tutta la **biancheria piana** necessaria (lenzuola, federe, traverse, tovagliato), che sarà fornita direttamente dalla Casa di Riposo.

2.3. La presa in carico dell'Ospite

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

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

L'ospite viene accompagnato per una prima conoscenza del reparto e degli altri Ospiti già presenti in struttura, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni persona.

2.4. Assegnazione della camera e ambientamento

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

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

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

2.5. Modalità di visita e contatti con i familiari

L'accesso di visitatori (familiari/caregiver) in Struttura, nel rispetto della normativa vigente è libero, con utilizzo di mascherina FFP2.

3. Staff dirigenziali e operativi

La Casa di Riposo di Rocchetta Tanaro dispone di personale specializzato e qualificato.

Gli orari di ricevimento e di presenza in struttura delle varie figure professionali sono appesi in un'apposita bacheca.

Nel rispetto delle dotazioni minime di organico previste dalle vigenti normative, le varie professionalità che operano all'interno della Struttura sono:

- ▶ Direttore di Struttura: si occupa dell'organizzazione del personale e dei servizi, del monitoraggio delle prestazioni rese e delle relazioni con l'Amministrazione Comunale, con i familiari e con i soggetti del territorio;
- ▶ Direttore Sanitario: è responsabile dell'assistenza medica degli Ospiti per la vigilanza delle misure di tutela della salute degli Ospiti;
- ▶ Infermieri: per il controllo dei parametri vitali, il raccordo con i Medici di Medicina Generale e la gestione della terapia farmacologica, per il turno diurno e reperibilità notturna;
- ▶ Operatori Socio Sanitari (OSS): per offrire l'assistenza tutelare (igiene e cura, mobilitazione e posture, alimentazione, vigilanza sul sonno e riposo, vigilanza sullo stato di benessere psico-fisico), anche di notte;
- ▶ Fisioterapista/Psicologo: per offrire interventi riabilitativi;

- ▶ Animatore: per garantire attività relazionali e ricreative;
- ▶ Personale dedicato ai servizi alberghieri: assicura l'igiene degli ambienti il servizio di lavanderia degli indumenti degli Ospiti, il supporto alla somministrazione dei pasti e riassetto della sala da pranzo.

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

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

4. Informazioni generali e specifiche sui servizi

4.1. I servizi offerti e le attività ricreative

I servizi offerti quotidianamente presso la Casa di Riposo sono:

- ▶ **Assistenza medica e infermieristica:** come descritto in merito alle figure professionali di riferimento, all'interno della Struttura viene garantito il monitoraggio e la tutela della salute degli Ospiti;
- ▶ **Assistenza sociosanitaria e tutelare:** come descritto in merito alle figure professionali di riferimento, all'interno della Struttura viene garantita

l'assistenza tutelare necessaria per il benessere psicofisico degli Ospiti;

- ▶ **Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico e Animazione:** il fisioterapista offre prestazioni riabilitative e rieducative che tendono a prevenire e a ritardare le disabilità, nonché a mantenere le capacità residue della persona. Opera sia nel locale palestra sito al piano - 1 sia nelle camere da letto degli ospiti. Esegue attività individuali e di gruppo e interventi di riabilitazione neuromotoria 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 resi due 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.
- ▶ **Ristorazione:** il servizio di preparazione dei pasti viene effettuato sulla base di menu autorizzati e verificati dal dipartimento di prevenzione del servizio d'Igiene degli alimenti e della nutrizione dell'ASL e personalizzati in caso di affezioni patologiche che richiedono anche

trattamenti dietologici mirati; sono previsti due menù su quattro settimane, uno estivo ed uno invernale. I menù sono esposti in apposita bacheca;

- ▶ **Servizio amministrativo:** offre assistenza nella gestione di tutti gli aspetti burocratici legati all'inserimento in struttura (es. pagamento rette, cambio residenza, variazione del medico di base) e alle pratiche ordinarie relative agli Ospiti non autosufficienti (es. richieste di invalidità); fornisce anche informazioni utili ai familiari che hanno bisogno di accedere alla rete territoriale dei servizi per gli anziani (es. UVG, Servizi domiciliari);
- ▶ **Servizio di lavanderia:** il servizio viene svolto internamente per la biancheria degli Ospiti, mentre per la biancheria piana viene esternalizzato a un fornitore di fiducia;
- ▶ **Parrucchiere e pedicure:** tali servizi sono garantiti da personale specializzato a pagamento; è possibile richiedere interventi al bisogno;
- ▶ **Assistenza religiosa:** il parroco si reca in struttura ogni venerdì mattina per celebrare la Santa Messa presso il locale di culto presente al piano - 1;
- ▶ **Servizi di pulizia:** personale dedicato si occuperà della pulizia e dell'igienizzazione degli ambienti;
- ▶ **Servizio di manutenzione:** per i lavori di piccola manutenzione ci affidiamo ad artigiani della zona, mentre per i lavori più grandi interviene la ditta di manutenzione della sede.

4.2. Giornata tipo dell'Ospite nella Casa di Riposo

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

6.15 - 8.15	alzata degli Ospiti, igiene della persona; aiuto nella vestizione preparazione Ospiti per colazione
8.15 - 9.15	colazione
9.15 - 11.30	attività di animazione secondo programma settimanale trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico controllo e visite del Medico di Medicina Generale idratazione gestione guardaroba; uscite programmate bagni programmati distribuzione pasti Ospiti allettati 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	uscite programmate/attività ricreative in Struttura (laboratori) controlli sanitari programmati;
16.00-16.30	merenda
16.30-17.30	attività di animazione secondo programma settimanale trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale trattamenti sanitari di carattere infermieristico
18.00-19.00	distribuzione pasti Ospiti allettati accompagnamento Ospiti nella sala da pranzo
18.30-19.30	cena
19.00-22.00	per gli Ospiti che lo desiderano visione di film in soggiorno accompagnamento Ospiti stanze per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario
21.00-6.00	durante il riposo, l'operatore in turno provvede al cambio dei dispositivi per l'incontinenza e il cam-

4.3. Informazioni relative alla retta

La retta giornaliera si compone di una **quota alberghiera**, comprensiva della camera e dei servizi di ristorazione e di pulizia, e di una **quota sanitaria**: ► se l'inserimento in Struttura avviene *privatamente*, entrambe sono a carico dell'Ospite o dei suoi familiari; ► per gli utenti *convenzionati* la quota sanitaria è a carico del Servizio Sanitario Regionale.

Gli **importi** sono *definiti* all'ingresso mediante il Contratto di Ospitalità, *variano* in base al livello di non autosufficienza dell'Ospite e vengono *aggiornati* annualmente in base all'indice ISTAT o per altre ragioni di mercato. Inoltre, nel caso in cui la situazione clinica dell'Ospite, durante la permanenza nella residenza, subisca modifiche rispetto al momento dell'inserimento tali da comportare un mutato grado di bisogno assistenziale, la Direzione si riserva la facoltà di ridefinire l'importo della retta.

Per gli Ospiti in convenzione con l'ASL, ogni **variazione** dell'importo della tariffa complessiva (compresi gli adeguamenti al tasso inflativo) deve essere preventivamente approvato dall'ASL stessa e dall'Ente gestore delle funzioni so-

cio-assistenziali di riferimento dell'utente e comunicato al medesimo a cura della struttura ospitante.

All'Ospite viene **conservato** il posto in periodi di assenza, per soggiorni ospedalieri ecc., sempre che sia stato effettuato il pagamento della retta; le **assenze** per qualunque motivo non danno diritto ad alcun rimborso retta.

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

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

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

4.4. Servizi inclusi/esclusi nella retta

4.4.1 Ospiti Non Convenzionati

La retta **comprende** i seguenti servizi:

- assistenza medica e infermieristica;

- ▶ assistenza tutelare sulle 24 ore;
- ▶ assistenza fisioterapica e riabilitativa;
- ▶ servizio di animazione;
- ▶ servizio di ristorazione;
- ▶ servizio alberghiero di pulizia camere e spazi comuni;
- ▶ servizio di lavanderia e stiratura della biancheria piana e personale.

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

- ▶ farmaci, ticket, spese per visite specialistiche o esami non prescritti o non mutuabili (dermatologo, geriatra, fisioterapia personalizzata);
- ▶ manicure, pedicure per cure estetiche;
- ▶ parrucchiere;
- ▶ prodotti per l'igiene personale;
- ▶ alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- ▶ spese voluttuarie, spese telefoniche;
- ▶ trasporti e accompagnamenti.

4.4.2. Ospiti Convenzionati

La retta **comprende** i seguenti servizi:

- ▶ assistenza medica e infermieristica;
- ▶ assistenza tutelare sulle 24 ore;
- ▶ assistenza fisioterapica e riabilitativa;

- ▶ servizio di animazione;
- ▶ servizio di ristorazione;
- ▶ servizio alberghiero di pulizia camere e spazi comuni;
- ▶ servizio di lavanderia e stiratura della biancheria piana e personale;
- ▶ pedicure e parrucchiere come previsto dalla DGR 45-4248 del 2012;
- ▶ prodotti per l'igiene personale;
- ▶ fornitura diretta dei farmaci sulla base di quanto previsto nel Prontuario Terapeutico dell'ASL (PTA).

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

- ▶ cure estetiche, pedicure, manicure e parrucchiere (che non rientrano in quanto previsto dalla DGR 45-4248 del 2012);
- ▶ spese per farmaci non a carico del Servizio Sanitario Nazionale;
- ▶ farmaci non presenti in PTA (farmaci ad personam o farmaci in fascia C)
- ▶ alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- ▶ spese voluttuarie;
- ▶ trasporti e accompagnamenti, anche verso strutture sanitarie, per visite specialistiche;
- ▶ trousse e prodotti personali da bagno.

In caso di decesso dell'Ospite presso la Struttura, la salma verrà composta in apposita camera mortuaria; sia il funerale sia il trasferimento ad altro luogo resteranno economicamente a carico della famiglia.

4.5. Sistema di qualità

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

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

5. Diritti e doveri degli Ospiti, criteri di tutela

5.1. I diritti degli Ospiti

La Casa di Riposo di Rocchetta Tanaro, oltre a garantire il rispetto dei diritti e dei doveri elencati nella Carta dei servizi della persona anziana, tutela i diritti dell'Ospite previsti dal DGR 45-4248 del 2012:

- ▶ **diritto alla vita:** ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- ▶ **diritto di cura ed assistenza:** ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- ▶ **diritto di prevenzione:** ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- ▶ **diritto di protezione:** ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- ▶ **diritto di parola e di ascolto:** ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- ▶ **diritto di informazione:** ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi cui viene sottoposta;
- ▶ **diritto di partecipazione:** ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;

- ▶ **diritto di espressione:** ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- ▶ **diritto di critica:** ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- ▶ **diritto al rispetto e al pudore:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- ▶ **diritto di riservatezza:** ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- ▶ **diritto di pensiero e di religione:** ogni persona deve poter esplicitare le proprie credenze e convinzioni filosofiche e religiose.

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

Alla luce dei principi sui quali si fonda l'erogazione dei servizi offerti e la tutela dei diritti degli Ospiti previsti dal DGR 45-4248 del 2012, enunciamo alcune regole di comportamento che sono alla base di qualsiasi rapporto di civile convivenza e che ciascun Ospite è tenuto pertanto a rispettare.

L'Ospite:

- ▶ dovrà tenere un **comportamento** corretto, dignitoso e rispettoso della propria persona e dei diritti degli

altri Ospiti presenti, osservando regole di buona educazione e di civiltà sociale;

- ▶ dovrà avere cura dei propri **oggetti**, conservandoli in buono stato, nonché avere rispetto degli **arredi** e delle **attrezzature** messe a disposizione sia nelle singole camere sia negli altri luoghi di vita comune;
- ▶ potrà contribuire all'**arredamento** della propria stanza con oggetti di sua proprietà compatibilmente con le esigenze funzionali e di sicurezza della Casa di Riposo;
- ▶ è tenuto al rispetto degli **orari di servizio** adottati presso la Struttura, in particolare per le prestazioni relative al servizio alberghiero;
- ▶ è tenuto al rispetto delle **prescrizioni sanitarie** del Medico di Medicina Generale o del personale medico di Struttura, relative sia alle terapie farmacologiche sia al regime alimentare;
- ▶ deve permettere al personale l'**accesso alla camera** per tutte le operazioni che si rendano necessarie (es.: pulizia e sanificazione);
- ▶ non può affidare al personale in servizio presso la struttura qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio (procure, deleghe di tipo economico, tutele, curatele, gestioni patrimoniali).

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

- ▶ non sono permessi l'abuso di bevande alcoliche né l'uso di sostanze stupefacenti e similari;
- ▶ è permesso fumare solamente all'esterno;
- ▶ è vietato tenere armi proprie o improprie;
- ▶ è vietato tenere in Struttura animali o oggetti che possano contrastare con le norme igieniche e di pulizia adottate a tutela della salute di tutti;
- ▶ non è consentito l'uso di apparecchi personali per il riscaldamento, di fornelli o di altre suppellettili vietate dalle leggi e/o dai regolamenti;
- ▶ eventuali apparecchi radiofonici e/o televisivi personali devono essere tenuti a basso volume nelle ore di riposo ed essere in regola con le vigenti norme di sicurezza.

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

5.3. La gestione dei dati e la tutela della Privacy

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

- ▶ un'informazione completa e l'accordo dell'Ospite e/o del familiare rispetto alle cure prestate e alle attività svolte;

- ▶ l'identificabilità di tutto il personale in servizio, attraverso il cartellino di identificazione che riporta nome, cognome, qualifica e fotografia;
- ▶ la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016);
- ▶ l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzate alla tutela dell'Ospite.

I **dati** forniti dall'Ospite o acquisiti nell'ambito della sua permanenza presso la Struttura sono trattati secondo le seguenti **finalità**:

- ▶ svolgimento dell'attività sanitaria e socio-assistenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzata alla gestione del progetto assistenziale individuale, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla 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 da parte delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

5.4. Segnalazioni e Reclami

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

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

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

Residenza Anziani di Rocchetta Tanaro

Via Roma 41

14030 Rocchetta Tanaro (AT)

Tel. 0141.644.039

E-Mail: rocchettatanaro@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: Franca Cacciabue

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 una revisione volta a verificare la validità dei contenuti.

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