

Carta dei Servizi 2023

Residenza per Anziani
Olcenengo

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 febbraio 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	7
1.3.	Collocazione della Struttura e come raggiungerla	9
1.4.	L'organizzazione degli spazi e la tipologia delle camere.....	10
2.	La domanda di accesso e le procedure	10
2.1.	Il primo contatto.....	10
2.2.	La domanda di ammissione.....	11
2.3.	L'iter di accoglienza e inserimento	11
2.4.	La presa in carico dell'Ospite	12
2.5.	Assegnazione della camera e ambientamento.....	13
2.6.	Piani Assistenziali Individualizzati (PAI)	14
2.7.	Modalità di visita e contatti con i familiari	15
2.8.	Rientri a casa e uscite	16
2.9.	Ricoveri ospedalieri e visite ambulatoriali	16
2.10.	Dimissioni.....	17
2.11.	Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria	17
3.	Gli staff e i servizi.....	19
3.1.	Lo staff dirigenziale e lo staff operativo.....	19
3.2.	I servizi e le attività.....	22
3.3.	La giornata tipo dell'Ospite	24
4.	Informazioni relative alla retta.....	26
4.2.	Mancato pagamento della retta	27
4.3.	Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali.....	27
5.	Sistema di qualità	28
5.1.	Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica	28
5.2.	Strumenti di verifica e di informazione	30
6.	Diritti e doveri degli Ospiti, criteri di tutela	30
6.1.	Diritti degli Ospiti	30
6.2.	Doveri degli Ospiti e comportamenti richiesti	32
6.3.	La gestione dei dati e tutela della Privacy	34
6.4.	Segnalazioni e Reclami	35
6.5.	Normative regionali e nazionali di riferimento e s.m.i.....	36

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo felici di darLe il **benvenuto** nella nostra Struttura: avremo il piacere di disegnare insieme a Lei e di offrirLe i servizi e l'assistenza ottimali per il Suo **benessere psico-fisico**, 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 per Anziani di Olcenengo (VC) 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 per Anziani di Olcenengo (Vercelli)

1. Presentazione e *mission* della Struttura

1.1. Storia, caratteristiche e destinatari

La Residenza per Anziani di Olcenengo si trova in via San Pietro Levita 9 a Olcenengo (VC). È autorizzata per 18 posti letto RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) e 12 posti letto RA (Residenza Assistenziale, ed è in possesso dell'Accreditamento istituzionale ai sensi della DGR n° 25-12129 del 14 dicembre 2009 (modificata dalla DGR 45-4248 del 2012), con Deliberazione del Direttore Generale ASL VC n. 1040 del 19/12/2013.

La Casa di Riposo è in concessione alla Cooperativa Sociale Anteo per 50 anni.

La struttura offre ospitalità di tipo residenziale, anche di sollievo, per anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti che necessitano di assistenza non più erogabile a domicilio. I termini dell'ospitalità verranno concordati di volta in volta con la Direzione. La Casa di Riposo garantisce tutti i servizi socio assistenziali, sanitari e alberghieri previsti dalla normativa relativa ai presidi per anziani e mette a disposizione personale specializzato per lo svolgimento di attività di tipo socio-riabilitativo in misura adeguata ai bisogni degli ospiti. Il presidio garantisce servizi alla persona nel rispetto dell'autonomia e della riservatezza individuali e garantisce un'esistenza libera e dignitosa a tutti gli ospiti, prevenendo così l'abbandono e l'emarginazione sociale. Opera in stretta integrazione con il tessuto culturale e sociale del paese, sostenendo il mantenimento e lo svi-

luppo delle capacità residue di autosufficienza psico-fisica degli ospiti, garantendone inoltre la tutela socio-sanitaria.

All'interno del servizio opera la figura del Direttore di Struttura, che attiva le risorse umane ed economiche della Cooperativa Anteo, nel rispetto delle normative che regolamentano i presidi residenziali per anziani.

*Una residenza accogliente e un ambiente in stile familiare
un luogo ideale anche per soggiorni temporanei di sollievo
in sicurezza, semplicità e comfort*

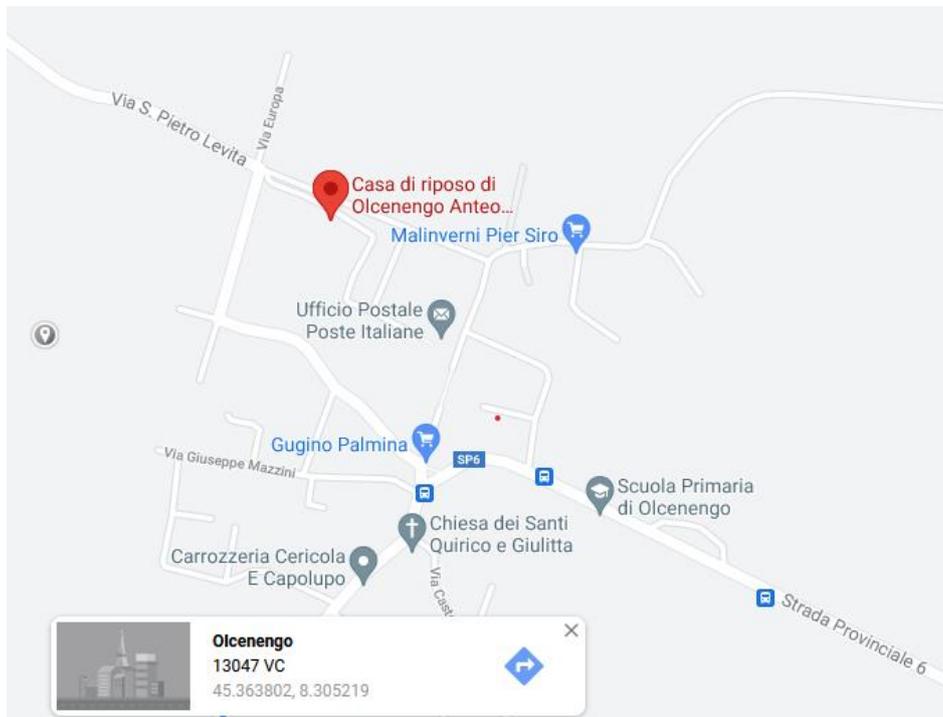
1.2. Mission e principi

La *mission* della Residenza per anziani di Olcenengo 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



La Residenza per Anziani di Olcenengo è situata sul lato est del paese, in via San Pietro Levita 9.

Può essere raggiunta comodamente

in automobile

- ▶ da Vercelli: percorrere la strada provinciale n° 6, detta anche strada Olcenengo;
- ▶ da Milano: prendere l'autostrada A4 in direzione Torino, immettersi quindi sull'autostrada A26 in direzione Vercelli e uscire a Vercelli Est; proseguire poi sulla nuova tangenziale di Vercelli e alla rotatoria con la strada provinciale n° 6 svoltare a destra in direzione Olcenengo.
- ▶ da Torino: prendere l'autostrada A4 in direzione Milano, all'altezza di Santhià immettersi sulla A26 in direzione Alessandria - Genova; uscire a Vercelli

Ovest; proseguire poi verso Biella e alla rotatoria con la strada provinciale n° 6 svoltare a sinistra in direzione Olcenengo.

con i mezzi pubblici

- ▶ Servizio bus: partenza da Vercelli, gestito da ATAP secondo i propri orari.
- ▶ Servizio ferroviario: i treni in partenza da Torino e da Casale effettuano una fermata a Vercelli, da cui è possibile raggiungere la piazza centrale di Olcenengo in autobus.

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

La struttura si colloca su un solo piano fuori terra dove si trovano: le camere di degenza; i locali di servizio: uffici, palestra, infermeria, spogliatoio del personale; la cucina e i magazzini alimentari. Tutte le camere si affacciano direttamente sul porticato e sul giardino esterno

2. La domanda di accesso e le procedure

2.1. Il primo contatto

Il primo contatto può avvenire su **iniziativa** dell'Ospite o di un suo familiare, mediante telefonata oppure attraverso il Servizio sociale o altri Enti. Il familiare può presentare domanda di accesso rivolgendosi all'Assistente Sociale del territorio di appartenenza o direttamente in Struttura.

È nostra cura garantire la possibilità di effettuare una **visita della Struttura** con il Direttore o un suo delegato.

In situazioni critiche in termini di sicurezza, l'accesso alla Struttura potrebbe risultare limitato; saranno comunque sempre possibili sia un colloquio telefonico approfondito con il Direttore sia la visione di materiale video e fotografico per raccogliere tutte le informazioni necessarie.

2.2. La domanda di ammissione

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

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

Al momento dell'ingresso l'ospite viene accolto dal Direttore, da un'infermiera e da un tutor di riferimento individuato tra il personale addetto all'assistenza. Quest'ultimo tiene i contatti con i familiari, fornisce informazioni utili e necessarie per il periodo di degenza, presenta all'ospite il/la compagno/a di camera e illustra gli arredi e le attrezzature in dotazione, sistema il corredo e gli effetti personali.

2.3. L'iter di accoglienza e inserimento

I nuovi Ospiti verranno accolti in Struttura preferibilmente dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00. 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".

Il giorno dell'ingresso, l'Ospite e i suoi familiari vengono accolti con i necessari DPI da un'**équipe di accoglienza** composta da: Direttore di Struttura/ Sanitario, Infermiere e personale OSS.

2.4. 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 nel **Fascicolo Personale** dell'Ospite (Fasas), destinato a documentare e a ripro-

durre 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 (*vedi oltre*). Contestualmente, ciascun Operatore, a seconda della propria sfera di competenza, attiverà le schede di valutazione di propria pertinenza, garantendone il completamento entro i primi 7 giorni.

2.5. 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 ad esempio legate alla sicurezza, disponibilità di camere e posti letto.

Come nuovo Ospite, l'anziano viene accompagnato per una prima conoscenza della Struttura e degli altri Ospiti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli relazioni interpersonali. Viene quindi 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, fina-

lizzato a valutare l'adattabilità dell'Ospite alla vita comunitaria e il suo positivo inserimento. 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 con un numero indicato dalla Residenza. Tutta la biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, tovagliato) viene fornita direttamente dalla Struttura.

2.6. 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.

2.7. Modalità di visita e contatti con i famigliari

È nostro dovere prioritario **tutelare la salute** degli Ospiti della Residenza, applicando con la massima diligenza la **normativa** vigente in materia. Nel momento in cui redigiamo la presente revisione della "Carta dei Servizi", l'accesso di visitatori (familiari/caregiver) in Struttura è consentito ma con l'utilizzo di adeguati DPI (mascherine FFP2).

E' possibile visitare le aree pertinenti e residenziali e tutti gli spazi della Residenza previo utilizzo dei DPI indicati e rispetto delle norme sanitarie vigenti.

Alla luce delle necessarie limitazioni legate alla situazione epidemiologica, è nostra cura valorizzare le risorse che derivano dalla **comunicazione a distanza**: a tutti gli Ospiti, per tutto il periodo in cui fosse disposto il divieto di visite in Struttura da parte di visitatori, verrà garantito un contatto telefonico periodico, anche attraverso videochiamate, con le loro figure di riferimento. I medesimi contatti vengono garantiti anche nel caso in cui l'Ospite dovesse essere sottoposto alla misura dell'isolamento preventivo o per positività Covid-19. Annoteremo i contatti effettuati per monitorarne e garantirne la regolarità.

2.8. Rientri a casa e uscite

Ai sensi della normativa vigente, i rientri a casa sono autorizzati e concordati con il personale della Struttura.

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.

Per la tutela della salute di tutti gli Ospiti, al termine del ricovero ci atterremo ad una serie di procedure di verifica. Ai sensi della normativa vigente, all'Ospite che si appresta a essere riammesso nella Casa di Riposo al termine del ricovero ospedaliero, chiederemo di esibire l'esito negativo di un tampone antigenico.

2.10. Dimissioni

L'eventuale scelta di dimissione, previo accordo con la Direzione, 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 famigliari 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.

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:

- ▶ cartella multidimensionale dell'Ospite,
- ▶ modulo "Scheda Dimissione";
- ▶ modulo "Cartellino terapia" (contenente la terapia in atto);
- ▶ esami clinici più recenti e significativi;
- ▶ copia dell'ultimo PAI;
- ▶ originali dei documenti in possesso della RSA (carta identità, codice fiscale, tessera sanitaria).

Nel caso in cui familiari, o aventi diritto richiedano l'accesso alla documentazione sociosanitaria, durante la permanenza in RSA, la Direzione organizza un colloquio con il Direttore Sanitario, per la consultazione della documentazione.

Qualora sia richiesta tutta la documentazione sanitaria o una parte di essa, l'Equipe Infermieristica, su indicazione della Direzione Sanitaria, ne fornisce copia, registrando la consegna su apposito modulo.

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario sociale, occorre inoltrare la domanda alla Segreteria della RSA.

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.

Per quanto concerne lo staff operativo, la "Residenza per anziani di Olcenengo" 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;
- ▶ **Direttore Sanitario:** svolge compiti organizzativi e di controllo per quanto attiene alle attività sanitarie; è responsabile dell'assistenza medica degli Ospiti, referente ICA e del Team Covid-19, per la vigilanza delle misure di tutela della salute degli Ospiti;

- ▶ **Psicologo:** offre assistenza e supporto psicologico agli Ospiti e anche ai familiari;
- ▶ **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;
- ▶ **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:** offre prestazioni riabilitative e rieducative volte principalmente a mantenere le capacità residue della persona;
- ▶ **Animatore:** garantisce attività relazionali e ricreative, programmandole e organizzandole sulla base delle capacità e delle preferenze degli Ospiti; si occupa anche di interventi di riabilitazione cognitivo- relazionali

Inoltre, i **Volontari** rappresentano un'importante risorsa per la Residenza, in quanto supportano le attività e nutrono le relazioni attraverso azioni coordinate e concordate con la Direzione e gli Operatori.

Favoriamo la continuità dei rapporti e la costruzione, in sinergia con l'Amministrazione locale, di reti territoriali a sostegno dei soggetti fragili che trovino proprio nei volontari i loro elementi propulsivi e realizzativi.

Segnaliamo, inoltre, che scuole e istituti di formazione per corsi regionali di OSS inviano periodicamente i loro allievi

per **tirocini formativi** presso la Residenza; possono inoltre essere presenti in Struttura tirocinanti post lauream in Psicologia e specializzandi in Arteterapia.

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

Operatori	Titolo	Turni
1	Direttore	Mattino e pomeriggio
1	Direttore sanitario	Mattino e pomeriggio
1	Infermiere	Mattino Pomeriggio
3	OSS	Mattino
3		Pomeriggio
1		Notte
1	Animatore	Mattino o pomeriggio
1	Psicologo	Mattino o pomeriggio
1	Fisioterapista	Mattino o pomeriggio
1	Addetti ai servizi generali	Mattino
1		Notte

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 ricono-

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

In Struttura sono esposti, in apposita bacheca:

- ▶ l'orario di visita (che attualmente è sospeso in quanto le visite sono gestite come descritto al paragrafo 2.7.)
- ▶ l'ora settimanale di presenza medica all'interno della Struttura;
- ▶ lo schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nei vari turni giornalieri all'interno della Struttura.

3.2. I servizi e le attività

3.2.1. Informazioni generali

La Residenza per Anziani di Olcenengo offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Le caratteristiche del modello organizzativo attuato presso la Struttura sono:

- ▶ **organizzazione della giornata** secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle abitudini familiari degli Ospiti;
- ▶ elaborazione e revisione periodica e al bisogno del citato Piano assistenziale (**PAI**) per ciascun Ospite, compilato dall'équipe multi-professionale 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.

3.2.2. Informazioni specifiche

Di seguito, una sintesi dei servizi offerti presso la Residenza Anziani di Olcenengo.

I servizi garantiti dal personale dello staff operativo sopra descritto (paragrafo 3.2.) sono:

- ▶ Assistenza medica e infermieristica;
- ▶ Assistenza socio-sanitaria e tutelare;
- ▶ Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico;
- ▶ Assistenza psicologica;
- ▶ Animazione / arte-terapia;
- ▶ Ristorazione;
- ▶ Pulizie;
- ▶ Servizio Amministrativo.

Per quanto attiene al **Servizio di lavanderia**, il lavaggio della biancheria Ospiti viene effettuato all'interno della struttura, mentre il lavaggio della biancheria piana viene effettuato da una ditta esterna specializzata.

Il **Servizio di Parrucchiera** viene effettuato settimanalmente mentre il **Servizio di Pedicure** viene effettuato al bisogno. Entrambe i servizi sono a pagamento. Per gli ospiti convenzionati il servizio prevede un taglio mensile come previsto dalla normativa vigente.

Il Servizio di **Assistenza Religiosa** viene garantito con la collaborazione del Parroco di Olcenengo che si reca in struttura per adorazioni eucaristiche e celebrazioni delle SS Messe.

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. Tali spese saranno rendicontate in riepiloghi mensili e consegnate al familiare di riferimento.

3.3. La giornata tipo dell'Ospite

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

6.15 - 8.30	alzata degli Ospiti, igiene della persona; aiuto nella vestizione preparazione Ospiti per colazione
8.30 - 9.15	colazione

9.15 –11.30	<p>attività di animazione secondo programma settimanale</p> <p>trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico</p> <p>controllo e visite del Medico di Medicina Generale</p> <p>idratazione</p> <p>gestione guardaroba; uscite programmate</p> <p>distribuzione pasti Ospiti allettati</p> <p>accompagnamento Ospiti nella sala da pranzo</p>
12.00	pranzo
13.30-15.00	riposo pomeridiano per gli Ospiti che lo desiderano
15.00-16.00	<p>uscite programmate</p> <p>controlli sanitari programmati; bagni programmati</p>
16.00-16.30	merenda
16.30-17.30	<p>attività di animazione secondo programma settimanale</p> <p>trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale</p> <p>trattamenti sanitari di carattere infermieristico</p>
18.00-19.00	<p>distribuzione pasti Ospiti allettati</p> <p>accompagnamento Ospiti nella sala da pranzo</p>
18.00-19.30	cena
19.00-22.00	<p>per gli Ospiti che lo desiderano visione di film in soggiorno</p> <p>accompagnamento Ospiti stanze per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario</p>
21.00-6.00	durante il riposo l'OSS provvede al cambio dei dispositivi per l'incontinenza e il cambio posture

4. Informazioni relative alla retta

La retta è *comprensiva* di:

- ▶ servizi di assistenza medica, infermieristica, socio-sanitaria e tutelare;
- ▶ servizi di riabilitazione psico-fisica, animazione e assistenza psicologica;
- ▶ servizi generali (ristorazione, pulizie), amministrativi e complementari (così come sopradescritti);
- ▶ farmaci e ausili per incontinenza;
- ▶ ausili e presidi sanitari.

Al momento dell'ingresso in Struttura viene richiesta una **quota di deposito cauzionale** di tipo infruttifero pari a € 1.000,00, che verrà restituita, previa verifica di eventuali danni o sospesi di pagamento, al termine del soggiorno.

Non sono compresi nella retta i seguenti costi:

- ▶ servizio pedicure (€ 14,00);
- ▶ servizio parrucchiere (i prezzi applicati dalla professionista che offre il servizio sono i seguenti: taglio+piega € 12,00; permanente € 25,00; taglio € 10,00, colore e piega € 25,00);
- ▶ spese alimentari per menù speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- ▶ spese voluttuarie e telefoniche;
- ▶ trasporti 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 resteranno economicamente a carico della famiglia.

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

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, agli utenti o ai congiunti legalmente obbligati, una dichiarazione, firmata dal Direttore di Struttura, attestante gli importi versati nell'anno precedente.

5. Sistema di qualità

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

La Residenza per Anziani di Olcenengo si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli Ospiti e attraverso la gestione dei reclami. Il controllo del servizio

viene effettuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità a norma ISO 9001:2000 adottato dalla Cooperativa.

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

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

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

- ▶ standard assistenziali garantiti nella Struttura rispetto ai minutaggi minimi di legge stabiliti dalla Regione Piemonte;
- ▶ rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- ▶ rispetto dei termini in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;

- ▶ rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- ▶ grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

Allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, Anteo effettua nella 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.

La formazione è documentata da apposita modulistica, che ne attesta l'effettuazione e l'efficacia.

5.2. Strumenti di verifica e di informazione

È prevista la periodica somministrazione di **questionari di gradimento e soddisfazione** rivolti a Ospiti, famigliari, Operatori e volontari.

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

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

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 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 deve dunque rispettare. Per motivi di sicurezza e rispetto della normativa vigente in ordine alla tutela della privacy è opportuno che i visitatori siano riconosciuti all'accettazione.

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;
- ▶ 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.

so ed essere in regola con le vigenti norme di sicurezza.

Per motivi di sicurezza e rispetto della normativa vigente in ordine alla tutela della privacy, è consigliabile che i **visitatori** siano riconosciuti all'accettazione.

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

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

Segnalazione alla struttura:

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

Segnalazione alla sede centrale:

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

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

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.

6.5. Normative regionali e nazionali di riferimento e s.m.i.

- Codice Etico ai fini del D. Lgs. 231/2001;
- DGR della Regione Piemonte n. 45-4248 del 30/07/2012;
- DGR della Regione Piemonte n. 85-3823 del 04.08.2016;
- DGR della Regione Piemonte n. 25-12129 del 14/09/2009;
- DGR della Regione Piemonte n. 18-1326 del 20/04/2015;

Residenza per Anziani di Olcenengo

Via San Pietro Levita 9

13047 Olcenengo (VC)

Tel 0161311339 3665705037

E-Mail: olcenengo@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: Romina Tallia

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

