

# Carta dei Servizi 2024 RSA “Casa dei Tigli” Millesimo

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*.

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

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

Data di emissione gennaio 2024

Revisione n. 01

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

[anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)

Facebook Anteo Impresa Sociale

# Indice

1. Presentazione e mission della Struttura .....	7
1.1 Storia, caratteristiche e destinatari.....	7
1.2 Mission e principi .....	8
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 .....	11
2.1 Il primo contatto .....	11
2.2 L'iter di accoglienza e inserimento .....	13
2.3 Assegnazione della camera e ambientamento.....	14
2.4 Gestione degli ospiti risultati Covid positivi .....	15
2.5 Accesso alla Struttura di familiari e visitatori.....	15
2.6 Orari di visita.....	16
2.7 Piani assistenziali individualizzati (PAI) e Fascicoli Socio Assistenziali Sanitari (FaSAS) .....	17
2.8 Rientri a casa e uscite.....	18
2.9 Ricoveri ospedalieri e visite ambulatoriali .....	18
2.10 Dimissioni.....	18
2.11. Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria.....	19
3. Gli staff e i servizi.....	20
3.1 Staff dirigenziali ed operativi .....	20
3.2 Modalità di coinvolgimento dei volontari.....	24
3.3 Informazioni generali e specifiche sui servizi .....	24
3.4 Servizi Offerti .....	25
3.4 Giornata tipo dell'ospite nella Residenza.....	29
4. Informazioni relative alla retta .....	30
4.1 Servizi inclusi/esclusi nella retta.....	30
4.2 Mancato pagamento della retta .....	31
4.3 Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali .....	31
5.1 Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica ...	32
5.2 Strumenti di verifica e di informazione .....	34
5. Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela .....	34

6.1 Diritti degli ospiti .....	34
6.2 Doveri degli ospiti e comportamenti richiesti.....	36
6.3 La gestione dei dati e tutela della Privacy.....	38
6.4 Assistenza familiare .....	39
6.5 Segnalazioni e Reclami.....	40

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 "Casa dei Tigli" di Millesimo e sarà nostro compito far sì che questa esperienza avvenga **nel migliore dei modi**.

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

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

In essa sono definite:

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

È un documento in cui si trovano, inoltre:

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

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

I **destinatari** di questa “Carta dei Servizi” sono gli Ospiti, i loro familiari, gli Enti e tutti coloro che desiderano conoscere la Residenza Sanitaria Assistenziale “Casa dei Tigli”.

## **1. Presentazione e mission della Struttura**

---

### *1.1 Storia, caratteristiche e destinatari*

La RSA "Casa dei Tigli" è una struttura sanitaria extra ospedaliera che si inserisce nella rete dei servizi facenti capo al Nucleo Operativo per l'Assistenza agli Anziani dell'A.S.L. 2 Savonese e costituisce presidio d'ospitalità collettiva per anziani ai sensi delle vigenti leggi della Regione Liguria, ed è diretta ad un'utenza non autosufficiente purché non necessiti di prestazioni sanitarie ospedaliere.

In particolare la RSA garantisce:

- ▶ assistenza diretta alla persona (aiuto per l'igiene personale, per i pasti e le funzioni della vita quotidiana);
- ▶ assistenza tutelare (protezione, sorveglianza, controllo della persona);
- ▶ collegamento con le prestazioni dei servizi sociali;
- ▶ attività di ricreazione per favorire la capacità dei rapporti sociali e sollecitare le potenzialità individuali culturali, ricreative e di svago;
- ▶ prestazioni di natura sanitaria (controlli medici, cura delle malattie non richiedenti ricoveri ospedalieri, medicazioni, terapie, prestazioni riabilitative non complesse);
- ▶ continuità assistenziale qualora l'ospite perda in tutto o in parte la propria autosufficienza;
- ▶ prestazioni di tipo alberghiero (servizio pasti, pulizia degli ambienti di vita).

## *1.2 Mission e principi*

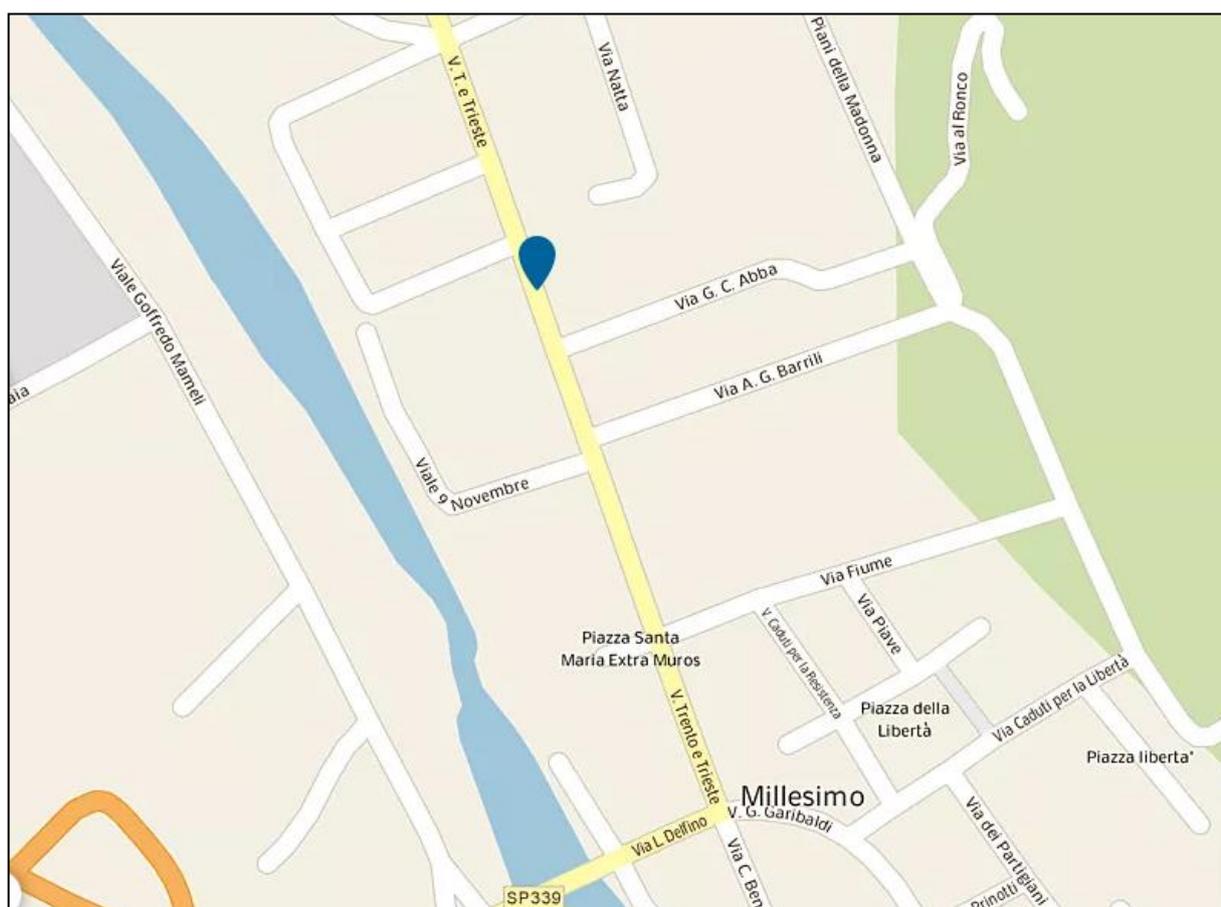
La Mission della "RSA Casa Tigli" a Millesimo è quella di erogare servizi assistenziali a favore della popolazione anziana a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

- ▶ **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 RSA "Casa dei Tigli" si trova a Millesimo in provincia di Savona, in via Trento e Trieste n. 130, a pochi passi dal centro del paese. L'accesso con automezzo è possibile da via Natta (cancello).

Direzione e Segreteria sono ubicate al piano terra.

È possibile raggiungerla in poco tempo, in automobile:

- ▶ da Savona: tramite la Via Nazionale Piemonte, oppure tramite autostrada A6 (direzione Torino) con uscita a Millesimo.
- ▶ da Torino: con l'autostrada A6 (direzione Savona), con uscita a Millesimo.

#### *1.4 L'organizzazione degli spazi e la tipologia delle camere*

La Casa di Riposo è ubicata in un ambiente autonomo e spazioso attorniato dal verde.

La struttura, priva di barriere architettoniche, dispone di 51 posti letto, 20 RSA Post Acuti e 31 RSA di Mantenimento, si articola nei seguenti spazi:

- ▶ al piano terreno, *ala sinistra*: Direzione e segreteria, palestra, cappella con annessa camera ardente;
- ▶ al piano terreno, *ala destra*: 4 camere di cui una con 4 letti, 1 con 3 letti e 2 con 2 letti, bagni;
- ▶ primo e secondo piano: le altre camere di degenza, doppie e singole, con bagno annesso;
- ▶ ogni piano prevede spazi collettivi (sale pranzo e soggiorni) e per servizi, articolati in modo da consentire un ambiente accogliente, favorire le relazioni e le attività ricreative e il tempo libero.

Ogni letto è munito di campanello per la chiamata e interruttore per la luce notturna; ogni ospite dispone di un proprio armadio.

Sono inoltre previsti: 2 ambulatori/infermeria, 1 ufficio medico, 1 sala riunioni, 1 cucina attrezzata, 1 bagno assistito, 1 palestra completa di attrezzature per riabilitazione, spazi accessori per magazzini e depositi.

## **2. La domanda di accesso e le procedure**

---

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

### **Nucleo ricovero Post Acuto :**

Gli ospiti vengono inviati dalla ASL2, generalmente in dimissione da presidio ospedaliero, per un ricovero riabilitativo della durata massima di 60 giorni, a totale carico della ASL2.

### **Nucleo ricovero mantenimento–sollevio:**

Gli ospiti sono inseriti dalla ASL2 che gestisce le liste d'attesa per i ricoveri in lungodegenza o di sollevio (della durata di 30 giorni).

#### *2.1 Il primo contatto*

Al primo incontro si raccolgono tutte le informazioni relative alle condizioni sanitarie, psicologiche e sociali dell'anziano; vengono inoltre fornite le opportune spiegazioni sul funzionamento della Struttura e sui servizi offerti.

Viene consegnata una lista illustrativa dei documenti necessari per l'ammissione:

- ▶ fotocopia della carta di identità;
- ▶ fotocopia del codice fiscale;
- ▶ tessera sanitaria ed eventuale esenzione dal ticket;
- ▶ 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;
- ▶ fotocopia del verbale di invalidità (se in possesso) o, se la richiesta è in corso, la fotocopia della domanda;
- ▶ certificato di stato di famiglia o autocertificazione;
- ▶ certificato di residenza e nascita o autocertificazione;
- ▶ cartella clinica più recente e/o relazione del parente sulle condizioni generali dell'ospite;
- ▶ fotocopia dei documenti ASL per il rilascio di eventuali ausili;
- ▶ prescrizione dei farmaci in uso con dotazione minima dei medesimi per almeno sette giorni;
- ▶ coordinate bancarie: codice IBAN o postale per eventuali rimborsi (es. deposito cauzionale);
- ▶ certificato attestante il cambio del medico di base;
- ▶ generalità e recapito dei parenti di riferimento;
- ▶ generalità e recapito di colui che si obbliga al pagamento della retta;
- ▶ consenso al trattamento dei dati personali;
- ▶ accettazione del regolamento della Casa di Riposo e sua sottoscrizione;

- ▶ dichiarazione relativa all'eventuale permesso di uscita dell'ospite da parte dei familiari
- ▶ corredo indicativo della biancheria e assegnazione del n. di riconoscimento (la cui applicazione sugli indumenti è a carico dei familiari)

## *2.2 L'iter di accoglienza e inserimento*

L'ingresso del paziente in regime post acuto viene comunicato dall'Ufficio Anziani ASL2 di Carcare al Direttore con avviso telefonico, invio di scheda AGED e scheda ricovero con indicazione dei giorni autorizzati di ricovero riabilitativo; tale comunicazione avviene il giorno antecedente o il giorno stesso del ricovero, previo contatto con il presidio ospedaliero che conferma la dimissibilità dell'ospite.

Il nominativo dell'ospite per ricovero in regime di mantenimento o sollievo viene comunicato dall'Ufficio Anziani della ASL2 al Direttore, il quale contatta i familiari/tutori e concorda data e ora dell'ingresso.

L'ospite, un suo familiare o il tutore all'atto della consegna dei documenti necessari sottoscrivono ufficialmente con il Direttore di Struttura il Contratto di inserimento e il Regolamento Interno.

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

Lo stato di salute del nuovo ospite viene controllato prima dell'ingresso (con tampone e valutazione della situazione sintomatologica), conformemente alle Disposizioni Regionali in vigore per la prevenzione e contenimento Covid-19 e altre infezioni respiratorie.

### *2.3 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. Inoltre viene mantenuta la suddivisione tra nuclei "post acuto" (1 piano) e "mantenimento" (2 piano).

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, riporterà 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, finalizzato 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.

#### *2.4 Gestione degli ospiti risultati Covid positivi*

Per l'ospite già in carico alla Struttura, in presenza di test positivo per SARS-CoV-2, indipendentemente dalla sintomatologia, si prevede, a giudizio del Medico, che la permanenza possa proseguire presso la Struttura, garantendo idoneo isolamento individuale o di coorte.

Sono utilizzati dagli operatori tutti i dispositivi di protezione necessari, come da indicazioni del Medico Competente, del Direttore Sanitario e coerentemente con le disposizioni governative e raccomandazioni regionali.

Il trasferimento verso una Struttura per acuti avviene in relazione allo sviluppo di un quadro clinico che lo renda necessario, a giudizio del Medico.

#### *2.5 Accesso alla Struttura di familiari e visitatori*

Ai fini di tutelare la salute degli ospiti la visita, nel rispetto della legislazione vigente, è consentita secondo modalità e tempi stabiliti dalla Direzione e nell'attento rispetto

delle regole che man mano dovessero rendersi necessarie in caso di infezioni pandemiche.

Si consiglia di rinviare le visite alla Struttura nel caso si presenti sintomatologia riferibile a possibili infezioni respiratorie.

Durante la permanenza in Struttura il visitatore deve rispettare scrupolosamente le corrette pratiche di igiene delle mani, rispettare le misure precauzionali indicate dagli operatori, utilizzare correttamente i dispositivi di protezione individuale (mascherina) se previsti dalla normativa.

Eventuali restrizioni, commisurate all'entità del rischio, sono previste solo in presenza di contesti epidemiologici che ne giustifichino l'adozione, a giudizio del Direttore sanitario, al fine di garantire la sicurezza degli ospiti. Tali restrizioni di accesso, se necessarie, sono tempestivamente comunicate e sottoposte alla approvazione del Dipartimento di Prevenzione dell'ASL di competenza.

### *2.6 Orari di visita*

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire tutti i giorni negli orari 11:30 alle 19:30, nel rispetto della tranquillità degli ospiti. di fuori dell'orario previsto l'ingresso alla Residenza può avvenire previa autorizzazione da parte della Direzione.

## *2.7 Piani assistenziali individualizzati (PAI) e Fascicoli Socio Assistenziali Sanitari (FaSAS)*

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

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

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

L'elaborazione del PAI avviene con il coinvolgimento attivo dell'Ospite, ove possibile, e dei suoi familiari, ove disponibili: è per noi importante che l'Ospite e i familiari siano attivi rispetto al percorso di vita in Struttura che si traccia a cura dell'équipe, in quanto un'alleanza concreta e continuativa è predittiva di un miglior ambientamento, di un maggior benessere psicofisico dell'Ospite e di un più funzionale flusso di comunicazioni e interazioni.

Nel corso dell'intero periodo di residenza in Struttura, viene utilizzato il Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSAS), che

comprende il PAI in ogni sua redazione, la documentazione relativa alle varie aree (medica, infermieristica, assistenziale, riabilitativa, psico-socio-educativa), le scale di valutazione utilizzate, i referti e le informative.

### *2.8 Rientri a casa e uscite*

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con familiari e/o amici sono consentiti in qualsiasi momento se le condizioni di salute dell'ospite lo consentono. Si richiede, per motivi organizzativi, un preavviso di 24 ore, con indicazione degli eventuali accompagnatori e un riferimento telefonico. All'atto dell'uscita va compilato un modulo per la responsabilità di presa in carico dell'ospite.

### *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.

### *2.10 Dimissioni*

Le dimissioni dei pazienti in nucleo post acuto sono stabilite dalla ASL2.

Per eventuali dimissioni da ricovero in *mantenimento*, in 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 e all'Ufficio Anziani ASL. Il mancato rispetto del pe-

riodo 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.

### *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.

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 Staff dirigenziali ed operativi*

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

L'azione dell'intero staff è a supporto del Direttore di Struttura per garantire la massima funzionalità del servizio; in particolare, viene garantito supporto costante in merito alla gestione in caso di ospiti con sintomatologia da Covid-19 (es.: formazione, aggiornamenti, approvvigionamento DPI, ecc.).

Lo **Staff operativo della Residenza** "Casa dei Tigli" 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.

Gli orari di ricevimento e di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti 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, 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, della vigilanza delle misure di tutela della salute degli Ospiti;
- ▶ **Coordinatrice Infermieristica:** coordina ed organizza le attività di cura; controlla la gestione dei materiali e dei prodotti; gestisce l'équipe di cura;

- ▶ **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;
- ▶ **Personale addetto ai Servizi Generali:** addetti alle Pulizie e alla Lavanderia (garantiscono l'igiene degli ambienti e, attraverso un fornitore esterno, la cura del corredo Ospiti e della biancheria piana, per i quali il servizio è esternalizzato).

Nella seguente tabella è rappresentato il numero di operatori mediamente presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro, con il relativo titolo professionale.

Operatori	Titolo	Turni
1	Direttore Sanitario	M/P secondo pianificazione
1	Direttore Struttura	M/P secondo pianificazione
1	Coordinatrice Infermieristica	Mattino
1	Infermieri	Mattino
1		Pomeriggio
1		Notte attiva
2	Fisioterapisti	M/P secondo pianificazione
4	OSS	Mattino
3		Pomeriggio
2		Notte
1	Animatore	M/P secondo pianificazione
2	Addette ai servizi generali	Mattino
1		Pomeriggio

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

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

### *3.2 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 un'associazione che provveda a fornire tutte le coperture assicurative previste dalle vigenti norme. La Cooperativa stipula con ognuna delle associazioni di volontariato con cui collabora idonea convenzione atta a definire i termini della collaborazione in atto.

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

La RSA Casa Tigli - Millesimo offre servizi socio-sanitari in regime di residenza protetta 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;
- ▶ compilazione e aggiornamento, per ciascun Ospite, del citato Fascicolo personale (FaSAS) a cura dell'équipe multidisciplinare;
- ▶ presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite, compilato dall'équipe multiprofessionale che lavora in struttura;
- ▶ modalità di lavoro in équipe;

- ▶ applicazione di procedure per il passaggio consegne tra gli Operatori, in funzione della continuità delle cure;
- ▶ presenza di protocolli operativi nell'ambito del Sistema di Qualità aziendale;
- ▶ redazione e aggiornamento annuale della Carta dei servizi.

### *3.4 Servizi Offerti*

- ▶ Assistenza medica e infermieristica;
- ▶ Assistenza socio-sanitaria e tutelare;
- ▶ Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico;
- ▶ Animazione;
- ▶ Ristorazione;
- ▶ Servizi generali;
- ▶ Lavanderia;
- ▶ Servizio di manutenzione;
- ▶ Parrucchiere e pedicure;
- ▶ Assistenza religiosa.

#### **SERVIZIO RISTORAZIONE**

Per la preparazione dei pasti si utilizza una ditta esterna alla struttura. La preparazione degli alimenti avviene secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica nelle procedure di preparazione dei pasti. I pasti sono cucinati secondo un menù approvato dal Personale Medico della Struttura che prevede la scelta di cibi freschi, frutta e verdura di stagione e prevedono diete alternative per gli ospiti affetti da patologie particolari, tenendo in considerazione corrette combinazioni alimentari. I

menù preposti hanno una rotazione quadri-settimanale estate-inverno. Gli ospiti possono prendere visione in sala da pranzo, ove viene affisso settimanalmente il menù della settimana. Eventuali diete speciali devono essere prescritte dal medico.

Orario pasti/spuntini	
8.00/9.00	Colazione
10.00	Idratazione con bevanda calda/fresca
12.00	Pranzo
16.00	Idratazione/Merenda
18.00/18.30	Cena
20.00	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>	Risotto allo zafferano Medaglioni di pesce Erbette Frutta fresca di stagione	Minestrone Polpette di manzo Fagiolini Frutta fresca di stagione
<i>Martedì</i>	Pasta al pesto Arrostito di tacchino Finocchi Frutta fresca di stagione	Semolino Omelette al prosciutto Porri stufati Frutta Fresca di stagione
<i>Mercoledì</i>	Pasta ai broccoli Lonza al latte Pomodori Frutta fresca di stagione	Minestra di riso e prezzemolo Tomini Zucchine Frutta fresca di stagione
<i>Giovedì</i>	Pasta al pomodoro Fesa di tacchino al forno Cavolfiori Frutta fresca di stagione	Crema di porri e patate Affettati misti Carote all'olio Frutta fresca di stagione
<i>Venerdì</i>	Crema di ceci Platessa Broccoli Frutta fresca di stagione	Zuppa di verdura Hamburger alla pizzaiola Catalogna al vapore Frutta fresca di stagione
<i>Sabato</i>	Tortellini in brodo Stracotto di manzo Patate al forno Frutta fresca di stagione	Capelli d'Angelo in brodo Tacchino tonnato Insalata Frutta fresca di stagione
<i>Domenica</i>	Tagliatelle al ragù Scaloppine al vino bianco Spinaci Dolce	Crema di legumi Uova in camicia Piselli Frutta fresca di stagione

Ogni giorno, a pranzo come a cena, sono garantite in alternativa: la pasta in bianco o la minestrina in brodo; formaggio, tonno; 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 piana (lenzuola, federe, traverse, coperte, copriletto) e della biancheria personale degli ospiti in ricovero di mantenimento, accuratamente contrassegnata, 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**

Il servizio di parrucchiera e il taglio barbe e capelli sono garantiti da personale specializzato esterno a pagamento. La pedicure è disponibile su richiesta degli ospiti ed è a pagamento.

## **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Il Parroco del paese e/o i volontari si recano periodicamente in Casa di Riposo per la celebrazione della Santa Messa. Ogni ospite o suo familiare può ricevere l'Assistenza personale che desidera, rivolgendosi al religioso che collabora con la Residenza.

## SERVIZIO 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 rimangono sotto la responsabilità degli ospiti.

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

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

## 4. Informazioni relative alla retta

---

La retta giornaliera si compone di una quota alberghiera, comprensiva della camera e dei servizi di ristorazione e di pulizia.

Gli importi delle rette sono definiti dall' Asl sia per la quota alberghiera, sia per la quota sanitaria.

La retta è da corrispondersi mensilmente in via anticipata entro il giorno 5 del mese di riferimento, con le modalità e indicazioni previste dal Contratto di inserimento.

### *4.1 Servizi inclusi/esclusi nella retta*

La retta comprende i seguenti servizi:

- ▶ assistenza medica e infermieristica;
- ▶ assistenza tutelare sulle 24 ore;
- ▶ ginnastica di gruppo;
- ▶ 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;

NOTA Per periodi di assenza temporanea dell'ospite, la retta deve essere corrisposta nella misura del 100%.

Per periodi di assenza temporanea dell'ospite in seguito a ricovero ospedaliero o in clinica privata, la retta deve essere corrisposta nella misura del 100%.

#### *4.2 Mancato pagamento della retta*

In caso di ritardato pagamento saranno applicati gli interessi di mora maturati e maturandi fino all'effettivo soddisfo.

#### *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, **su richiesta** agli ospiti o ai congiunti legalmente obbligati, una dichiarazione, firmata dal Direttore di Struttura, attestante gli importi versati nell'anno precedente attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie.

## **Sistema di qualità**

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

La RSA Casa dei Tigli di Millesimo 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 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 Liguria;
- ▶ 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.

Dal primo manifestarsi della pandemia, inoltre, è stata cura della Cooperativa organizzare e veicolare con la massima

attenzione e tempestività materiale informativo e strumenti formativi (schede, segnaletica, video-tutorial, informative di approfondimento, aggiornamenti sulle disposizioni delle autorità sanitarie, ecc.) per il corretto utilizzo del DPI e per l'applicazione delle procedure elaborate appositamente per tutelare la salute di Ospiti e Operatori.

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

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

---

### *6.1 Diritti degli ospiti*

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

- ▶ 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, 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 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 Casa di Riposo;

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).

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

- ▶ non è permessa l'introduzione 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;
- ▶ 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;
- ▶ eventuali apparecchi radiofonici e/o televisivi personali devono essere tenuti a basso volume nelle ore di riposo ed essere in regola con le vigenti norme di sicurezza.

Per motivi di sicurezza, è opportuno che i visitatori siano riconosciuti all'accettazione e firmino il Registro delle entrate e delle uscite situato in reception con apposita indicazione degli orari.

### *6.3 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:

- ▶ 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 Assistenza familiare*

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

- ▶ Hanno il divieto di effettuare prestazioni medico-infermieristiche e non devono interferire in alcun modo con l'attività del nucleo;
- ▶ 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;
- ▶ Hanno l'obbligo di allontanarsi dalle stanze di degenza negli orari riservati alle visite mediche o quando vengano effettuati interventi di carattere sanitario;
- ▶ Hanno il divieto di manipolare attrezzature e materiali sanitari del nucleo, di utilizzare letti di degenza che risultino liberi;
- ▶ 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;
- ▶ Hanno inoltre il divieto di somministrare alimenti che non rientrino fra quelli previsti dal reparto;

### *6.5 Segnalazioni e Reclami*

La RSA "Casa dei Tigli" garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

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

#### Segnalazione alla struttura:

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

#### Segnalazione alla sede centrale:

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

- ▶ a mezzo mail all'indirizzo segnalazioni@gruppoanteo.it
- ▶ a mezzo posta a ANTEO 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.

RSA Casa dei Tigli

Via Trento e Trieste, 130

17017 Millesimo (SV)

Tel. 3402130254

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

Responsabile del Servizio: Barbara Rodino

Direttore Sanitario: Dr.Franco Bonello

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

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 Carta dei Servizi viene emessa a gennaio di ogni anno, a seguito di revisione, a garanzia della validità dei contenuti.*

*Le indicazioni esposte in questa Carta dei Servizi sono suscettibili di modifiche in base alle normative vigenti e ai relativi aggiornamenti.*

