

Carta dei Servizi 2026

RSA CITTÀ DI
ALBENGA

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



www.anteocoop.it
anteo@gruppoanteo.it
Facebook: Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Data di emissione gennaio 2026
Revisione n° 05

Anteo Impresa Sociale opera **nel campo della salute dal 1993**. Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da oltre centinaia di strutture dislocate sul territorio nazionale: *una* rete di presidi d'eccellenza, in cui lavorano migliaia di professionisti e in grado di rispondere velocemente a qualsiasi necessità di carattere sociale o sanitario.

Gestisce **strutture residenziali** tra cui Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per anziani con diversi livelli di non autosufficienza, Comunità, Nuclei di Convivenza e Gruppi appartamento per pazienti psichiatrici, Comunità Educative per minori con gravi problematiche familiari o in stato di abbandono.

Progetta, implementa e gestisce, autonomamente e in partnership con committenti pubblici e privati, **servizi complessi nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria** (Health-Care e Long-Term-Care).

Gestisce inoltre **servizi territoriali** in ambito sociale che garantiscono, in particolare, cura, assistenza e aiuto alle famiglie e alle persone bisognose: **anziani, disabili, adulti fragili, minori, persone con patologie psichiatriche e/o problemi di dipendenza patologica**. Anteo realizza un insieme composito di iniziative, progetti e servizi volti ad arginare situazioni di marginalizzazione e ad intervenire sul disagio sociale, occupandosi di sostegno sociale, reinserimento lavorativo, assistenza e prevenzione.

Denominatore comune è *dare nuove opportunità a chi si trova in difficoltà*.

A garanzia della serietà e solidità della cooperativa, si evidenzia che Anteo è certificata in conformità alle norme: UNI EN ISO 9001 (sistemi di gestione per la qualità), UNI ISO 45001 (sistemi di gestione salute e sicurezza sul lavoro), UNI EN ISO 14001 (sistemi di gestione ambientale), UNI PdR 125:2022 (sistema di gestione per la parità di genere), 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.

INDICE

PRESENTAZIONE E MISSION.....	8
Presentazione della struttura, natura giuridica e destinatari	8
Mission	9
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA.....	11
ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI	12
DOMANDA DI ACCESSO E ACCOGLIENZA	12
Ammissione ai posti letto	12
Gestione della lista d’attesa	13
Primo incontro	13
Ingresso	14
Deposito cauzionale	14
Assegnazione della camera	15
Piani assistenziali individualizzati (PAI).....	15
Orari di visita.....	15
Rientri a casa e uscite.....	16
Dimissioni dalla Struttura.....	16
STAFF OPERATIVO	16
Staff operativo della RSA.....	17
Numero di operatori mediamente presenti nell’arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale	21
INFORMAZIONI GENERALI E SPECIFICHE SUI SERVIZI.....	22
Servizi Offerti.....	22
Servizio di ristorazione	23

Servizi generali	25
Servizio di lavanderia.....	25
Servizio di manutenzione	25
Servizio di parrucchiera e pedicure.....	25
Assistenza Religiosa	25
Custodia piccole somme.....	25
GIORNATA TIPO DELL’OSPITE NELLA RESIDENZA.....	26
INFORMAZIONI RELATIVE ALLA RETTA.....	27
Servizi inclusi/esclusi dalla retta.....	27
Mancato pagamento della retta.....	28
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	28
Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica	28
Formazione	29
Strumenti di verifica e di informazione.....	29
DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI, CRITERI DI TUTELA.....	30
Doveri degli ospiti	31
La gestione dei dati e la tutela della Privacy	32
Finalità del trattamento dei dati.....	33
Assistenza familiare	33
Segnalazioni e Reclami	34

Gentile Signora, Egregio Signore

*La salutiamo cordialmente e nel porgerle il benvenuto ci
auguriamo che il soggiorno presso la*

RSA CITTÀ DI ALBENGA in Albenga (SV),

avvenga nel migliore dei modi.

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

Il fascicolo che Le presentiamo rappresenta

la “Carta dei Servizi” della RSA.

La Carta dei Servizi descrive i servizi socio-assistenziali-sanitari offerti e informa sull'organizzazione generale della Residenza.

Illustra nel dettaglio la natura delle prestazioni che si garantisce di erogare e gli impegni che si intendono rispettare.

Più in particolare la Carta dei Servizi:

- Informa sui servizi offerti e sulle modalità per accedervi;
- Impegna la Cooperativa a garantire l'erogazione delle prestazioni a determinati livelli di qualità;
- Indica i diritti e i doveri dell'ospite.
- È una dichiarazione d'impegno che il gestore fa nei confronti degli ospiti inseriti presso la sua struttura.
- I destinatari della Carta sono gli ospiti, i familiari, gli Enti e tutti coloro che desiderano conoscere la Struttura.
- È un documento nel quale si trovano:
 - i fini e i principi ai quali ci si intende uniformare 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 a eventuali disservizi.

Presentazione e mission

Presentazione della struttura, natura giuridica e destinatari

La RSA CITTA' DI ALBENGA ha sede in Viale Liguria 14 al 4° piano dell'Istituto Trincheri ad Albenga (SV) ed è collocata in pieno centro, nei pressi della Stazione di ferroviaria.

Le RSA sono rivolte a persone anziane non autosufficienti e ad altri soggetti non autosufficienti (disabili e malati psichici) non assistibili a domicilio, che per il loro stato psicofisico necessitano di assistenza sanitaria e sociale per tempi prolungati, in alcuni casi anche in maniera permanente. Alla RSA si accede tramite richiesta apposita su modulistica Asl, reperibile e presentata presso i Nuclei Operativi Anziani territoriali.

La RSA offre diversi gradi di assistenza sanitaria nelle sue componenti mediche, infermieristiche e riabilitative, accompagnata da un alto livello di assistenza tutelare, sociale ed alberghiera atta a facilitare il rientro a domicilio o l'ingresso in altre strutture.

In particolare, la RSA Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani Città di Albenga è situata al 4° piano dell'Istituto Domenico Trincheri in Viale Liguria 14 nel centro di Albenga.

Tel. 0182 558018 – Cell. 389 6686898

Email: cdr.albenga@gruppoanteo.it

Si compone di 30 posti letto, posizionati in 14 camere a due letti con bagno, più due camere singole con bagno.

Dispone di salone per il pranzo e il soggiorno con i familiari, ampia palestra per la fisioterapia di riabilitazione e terrazze in tutte le camere.

I 30 posti letto sono privati, cioè gestiti direttamente dalla Direzione della Struttura e quindi rivolti a pazienti solventi senza il convenzionamento

ASL.

Situata in zona tranquilla, con scarso traffico veicolare, è facilmente raggiungibile sia a piedi che usufruendo dei mezzi pubblici; ciò è dovuto alla vicinanza della stazione ferroviaria e della fermata dell'autobus, che risultano essere nelle immediate vicinanze.

Volendo invece raggiungerla con mezzi propri, adiacente alla struttura vi sono un posteggio pubblico e parcheggi a pagamento.

È gestita dalla Cooperativa Sociale Anteo di Biella dal 01 gennaio 2023.

Mission

La Mission della Residenza Assistenziale “CITTA’ DI ALBENGA” è quella di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana non autosufficiente e altri soggetti non autosufficienti, disabili psicofisici, non assistibili a domicilio e che, per le loro condizioni di salute, necessitano di assistenza sanitaria e sociale. La RSA offre diversi gradi di assistenza sanitaria nelle sue componenti mediche, infermieristiche, riabilitative, accompagnate da un alto livello di assistenza tutelare, sociale alberghiera; secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

- 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, regolarità e senza interruzione;
- Umanità: 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

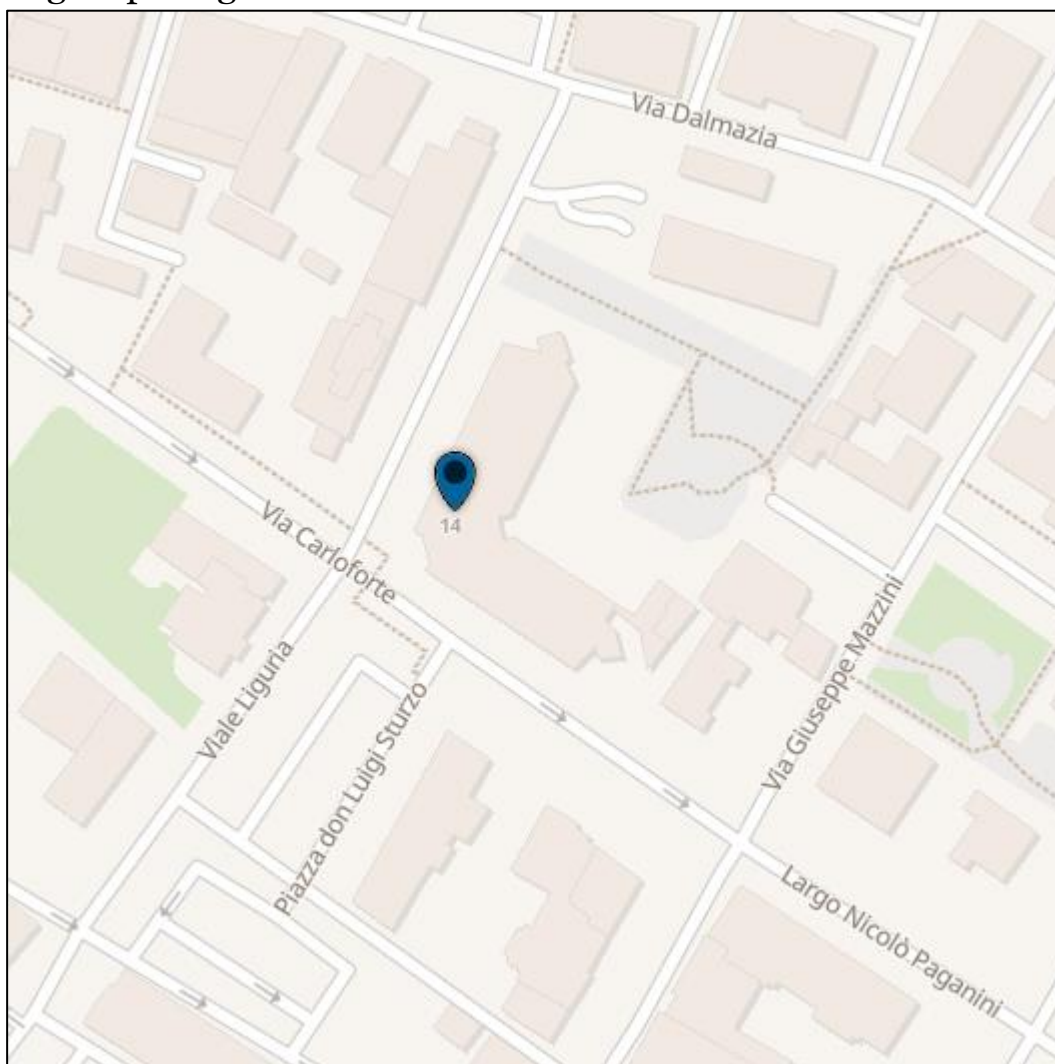
per migliorare il servizio. La Direzione s’impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni ricevute e anno per anno prende in esame le valutazioni dell’ospite e dei suoi familiari circa la qualità del servizio reso;

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

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

Come raggiungere la struttura

La RSA “CITTA’ DI ALBENGA” in Viale Liguria 14, al 4° piano dell’Istituto Trincheri con cui condivide l’accesso, è situata nel centro dell’abitato di Albenga, cittadina a 45 chilometri da Savona. La si può raggiungere in auto tramite l’autostrada A10, uscendo al casello di Albenga e proseguendo verso il Centro abitato.



Dalla stazione ferroviaria, distante circa 800 metri, è raggiungibile in circa 10 minuti a piedi percorrendo prima viale dei Mille e poi svoltando in viale Liguria.

Organizzazione degli spazi

Gli spazi e i servizi della struttura sono così distribuiti:

La struttura si sviluppa su un unico piano, su due ali, nelle quali si trovano le camere di degenza, tutte dotate di bagno. 14 camere sono a due letti, 2 camere sono singole. Tutte le camere dispongono di servizi igienici riservati per gli ospiti e alcune camere sono dotate di TV. Ogni posto letto è dotato di sistema di chiamata del personale di assistenza.

Sullo stesso piano si trovano la sala da pranzo, lo studio medico e l'infermeria. La struttura è dotata di ampio terrazzo.

Domanda di accesso e accoglienza

Ammissione ai posti letto

Alla struttura sono ammesse persone anziane ultrasessantacinquenni e persone adulte con patologie assimilabili a quelle dell'età anziana. La modalità di accesso è solo privata, quindi per accedere a un posto letto occorre rivolgersi direttamente alla struttura. Il Direttore di Struttura, attraverso un primo colloquio e consultandosi con il Direttore Sanitario, verifica se la Residenza sia in grado di rispondere alle esigenze presentate. In caso positivo, la persona interessata viene inserita in lista d'attesa.

Al momento dell'ingresso dell'ospite dev'essere consegnata la documentazione medica per la stesura della cartella sanitaria che sarà redatta dal medico presente in Struttura; mentre per la registrazione del paziente in amministrazione saranno necessari la carta di identità, la tessera sanitaria e il codice fiscale.

Ogni ospite dovrà avere la dotazione di biancheria concordata con il Referente Infermieristico prima dell'ingresso.

Gestione della lista d'attesa

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

Sarà cura del Direttore di Struttura contattare gli interessati al liberarsi dei posti. La data di presentazione della domanda definisce l'ordine di chiamata: dopo due rifiuti, il paziente sarà inserito a fondo lista.

Primo incontro

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

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

- fotocopia della carta di identità;
- fotocopia della 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;
- prescrizione dei farmaci in uso o i farmaci stessi se ricoverato;
- fornitura di presidi assorbenti in caso di ricovero;
- coordinate bancarie: codice IBAN o postale per eventuali rimborsi (es. deposito cauzionale);

- generalità e recapito dei parenti di riferimento;
- generalità e recapito di colui/coloro che si obbliga/no al pagamento della retta;
- consenso al trattamento dei dati personali;
- accettazione del regolamento della RSA e sua sottoscrizione;

Ingresso

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

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

Al momento dell'ingresso l'ospite viene accolto dal Medico di struttura o Direttore sanitario, dal fisioterapista, dall'infermiere e da un operatore socio sanitario. Quest'ultimo 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.

Il Medico di struttura o Direttore sanitario redige la cartella sanitaria insieme all'ospite e/o ai parenti; l'infermiera rileva i parametri, installa eventuale attrezzatura dedicata (es. ossigeno, pompa nutrizionale) e il fisioterapista valuta le condizioni fisiche e le necessità di riabilitazione dell'ospite.

Deposito cauzionale

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

Assegnazione della camera

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

Eventuali trasferimenti in un'altra stanza potranno avvenire in casi di effettiva necessità, su disposizione della Direzione.

Piani assistenziali individualizzati (PAI)

L'équipe multidisciplinare, composta dalle varie figure professionali previste in RSA, si riunisce periodicamente e per ogni ospite definisce un Piano Assistenziale Individuale (PAI), che ne rileva i bisogni stabilendo un progetto di mantenimento e/o di recupero delle capacità cognitive funzionali e motorie e un progetto assistenziale personalizzato. Con questo si realizza l'effettiva presa in carico della persona, nella totalità e complessità dei suoi bisogni di salute e di assistenza. Il PAI, in caso di un lungo soggiorno, viene controllato e verificato periodicamente tenendo conto dell'evoluzione delle esigenze personali e dei problemi eventualmente insorti. Viene modificato dall'équipe multidisciplinare ogni qualvolta la situazione lo renda necessario.

Orari di visita

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire tutti i giorni da parte di una, massimo due persone, negli orari 11/14 e 16.30/19.30, nel rispetto della tranquillità degli ospiti durante gli orari dei pasti e del riposo pomeridiano.

Al di fuori dell'orario previsto l'ingresso alla Residenza può avvenire previa autorizzazione da parte della Direzione.

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, e comunque in accordo con il Direttore Sanitario e Direttore di Struttura. Si richiede, per motivi organizzativi, un preavviso di 24 ore, con indicazione degli eventuali accompagnatori e un riferimento telefonico.

Ricoveri ospedalieri

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

- 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.

Dimissioni dalla Struttura

Le dimissioni, previo accordo con la Direzione, dovranno essere comunicate con almeno 15 giorni di anticipo; il mancato rispetto del periodo di preavviso comporta il pagamento delle relative giornate anche se non godute.

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

Staff operativo

Staff dirigenziali e operativi

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

di interventi o attività particolari, di azioni di comunicazione e promozione.

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

Staff operativo della RSA

La RSA dispone di personale specializzato e qualificato. Gli orari di ricevimento delle varie figure professionali sono appesi nell'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;
- Direttore Sanitario;
- Medico di Struttura;
- Referente infermieristico;
- Infermieri;
- Operatore Socio Sanitario;
- Fisioterapista;
- Animatore;
- Personale ausiliario;

DIRETTORE DI STRUTTURA

Il Direttore di Struttura ha compiti di organizzazione generale delle attività, di verifica del raggiungimento degli obiettivi e di vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli ospiti.

È responsabile della programmazione e dell'organizzazione delle attività che si svolgono all'interno della Residenza e del loro coordinamento con gli altri servizi di zona (ASL, Comune, Servizi Sociali, Strutture ospedaliere, ecc.), al fine d'istituire una rete efficiente ed efficace per garantire una miglior assistenza agli ospiti. Il Direttore di Struttura è a disposizione di parenti e familiari in caso di necessità o all'insorgenza di specifiche problematiche.

Si occupa di coordinare il personale dell'équipe, di gestire e controllare

le attività e i turni di lavoro, di applicare le corrette procedure d'intervento all'interno della Residenza, di supervisionare le attività di manutenzione, di curare i rapporti con gli ospiti e i loro parenti.

DIRETTORE SANITARIO

È il medico cui è affidato il coordinamento delle attività di assistenza sanitaria, ricopre compiti relativi di tipi igienicosanitari e tecnico organizzativi. Svolge le seguenti funzioni:

- ▶ Cura la produzione e il rispetto di procedure e regolamenti per:
 - la continuità assistenziale;
 - la gestione dell'igiene ambientale;
 - la gestione igienica della ristorazione collettiva;
 - la gestione dell'emergenza;
- ▶ Verifica la qualità, la tenuta e l'aggiornamento delle cartelle cliniche e dei piani terapeutici;
- ▶ Cura l'organizzazione tecnico sanitaria della RSA;
- ▶ Controlla la tenuta del registro delle presenze e dei trattamenti effettuati;
- ▶ Controlla la corretta tenuta dei farmaci.

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

MEDICO DI STRUTTURA

- Gestisce gli interventi sanitari attraverso un continuo confronto con l'infermiere e con il personale di assistenza;
- Compila le cartelle cliniche dei nuovi ingressi, imposta le terapie farmacologiche degli ospiti, collabora con il fisioterapista alla riabilitazione dei pazienti.
- Colloquia con i parenti riguardo ai progressi dei pazienti e gli obiettivi prefissati

- In relazione agli ospiti privati, sentito il Medico di Medicina Generale, può prescrivere farmaci, attività riabilitative, diete personalizzate, richieste di visite specialistiche ed eventuali proposte di ricoveri ospedalieri. Tutte le visite specialistiche non prescritte sono a carico dell'ospite.

INFERMIERE

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

OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS)

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

FISIOTERAPISTI

I fisioterapisti, attraverso attività individuali e di gruppo, svolgono interventi di riabilitazione neuromotoria e di rieducazione ortopedica e funzionale. Eseguono prestazioni riabilitative e rieducative che mirano a prevenire e a ritardare le disabilità, a mantenere le capacità residue della persona; terapie di socializzazione rivolte agli anziani che si accostano al servizio, ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue, terapie rivolte a pazienti con demenza e finalizzate al mantenimento di abilità come vestirsi e alimentarsi. Sono presenti in struttura 6 giorni a settimana per il tempo previsto dalla normativa vigente, per garantire riabilitazione a pazienti con ogni tipo di necessità. Di concerto al Medico presente, calibrano il proprio intervento al fine di bilanciare quantità e intensità di intervento e capacità di risposta del paziente. Su questa figura si basa la riuscita del massimo recupero funzionale individuale raggiungibile, obiettivo principale del soggiorno degli ospiti in Struttura.

ANIMATORE

L'animatore promuove interventi ludico-ricreativi e riabilitativi al fine di mantenere attivi gli ospiti, contrastandone così il decadimento psicofisico.

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

Operatori	Titolo	Turni
1	Direttore	M/P secondo pianificazione
1	Direttore Sanitario	M/P secondo pianificazione
1	Infermiere	Mattino
1		Pomeriggio
1		Notte
1/2	Fisioterapista	M/P secondo pianificazione
2	OSS	Mattino
1		Pomeriggio
1		Notte
1	Animatore	M/P secondo pianificazione
2	Addetti ai servizi generali	Mattino Pomeriggio

Le ore erogate per ciascuna figura professionale rispettano la normativa vigente. Eventuali variazioni di orario sono appesi nella bacheca della Struttura.

Modalità di coinvolgimento dei volontari

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

Informazioni generali e specifiche sui servizi

La RSA “CITTÀ DI ALBENGA” offre servizi sociosanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Le caratteristiche del modello organizzativo attuato sono:

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

Servizi Offerti

- Assistenza medica e infermieristica;
- Assistenza socio-sanitaria e tutelare;
- Attività di riabilitazione e mantenimento psicofisico;
- Animazione;
- Ristorazione;
- Servizi generali
- Servizio di manutenzione;
- Parrucchiere e pedicure (servizio esterno: le prestazioni ulteriori rispetto a quelle previste dal normale servizio di igiene sono a carico dell'ospite);
- Assistenza religiosa;
- Servizio custodia piccole somme.

Servizio di ristorazione

I pasti provengono dal Centro Cottura della struttura Val Merula ad Andora; il menù è approvato dal Direttore Sanitario, ed elaborato su base settimanale e stagionale.

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

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

Eventuali diete speciali devono essere prescritte dal medico.

Orario dei pasti

8.00	Colazione
10.30	Idratazione
12.00	Pranzo
15.00	Idratazione
18.00	Cena
21.00	Idratazione

Il pasto è prenotato quotidianamente per ogni ospite, 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.

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

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

Servizi generali

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

Servizio di lavanderia

Il lavaggio della biancheria personale degli ospiti può essere delegato alla struttura, previa attribuzione di un numero identificativo *da apporre sulla biancheria* e concordato in fase di definizione del contratto amministrativo, mentre il lavaggio della biancheria piana (*lenzuola, federe, ecc.*) è affidato a una ditta esterna.

Servizio di manutenzione

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

Servizio di parrucchiera e pedicure

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

Assistenza Religiosa

Il Parroco della cittadina si reca in Struttura per la celebrazione della Santa Messa (il giorno e l'orario sono esposti in bacheca).

Custodia piccole somme

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

Giornata tipo dell'ospite nella Residenza

7.15-8.00	Alzata degli ospiti; igiene della persona; aiuto nella vestizione e preparazione ospiti per la colazione.
8.00	Colazione.
9.30-12.00	Trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico; controllo e visite del Medico di Medicina Generale; idratazione; accompagnamento ospiti nella sala da pranzo.
12.00	Distribuzione e consumo del pranzo; dalla sala da pranzo si passa agli ospiti allettati.
13.30-15.00	Riposo pomeridiano per gli ospiti che lo desiderano.
15.00-16.00	Giro igiene.
15.00-15.30	Ulteriori trattamenti fisioterapici e controlli sanitari. Idratazione.
16.30-18.00	Trattamenti sanitari a carattere infermieristico.
18.30-19.30	Distribuzione cena, dalla sala da pranzo si passa agli ospiti allettati;
19.30-21.00	Per gli ospiti che lo desiderano visione di film in soggiorno. accompagnamento ospiti alle camere per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario.
21.00 -6.00	Durante il riposo l'OSS provvede al cambio dei dispositivi per l'incontinenza, al cambio posture, ai monitoraggi di eventuali presidi di protezione.

Informazioni relative alla retta

Prima dell'ingresso viene richiesto il versamento tramite bonifico bancario di una quota di deposito cauzionale definita all'interno del contratto (si veda in indice l'apposito paragrafo).

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

Importo giornaliero attualmente è di **88,00** (ottantotto) euro, IVA compresa.

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

Servizi inclusi/esclusi dalla retta

La retta comprende i seguenti servizi:

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

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, neurologo, ecc);
- manicure, pedicure, per cure estetiche, parrucchiere (questi servizi sono garantiti ma a carico dell'ospite);
- prodotti per la cura e l'igiene personale;
- alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- spese voluttuarie, spese telefoniche;
- trasporti e accompagnamenti; l'accompagnamento presso presidi sanitari e/o per commissioni personali viene garantito ma è a carico dell'ospite.

NOTA: Nei casi di assenza per malattia, vacanza o rientri a casa, sarà corrisposta l'intera retta sino al 15°giorno, mentre dal 16° giorno sarà corrisposto l'80% della stessa.

Mancato pagamento della retta

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

Sistema di gestione per la qualità

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

La RSA "CITTÀ DI ALBENGA" si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e attraverso la gestione dei reclami ricevuti. Il controllo dei servizi erogati viene effettuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità conforme alla norma ISO 9001

adottato dalla Cooperativa.

Per la valutazione dei servizi si adottano 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 Struttura il monitoraggio continuo di alcune specifiche attività, tra le quali la formazione e le indagini di soddisfazione.

Formazione

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

Strumenti di verifica e di informazione

È prevista la periodica somministrazione, a cadenza annuale, di

questionari di gradimento e soddisfazione rivolti a ospiti, familiari, operatori e volontari.

La presente Carta dei Servizi è inoltre strumento fondamentale di informazione e trasparenza sui servizi offerti e sugli impegni assunti nei confronti degli ospiti.

Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela

Diritti degli ospiti

La RSA “CITTÀ DI ALBENGA”, garantisce il rispetto dei diritti di ogni persona ospitata, in particolare:

- 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 e 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 devono essere rispettati la sua riservatezza e 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.

Doveri degli ospiti

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

- 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 e igieniche della Struttura;
- È tenuto al rispetto degli orari di servizio adottati presso la struttura per le prestazioni relative al servizio alberghiero;
- È tenuto al rispetto delle prescrizioni sanitarie imposte dal medico di famiglia o dal medico interno, relative sia alle terapie farmacologiche sia al regime alimentare;

- Deve permettere al personale l'accesso alla camera per tutte le operazioni che si rendano necessarie;
- Non può affidare al personale in servizio presso la Struttura qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio (procure, deleghe di tipo economico, tutele, gestioni patrimoniali).

Estratto dal Regolamento della RSA:

- Non è permesso l'abuso di bevande alcoliche né l'uso di sostanze stupefacenti e similari;
- È permesso fumare solamente all'esterno della Residenza;
- 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, anche se personali, devono essere tenuti a basso volume nelle ore di riposo o utilizzati tramite apposite cuffie; tali apparecchiature elettroniche devono essere in regola con le vigenti normative e le loro condizioni non devono presentare rischi per la sicurezza di ospiti e personale.
- In caso di decesso dell'ospite presso la struttura, la salma sarà composta in apposita camera mortuaria; sia il funerale sia il trasferimento ad altro luogo resteranno economicamente a carico della famiglia.

La gestione dei dati e la tutela della Privacy

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

- un'informazione completa e il consenso dell'ospite e/o del familiare e/o tutore rispetto alle cure prestate e alle attività svolte;
- l'identificabilità di tutto il personale in servizio, attraverso specifico cartellino che riporta nome, cognome, qualifica e

- fotografia;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (ai sensi del Regolamento UE 679/2016 - GDPR);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzate alla tutela dell'ospite.

Finalità del trattamento dei dati

I dati forniti, o acquisiti nell'ambito della permanenza dell'ospite presso la RSA sono trattati secondo le seguenti finalità:

- svolgimento dell'attività sanitaria e socioassistenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale, gestione del progetto assistenziale individuale, creazione e gestione di una cartella individuale interna, tutela della salute o dell'incolumità dell'ospite, 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.

Assistenza familiare

Il parente che desidera un'assistenza privata aggiuntiva deve richiedere l'autorizzazione alla Direzione Sanitaria. Tutti coloro che svolgono assistenza privata a pagamento o gratuita (volontari) per conto dei familiari devono osservare le seguenti indicazioni:

- divieto di effettuare prestazioni medico-infermieristiche e divieto di interferire in alcun modo con l'attività del Nucleo;
- svolgimento delle seguenti funzioni solo su esplicita autorizzazione del Direttore Sanitario: igiene personale, ausilio nell'alimentazione del paziente, sorveglianza, aiuto nella deambulazione, altre attività

- non sanitarie;
- obbligo di allontanarsi dalle stanze di degenza negli orari riservati alle visite mediche o quando siano effettuati interventi di carattere sanitario;
 - rispetto rigoroso di eventuali misure di prevenzione, in caso di infezioni respiratorie in atto, all'ingresso e durante la permanenza;
 - divieto di manipolare attrezzature e materiali sanitari del nucleo e di utilizzare letti di degenza che risultino liberi;
 - rispetto della riservatezza di quanto venuto a conoscenza nell'esercizio delle proprie funzioni. In particolare, divieto di divulgare a chiunque informazioni sanitarie riguardanti il paziente assistito o informazioni relative ad altri ospiti ricoverati;
 - divieto di somministrare alimenti che non rientrino fra quelli previsti dal Nucleo;
 - divieto di assistenza o imbocco di altri ospiti.

Segnalazioni e Reclami

La RSA "CITTÀ DI ALBENGA" 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 Residenza, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta.

Segnalazione alla sede centrale:

è inoltre possibile inviare le proprie segnalazioni alla Sede centrale della Cooperativa, nei seguenti modi:

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

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della Struttura nel primo caso o dall'Ufficio reclami se pervenute alla sede centrale.

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

RSA “CITTÀ DI ALBENGA”

Viale Liguria, 14 (4° piano Istituto Trincheri)

17031 Albenga (Savona) Tel. 0182/558018

Cell. 389 6686898

E-Mail cdr.albenga@gruppoanteo.it

Direttore Sanitario: Domenico Mecca

Direttore di Struttura: Rosella Berta

Medico di Struttura: Roberto Grosso

Referente Infermieristico: Gabriela Mitu

Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Via Felice Piacenza 11 13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail: anteo@gruppoanteo.it www.anteocoop.it

La presente Carta dei Servizi è stata emessa a gennaio 2021 e sarà revisionata ogni anno a gennaio, a garanzia della validità dei contenuti. Le indicazioni esposte in questa Carta dei Servizi sono suscettibili di modifiche in base alle normative vigenti ed ai relativi aggiornamenti.



ANTEO

I M P R E S A S O C I A L E