

Carta dei Servizi 2026

RSA GREPPI
GIOVANNI E ANDREA

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



www.anteocoop.it
anteo@gruppoanteo.it
Facebook Anteo Impresa Cooperativa Sociale

Anteo Impresa Sociale opera **nel campo della salute dal 1993** e gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da 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.

Si tratta di **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.

Anteo 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 a 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), PAS 24000 (responsabilità sociale), UNI 10881 (servizio di assistenza residenziale per anziani), UNI 11034 (gestione dei servizi per l'infanzia). Le principali certificazioni hanno validità internazionale e sono state rilasciate da Ente certificatore accreditato.

La nostra Impresa Sociale ha inoltre adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (cosiddetto MOGC) e 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 2026

Revisione n. 07

www.anteocoop.it

anteo@gruppoanteo.it

Facebook Anteo Impresa Sociale

Indice

Mission	9
Collocazione della Struttura e come raggiungerla	10
Organizzazione degli spazi	11
Domanda di accesso e accoglienza	12
Primo contatto	12
Gestione della lista d'attesa	12
Primo incontro	12
Ingresso	14
Piani assistenziali individualizzati (PAI)	14
Assegnazione della camera.....	15
Orari di visita	15
Rientri a casa e uscite	16
Ricoveri ospedalieri e visite ambulatoriali.....	16
Dimissioni.....	18
Staff.....	18
Modalità di coinvolgimento dei volontari.....	22
Informazioni generali e specifiche sui servizi	23
Servizi Offerti.....	24
Informazioni relative alla retta	27
Servizi inclusi/esclusi nella retta	28
Mancato pagamento della retta.....	30
Sistema di qualità	31
Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica	31
Formazione.....	32
Strumenti di verifica e di informazione	33
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela	33

Diritti degli ospiti	33
Doveri degli ospiti.....	36
I comportamenti dell'ospite	36
Estratto dal Regolamento della Struttura.....	37
La gestione dei dati e la tutela della Privacy	37
Finalità del trattamento dei dati	38
Assistenza familiare.....	38
Segnalazioni e Reclami.....	39

Gentile Signora, Egregio Signore
La salutiamo cordialmente e nel porgerle il benvenuto
ci auguriamo che il soggiorno
presso la “RSA Greppi Giovanni e Andrea”
trascorra nel migliore dei modi.

Affidandoci a una tradizione di professionalità e 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 Struttura.

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

Più in particolare la Carta dei Servizi:

- ▶ 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 ad eventuali disservizi.

Presentazione e Mission

La Struttura, situata nel centro del paese, in origine è stata un'Istituzione di Pubblica Assistenza e Beneficenza nei confronti delle persone senza fissa dimora e in povertà.

Diventata Ente nel 1949 viene denominata “Greppi Giovanni e Andrea” nel rispetto della Fondatrice Greppi Margherita.

Nel dicembre del 2011 è stata concessa, previa gara d'appalto, alla Cooperativa Anteo per la durata di 20 anni, che gestisce tutti i servizi della stessa.

La Residenza “Caresana Greppi” è autorizzata per 40 posti letto in RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) 8 posti in RA (Residenza Assistenziale) e 12 posti in Centro Diurno per anziani.

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

La titolarità dell'autorizzazione al funzionamento e dell'accreditamento istituzionale è intestata ad Anteo Impresa Cooperativa Sociale, gestore delle attività sanitarie assistenziali e alberghiere.

La Struttura offre ospitalità di tipo residenziale sia per ospiti disabili, sia per anziani non autosufficienti che necessitano di un livello di intensità assistenziale e sanitaria non più erogabile a domicilio, sia per ricoveri temporanei di sollievo.

I termini dell'ospitalità verranno concordati di volta in volta con la Direzione.

Il Direttore di Struttura attiva le risorse umane ed economiche della Cooperativa Anteo perseguendo le indicazioni del Consiglio d'Amministrazione, nel rispetto delle normative che regolamentano le residenze per anziani.

Mission

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

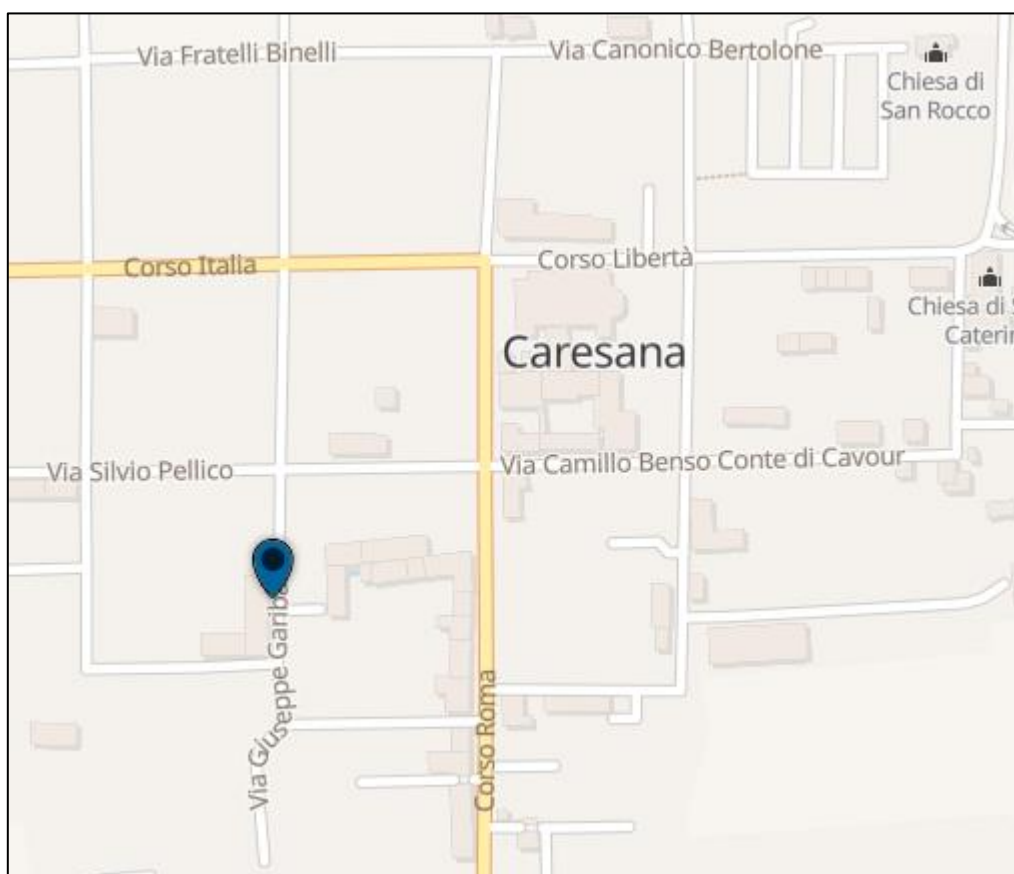
- ▶ Eguaglianza: rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica);
- ▶ Imparzialità: tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro mansioni in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli ospiti;
- ▶ Continuità: tutte le prestazioni sono erogate con continuità, 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 ad un'assistenza di qualità, nel rispetto della dignità della persona.

Collocazione della Struttura e come raggiungerla

La RSA è situata nel centro del paese, in via Garibaldi 20, poco oltre la piazza del Municipio.



In automobile:

- ▶ da Milano: percorrere l'autostrada A4 in direzione Torino immettersi sull'autostrada A26 in direzione Vercelli e uscire a Casale Monferrato/Villanova Monferrato, proseguire per Casale Monferrato e continuare sulla SS596; superata la frazione Cantone il Rondò, prendere la SS31, superare il comune di Villanova Monferrato e continuare seguendo le indicazioni per Caresana;
- ▶ da Torino: percorrere l'autostrada A4 in direzione Milano; all'altezza di Santhià immettersi sulla A26 in direzione Alessandria-Genova; uscire a Vercelli Ovest e continuare sulla SS455; prendere la S31, passare in prossimità di Pezzana e Stroppiana e continuare sulla Sp 19 seguendo le indicazioni per Caresana.

Organizzazione degli spazi

Gli spazi e i servizi della Struttura sono così distribuiti:

piano terra	cucina, palestra, salottino bar, salone ricreativo, salone pedicure e parrucchiera, Uffici Amministrativi
primo piano	soggiorno, sala da pranzo, cucinotta di nucleo, locale del personale, camere Ospiti
piano secondo	soggiorno, sala da pranzo, cucinotta di nucleo, infermeria, camere Ospiti

La Residenza” Greppi” di Caresana dispone di 22 camere doppie, per un totale di 44 posti letto e 4 singole tutte dotate

di luci notturne, luci di emergenza e segnaletica sonora. Gli arredi sono dignitosi, appositamente concepiti, come la gestione complessiva degli spazi, per fruitori con possibili difficoltà di deambulazione o rallentamento dei movimenti.

Domanda di accesso e accoglienza

Primo contatto

Può avvenire su iniziativa dell'ospite o di un suo familiare, mediante telefonata, oppure attraverso il Servizio sociale, l'ASL o altri Enti. Il familiare può fare domanda rivolgendosi all'Assistente sociale del territorio di appartenenza o direttamente in Struttura, parlando con il Direttore.

Gestione della lista d'attesa

La domanda d'ingresso viene inserita in una lista d'attesa. L'inserimento avviene dopo apposita valutazione effettuata dall'équipe multidisciplinare che opera in Struttura, di norma secondo l'ordine temporale di presentazione della domanda. L'ammissione può essere temporanea o definitiva.

Primo incontro

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

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

- ▶ 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;
- ▶ 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 (non per ospiti in convenzione con integrazione da parte degli Enti gestori dei servizi socio assistenziali);
- ▶ consenso al trattamento dei dati personali;
- ▶ accettazione del regolamento della Struttura e sua sottoscrizione;
- ▶ dichiarazione relativa all'eventuale permesso di uscita dell'ospite da parte dei familiari
- ▶ corredo indicativo della biancheria con assegnazione del riconoscimento (il cui costo di applicazione è a carico dei familiari).

Ingresso

L'ingresso viene concordato tra il Direttore, l'ospite e i suoi familiari ed è subordinato alla sottoscrizione del Contratto di ospitalità, consegnati all'Ospite e ai suoi familiari unitamente alla "Carta dei Servizi".

All'ingresso, l'ospite e i suoi familiari sono ricevuti da un'**équipe di accoglienza** composta da: Direttore di Struttura, Direttore Sanitario, Infermiere, fisioterapista, personale OSS.

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

Il Coordinatore infermieristico 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 e illustra gli arredi e le attrezzature in dotazione. Vengono sistemati il corredo e gli effetti personali.

Piani assistenziali individualizzati (PAI)

L'équipe multidisciplinare si riunisce periodicamente e per ogni ospite definisce un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), che rileva i bisogni stabilendo rispettivamente un progetto di mantenimento e/o di recupero delle capacità cognitive funzionali e motorie e promuovendo abilità comunicative ed azioni che stimolino la fiducia nelle proprie capacità.

Con questo si realizza l'effettiva presa in carico della persona, nella totalità e complessità dei suoi bisogni di salute e di assistenza. I PAI vengono controllati e verificati periodicamente tenendo conto dell'evoluzione delle esigenze personali e dei problemi eventualmente insorti. Vengono modificati

dall'équipe multi-disciplinare ogni qualvolta la situazione lo renda necessario.

Una volta elaborati, i PAI vengono illustrati all'ospite e/o ai suoi familiari, che risultano così coinvolti in prima persona nella definizione degli obiettivi assistenziali ed educativi.

Anche i familiari possono partecipare alla riunione multi-disciplinare.

Assegnazione della camera

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

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

Orari di visita

È nostro dovere prioritario tutelare la salute degli Ospiti della Residenza, applicando con la massima diligenza la normativa vigente in materia, che riconosce il diritto alla continuità delle visite con cadenza giornaliera e consente ai visitatori di prestare assistenza quotidiana nel caso in cui l'ospite non sia autosufficiente. La Struttura consente queste attività nel limite del possibile e sempre in condivisione con il Direttore

Sanitario.

L'orario di visita di parenti, amici e conoscenti è libero nelle ore diurne e può avvenire tutti i giorni dalle 10.00 alle 18.00, nel rispetto della tranquillità degli ospiti durante gli orari dei pasti e del riposo pomeridiano.

È nostra cura valorizzare le risorse che derivano dalla comunicazione a distanza: a tutti gli Ospiti, per eventuali periodi in cui non sia possibile da parte del familiare la visita in presenza in Struttura, garantiamo un contatto telefonico periodico, anche attraverso videochiamate, con le loro figure di riferimento.

Rientri a casa e uscite

I rientri a casa vengono autorizzati dal Direttore Sanitario e le modalità vengono dettagliate all'interno del piano organizzativo gestionale.

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.

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 si allegano:

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

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

Qualora sia richiesta tutta la documentazione sanitaria o una parte di essa, l'avente diritto dovrà presentare richiesta scritta alla Direzione della Struttura.

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.

Dimissioni

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

Per quanto riguarda la dimissione dell'ospite inserito in regime di convenzione e/o con integrazione da parte degli Enti gestori dei servizi socio-assistenziali, questa potrà avvenire solo previo coinvolgimento degli Enti interessati.

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

Staff

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;
- ▶ Medici di Medicina generale;
- ▶ Psicologo;
- ▶ Infermieri;
- ▶ Operatori Socio Sanitari;
- ▶ Fisioterapisti;
- ▶ Animatore;

- ▶ Personale amministrativo;
- ▶ Personale ausiliario: lavanderia, servizi generali e manutenzione;

DIRETTORE SANITARIO

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

- ▶ coordinamento degli interventi sanitari attraverso un continuo confronto con l'infermiere e con il personale di assistenza;
- ▶ coordinamento dell'attività dei medici che hanno in carico gli ospiti attraverso frequenti e tempestive comunicazioni e scambi di informazione con i colleghi.

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

DIRETTORE DI STRUTTURA

Il profilo del Direttore di Struttura è definito dalla DGR n. 35-9199 del 14 luglio 2008 (modificata dalla DGR 45-4248 del 2012), che riconosce a questa figura compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli ospiti.

È responsabile della programmazione e dell'organizzazione delle attività che si svolgono all'interno della Struttura

e del loro coordinamento con gli altri servizi di zona (ASL, Comune, Servizi Sociali, Strutture ospedaliere, ecc.) al fine d'istituire una rete efficiente ed efficace per garantire una miglior assistenza agli ospiti. Si occupa di coordinare il personale dell'équipe (pianifica i turni di lavoro e partecipa alle riunioni PAI), di gestire e controllare le attività, di applicare le corrette procedure d'intervento all'interno della residenza (supervisiona le attività di manutenzione della Struttura e le attività di segreteria), di curare i rapporti con gli ospiti e i loro parenti. Il Direttore di Struttura è a disposizione di parenti e familiari in caso di necessità o all'insorgenza di specifiche problematiche.

MEDICO DI BASE

L'assistenza medica è garantita in relazione alle necessità degli ospiti; il Medico di base accede alla Struttura in maniera programmata e svolge le seguenti prestazioni: visite e/o controlli di medicina generale; prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate; richieste di visite specialistiche ed eventuali proposte di ricoveri ospedalieri. Tutte le visite specialistiche non prescritte dal medico di base sono a carico dell'ospite.

Il medico è presente in Struttura in base agli orari illustrati in bacheca. Oltre agli orari esposti è possibile contattare il Servizio di Continuità Assistenziale.

PSICOLOGO

Lo psicologo, coordinato dal Direttore sanitario, presta attività di consulenza psicologica, volta al sostegno e alla rimotivazione degli anziani mediante colloqui individuali e incon-

tri di gruppo. Partecipa all'elaborazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) in accordo con l'équipe socio-sanitaria. Sono previsti anche colloqui di consulenza/sostegno con i familiari degli ospiti e di consulenza agli operatori.

INFERMIERE

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

OPERATORE SOCIO SANITARIO (O.S.S.)

Il personale OSS si occupa di tutte le attività di assistenza socio sanitaria e di sostegno alla persona (igiene e cura, mobilizzazione e posture, alimentazione, vigilanza sul sonno e riposo, vigilanza sullo stato di benessere psico-fisico), del riordino, della pulizia e della sanificazione dell'ambiente di vita degli ospiti e dell'igiene personale. Collabora con tutte le altre figure professionali nella programmazione e nella realizzazione dei Piani Assistenziali Individualizzati. Più precisamente l'OSS svolge: interventi rivolti all'assistenza diretta della persona, interventi rivolti all'assistenza indiretta della

persona (riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature) e interventi di protezione della persona (controllo e sorveglianza, anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale come citofoni e campanelli). Le attività di assistenza sono garantite sulle 24 ore.

FISIOTERAPISTA

Il fisioterapista offre prestazioni riabilitative e rieducative che tendono a prevenire e a ritardare le disabilità, nonché a mantenere le capacità residue della persona. Opera sia nel locale palestra sito al piano terra sia nelle camere da letto degli ospiti. Esegue attività individuali e di gruppo e interventi di riabilitazione neuro-motoria e di rieducazione ortopedica e funzionale; terapie di socializzazione degli anziani che si accostano al servizio; ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue e terapie rivolte a pazienti con demenza e finalizzate al mantenimento di abilità come vestirsi e alimentarsi.

ANIMATORE

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

Modalità di coinvolgimento dei volontari

I volontari possono essere reperiti tra le associazioni presenti sul territorio o tra persone conosciute ma ancora non

impegnate nel servizio e comunque sensibili alle problematiche umane e sociali. Ogni volontario deve essere iscritto a una associazione che provvede a fornire tutte le coperture assicurative previste dalle vigenti norme. La Cooperativa stipula con ognuna delle associazioni di volontariato con cui collabora idonea convenzione che definisce i termini della collaborazione in atto

Informazioni generali e specifiche sui servizi

La RSA Greppi offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Le caratteristiche del modello organizzativo attuato presso la Struttura sono:

- ▶ organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle abitudini familiari degli ospiti;
- ▶ presenza per ciascun ospite di una cartella sanitaria elettronica compilata e costantemente aggiornata dal personale e dal Medico di base;
- ▶ presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite RSA, compilato dall'équipe multi professionale 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 psico-fisico;
- ▶ Animazione;
- ▶ Ristorazione;
- ▶ Servizi generali;
- ▶ Lavanderia;
- ▶ Parrucchiere e pedicure;
- ▶ Assistenza religiosa;
- ▶ Servizio custodia piccole somme;

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti sono preparati da personale specializzato che utilizza la cucina interna alla RSA Greppi, secondo un menù approvato dal servizio di Dietologia dell'ASL, che prevede cibi freschi, frutta e verdura di stagione e che contempla diete alternative per gli ospiti affetti da patologie particolari, tenendo in considerazione corrette combinazioni alimentari. La lavorazione e la preparazione degli alimenti avvengono secondo quanto previsto dalla normativa vigente al fine di garantire la massima sicurezza igienica.

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

Eventuali diete speciali devono essere prescritte dal medico.

Orario Pasto/Spuntino
9.00 Colazione

- 10.30 Idratazione con bevanda calda/fresca
- 12.00 Pranzo
- 15.30 Idratazione
- 16.00 Merenda
- 18.00 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.

I familiari possono pranzare con gli ospiti, prenotando presso la segreteria della Struttura, che li informerà sui costi del servizio.

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

La lavanderia esterna provvede al lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletto, asciugamani ecc.). La biancheria e l'abbigliamento personale degli ospiti, previsti dal corredo e consegnati all'ingresso in Struttura, sono identificati attraverso un servizio di etichettatura termosaldata con codice a barre (a pagamento), a garanzia della tracciabilità dei capi. Il servizio di lavanderia della biancheria personale dell'Ospite è compresa nella retta, mentre il servizio relativo all'abbigliamento dell'Ospite è a pagamento.

I familiari riceveranno copia della lista di quanto consegnato, sottoscritta dalle parti. Ogni integrazione di indumenti da parte dell'ospite o dei familiari dovrà essere comunicata al servizio lavanderia e la lista indumenti sarà aggiornata in base alle sostituzioni e all'usura. La Struttura non risponde di danni causati dal lavaggio di capi delicati (fibre nobili).

SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E PEDICURE

Il servizio di parrucchiera e di pedicure è garantito da personale specializzato che accede regolarmente in Struttura, secondo calendario, per il taglio dei capelli e la cura delle unghie. **Solo per gli ospiti convenzionati** il servizio, come da normativa, prevede un taglio ed un trattamento di pedicure mensile, ma è anche possibile richiedere interventi al bisogno, che risulteranno a carico dell'ospite se ulteriori a quelli stabiliti. È garantita la figura di un podologo, per prestazioni eventualmente necessarie e su indicazione del Medico di Medicina Generale.

ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della Struttura è presente una cappella aperta su richiesta per chiunque desideri potersi raccogliere in preghiera. Le Sante messe vengono celebrate ogni mese all'interno della struttura in una sala adeguata.

Il personale della Struttura è a disposizione di ospiti e parenti non cattolici al fine di fornire i riferimenti e contatti dei rappresentanti di altri culti e religioni presenti sul territorio.

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 dunque rimangono sotto la responsabilità degli ospiti.

Informazioni relative alla retta

La retta giornaliera si compone di una *quota alberghiera*, (comprensiva della camera e dei servizi di ristorazione, pulizia e lavanderia), e di una *quota sanitaria*: se l'inserimento in Struttura avviene privatamente, entrambe sono a carico dell'ospite o dei suoi familiari; per gli utenti convenzionati la quota sanitaria è a carico del Servizio Sanitario Regionale, mentre la quota alberghiera è in carico all'ospite. La quota alberghiera per gli ospiti in convenzione può essere integrata dagli Enti gestori dei servizi socio assistenziali, in caso di ristrettezze economiche.

Ove la situazione clinica dell'ospite, durante la permanenza nella residenza, subisca modifiche rispetto allo stato di salute

all'inserimento, tali da comportare un mutato grado di assistenza, la Direzione si riserva la facoltà di ridefinire l'importo della retta.

Gli importi sono quindi variabili in base al livello di non auto-sufficienza dell'ospite e vengono aggiornati annualmente in base all'indice ISTAT o ad altre ragioni di mercato.

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

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

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

Al momento dell'ingresso in Struttura viene richiesta una quota di deposito cauzionale, infruttifera, pari a una mensilità della retta; la cauzione sarà restituita, previa verifica di eventuali danni o sospesi di pagamento, al termine del soggiorno.

Servizi inclusi/esclusi nella retta

OSPITI NON CONVENZIONATI

La retta comprende i seguenti servizi:

- ▶ assistenza medica e infermieristica;
- ▶ assistenza tutelare sulle 24 ore;
- ▶ assistenza fisioterapica e riabilitativa;
- ▶ servizio di animazione;
- ▶ servizio di ristorazione;
- ▶ servizio alberghiero di pulizia camere e spazi comuni;

- ▶ servizio di lavanderia e stiratura della biancheria piana e intima 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;
- ▶ alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- ▶ servizio di lavanderia e stiratura dell'abbigliamento dell'Ospite
- ▶ spese voluttuarie, spese telefoniche;
- ▶ trasporti e accompagnamenti;
- ▶ trousse e prodotti personali da bagno.

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%.

OSPITI CONVENZIONATI

La retta comprende i seguenti servizi:

- ▶ assistenza medica e infermieristica;
- ▶ assistenza tutelare sulle 24 ore;
- ▶ assistenza fisioterapica e riabilitativa;
- ▶ servizio di animazione;
- ▶ servizio di ristorazione; servizio alberghiero di pulizia camere e spazi comuni; servizio di lavanderia e stiratura della biancheria piana e intima personale;
- ▶ pedicure e parrucchiere come previsto dalla DGR 45-4248; prodotti per l'igiene personale;

- ▶ fornitura diretta dei farmaci sulla base di quanto previsto nel Prontuario Terapeutico dell'ASL (PTA) L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci *ad personam* o farmaci in fascia C diversi da quelli contemplati nel Prontuario) sono totalmente a carico dell'ospite.

La retta non comprende le spese personali relative a:

- ▶ cure estetiche, pedicure, manicure e parrucchiere (che non rientrano in quanto previsto dalla DGR 45-4248);
- ▶ spese per farmaci non a carico del Servizio Sanitario Nazionale;
- ▶ alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- ▶ servizio di lavanderia e stiratura dell'abbigliamento dell'Ospite
- ▶ spese voluttuarie;
- ▶ trasporti e accompagnamenti, anche verso strutture sanitarie, per visite specialistiche;
- ▶ trousse e prodotti personali da bagno.

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

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. I provvedimenti saranno comunicati mediante lettera raccomandata. Per gli ospiti in regime di convenzionamento o di convenzionamento con in-

tegrazione da parte degli Enti gestori dei servizi socio-assistenziali, la dimissione potrà avvenire solo previo coinvolgimento degli Enti interessati.

Sistema di qualità

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

La RSA Greppi si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e attraverso la gestione dei reclami. Il controllo del servizio viene effettuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità a norma ISO 9001:2000 adottato dalla Cooperativa.

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

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

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

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

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

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

Formazione

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 pubblica 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

- ▶ approfondimenti su aspetti squisitamente sanitari (es.: gestione del rischio clinico). Tutti gli Operatori partecipano annualmente ad incontri formativi ed informativi in tema di sicurezza.

In caso di malattie infettive la Cooperativa organizza e veicola con la massima attenzione e tempestività materiale informativo e strumenti formativi (schede, segnaletica, videotutorial, 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.

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

Strumenti di verifica e di informazione

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

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

Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela

Diritti degli ospiti

La RSA Greppi, oltre a garantire il rispetto dei diritti e dei doveri elencati nella Carta dei servizi della persona anziana, tutela i diritti dell'ospite previsti dal DGR 45-4248:

- ▶ 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.

Doveri degli ospiti

Alla luce dei principi su cui si fonda l'erogazione dei servizi offerti e dei diritti degli ospiti previsti dal DGR 45-4248, 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.

I comportamenti dell'ospite

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

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

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

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

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

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

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

Estratto dal Regolamento della Struttura

- ▶ Non è permesso l'abuso di bevande alcoliche nè 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;
- ▶ In caso di decesso dell'ospite presso la Struttura la salma verrà composta in apposita camera mortuaria; sia il funerale sia il trasferimento ad altro luogo resteranno economicamente a carico della famiglia.

Eventuali apparecchi radiofonici e/o televisivi personali devono essere tenuti a basso volume nelle ore di riposo ed essere in regola con le vigenti norme di sicurezza.

La gestione dei dati e la tutela della Privacy

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

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

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

Finalità del trattamento dei dati

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

- ▶ svolgimento dell'attività sanitaria e socio-assistenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzata alla gestione del progetto assistenziale individuale, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'ospite, al recapito in farmacia delle ricette mediche per il prelievo di farmaci;
- ▶ elaborazione dei dati per le scritture contabili obbligatorie, redazione di documenti fiscali e amministrativi, prestazioni di servizi o simili, inserimento e aggiornamento della nostra anagrafe dei clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge;
- ▶ eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

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 familiari 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.

Segnalazioni e Reclami

La Struttura 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 Impresa Cooperativa Sociale - 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 “Greppi G. e A.” di Caresana VC

Via Garibaldi 20

13010 Caresana (Vercelli)

Tel 0161.78133

E-Mail: caresana@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: Sabrina Prata

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail: anteo@gruppoanteo.it

www.anteocoop.it

La Carta dei servizi viene emessa a gennaio di ogni anno, a seguito di revisione finalizzata a verificare la validità dei contenuti.

Le indicazioni esposte in questa Carta dei servizi sono suscettibili di aggiornamento in base agli eventuali aggiornamenti normativi.



ANTEO
IMPRESA SOCIALE