



**BIOS Società Cooperativa Sociale Onlus**

15121 Alessandria, Piazza G. Ambrosoli nr. 5

Tel. 0131/ 40645 – Fax 0131/263038

Iscrizione C.C.I.A.A. di Alessandria: R.E.A. 170381

C.F.-P. IVA e iscrizione reg. imprese: 01561690064

Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A 107843

## Residenza Sanitaria Integrata

*Leandro Lisino*



Strada Comunale Paghisano, 3/1 – 15057 Tortona

Tel. 0131/861205 Fax 0131/895272

e-mail: [segreteria.lisino@areabios.com](mailto:segreteria.lisino@areabios.com)

PEC: [segreteria.areagiglio@pec.it](mailto:segreteria.areagiglio@pec.it)

# CARTA DEI SERVIZI

## **Premessa: perché la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo indispensabile creato soprattutto per i pazienti ed i loro familiari.

Lo scopo per cui è stata redatta una Carta dei servizi è quello di fornire un'agevole strumento di consultazione ove trovare – tra le altre cose - tutte le informazioni inerenti le prestazioni erogate all'interno della Residenza. Essa garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche.

La Carta dei servizi inoltre divulga informazioni essenziali per la conoscenza approfondita della situazione assistenziale e per questo vuole essere uno stimolo continuo al miglioramento. Saranno infatti sempre ben accetti i consigli sia dei pazienti che dei parenti che degli operatori stessi, utili per la crescita professionale e per il conseguimento del nostro principale obiettivo: **il benessere collettivo**.

I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri di efficienza (impiego delle risorse disponibili nel modo più razionale ed oculato possibile) e di efficacia (allo scopo di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli ospiti).

## **Presentazione della struttura**

La RSI LEANDRO LISINO, di proprietà della **Fondazione C.R. Tortona s.r.l.**, è gestita dalla Cooperativa Sociale BIOS di Alessandria. Accoglie anziani autosufficienti, non autosufficienti e che presentano sindromi da demenza.

La struttura, con una capacità ricettiva di 145 posti letto, è suddivisa in 1 corpo centrale che ospita servizi comuni

1

	<b>Piano seminterrato</b>	<b>Piano terra</b>	<b>Primo Piano</b>
<b>Blocco Centrale</b>	Palestra	Reception	Ambulatori medici
	Box per Fisioterapia	Bar	Direzione Sanitaria
		Uffici amministrativi	Saletta conferenze
		Cucina e deposito vivande	Attività psicomotorie di gruppo
			Locale di culto
			Barbiere/pedicure

e in 3 corpi di degenza (Blocco B, Blocco C, Blocco D), ciascuno organizzata su 2 piani.

Ogni nucleo dispone dei seguenti servizi:

- ⇒ Soggiorno di nucleo / sala da pranzo / animazione
- ⇒ Tisaneria di nucleo
- ⇒ Bagno assistito per non autosufficienti con vasca
- ⇒ Bagno assistito per non autosufficienti con doccia
- ⇒ Infermeria / medicheria di piano

La Residenza è autorizzata al funzionamento ed accreditata con Determina dell'ASL AL 2013/160 del 15/02/2013.

## *La mission*

Una delle peculiarità del lavoro all'interno della RSI LEANDRO LISINO è quella di operare e sviluppare una gestione progettuale attraverso la:

- ♣ **L'interscambio**
- ♣ **Il confronto** delle esperienze e competenze delle figure professionali

L'elemento che contraddistingue la RSI L. LISINO nella gestione delle attività è l'organizzazione del lavoro; in essa infatti si esplicitano le funzioni assistenziali di ogni figura professionale, con la precisa scansione temporale degli interventi di assistenza giornaliera, garantita ad ogni ospite – nel rispetto dei parametri dettati dalla normativa vigente (Delibera Giunta Regione Piemonte n.45-4248 del 2012, Delibera Giunta Regione Piemonte n.42-8390 del 2008) e calibrata sulle singole necessità. La specificità di ogni singolo intervento garantisce che tutti i percorsi assistenziali siano individualizzati e con denominatori comuni che si sviluppano:

- ♣ Nella stimolazione delle abilità residue dell'anziano, impegnandosi a preservarne, per quanto possibile, l'autonomia e favorendo l'espressione del suo libero arbitrio
- ♣ Attraverso un continuo coinvolgimento emotivo, psicologico, fisico-riabilitativo e socio – relazionale
- ♣ Nel rispondere alle esigenze, alle aspettative ed agli adattamenti sia dei singoli che del gruppo, in un ambiente strutturato e predisposto a vari elementi e livelli estetico – funzionali
- ♣ Nel garantire pari opportunità di accesso ai vari servizi, al fine di promuovere il benessere di tutti gli ospiti, senza distinzione alcuna, assicurando servizi e prestazioni di pari livello qualitativo

La gestione complessiva della struttura quindi, tiene conto e valorizza come **OBIETTIVI** quelli di rendere la Struttura un luogo:

- ♣ **Teso a interagire con il territorio**
- ♣ **Atto a possibili incontri per tutta la comunità**
- ♣ **Un ambiente protesico**, inteso come **ambiente** che stimola serenità, stempera lo stress e le paure, aiuta a ritrovarsi e a ritrovare l'ambito che la nostra mente mantiene come "famigliare". Il luogo adatto a consentire al personale il massimo dell'operatività e della produttività. Quello "**PROTESICO**" è un ambiente predisposto per rispondere alle esigenze di tutti gli anziani e a rispondere in maniera più adeguata al tema delle disabilità in genere.

## *Domanda di ammissione*

Per quanto concerne le procedure di accettazione del nuovo utente si distingue tra:

- ♣ **Ospite in convenzione**

La persona interessata dev'essere già stata valutata dalla propria sede territoriale U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica) e aver ricevuto un'autorizzazione all'ingresso in convenzione dalla stessa.

La domanda di valutazione può essere presentata dalla persona anziana non autosufficiente o dai suoi familiari:

- ♣ allo Sportello Unico della propria sede territoriale U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica). La consegna può essere diretta o tramite e-mail
- ♣ allo Sportello Unico del proprio Servizio Sociale circoscrizionale. La consegna può essere solo diretta

**♣ Ospite in convenzione con integrazione della retta da parte dei Servizi Sociali**

Qualora l'Ospite in convenzione non sia in grado di provvedere al pagamento della retta a suo carico, farà richiesta ai competenti servizi per l'attivazione dell'integrazione di retta.

**♣ Ospite privato**

L'Ospite privato, autonomamente o con l'aiuto di un familiare "delegato", dovrà fissare un appuntamento con l'ufficio amministrativo, a cui seguirà una domanda di ammissione che sarà valutata dall'equipe multi professionale della struttura.

La struttura prevede anche la possibilità di attivare inserimenti temporanei, come:

- ♣ Ricoveri di sollievo

**I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:**

**Esclusivamente per gli ospiti privati**

- ♣ Firma della Domanda di Ammissione
- ♣ Firma per accettazione del **Contratto di Ospitalità**
- ♣ Firma per accettazione del **Contratto tra RSI LEANDRO LISINO - FONDAZIONE CRT TORTONA SRL e Cliente**

**Per gli ospiti in convenzione**

- ♣ Progetto UVG Firma per accettazione del **Contratto di Ospitalità**
- ♣ Firma per accettazione del **Contratto tra RSI LEANDRO LISINO - FONDAZIONE CRT TORTONA SRL e Cliente**

**Per tutti gli ospiti**

- ♣ certificato di residenza
- ♣ documento di Identità valido (fotocopia)
- ♣ fotocopia eventuale Verbale di invalidità
- ♣ tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale)
- ♣ certificato esenzione ticket (originale)
- ♣ documentazione sanitaria recente se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti)
- ♣ prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del Medico di Medicina Generale o dal Sanitario della struttura di provenienza dell'ospite

- ♣ indirizzo e recapito telefonico del Tutore, Amministratore di Sostegno o Delegato e, se esistente, di almeno un altro parente (fotocopia eventuale tutela – amministrazione di sostegno)
- ♣ se l'Ospite è soggetto a provvedimento di tutela è necessario consegnare alla struttura il consenso informato del Tutore a effettuare esami e cure mediche ospedaliere in caso di necessità

Occorre, altresì, presentarsi con una dotazione di farmaci in uso in quantità sufficiente per una settimana e con gli eventuali presidi in uso.

Ogni nuovo Ospite viene registrato, ai sensi di legge, a cura della Direzione della Struttura sull'apposito Registro delle Persone Alloggiate.

### ***Procedure di inserimento dell'utente***

All'arrivo in struttura, l'Ospite viene valutato circa le sue condizioni generali dall'équipe multi disciplinare; in particolare si cerca di conoscerne le abitudini, la storia di vita e le aspirazioni. Si raccolgono le informazioni circa il suo stato di salute e si imposta la terapia.

Secondo quanto previsto dalla principale normativa regionale (Delibera della Giunta Regione Piemonte n.45/12 e Delibera della Giunta Regione Piemonte n.42/08) un costante monitoraggio dell'Ospite è effettuato attraverso la progettazione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato), nel quale vengono messi in evidenza le condizioni psico-fisiche del soggetto in esame e gli eventuali risultati positivi raggiunti e/o i possibili scostamenti dagli obiettivi prefissati.

4

### ***Procedure e tempi di preavviso e di disdetta reciproca e modalità di dimissione degli ospiti***

Il rapporto giuridico che si instaura tra la Residenza e l'Ospite può essere a tempo determinato o a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti.

Il rapporto inizia con l'accettazione e la sottoscrizione del regolamento contenente la data di ingresso.

La dimissione dalla Struttura può avvenire:

- ♣ per disdetta scritta da parte dell'Ospite privato, indirizzata alla Direzione della Residenza, con un preavviso di 10 giorni. Il mancato rispetto di questa norma, dà diritto alla Struttura di rivalersi della somma trattenuta come fondo spese extra. Nel caso di disdetta dell'Ospite o da parte del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno o del Delegato, si avvia la procedura all'espletamento delle necessarie pratiche
- ♣ per gli Ospiti in convenzione, nel caso in cui la Struttura non si riveli adeguata al mantenimento dell'assistenza e della cura all'utente, la dimissione viene concordata con la Struttura e successivamente comunicato all'A.S.L. di competenza
- ♣ per decesso dell'Ospite

Al momento della dimissione sarà consegnata la seguente documentazione:

- ♣ Relazione del MMG con indicazione della terapia farmacologica attuale
- ♣ Copia della diagnostica effettuata durante la permanenza in Struttura
- ♣ Documenti personali consegnati all'ingresso (es. tessera sanitaria)
- ♣ Scheda di dimissioni con Elenco effetti personali

### ***Gestione dei dati e tutela dei dati personali***

Ai sensi dell'art. 90 comma 1 in particolare e del Regolamento UE 679/2016 in generale ogni utente godrà del diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente i servizi all'interno della Struttura Leandro Lisino. Per garantire questa tutela le cartelle cliniche sono gestite, compilate ed archiviate presso l'infermeria in apposito armadio chiuso a chiave. L'accesso alle cartelle è consentito soltanto alle figure professionali sanitarie della struttura che sono state precedentemente nominate dal Titolare del Trattamento come Incaricati al trattamento dei dati personali.

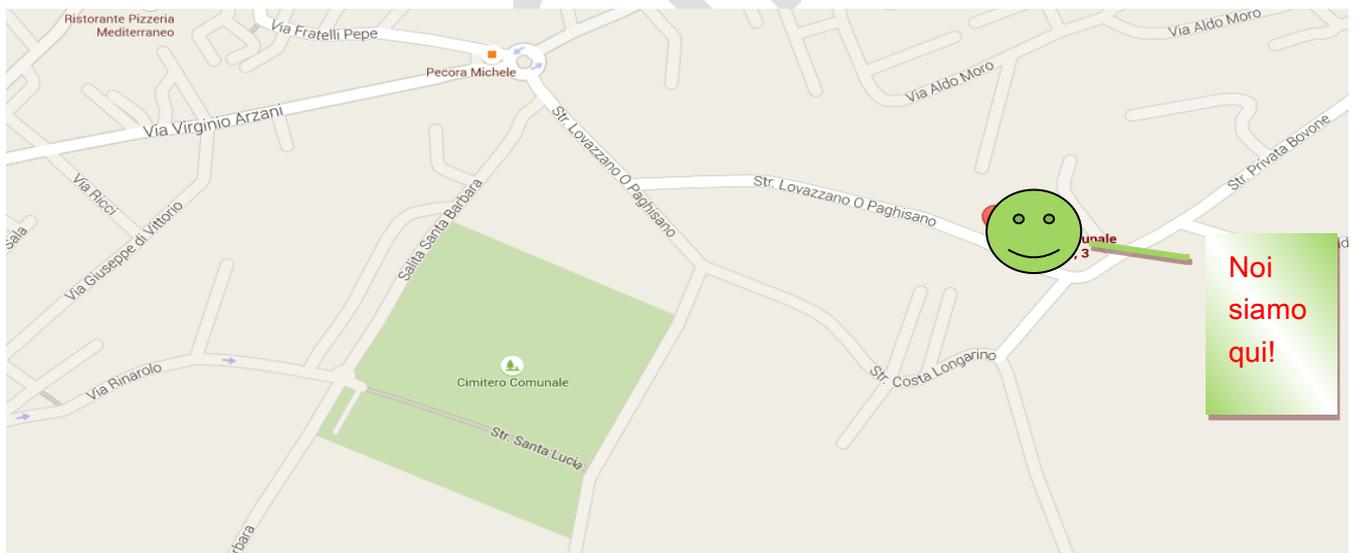
La Struttura ha definito le misure di sicurezza per il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno del M.O.P. Modello Organizzativo Privacy, documento che è conservato presso la sede della Cooperativa Sociale Bios Onlus, sita in Piazza Ambrosoli, 5 — Alessandria - e che può essere consultato, previa richiesta dell'utente, dei suoi familiari, tutore e amministratore di sostegno.

Sono inoltre definite le modalità di utilizzo delle Attrezzature informatiche mediante apposita policy aziendale interna.

5

### ***Dove siamo:***

La RSI LEANDRO LISINO è ubicata in Strada Comunale Paghisano 3/1 a Tortona (AL)

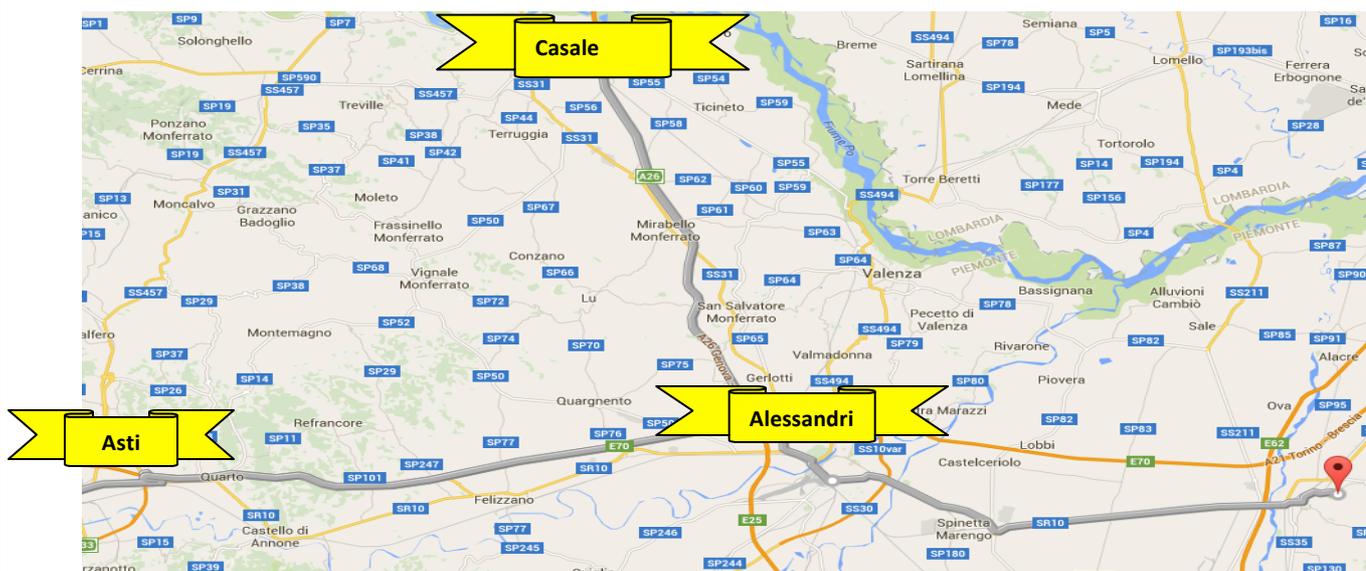


La struttura è dotata di due ingressi carrai: il parcheggio per i visitatori è collocato all'esterno della residenza.

La RSI LISINO è facilmente raggiungibile dalle città limitrofe della Regione con i seguenti tempi di percorrenza:

- ⇒ Da Asti circa 50 min.
- ⇒ Da Alessandria circa 30 min.

⇒ Da Casale Monferrato circa 45 min.



L' ASL di competenza è l' ASL AL – Via Venezia, 6 15121 Alessandria (AL)

Il Distretto ASL AL di competenza è il Distretto di Tortona – Via Milazzo 1.

Il Servizio Sociale di riferimento è il Consorzio Intercomunale Socio – Assistenziale (CISA) di Tortona, Via A. de Gasperi 1/B.

### ***Tipologia delle camere residenziali***

La RSI LISINO è suddivisa in 6 nuclei residenziali, ciascuno dei quali è composto da camere singole, doppie e camere triple, tutte con bagno. Ogni camera è dotata di letti ad altezza variabile con reti a tre snodi e quattro sezioni con materassi antidecubito, spondine di sicurezza, con campanello per la chiamata del personale, luce testa letto individuale, armadi con cassetti, comodini, sedie e poltrone, televisione inoltre vi è la possibilità di arredare la stanza con piccoli oggetti (quadri, fotografie, soprammobili, etc.).

Ogni due stanze è presente un bagno adiacente corredato di ausili per non autosufficienti.

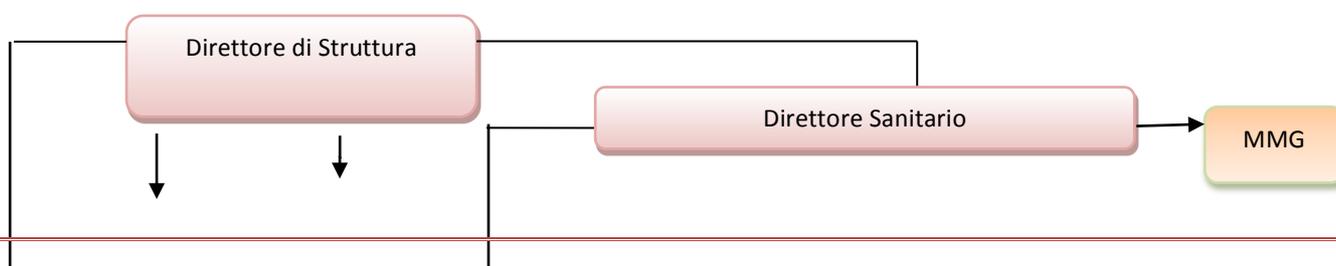
### ***Gli staff dirigenziali e operativi***

L'organizzazione dell'RSI LEANDRO LISINO di Tortona è così rappresentata:

Ente Gestore	Cooperativa Sociale BIOS ONLUS
Legale Rappresentante	Dott.ssa Mari Chiapuzzo
Direttore di Struttura	Sig.ra Ragona Ylenia
Direttore Sanitario	Dott. Palenzona Beniamino

La Direzione della struttura coordina e supervisiona il personale.

Di seguito elenchiamo tutte le figure professionali presenti all'interno della struttura:





**Coordinatore Assistenziale:**

E' una figura presente in orario diurno nel reparto di assistenza; collabora con tutte le figure professionali presenti ed è il punto di riferimento del personale Oss e del personale ausiliario. Ha il compito di vigilare sia su continuità ed uniformità delle prestazioni, sia sugli standard qualitativi garantiti ad ogni utente.

**OSS e personale addetto all'assistenza:**

Il personale OSS è presente 24 ore su 24. L'OSS è l'operatore che eroga le prestazioni di cura alla persona assicurando:

- ♣ La soddisfazione delle esigenze primarie e relazionali, rapportandosi con i singoli ospiti in maniera umana e personale;
- ♣ L'aiuto nello svolgimento delle normali attività;
- ♣ La corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, in collaborazione con il personale sanitario.

**Personale ausiliario:**

Svolge mansioni di pulizia, lavanderia e manutenzione.

**Cuochi e personale di cucina:**

Si occupano della preparazione dei pasti, garantendo anche diete personalizzate in base alle singole esigenze e patologie.

**Personale amministrativo:**

Gli impiegati amministrativi si occupano di pratiche burocratiche (ordini, fatturazioni, ecc.), di rapporti con altri enti (Aziende sanitarie, Comuni, ecc...) e gestiscono i contatti con il pubblico.

***Dotazioni minime di organico***

E' assicurato il sostanziale rispetto delle dotazioni minime di organico professionale per la tipologia della Struttura, come previsto dalla Delibera della Giunta della Regione Piemonte n. 45-4248 del 2012.

I turni e le presenze giornaliere di tutte le figure professionali, sono affisse ad ogni piano della Struttura.

Nell'ambito della pianificazione delle attività, sono previste visite mediche periodiche agli operatori, secondo la qualifica, come da Protocollo sanitario, nonché controlli per la sicurezza secondo quanto stabilito dal D.L.VO 81/2008 (artt. 40 e 41). Per l'erogazione e controllo del servizio di mensa, si verifica costantemente l'applicazione del sistema HACCP e che i locali siano puliti ed ordinati.

La Struttura fornisce i servizi previsti dalla D.G.R. 45 n. 4248 del 30/07/2012 e altri eventuali servizi aggiuntivi extra-tariffario; l'accesso a personale privato inviato a qualsiasi titolo, deve essere concordato con la Direzione della Struttura.

**Livelli di Complessità assistenziale presenti presso la RSI LEANDRO LISINO:**

Fasce assistenziali	Tipologia di utenza	Tipologia progetto e bisogno	Parametri ass.li di tipo sanitari (minuti/die/ut.)	Parametri assistenza tutelare (minuti/die/ut.)
NDTC nucleo decadimento cognitivo temporaneo	Decadimento cognitivo con disturbi del comportamento in fase acuta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Progetto a tempo definito, previa diagnosi di decadimento cognitivo multifattoriale, sulla base di valutazioni clinico-assistenziali relative alla severità dei disturbi comportamentali. Il progetto ha una durata di 30 giorni prorogabili di ulteriori 30 al massimo.</li> </ul>	39' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	210' (Assistenza tutelare)
NDC Nucleo Decadimento Cognitivo	Decadimento cognitivo con disturbi del comportamento non più in fase acuta ma ben compensati	<ul style="list-style-type: none"> <li>Progetto a lungo termine che segue naturalmente il progetto NDCT per gli ospiti che a seguito di UVG necessitano di un nucleo protetto.</li> <li>Livello assistenziale alta incrementata con le medesime caratteristiche</li> </ul>	46' (Assistenza infermieristica, riabilitazione psico-fisica: in base alle specifiche necessità, da individuarsi nel progetto individuale)	134' (Assistenza tutelare)
Alta Livello Incrementato	<p>Non-autosufficienza di alto grado con necessità assistenziali e sanitarie elevate</p> <p>Demenza con alterazioni comportamentali limitate a tentativi di fuga</p> <p>Alimentazione enterale (PEG)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Frequente intervento medico</li> <li>bisogno infermieristico di grado elevato</li> <li>interventi specialistici per patologie scompensate.</li> </ul>	46' (Assistenza infermieristica, riabilitazione psico-fisica: in base alle specifiche necessità, da individuarsi nel progetto individuale)	134' (Assistenza tutelare)
Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Polipatologie di diversa natura e gravità con elevato livello di non autosufficienza</li> <li>deficit cognitivo di grado variabile (anche di grado severo)</li> <li>Decubiti fino allo stadio 3.</li> <li>Alimentazione enterale (PEG).</li> </ul>	Bisogni sanitari di medio/alta complessità associati a bisogni assistenziali di alta intensità	30' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	120' (Assistenza tutelare)

Medio-alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patologie cronico degenerative con compromissione dell'autonomia di grado medio,</li> <li>• pazienti che necessitano di interventi sanitari e assistenziali di livello meno elevato.</li> <li>• Alimentazione enterale (PEG).</li> </ul>	<p>Marcata necessità di assistenza nelle attività di vita quotidiana per deficit motori o cognitivi</p> <p>Necessità di programmi di attività fisica mirata/riattivazione motoria,</p>	25' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	105' (Assistenza tutelare)
Media	Polipatologie a carattere cronico-degenerativo	Bisogni sanitari di moderata complessità e bisogni assistenziali di media intensità.	18' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	87' (Assistenza tutelare)
Medio-bassa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modesta perdita dell'autonomia nella deambulazione e/o nell'uso degli ausili;</li> <li>• modesta compromissione cognitiva</li> <li>• Limitazione dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto nelle attività della vita quotidiana compromesse,</li> <li>• Intervento sanitario finalizzato alla gestione delle patologie croniche.</li> </ul>	13' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	82' (Assistenza tutelare)
Bassa	Parziale perdita di autonomia funzionale e/o motoria	Progetto individuale volto alla supervisione nelle attività di base della vita quotidiana per il mantenimento dell'autonomia funzionale residua	8' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	72' (Assistenza tutelare)
	AUTOSUFFICIENTI (20 posti letto)	Proposte attività della struttura e analisi delle necessità personali	Al bisogno	36' (Assistenza tutelare)

### ***Prestazioni garantite all'interno della RSA e del Nucleo NDC/NDCT***

Agli Ospiti viene garantita l'assistenza ai sensi della D.G.R. 45 n. 4248 del 30/07/2012 e precisamente:

**Assistenza medica:**

L'utente è tenuto ad indicare, all'ingresso nella Residenza, il nominativo del M.M.G convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e delle cui prestazioni intende avvalersi.

La Residenza fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento con i servizi ordinari e specialistici della A.S.L. di competenza.

In bacheca sono esposti gli orari dell'effettiva presenza settimanale dei Medici di Medicina Generale.

**Assistenza Infermieristica:**

Viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri indicati nella normativa. Viene garantita l'assistenza infermieristica notturna.

**Prestazioni sanitarie:**

- ♣ Somministrazione dei farmaci prescritti
- ♣ Somministrazione e sorveglianza delle diete
- ♣ Collaborazione con i medici di Medicina Generale
- ♣ Rilevamento delle condizioni generali del paziente e dei parametri vitali
- ♣ Assistenza psicologica

**Assistenza educativa e animazione:**

- ♣ Pianificazione ed esecuzione dei progetti educativi
- ♣ Accompagnamento con automezzo della COOP BIOS per gite, attività socializzanti.

11

**Assistenza tutelare alla persona:**

Viene garantita attraverso le figure professionali O.S.S. per i tempi medi giornalieri indicati dalla normativa.

**Prestazioni assistenziali:**

- ♣ Aiuto per l'alzata dal letto e coricarsi
- ♣ Aiuto per l'igiene intima e l'igiene personale mattutina
- ♣ Aiuto per la fruizione dei servizi igienici
- ♣ Aiuto per le necessità riferite all'incontinenza
- ♣ Aiuto per vestirsi e svestirsi
- ♣ Aiuto per l'assunzione dei cibi
- ♣ Aiuto per la deambulazione
- ♣ Aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di impossibile realizzazione

**Altre attività sanitarie:**

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostica – terapeutica sono garantite dall'ASL.

## Riabilitazione/mantenimento psicofisico:

♣ Riabilitazione, riattivazione e attività motorie: L'ospite godrà di assistenza alla Persona prestata da Fisioterapisti in base alle esigenze individuali. Per lo svolgimento di queste attività è a disposizione degli utenti una palestra attrezzata e spazi dedicati nei vari nuclei.

♣ Servizio di psicologia: questa figura professionale si occupa di evidenziare, valutare e trattare eventuali problemi cognitivi, affettivi e relazionali attraverso colloqui individuali, utilizzo di test neuropsicologici, osservazione e conduzione di attività di gruppo.

In seguito alle valutazioni predispone gli interventi di sostegno per il recupero o il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali e offre uno spazio di ascolto ed elaborazione delle problematiche legate all'invecchiamento. Offre, quando necessario, consulenza e sostegno ai familiari degli ospiti e al personale presente in struttura. Ove necessario collabora con i servizi del territorio.

♣ Sostegno psicologico alle famiglie: Il servizio di Psicologia all'interno della Struttura prevede l'accoglienza della famiglia con un colloquio psicologico all'ingresso volto ad approfondire la storia di vita dell'ospite e contenere le eventuali difficoltà emotive legate alla scelta di inserimento del proprio caro. A seguire, su richiesta dei famigliari, è possibile la strutturazione di un percorso di supporto con incontri individuali dedicati.

♣ Sostegno psicologico agli ospiti:

Per ogni utente è prevista all'ingresso e, in seguito periodicamente una valutazione psicodiagnostica, volta ad indagare gli aspetti cognitivi, emotivi e comportamentali. Al termine della valutazione, ove necessario, viene proposto un percorso psicologico e/o psicoterapeutico.

♣ Sostegno psicologico agli operatori:

Lo stress lavoro-correlato è particolarmente presente nelle professioni di aiuto e può portare a sviluppare demotivazione, inaridimento emotivo, frustrazione, peggioramento della performance lavorativa e delle relazioni interpersonali all'interno del contesto professionale. Il lavoro d'équipe è

fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi terapeutici e per una buona qualità del lavoro, ma per favorire questo è necessario avere efficaci modalità di comunicazione e risorse per gestire adeguatamente eventuali conflitti cosicché possa instaurarsi un clima lavorativo orientato al compito. In un'ottica di prevenzione dello stress lavoro correlato e del *burnout* la Struttura offre spazi di accoglienza e riflessione per i propri dipendenti.

Per il personale della RSI LISINO vengono svolti incontri individuali di supervisione. I contenuti degli incontri vengono concordati in base alle esigenze della persona e sono soggetti a segreto professionale, come da Codice Deontologico.

Si organizzano inoltre eventi di formazione del personale dipendente. L'obiettivo è:

♣ insegnare strategie, sia a livello cognitivo che emotivo comportamentale, per migliorare il benessere nella vita personale e professionale dei dipendenti e aumentare l'efficacia lavorativa con ripercussioni benefiche sulla qualità della vita degli Ospiti

♣ promuovere le abilità di  *coping*  o fronteggiamento delle situazioni difficili

♣ promuovere la comunicazione tra colleghi e con i pazienti in modo efficace

In successivi incontri mensili di supervisione di gruppo vengono discusse eventuali problematiche emerse durante il lavoro; si presta particolare attenzione alla gestione delle difficoltà delle persone inserite nel Nucleo Alzheimer.

### **Attività di animazione:**

- ⇒ attività ludico-creative
- ⇒ musicoterapia
- ⇒ laboratori
- ⇒ terapia occupazionale
- ⇒ cinema
- ⇒ arte terapia
- ⇒ feste di compleanno

### **Servizio di ristorazione:**

Predisposizione ed erogazione dei pasti e delle bevande e di diete particolari secondo il menù validato dall'ASL seguendo le tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate e/o prescritte dal D.S. Il menù è affisso in bacheca. Compatibilmente con le esigenze del servizio e disponibilità della cucina, previa precedente richiesta, potranno essere preparati piatti diversi da quelli previsti nel menù giornaliero, purché facenti parte del menù generale, in occasione di particolari ricorrenze personali.

I pasti non consumati con le modalità previste ed entro gli orari di servizio non possono essere conservati, ne danno titolo ad alcun rimborso se non diversamente programmato.

**E' preferibile** che i parenti non sostino nelle sale da pranzo comuni durante la somministrazione dei pasti per maggiore tranquillità degli ospiti.

Il vitto viene servito con modalità diverse a seconda della condizione psico-fisica, ed in camera in caso di provata necessità.

### **Igiene dei locali e servizio di pulizia della camera**

Il servizio di pulizia e riassetto della camera vengono effettuati con cadenza giornaliera. Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato, di norma, con cadenza al bisogno.

### **Lavanderia**

Lavatura e stiratura della biancheria da letto nonché degli indumenti personali degli ospiti;

### **Servizio parrucchiere e podologo:**

Per gli utenti convenzionati è compreso 1 taglio/piega a phon al mese con preavviso dell'Ospite o su richiesta. Nel caso di pedicure tale intervento è compreso 1 volta al mese, ma solamente a fine curativo (calli, duroni, ecc....)

### **Conforto religioso:**

E' presente una cappella dove viene celebrato il culto cattolico una volta alla settimana. Viene garantita, nelle forme compatibili con le regolari funzioni della struttura stessa, l'assistenza

spirituale degli ospiti. In analogia a quanto previsto dal Protocollo di intesa tra la Regione Piemonte e la Conferenza Regionale Piemontese di cui alla DGR 22-24597 del 13/05/1998, **la Struttura ha concordato con l'ordinaria Diocesano di competenza le modalità per assicurare il servizio di assistenza religiosa regolato tramite apposita convenzione.** L'utente, o il familiare per l'utente, può

richiedere anche in altri momenti l'assistenza religiosa o la celebrazione di culti diversi da quella cristiano-cattolica.

### ***Servizi di base erogati, modalità di pagamento della retta ed informazioni generali.***

I servizi compresi nella retta alberghiera a carico dell'utente che vengono erogati nella Residenza LEANDRO LISINO comprendono inoltre:

- ♣ **Il vitto** scelto dall'Ospite sulla base del menù approvato dall'ASL
- ♣ **Lavanderia:** include la gestione della biancheria piana e di quella personale;
- ♣ **Parrucchiere/barbiere:** include le attività connesse con l'igiene personale compresi di lavaggio, taglio e messa in piega;
- ♣ **Pulizia e sanificazione** della camera e degli ambienti comuni;

### **Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria:**

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, fornitura di protesi e presidi tecnici, sono garantite dall'ASL.

♣ **Farmaci:** La struttura renderà mensilmente all'Ospite e /o Tutore o all'Amministratore di Sostegno il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR tramite fattura intestata direttamente all'Ospite.

♣ **Pannoloni:** rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata (non superiore a 4/die). Qualora la quota fornita dall'SSR dovesse essere superata o nel caso in cui venissero richiesti prodotti aggiuntivi (quali strisce, marche differenti ecc.) tale servizio dev'essere integrato dal parente/tutore/amministratore dell'Ospite o sarà considerato come extra retta.

♣ **Trasporti:** i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente dalla Struttura, sono garantiti dall'ASL (DGR 45-4248) per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente Gestore dei Servizi Sociali. Coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasferimento. Qualora non si riuscisse a pagare direttamente il servizio di ambulanze, è necessario depositare in anticipo la quota necessaria.

♣ **L'assistenza al pasto** con garanzia dell'imboccamento all'Ospite che non è in grado di provvedere autonomamente.

♣ **Cure estetiche:** servizio effettuato dal podologo una volta al mese, unicamente a fine curativo, per gli ospiti le cui condizioni fisiche ne impediscano il servizio da parte degli Operatori Socio Sanitari (calli, duroni, ecc.)

### **Retta di soggiorno e Rimborsi**

La Retta Alberghiera deve essere versata dall'Ospite o chi per esso tramite Bonifico Bancario entro il 05 del mese in corso su indicazioni fornite al momento della stipula del contratto.

I valori tariffari sono soggetti a rivalutazione in base agli incrementi contrattuali e/o aggiornamenti annuali ISTAT e saranno rideterminati a dal Tavolo congiunto Regione-Territorio, previo confronto con le OSS di categoria per gli aspetti contrattuali. Ogni variazione dell'importo della tariffa complessiva dovrà essere preventivamente approvato dall'ASL e dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'utente e verrà comunicato al medesimo dalla Struttura stessa. Entro lo stesso termine l'Ospite è tenuto al pagamento delle spese extra retta da Lui

precedentemente effettuate, il cui elenco e le relative tariffe sono allegare alla ricevuta. In caso di morosità, dopo il 5° giorno del mese, verrà inviata una comunicazione all'Ospite. Se la morosità persiste, la Direzione attiverà i provvedimenti del caso.

## **Assenze e mancata fruizione dei Servizi**

Per gli Ospiti privati e quelli in convenzione la retta alberghiera viene decurtata della giornata alimentare in caso di assenze programmate.

In caso di decesso la Struttura provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta in un locale deposito.

## **ALTRE ATTIVITA' ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE**

La Struttura può offrire ed erogare prestazioni a favore degli ospiti inseriti aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A) , nel rispetto della disciplina regionale (Delibera della Giunta Regione Piemonte n.45-4248 del 2012). Tali prestazioni possono essere espressamente richieste dall'Utente, senza alcun obbligo in capo alla Struttura ospitante.

15

### **Indicazione delle prestazioni / attività aggiuntive ed ulteriori rispetto ai L.E.A.**

A Titolo esemplificativo e non esaustivo la Struttura fornisce le seguenti prestazioni aggiuntive:  
 Parrucchiere: tutte le attività ulteriori rispetto a quelle connesse con l'igiene personale, lavaggio, asciugatura, tagli, come sopra specificato, fermo restando che l'Ospite può richiedere di usufruire del servizio di Parrucchiere, come da orario esposto in struttura, oltre alla prestazione mensile garantita e compresa nella retta mensile, quando lo desidera.

Lavanderia esterna: trattamento dei capi delicati non lavabili in lavatrice

Cure estetiche: tutte le prestazioni estetiche richieste dall'utente e non incluse nel PAI o prescritte dal medico curante saranno a carico dell'Ospite

Assistenza personale aggiuntiva: richiesta e concordata con i famigliari secondo i costi del C.C.N.L. delle Coop. Sociali

### **Organizzazione ed orari della giornata, informazioni generali**

L'organizzazione della giornata ha orari prestabiliti per lo svolgimento delle singole attività. Tali orari vengono definiti sulla base delle reali necessità degli Ospiti; per questa ragione per alcuni casi possono variare a seconda del reparto.

Gli Ospiti della struttura vengono alzati in orario non antecedente alle ore 7,00 e la sera vengono preparati per la notte in orario non antecedente alle 19,45 salvo diverse indicazioni o richiesta dell'interessato. Nel pomeriggio gli Ospiti che lo desiderano, o che ne hanno necessità, riposano. Il

programma delle attività collettive (animazione, terapia occupazionale ecc.) si trova esposto nelle aree comuni.

### ***Organizzazione del servizio di ristorazione: gli orari dei pasti e le tipologie di dieta***

E' previsto un unico turno di distribuzione per pranzo e cena (variabile a seconda del reparto). Come già accennato al paragrafo precedente, i pasti vengono serviti con la seguente cadenza:

♣ **Colazione dalle ore 7.30 alle ore 8.30**

♣ **Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00**

♣ **Merenda dalle ore 15.30 alle ore 16.00**

♣ **Cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30**

♣ **Idratazione: vengono offerte vari tipi di bevande durante la giornata, monitorandone la quantità.**

Il vitto sarà distribuito in sala da pranzo o in camera, nel caso in cui l'Ospite sia indisposto o affetto da patologia (cronica o acuta) che ne sconsigli o ne impedisca il movimento.

I menù sono suddivisi, a seconda delle stagioni, in Menù estivo e Menù invernale e ciascuno di essi si articola su quattro settimane, prevedendo giornalmente la possibilità di scegliere tra due

alternative.

Viene prestata particolare attenzione alla presentazione dei piatti.

Viene privilegiato l'uso di prodotti freschi, limitando quelli surgelati e in banda stagnata allo stretto necessario.

In occasione delle feste è previsto un menù speciale.

Al fine di promuovere il senso di appartenenza al territorio, nonché di rispettare il carattere festivo della domenica, i menu domenicali verranno così organizzati:

♣ La seconda domenica del mese è previsto un menu tipico regionale, diverso da quello piemontese, al fine di proporre agli ospiti piatti tipici della nostra tradizione nazionale. Si specifica che, non potendo creare un menù tipico per ogni regione italiana, i menù regionali proposti sono stati suddivisi tra **Nord Italia** (veneto, valdostano e ligure), **Centro Italia** (toscano, laziale) e **Sud Italia** (campano e siciliano)

♣ La quarta domenica verranno festeggiati i compleanni degli ospiti nati in quel mese

VERRANNO ELABORATE DIETE SPECIALI PER PERSONE CON PARTICOLARI NECESSITÀ O PATOLOGIE. I menù sono stati preventivamente approvati e validati dal competente servizio S.I.A.N.

### ***Emergenza Covid***

Cooperativa Bios per garantire la salute e la sicurezza dei propri lavoratori, degli utenti, dei parenti e di tutti coloro che hanno relazioni commerciali e professionali con la Struttura, ha provveduto fin da subito alla valutazione del rischio derivante da esposizione al virus SARS Cov-2; sono stati inoltre predisposti documenti specifici a supporto della miglior gestione e operatività a difesa di tutte le parti interessate. E' stato predisposto un piano di Gestione Covid-19.

## ***Controllo della qualità e strumenti di misurazione della soddisfazione all'interno della Residenza***

La Cooperativa Sociale BIOS ONLUS è certificata sul Sistema di Gestione Integrato Qualità//Sicurezza a fronte delle norme **UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2018**.

L'Organizzazione inoltre, a far data dal novembre 2015, si è dotata di un Modello Organizzativo ai sensi del D.lgs. n.231/01 al fine di prevenire qualsivoglia forma di Responsabilità amministrativa in conseguenza di reati. I principi fondanti dell'attività della Cooperativa sono stati "racchiusi" all'interno del Codice Etico aziendale, documento cui viene data ampia diffusione all'interno della Struttura.

L'erogazione del processo all'interno della struttura avviene dietro precise indicazioni derivanti dall'applicazione di procedure/istruzioni operative/protocolli, ed è costantemente oggetto di monitoraggi volti a riscontrare il raggiungimento in efficienza ed efficacia degli obiettivi .

La Residenza si impegna a:

- ♣ Controllare costantemente la qualità dei servizi erogati;
- ♣ Elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito;
- ♣ Individuare e realizzare azioni di miglioramento continuo;
- ♣ Rendere comprensibili gli obiettivi di ogni progetto e attività;
- ♣ Verificare l'efficacia dei risultati raggiunti.
- ♣ Coinvolgere sia i soggetti esterni (parenti), sia le direzioni interessate.

17

Nell'ambito della gestione delle risorse umane, è prevista ciclicamente la formazione del personale già operativo e l'addestramento per i nuovi assunti.

Grande attenzione è riposta nell'analisi della **soddisfazione** di chi partecipa direttamente o indirettamente alla vita della struttura, ci riferiamo pertanto:

- ♣ all'**utente finale**
- ♣ agli **operatori**
- ♣ alle AA.SS.LL. (**ente pubblico**) convenzionate
- ♣ ai Servizi Sociali di circoscrizione

Tutto ciò al fine di perseguire un costante processo di crescita e miglioramento.

Il grado di soddisfazione viene costantemente monitorato tramite la somministrazione e la successiva elaborazione ed analisi di questionari di soddisfazione dei cui risultati si tiene sempre conto proprio nell'ottica del miglioramento continuo.

Tali questionari, distribuiti e rielaborati periodicamente al fine di raccogliere le opinioni dell'utente o dei familiari, rappresentano infatti una forma di Customer Satisfaction nei servizi residenziali per anziani.

Le cosiddette attività di MCQ (Miglioramento continuo della Qualità) hanno lo scopo di garantire all'utente che le prestazioni e i servizi ricevuti siano di buona qualità.

Tali progetti prevedono:

- ♣ l'identificazione di un problema (intesa come occasione di miglioramento);
- ♣ la determinazione delle cause principali;
- ♣ la definizione di criteri e indicatori di buona qualità;
- ♣ la verifica di un eventuale scostamento tra i valori attesi e quelli osservati e l'identificazione delle cause di tale scostamento;
- ♣ la progettazione e l'effettuazione dell'intervento migliorativo;
- ♣ la comunicazione dei risultati a tutti gli interessati.

A tale scopo la RSI LEANDRO LISINO si è dotata di una Procedura, ovvero di un insieme di regole e linee guida, volte a indicare regolamenti, documenti di servizio, protocolli scritti che esprimono modalità definite per l'esecuzione delle attività.

### ***Tutela e verifica dei diritti degli ospiti***

La Direzione della residenza ed il personale ivi operante hanno la massima attenzione al rispetto dei diritti della persona e dell'anziano in particolare.

Presso la RSI LEANDRO LISINO si garantiscono:

- ♣ **Il Diritto alla vita:** ogni utente riceve la tempestiva ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- ♣ **Il Diritto di cura e assistenza:** ogni utente è curato con professionalità e coscienza nel rispetto delle sue volontà;
- ♣ **Il 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;
- ♣ **Il Diritto di protezione:** ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni o raggiri;
- ♣ **Il Diritto di parola e di ascolto:** gli ospiti della RSI LEANDRO LISINO sono ascoltati dal nostro personale che ha cura di esaudire – se e come sarà possibile – le loro richieste;
- ♣ **Il Diritto di informazione:** ogni Ospite (o parente, se l'Ospite non è in grado di discernere) viene sempre informato di ciò che avviene riguardo gli interventi di cui è oggetto;
- ♣ **Il Diritto di partecipazione:** ogni Ospite (nel limite del possibile) partecipa alle decisioni che lo riguardano; non solo: la persona anziana e i suoi familiari possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami.
- ♣ **Il Diritto di espressione:** ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- ♣ **Il Diritto alla critica:** ogni persona potrà sempre esprimere liberamente il proprio pensiero, nel limite del rispetto altrui;
- ♣ **Il Diritto al rispetto ed 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;
- ♣ **Il Diritto di riservatezza:** ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- ♣ **Il Diritto di pensiero e di religione:** ogni persona potrà sempre esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa, senza alcuna discriminazione.
- ♣ **La qualità della vita:** obiettivi della Residenza sono, oltre alla cura e all'assistenza dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, nell'ambito della cultura della

“centralità della persona”: l’attenzione viene infatti posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali. Da questo concetto deriva la pratica dell’assistenza personalizzata: un programma costruito ad hoc per erogare in modo più specifico possibile una serie di prestazioni per una determinata persona.

Si tratta del PAI (Piano di Assistenza Individuale) che sancisce il passaggio da un servizio per prestazioni a quello per progetti e quindi da un’assistenza uguale per tutti a quella individualizzata.

### ***La gestione dei reclami***

Ogni eventuale reclamo o segnalazione di disservizio va comunicato in reception, dove sarà registrato e poi inoltrato al Coordinatore del personale. Il Direttore di Struttura valuterà insieme al Responsabile Sistema di Gestione Integrato la soluzione più adeguata al problema emerso.

### ***Orario di visite e comportamento all’interno della Struttura***

Per i visitatori la struttura è aperta dal lunedì alla domenica con il seguente orario: 10.00-18.00.

I parenti, inoltre, previa prenotazione, possono pranzare in struttura, condividendo in tal modo un momento importante della giornata con gli ospiti. La segreteria riceve tutti i giorni dal lunedì al venerdì mattina dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 19,00 o su appuntamento. La Direzione riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00 previo appuntamento.

Il comportamento all’interno della Struttura deve essere improntato su principi di civile convivenza e solidarietà umana, nel rispetto della personalità e della libertà di ciascuno. I vostri compagni a quattro zampe sono i benvenuti in questa Struttura: è sufficiente rispettare le regole del vivere comune.

19

### ***Attività ricreative***

Sono previste attività di animazione (ludico/ricreative, laboratori, musicoterapia, terapia occupazionale), con cadenza giornaliera in base ad una pianificazione delle attività strutturate.

Una volta al mese si organizzano le feste di compleanno, spesso allietate da un sottofondo musicale, in cui vengono festeggiati gli Ospiti che compiono gli anni in quel mese. Ogni sabato mattina, nella cappella interna alla Struttura, viene celebrata la Santa Messa.

### ***Modalità di coinvolgimento dei volontari***

La Struttura collabora con volontari delle Associazioni:

- ♣ Associazione “A.V.O.”
- ♣ “Associazione Italiana Sclerosi Multipla”

### ***Natura giuridica della Struttura e Documenti di riferimento***

La Residenza RSI LEANDRO LISINO è classificata come Residenza Sanitaria Integrata ed è autorizzata per 125 posti letto residenti (60 RSA, 10 NDCT, 10 NDC, 25 RAA, 20RAF B). oltre 20 posti CAVS.

L’organizzazione e l’attività della comunità sono disciplinate dal Regolamento interno, nel pieno rispetto dei Protocolli sanitari di riferimento.

## ***Dati commerciali***

La RSI LEANDRO LISINO è gestita dalla Cooperativa Sociale Bios , Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS), che ha sede legale e amministrativa in P.zza Ambrosoli 5 – Alessandria.

C.F. e P. I.V.A. 01561690064, Telefono: 0131/40645 ; 0131/236235 ; Fax: 0131/263038;

e-mail: [direzione@areabios.com](mailto:direzione@areabios.com); [segreteria@areabios.com](mailto:segreteria@areabios.com).

La Struttura ha sede in Tortona (AL), in Strada Comunale Paghisano 3/1. Telefono: 0131861205; Fax: 0131/895272

e-mail: [segreteria.lisino@areabios.com](mailto:segreteria.lisino@areabios.com)

Pec: [segreteria.areagiglio@pec.it](mailto:segreteria.areagiglio@pec.it)

Pec: [leandro.lisino@pec.areabios.com](mailto:leandro.lisino@pec.areabios.com)

## ***Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza***

Il personale della residenza è costantemente aggiornato ed è stato formato, ad affrontare qualsiasi tipo di emergenza dovesse capitare nella struttura (incendi, terremoti, ecc.).

All'uopo inoltre è stato redatto un piano di sicurezza e di gestione delle emergenze, ai sensi del quale è stata nominata una squadra di emergenza coordinata dal Direttore della struttura.

Tale squadra è preposta all'evacuazione degli occupanti i locali interessati dell'emergenza nonché alla chiamata dei soccorsi necessari. Inoltre, la Struttura ha in dotazione una serie d impianti ed attrezzature (sistema di allarme, impianti di rilevazione e segnalazione automatica degli incendi, impianti di spegnimento automatico, mezzi portatili da incendio, impianti elettrici di sicurezza, porte ed elementi di chiusura resistenti al fuoco, coperte ignifughe, maschera antifumo, guanti per protezione termica, calzature di sicurezza), utili a prevenire e/o fronteggiare nel modo più efficace possibile simili situazioni di pericolo.

Per ragioni di sicurezza è vietato agli ospiti fumare in camera ed usare fornelli di qualsiasi natura.

20

## **PROTOCOLLI SANITARI**

PR 01	Protocollo gestione strumenti di protezione
<i>Allegato</i>	Scheda di prescrizione degli strumenti di protezione (sistema informatizzato e-personam)
PR 02	PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo igiene personale degli ospiti
PR 03	PROCESSO GESTIONE RISCHIO LDP. Protocollo prevenzione lesioni da pressione (LDP). Mobilizzazione
<i>Allegato</i>	Scala di valutazione rischio LDP - Braden
PR 04	PROCESSO PRESA IN CARICO DELL'UTENTE. Protocollo di accoglienza utente in struttura. Gestione delle proprietà dell'utente
PR 05	PROCESSO GESTIONE RISCHIO LDP. Protocollo gestione lesioni da pressione
PR 06	Protocollo per la comunicazione e gestione degli eventi avversi e degli eventi sentinella
<i>Allegato</i>	Scheda segnalazione criticità
PR 07	PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo igiene mani operatore
<i>Allegato</i>	Opuscolo informativo "Ti sei lavato le mano?"
PR 08	PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo per la gestione

	dei rifiuti urbani e dei rifiuti derivanti da attività sanitarie – gestione della relativa documentazione
<i>Allegato</i>	Modulo per la registrazione del nominativo del personale autorizzato e delle targhe del mezzo utilizzato per il ritiro dei rifiuti speciali
PR 09	PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo per la corretta gestione della biancheria
PR 10	PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale
PR 11	PROCESSO GESTIONE DEL FARMACO. Protocollo approvvigionamento, stoccaggio, controllo, prescrizione e somministrazione del farmaco, dispositivi medici, alimenti destinati a fini speciali
<i>Allegato 1</i>	Scheda controllo scadenza farmaci
<i>Allegato 2</i>	Preparazione terapia con sistemi informatizzati
<i>Allegato 3</i>	Preparazione terapia triturrata
<i>Allegato 4</i>	Utilizzo penna da insulina
PR 12	PROCESSO GESTIONE RISCHIO CADUTA. Protocollo per la prevenzione e gestione delle cadute accidentali. Mobilizzazione.
<i>Allegato1</i>	Scheda di segnalazione cadute
<i>Allegato2</i>	Opuscolo informativo “Preveniamo le cadute” ai familiari e caregiver
<i>Allegato 3</i>	Opuscolo informativo “Preveniamo le cadute” agli Operatori Sanitari ed Assistenziali
PR 13	PROCESSO NUTRIZIONALE. Protocollo per la gestione dell'alimentazione
PR 14	PROCESSO NUTRIZIONALE. Protocollo per una corretta idratazione
PR 15	PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo per la detersione e disinfezione degli ausili, presidi e strumentario
PR 16	PROCESSO GESTIONE EMERGENZE. Protocollo gestione emergenze organizzative
PR 17	PROCESSO GESTIONE EMERGENZE. Protocollo gestione emergenze tecnologiche
PR 18	PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo per la prevenzione delle infezioni delle vie urinarie
PR 19	Protocollo per la composizione della salma
PR 20	PROCESSO GESTIONE EMERGENZE. Protocollo Emergenze Sanitarie
PR 21	PROCESSO GESTIONE DEL FARMACO. Protocollo Ossigenoterapia
PR 22	PROCESSO GESTIONE DEL FARMACO. Protocollo sulla gestione della ventiloterapia
PR 23	PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo sulla gestione della tracheotomia e aspirazione bronchiale
PR 24	PROCESSO NUTRIZIONALE. Protocollo gestione della nutrizione enterale e parenterale
PR 25	PROCESSO GESTIONE EMERGENZE Protocollo gestione carrello delle Emergenze
<i>Allegato 1</i>	Check list farmaci e presidi
<i>Allegato 2</i>	Check list control
<i>Documento collegato</i>	Circolare ASL TO2 Check list materiali e farmaci carrello di primo soccorso
PR 26	PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo misure di isolamento per la prevenzione delle malattie trasmissibili
<i>Allegato1</i>	Schede informative malattie a sorveglianza speciale
<i>Allegato2</i>	Cartellonistica isolamento
<i>Documento collegato</i>	Raccomandazioni per la diagnosi, trattamento, prevenzione e controllo dell'infezione da clostridium difficile ASL AL
<i>Documento collegato</i>	Prevenzione e controllo delle infezioni da clostridium difficile AOU San Giovanni Battista TO

<i>Documento collegato</i>	Protocollo scabbia RSA – ASL AL revisione periodica marzo 2023
<i>Documento collegato</i>	Flow chart farmaci scabbia alle rsa
PR 27	PROCESSO PRESA IN CARICO UTENTE. Protocollo per le dimissioni dalle RSA/RAF
PR 28	PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo gestione accessi venosi e linee di infusioni
PR29	Protocollo raccolta, conservazione e trasporto campioni biologici
PR 30	PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo utilizzo dispositivi di protezione individuale

### ***Modalità di incontro con utenti e familiari Modalità di incontro con utenti e familiari***

Entro un mese dall'ingresso di un nuovo ospite/cliente presso la Struttura viene fissato un incontro tra tutta l'equipe di lavoro, i famigliari e l'ospite/cliente. In questa sede, oltre ad una presentazione formale dell'equipe di lavoro si farà il punto sul primo periodo trascorso presso la nostra Residenza, verrà presentato il progetto stilato, si parlerà del livello di partecipazione alle attività proposte e verranno esposti gli obbiettivi prefissati. I famigliari e gli ospiti/clienti ci racconteranno come hanno vissuto questo primo periodo, se le loro aspettative sono state rispettate o se ci sono lati da migliorare. E' l'inizio di una profonda collaborazione tra l'equipe, i famigliari e l'ospite/cliente, principio fondamentale della nostra Residenza. Gli incontri verranno poi calendarizzati semestralmente, a meno che il progetto non richieda incontri con frequenza più ravvicinata.

22

### ***Modalità d'incontro con l'equipe, con i titolari socio-educativi sanitari dell'Ente Pubblico***

L'equipe si riunisce per la realizzazione e l'aggiornamento del P.A.I. una volta al mese e sono presenti tutte le figure professionali interessate.

Il coordinamento viene effettuato dallo psicologo che si occupa della supervisione del gruppo.

### ***La verifica della carta dei servizi***

La presente Carta dei Servizi – redatta ed emessa nel mese di Gennaio 2017, dalla presidenza della Cooperativa Bios in collaborazione con la Direzione della RSI LEANDRO LISINO, sarà annualmente oggetto di verifica dei propri contenuti; tali verifiche inoltre, si effettueranno qualora intervenissero modifiche sostanziali all'interno della struttura oggetto della presente.

Alessandria, 31/07/2023

Coop. Soc. BIOS ONLUS  
Il Presidente del C.d.A.  
Dott.ssa Mari Chiappuzzo

## *Indice*

<i>PREMESSA: PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI</i>	1
<i>PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA</i>	1
<i>LA MISSION</i>	2
<i>DOMANDA DI AMMISSIONE</i>	2
<i>PROCEDURE DI INSERIMENTO DELL'UTENTE</i>	4
<i>PROCEDURE E TEMPI DI PREAVVISO E DI DISDETTA RECIPROCA E MODALITÀ DI DIMISSIONE DEGLI OSPITI</i>	4
<i>GESTIONE I E TUTELA DEI DATI PERSONALI</i>	5
<i>DOVE SIAMO:</i>	5
<i>TIPOLOGIA DELLE CAMERE RESIDENZIALI</i>	6
<i>GLI STAFF DIRIGENZIALI E OPERATIVI</i>	6
<i>DOTAZIONI MINIME DI ORGANICO</i>	8
<i>PRESTAZIONI GARANTITE ALL'INTERNO DELLA RSA E DEL NUCLEO NDCT/NDC</i>	10
<i>SERVIZI DI BASE EROGATI, MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA RETTA ED INFORMAZIONI GENERALI.</i>	14
<i>ALTRE ATTIVITA' ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE</i>	15
<i>ASSISTENZA PERSONALE AGGIUNTIVA: RICHIESTA E CONCORDATA CON I FAM</i>	
<i>ORGANIZZAZIONE ED ORARI DELLA GIORNATA, INFORMAZIONI GENERALI</i>	15
<i>EMERGENZA COVID</i>	15
<i>CONTROLLO DELLA QUALITÀ E STRUMENTI DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA</i>	16

<i>TUTELA E VERIFICA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI</i>	18
<i>LA GESTIONE DEI RECLAMI</i>	19
<i>ORARIO DI VISITE E COMPORTAMENTO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA</i>	19
<i>ATTIVITÀ RICREATIVE</i>	19
<i>MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI</i>	19
<i>NATURA GIURIDICA DELLA STRUTTURA E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO</i>	19
<i>DATI COMMERCIALI</i>	20
<i>TUTELA DELLA SICUREZZA DEL PAZIENTE IN CASO DI EMERGENZA</i>	20
<i>MODALITÀ DI INCONTRO CON UTENTE E FAMILIARI MODALITÀ DI INCONTRO CON UTENTE E FAMILIARI</i>	22
<i>MODALITÀ D'INCONTRO CON L'EQUIPE, CON I TITOLARI SOCIO-EDUCATIVI SANITARI DELL'ENTE PUBBLICO</i>	22
<i>LA VERIFICA DELLA CARTA DEI SERVIZI</i>	22
<i>INDICE</i>	23