COOPERATIVA SOCIALE BIOS - Impresa Sociale
Piazza G. Ambrosoli 5 - 15121 Alessandria
Tel 0131.40645
segreteria@areabios.com - www.areabios.com
Iscrizione CCIAA di Alessandria: REA 170381
CF-P.IVA e iscrizione registro Imprese: 01561690064
Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A 107843

R.A.F. e Gruppo Appartamento "Ercole Borra"



R.A.F. DI TIPO B e GRUPPO APPARTAMENTO "E. BORRA"
Vicolo De Rossi n.6 - Valenza
Tel. 0131/950911
e-mail: rafborra@areabios.com

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 utenti).

La R.A.F. e il Gruppo Appartamento per persone disabili "Ercole Borra" sono adiacenti e operano in sinergia, sulla base dei progetti individualizzati dei singoli utenti: per questo motivo è stata redatta un'unica Carta dei Servizi che contempli al suo interno entrambe le strutture, intese come attività sinergiche e coordinate tra loro.

Presentazione delle Strutture

La R.A.F. e il Gruppo Appartamento "Ercole Borra" hanno sede in via Cavour, angolo Vicolo De Rossi n. 6 a Valenza.
Sono entrambe gestite in concessione da parte dell'Ente Opera Pia Pellizzari dalla Cooperativa Sociale BIOS – I.S., con sede in Piazza Giorgio Ambrosoli n° 5 ad Alessandria, che impiega i propri soci-lavoratori.

La capienza della R.A.F. è pari a 20 posti residenziali, è disposta su due piani. Le camere sono doppie e tutte hanno annessi servizi igienici e l'antenna TV con i canali digitali. La Struttura è dotata di una palestra moderna e attrezzata di ogni ausilio necessario, un salone per l'organizzazione di feste settimanali, eventi importanti e cinema, infermeria - studio medico e direzione.
La R.A.F. è autorizzata e accreditata con Deliberazione del Direttore Generale ASL AL n. 2012/284 del 31/08/2012 per 20 posti letti. L'Autorizzazione al funzionamento e l'Accreditamento sono stati volturati in capo alla Cooperativa Sociale BIOS – I.S. .

Il Gruppo Appartamento è autorizzato e accreditato con provvedimento n. 157 del 24/02/2022 per 2 posti letto ed è composto da ingresso, una camera doppia, soggiorno, bagno e si affaccia sul cortile interno.

La mission

L'obiettivo della R.A.F. e del Gruppo Appartamento "Ercole Borra" è promuovere l'inclusione sociale per i propri Utenti, sostenendone l'adultità e la ricerca di un proprio modo soddisfacente di stare nel mondo e nella realtà, arricchendo la propria identità e vedendola riconosciuta.

fac simile

R.A.F. "ERCOLE BORRA"

Essendo la struttura rivolta a disabili medio-gravi, l'obiettivo generale che si prefigge è quello di proporre un modello di vita che dimostri che la normalità, intesa nell'accezione più comune, si gioca sulla forza della diversità degli individui.
L'obiettivo della struttura è quello di consentire agli utenti di vivere una vita come gli altri in seno alla città, a contatto con le persone del quartiere e nella famiglia, e laddove questa non ci fosse o non fosse più in grado di svolgere il proprio ruolo, la R.A.F. si propone di consentire una esistenza volta al massimo possibile dell'integrazione sociale.
L'elemento che contraddistingue la R.A.F. Borra nella gestione delle attività è l'organizzazione del lavoro; in essa infatti si esplicitano le funzioni assistenziali relative ad ogni figura professionale, con la precisa scansione temporale degli interventi di assistenza giornaliera, garantita ad ogni utente – nel rispetto dei parametri dettati dalla normativa vigente e calibrata sulle singole necessità (Norma UNI 11010:2016 del 30 agosto 2016, Delibera Giunta Regione Piemonte n. 230-23699 del 22 dicembre 1997, Delibera Giunta Regione Piemonte n. 25-12129 14 settembre 2009).
La specificità di ogni singolo intervento, garantisce che tutti i percorsi assistenziali siano individualizzati, con denominatore comune che si sviluppa attraverso le seguenti azioni:

- Stimolazione delle abilità residue e delle abilità acquisite del soggetto disabile;
- Coinvolgimento emotivo, psicologico, fisico e socio – relazionale;
- Mantenimento di un ambiente strutturato e predisposto a vari elementi e livelli estetico – funzionali atti a rispondere alle esigenze ed alle aspettative ed agli adattamenti sia dei singoli che dal gruppo.

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 tutte le persone con disabilità nella maniera più adeguata.

fac simile

GRUPPO APPARTAMENTO "ERCOLE BORRA"

Il Gruppo Appartamento nasce dall'esigenza di individuare alcune tipologie di risposte maggiormente personalizzate e flessibili in tema di residenzialità assistita, con un tipo di valenza in prevalenza socio-riabilitativa. Questa soluzione si rivolge a persone che necessitano soprattutto di un supporto relazionale ma con maggiore autonomia nella vita quotidiana; inoltre, si fornisce un sostegno stabile a chi difficilmente potrebbe auspicare ad una completa autonomia domiciliare (e ad un inserimento lavorativo) ma può trarre giovamento da situazioni di residenzialità più leggera, sempre con l'obiettivo di poter sperimentare la propria autonomia, favorendo la realizzazione di esperienze di crescita individuale, orientato alla crescita ed allo sviluppo personale e sociale. In questa sede, infatti, gli utenti saranno attivamente responsabili nella gestione della propria persona e dell'abitazione con l'obiettivo principale di lavorare sull'acquisizione e il consolidamento di alcune autonomie primarie di cura di sé, assunzione delle terapie farmacologiche, gestione delle relazioni, del tempo libero e dei rapporti sociali.

Domanda di ammissione

La R.A.F. e il Gruppo Appartamento "Ercole Borra" sono aperte ad utenti portatori di una grave disabilità sensoriale, fisica e/o psichica. Si individuano come principali interlocutori la locale ASL AL di Valenza, Casale, il CISSACA (Consorzio dei Servizi Socio Assistenziali dei Comuni dell'Alessandrino) nonché gli altri consorzi dei servizi collocati nel territorio della provincia di Alessandria e altre province.

- **Utente in convenzione.** Con le ASL e/o Servizi Sociali, si segue l'iter previsto dall'Ente; la Comunità recepisce e fa proprio il progetto di inserimento definito dalla Commissione U.M.V.D (Unità Multidisciplinare per la Valutazione delle Disabilità) competente per territorio.

- **Utente in convenzione con integrazione della retta da parte dei Servizi Sociali.** Qualora l'utente 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 per la quale si segue l'iter previsto dall'Ente; la Comunità recepisce e fa proprio il progetto di inserimento definito dalla Commissione U.M.V.D. (Unità Multidisciplinare per la Valutazione delle Disabilità) competente per territorio.

- **Utente privato.** Autonomamente o con l'aiuto di un parente/delegato/tutore, l'utente compilerà una domanda di ammissione.

I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:

Esclusivamente per gli utenti privati

- Firma della Domanda di Ammissione
- Firma per accettazione del Contratto di Ospitalità
- Firma per accettazione del Contratto tra Cooperativa e Cliente

Per gli utenti in convenzione

- Progetto U.M.V.D.
- Firma per accettazione del Contratto di Ospitalità
- Firma per accettazione del Contratto tra Cooperativa e Cliente

Per tutti gli utenti

- certificazione medica sullo stato di salute del ricoverato ed esenzione da malattie infettive per la vita di comunità;
- dichiarazione sottoscritta dai famigliari e/o comunque da coloro che sono obbligati *ex art. 433 C.C.* che si impegnano in caso di insolvenza del ricoverato alla corresponsione della retta o di parte di essa e che accettano tutte le norme contenute nel regolamento;
- fotocopia documento di identità;
- certificato anamnestico con riferimento a malattie e ricoveri ospedalieri; prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del Medico di Medicina Generale o dal Sanitario della struttura di provenienza dell'utente;
- documentazione sanitaria recente se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgono al massimo a 12 mesi precedenti);
- tessera sanitaria ed esenzioni *ticket* in originale;
- fotocopia della declaratoria d'invalidità;
- fotocopia del codice fiscale;

fac simile

- se l'Utente è soggetto a provvedimento di tutela è necessario consegnare alla struttura: ► consenso informato del Tutore a effettuare esami e cure mediche ospedaliere in caso di necessità ► Indirizzo e recapito telefonico del Tutore, Amministratore di sostegno o Delegato e, se esistente, almeno un altro parente (fotocopia eventuale tutela – amministrazione di sostegno);
- certificato di residenza.

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 Utente viene registrato, ai sensi di legge, a cura del Coordinatore della Struttura sull'apposito Registro delle Persone Alloggiate.

Procedure di inserimento dell'utente

All'arrivo in struttura, l'Utente viene valutato circa le sue condizioni generali dall'équipe multidisciplinare; 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 (se necessario) la terapia.
Secondo quanto previsto dalla principale normativa regionale, un costante monitoraggio dell'utente è effettuato attraverso la progettazione del PEI (Piano Educativo 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.

fac simile

Procedure, tempi di preavviso, di disdetta reciproca e modalità di dimissione degli utenti

Il rapporto giuridico che si instaura tra la R.A.F. e il Gruppo Appartamento "E. Borra" e l'Utente 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 può avvenire:

- per disdetta scritta da parte dell'Utente privato, indirizzata alla Direzione delle Strutture, con un preavviso di 30 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'Utente o da parte del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno o del Delegato, si avvia la procedura all'espletamento delle necessarie pratiche;
- per gli Utenti in convenzione, nel caso in cui la Comunità 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'Utente.

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 R.A.F. e del Gruppo Appartamento "E. Borra". 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 delle strutture che sono state precedente nominate dal Titolare del Trattamento come Incaricati al trattamento dei dati personali.

Le Strutture hanno 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 – I.S. , 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.

Dove siamo

La R.A.F. e il Gruppo Appartamento "Ercole Borra" sono situati in Vicolo De Rossi n. 6, angolo Corso Cavour, nel cuore di Valenza (Alessandria).



Per raggiungerle, se non si possiede un mezzo proprio, si può utilizzare il servizio di mezzi pubblici comunali. Per chi arriva da fuori è presente la stazione ferroviaria di Valenza che è ben collegata sia con la Liguria sia con le principali città del Piemonte.

Tipologia strutturale

Esternamente la struttura si presenta architettonicamente gradevole, inserita nel centro storico della città.
Tutta la struttura è stata realizzata secondo la stretta osservanza delle normative vigenti in materia di sicurezza, sia con riferimento all'utenza che agli operatori.
Inoltre, nel rispetto degli adempimenti previsti dal D.Lgs. 81/08 è redatto il Documento di Valutazione dei Rischi nonché il Piano per la Gestione delle Emergenze.
La struttura è dotata di presidi antincendio e di primo soccorso, secondo quanto richiesto dal D.Lgs. 81/08. All'interno della R.A.F., per facilitare il collegamento tra i piani, è presente un ascensore accessibile alle carrozzelle.
Non esistono barriere architettoniche che impediscono o limitano in qualche modo l'accesso e/o l'uscita a portatori di handicap fisico.
Le strutture sono completamente arredate con mobili ed attrezzature di buona qualità e rispondenti alle caratteristiche di sicurezza relative alla normativa vigente (D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81).

La R.A.F. dispone di:

- 10 camere doppie
- locale per le attività motorie ed occupazionali
- soggiorno
- area esterna attrezzata
- zona attrezzata per servizi alberghieri (lavanderia)
- zona stimolazione vitale e basale (per attività di psicomotricità inclusiva ed avanzata. È arredata con materassini sensoriali e, la proposta di stimoli sensoriali vestibolari, tattili, somatici e vibratori con l'utilizzo di strumentazione varia e specifica, aiuta la persona a scoprire sè stessa ed il proprio corpo).

La sala pranzo è arredata con:

-tavoli da pranzo, sedie, credenza, TV – HD/digitale terrestre, 52 pollici

Il soggiorno è arredato con:

-tavoli, divanetti/poltrone, armadio attività

La sala destinata alle attività motorie è attrezzata con:

-cyclette, spalliere, materassi ginnici, deambulatore.

Il Gruppo Appartamento dispone di:

- 1 camera doppia
- Ingresso
- Soggiorno
- Bagno.

Tipologia delle camere residenziali

La R.A.F. è composta di 10 camere doppie e ogni camera è dotata di un bagno dedicato alla stanza, disposte 5 al piano terra e le restanti 5 al primo piano, per un totale di 20 posti letto.

Le camere sono arredate con:

-letto a tre sezioni (manuale / elettrico) dotato di spondine di sicurezza, comodino con cassetto, campanello per la chiamata del personale, armadio a due ante (per ogni utente) tavolo/scrittoio, poltrona, predisposizione per antenna TV. Inoltre, vi è la possibilità di personalizzare la stanza con piccoli oggetti (quadri, fotografie, soprammobili, etc.) previo accordi con la Direzione.

Il Gruppo Appartamento è composto da una camera doppia con bagno e da una zona giorno con angolo cottura.

fac simile

Gli staff dirigenziali e operativi

L'organizzazione della R.A.F. e del Gruppo Appartamento "Ercole Borra" è così rappresentata:

Ente Gestore	Cooperativa Sociale BIOS – I.S.
Legale Rappresentante	Dott.ssa Marì Chiapuzzo
Coordinatore di Struttura	Sig. Biamino Luca
Medico Responsabile	Dott. Gilardone Marco

Il Coordinatore delle Strutture coordina e supervisiona il personale.

Il Coordinatore e il Medico Responsabile:

Organizzano la gestione generale delle strutture, ciascuno per le proprie competenze professionali, seguendo in prima persona i vari programmi di lavoro di tutte le figure professionali coinvolte. Si occupano della progettazione del servizio, mantenendo un rapporto diretto con gli Operatori, gli utenti e i familiari. Collaborano alla stesura e realizzazione dei PEI. Le presenze in Struttura sono indicate in bacheca.

Infermieri:

Sono presenti tutti i giorni ed effettuano tutti gli interventi di propria competenza.

Terapista Motorio:

Il suo intervento riguarda l'area riabilitativa e l'ambito psicomotorio. Collabora alla stesura e realizzazione dei PEI.

Educatori:

Svolgono attività ludiche ed educative, di stimolazione cognitiva e di socializzazione strutturate in modo da coinvolgere la maggior parte degli utenti.

Responsabile delle attività assistenziali:

É 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 su continuità e uniformità delle prestazioni.

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 utenti 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.

Dotazioni minime di organico

É assicurato il sostanziale rispetto delle dotazioni minime di organico professionale per la tipologia delle Strutture, come previsto dalle Delibere della Giunta della Regione Piemonte n. 230/23699 del 1997 e 18-6836 del 2018.
I turni e le presenze giornaliere di tutte le figure professionali sono affisse all'interno delle Strutture.

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.Lgs. 81/2008 (art. 40 e 41).
La R.A.F. e il Gruppo Appartamento forniscono i servizi previsti dalla DGR n. 230/23699 del 1997, dalla DGR 18-6836 del 2018 e dalla DGR n. 25-12129 del 2009 e altri eventuali servizi aggiuntivi extra-tariffario. L'accesso a personale privato inviato a qualsiasi titolo, deve essere concordato con il Coordinatore.

Di seguito si riportano due tabelle esemplificative dei minutaggi per ciascuna tipologia di struttura.

fac simile

R.A.F. di Tipo B - 20 posti letto		
Operatori addetti alla persona	**Standard pro die per utente**	
Infermieri	24''	24''
Terapista riabilitazione	12''	12''
Educatori	36''	22'' funzioni sanitarie
		14'' funzione non sanitaria
Assistenza tutelari	120''	108'' funzioni sanitarie
		12'' funzione non sanitaria
Medico	6''	6''

Gruppo Appartamento - 2 posti letto				
Fascia di intensità	**Standard pro die per utente**			
	OSS	**Educatore**	**Figure sanitarie**	**Altre figure**
Alta	202''		8''	45''
Media	160''	40''		
Bassa	40''	80''	In base alle esigenze	

Prestazioni garantite all'interno delle strutture

Agli utenti viene garantita l'assistenza ai sensi della DGR Piemonte n. 230/23699 del 1997, DGR Piemonte n. 18-6836 del 2018 e dalla DGR Piemonte n. 25-12129 del 2009 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. Sono indicati i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite e il collegamento con i servizi ordinari e specialistici della A.S.L. di competenza.
Viene inoltre garantita la presenza del Medico di Struttura e l'erogazione dei tempi indicati dalla normativa.

Assistenza infermieristica:
Viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri indicati nella normativa.

Prestazioni sanitarie:
- Somministrazione dei farmaci prescritti
- Somministrazione e sorveglianza delle diete
- Collaborazione con i Medici di Medicina Generale
- Rilevamento delle condizioni generali dell'utente e dei parametri vitali
- Assistenza psicologica

Assistenza educativa:
- Pianificazione ed esecuzione dei progetti specifici
- Accompagnamento con automezzo della Cooperativa BIOS per gite e attività socializzanti
- Attività ludico-creative
- Laboratori
- Musicoterapia

fac simile

- Terapia Occupazionale
- Arteterapia
- Attuazione di specifici Progetti Educativi Individualizzati
- Mantenimento dei rapporti con il nucleo familiare di origine
- Integrazione con il tessuto sociale.

Attività di psicomotricità inclusiva ed avanzata: stimolazione vitale e basale
Abbiamo fortemente voluto introdurre questa attività che racchiude in se stessa una modalità di approccio alla persona unico e avanzato, per i quali i Terapisti motori hanno seguito percorsi professionali specifici.

Assistenza tutelare alla persona:
Viene garantita attraverso le figure professionali degli 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 l'igiene personale mattutina
- Aiuto per la fruizione dei servizi igienici
- Aiuto per le necessità riferite all'incontinenza
- Aiuto per la vestizione e svestizione
- 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.

fac simile

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'utente godrà di assistenza alla persona prestata dal Terapista Motorio 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: lo psicologo 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. Offre, quando necessario, consulenza e sostegno ai familiari degli utenti e al personale. Ove necessario collabora con i servizi del territorio.

Sostegno psicologico alle famiglie:
Il Servizio di Psicologia all'interno della R.A.F. e del Gruppo Appartamento prevede l'accoglienza della famiglia con un colloquio psicologico all'ingresso volto ad approfondire la storia di vita dell'utente 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 utenti:

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 R.A.F. e il Gruppo Appartamento offrono spazi di accoglienza e riflessione per i propri dipendenti.

Per il personale vengono svolti incontri individuali di supervisione, i cui contenuti vengono concordati in base alle esigenze del singolo 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 e comportamentale, per migliorare il benessere nella vita personale e professionale dei dipendenti e aumentarne l'efficacia lavorativa con ripercussioni benefiche sulla qualità della vita degli utenti;
- 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.

fac simile

Servizio di ristorazione:

I pasti confezionati presso la Cucina della Casa di Riposo 'N. Basile' sita in Alessandria vengono ricevuti in conformità con le regole relative al manuale HACCP di distribuzione e veicolazione dei pasti.

L'erogazione dei pasti e delle bevande e di diete particolari secondo avvengono secondo il menù validato dall'ASL, seguendo le tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate e/o prescritte dal Medico Responsabile. 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. Il menù è affisso in bacheca. Compatibilmente con le esigenze del servizio e previa precedente richiesta e disponibilità della cucina della Struttura Basile, 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, né danno titolo ad alcun rimborso, se non diversamente programmate.

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

Vengono elaborate diete speciali per persone con particolari necessità o patologie. I menù sono stati preventivamente approvati e vidimati dal competente servizio S.I.A.N.

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 utenti.

Servizio podologo:
Il pedicure a fine curativo (calli, duroni, ecc.) è a chiamata ed è a carico del singolo ospite.

Conforto religioso:
I sacerdoti della Parrocchia svolgono visite periodiche agli utenti della R.A.F. e del Gruppo Appartamento "Ercole Borra".

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 R.A.F. e nel Gruppo Appartamento "Ercole Borra" comprendono inoltre:

- **Il vitto** scelto dall'utente sulla base del menù approvato dall'ASL
- **Lavanderia**: include la gestione della biancheria piana e di quella personale
- **Parrucchiere**: 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 diagnostica – terapeutica, fornitura di protesi e presidi tecnici, sono garantite dall'ASL.

- **Farmaci:** le Strutture rendiconteranno mensilmente all'utente, al 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'utente.
- **Pannoloni:** rientrano tra i presidi forniti dal S.S.R. nella quantità giornaliera indicata (non superiore a 4/die). Qualora la quota fornita dal S.S.R. dovesse essere superata o, nel caso in cui venissero richiesti prodotti aggiuntivi (quali strisce, marche differenti ecc.), tale servizio deve essere integrato dal parente/tutore/amministratore dell'utente 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 socio-assistenziali. 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'utente che non è in grado di provvedere autonomamente.
- **Cure estetiche**: servizio effettuato dal podologo su richiesta specifica, unicamente a fine curativo, per gli utenti le cui condizioni fisiche ne impediscano il servizio da parte degli Operatori Socio Sanitari (calli, duroni ecc.).

fac simile

Retta di Soggiorno e Rimborsi

La Retta Alberghiera deve essere versata dall'utente o chi per esso tramite Bonifico Bancario entro il giorno 5 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 dal Tavolo congiunto Regione – Territorio, previo confronto con le O.S.S. 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'utente è tenuto al pagamento delle spese extra retta precedentemente effettuate, il cui elenco e le relative tariffe sono allegate alla ricevuta.

In caso di morosità, dopo il 5° giorno del mese, verrà inviata una comunicazione all'utente. Se la morosità persiste, la Direzione attiverà i provvedimenti del caso.

Assenze e mancata fruizione dei Servizi

Per gli utenti 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 attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse

Le Strutture possono offrire ed erogare prestazioni aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A.). Tali prestazioni possono essere espressamente richieste dall'utente, senza alcun obbligo in capo alla Struttura ospitante.

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:

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

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

fac simile

Cauzione fruttifera

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione di una somma pari ad € 150,00 quale fondo farmaci. Tale fondo dovrà essere reintegrato una volta esaurito a fronte di documentazione giustificativa prodotta dalla Struttura.

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 utenti e, per tale ragione, in alcuni casi possono variare.

Gli utenti vengono svegliati in orario non antecedente alle ore 07.00 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 utenti 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

É previsto un unico turno di distribuzione per pranzo e cena, i pasti vengono serviti con la seguente cadenza:

- **Colazione:** dalle ore 09.30 alle ore 10.00
- **Pranzo:** dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- **Merenda:** dalle ore 16.00 alle ore 16.30
- **Cena:** dalle ore 18.00 alle ore 19.00
- **Idratazione:** vengono offerti vari tipi di bevande durante la giornata, monitorandone la quantità.

Il vitto è distribuito in sala da pranzo o in camera, nel caso in cui l'utente sia indisposto.
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 menù domenicali sono così organizzati:

- La seconda domenica del mese viene proposto un menù tipico regionale, diverso da quello piemontese, al fine di proporre agli utenti piatti tipici della nostra tradizione nazionale. Si specifica che, non potendo creare un menu tipico per ogni regione italiana, i menù regionali proposti sono stati suddivisi tra **nord Italia** (veneto, valdostano e ligure), **centro Italia** (toscano e laziale) e **sud Italia** (campano e siciliano);
- Vengono festeggiati i compleanni degli utenti nati in quel mese.

Vengono elaborate diete speciali per persone con particolari necessità o patologie. I menù sono stati preventivamente approvati e vidimati dal competente servizio S.I.A.N.

facsimile

Controllo della qualità e strumenti di misurazione della soddisfazione all'interno della R.A.F. e nel Gruppo Appartamento

La Cooperativa Sociale BIOS – I.S. è certificata sul Sistema di Gestione Integrato Qualità/Sicurezza a fronte delle norme:

⇒ UNI EN ISO 9001:2015 - Sistema di gestione qualità
⇒ UNI ISO 45001:2018 - Sistema di gestione sicurezza

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 delle strutture.

L'erogazione del processo in entrambe le strutture avviene dietro precise indicazioni derivanti dall'applicazione di procedure, istruzioni operative e protocolli, ed è costantemente oggetto di monitoraggi volti a riscontrare il raggiungimento in efficienza ed efficacia degli obiettivi.

La R.A.F. e il Gruppo Appartamento "Ercole Borra" si impegnano 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

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 delle Strutture, 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*.
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.

fac simile

A tale scopo la R.A.F. e il Gruppo Appartamento sono dotate 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.

Emergenza Covid-19

La Cooperativa Bios per garantire la sicurezza e la salute dei propri lavoratori, degli utenti, dei parenti e 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 migliore gestione e operatività a difesa di tutte le parti interessate. E' stato predisposto un piano di Gestione Covid-19.

Tutela e verifica dei diritti degli utenti

La Direzione e il personale operante nella R.A.F. e nel Gruppo Appartamento hanno la massima attenzione al rispetto dei diritti della persona e, in particolare, 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 utenti sono ascoltati dal nostro personale che ha cura di esaudire – se e come sarà possibile – le loro richieste.
- **Il Diritto di informazione**: ogni utente (o parente, se l'utente 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 utente (nel limite del possibile) partecipa alle decisioni che lo riguardano; non solo: la persona 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 R.A.F. e del Gruppo Appartamento sono, oltre alla cura e all'assistenza della Persona, 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 prestazione per una determinata persona. Si tratta del **PEI** (**P**iano **E**ducativo **I**ndividuale) che **sancisce il passaggio** da un servizio per prestazioni a quello per progetti e quindi **da un'assistenza uguale per tutti a quella individualizzata**.

fac simile

La gestione dei reclami

Ogni eventuale reclamo o segnalazione di disservizio va comunicato in Direzione. Il Coordinatore valuterà insieme al Responsabile Sistema di Gestione Integrato la soluzione più adeguata al problema emerso.

Orario di visite e comportamento all'interno delle Strutture

Per i visitatori le strutture sono aperte dal lunedì alla domenica con il seguente orario:
09:00 – 12:00, 14:00 - 18:00 **fatte salve eventuali limitazioni rese necessarie da situazioni di emergenza sanitaria nazionale: in tal caso sarà opportuno concordare con la Direzione le modalità e gli orari di visita solo su appuntamento.**

La Direzione riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento.
Il comportamento all'interno di entrambe le Strutture 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 queste Strutture: è sufficiente rispettare le regole del vivere comune.

Modalità di coinvolgimento dei volontari

Le Strutture collaborano con volontari dell'Associazione "Vivere insieme" di Valenza che offrono la loro disponibilità per supportare la realizzazione di progetti interni ed esterni alla struttura. Il calendario delle attività mensili è sempre visionabile in Struttura.

Natura giuridica della Struttura e Documenti di riferimento

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

Dati commerciali

La R.A.F. e il Gruppo Appartamento "Ercole Borra" sono gestiti dalla Cooperativa Sociale BIOS – I.S. 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: segreteria@areagiglio.com, direzione@areabios.com
Le Strutture hanno sede a Valenza in via Cavour, angolo Vicolo De Rossi n. 6 - Telefono 0131/950911, e-mail: rafborra@areabios.com

Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza

Il personale è costantemente aggiornato ed è stato formato ad affrontare qualsiasi tipo di emergenza dovesse capitare (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 Coordinatore della Struttura.
Tale squadra è preposta all'evacuazione degli occupanti i locali interessati dell'emergenza nonché alla chiamata dei soccorsi necessari. Inoltre, le Strutture hanno in dotazione una serie di impianti e attrezzature (sistema di allarme, impianti di rilevazione e segnalazione automatica degli incendi, mezzi portatili da incendio, impianti elettrici di sicurezza, porte ed elementi di chiusura resistenti al fuoco, 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 utenti fumare in camera ed usare fornelli di qualsiasi natura.

fac simile

Protocolli sanitari

- Protocollo gestione strumenti di protezione
- Protocollo igiene personale degli ospiti
- Protocollo prevenzione lesioni da pressione (LDP). Mobilizzazione
- Protocollo di accoglienza utente in struttura. Gestione delle proprietà dell'utente
- Protocollo gestione lesioni da pressione
- Protocollo per la comunicazione e gestione degli eventi avversi e degli eventi sentinella
- Protocollo igiene mani operatore
- Protocollo per la gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti derivanti da attività sanitarie – gestione della relativa documentazione
- Protocollo per la corretta gestione della biancheria
- Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale

- Protocollo approvvigionamento, stoccaggio, controllo, prescrizione e somministrazione del farmaco, dispositivi medici, alimenti destinati a fini speciali
- Protocollo per la prevenzione e gestione delle cadute accidentali. Mobilizzazione.
- Protocollo per la gestione dell'alimentazione
- Protocollo per una corretta idratazione
- Protocollo per la detersione e disinfezione degli ausili, presidi e strumentario
- Protocollo gestione emergenze organizzative
- Protocollo gestione emergenze tecnologiche
- Protocollo per la prevenzione delle infezioni delle vie urinarie
- Protocollo per la composizione della salma
- Protocollo Emergenze Sanitarie
- Protocollo Ossigenoterapia
- Protocollo sulla gestione della ventiloterapia
- Protocollo sulla gestione della tracheotomia e aspirazione bronchiale
- Protocollo gestione della nutrizione enterale e parenterale
- Protocollo gestione carrello delle Emergenze
- Protocollo misure di isolamento per la prevenzione delle malattie trasmissibili
- Protocollo per le dimissioni dalle RSA/RAF
- Protocollo gestione accessi venosi e linee di infusioni
- Protocollo raccolta, conservazione e trasporto campioni biologici
- Protocollo utilizzo dispositivi di protezione individuale
- Protocollo per la prevenzione e gestione dell'allontanamento imprevisto dell'ospite

fac simile

Modalità di incontro con utente e familiari

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

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

L'équipe si riunisce per la realizzazione e l'aggiornamento del P.E.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 agosto 2020 dalla presidenza della Cooperativa BIOS in collaborazione con la Direzione della R.A.F. e del Gruppo Appartamento "Ercole Borra" sarà annualmente oggetto di verifica dei propri contenuti; tali verifiche, inoltre, si effettueranno qualora intervenissero modifiche sostanziali all'interno delle strutture oggetto della presente.

Alessandria, 01 Ottobre 2026

Coop. Soc. BIOS – I.S.
Il Presidente del C.d.A.
Dott.ssa Marì Chiapuzzo

fac simile

Sommario

PREMESSA: PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI 1

PRESENTAZIONE DELLE STRUTTURE 1

LA MISSION 1

DOMANDA DI AMMISSIONE 3

PROCEDURE DI INSERIMENTO DELL'UTENTE 4

PROCEDURE, TEMPI DI PREAVVISO, DI DISDETTA RECIPROCA E MODALITÀ DI DIMISSIONE DEGLI UTENTI 4

GESTIONE DEI DATI E TUTELA DEI DATI PERSONALI 5

DOVE SIAMO 5

TIPOLOGIA STRUTTURALE 5

TIPOLOGIA DELLE CAMERE RESIDENZIALI 6

GLI STAFF DIRIGENZIALI E OPERATIVI 6

DOTAZIONI MINIME DI ORGANICO 7

PRESTAZIONI GARANTITE ALL'INTERNO DELLE STRUTTURE 8

SERVIZI DI BASE EROGATI, MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA RETTA ED INFORMAZIONI GENERALI. 11

ALTRE ATTIVITÀ ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE 12

CAUZIONE FRUTTIFERA 12

ORGANIZZAZIONE ED ORARI DELLA GIORNATA, INFORMAZIONI GENERALI 12

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE: GLI ORARI DEI PASTI E LE TIPOLOGIE DI DIETA 13

CONTROLLO DELLA QUALITÀ E STRUMENTI DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE ALL'INTERNO DELLA R.A.F. E NEL GRUPPO APPARTAMENTO 13

TUTELA E VERIFICA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI 14

fac simile

LA GESTIONE DEI RECLAMI 15

ORARIO DI VISITE E COMPORTAMENTO ALL'INTERNO DELLE STRUTTURE 15

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI 16

NATURA GIURIDICA DELLA STRUTTURA E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO 16

DATI COMMERCIALI 16

TUTELA DELLA SICUREZZA DEL PAZIENTE IN CASO DI EMERGENZA..... 16

PROTOCOLLI SANITARI 16

MODALITÀ DI INCONTRO CON UTENTE E FAMILIARI 17

MODALITÀ D'INCONTRO CON L'ÉQUIPE, CON I TITOLARI SOCIO-EDUCATIVI SANITARI DELL'ENTE PUBBLICO 17

LA VERIFICA DELLA CARTA DEI SERVIZI..... 18

SOMMARIO .....A

fac simile