COOPERATIVA SOCIALE BIOS - Impresa Sociale
Piazza G. Ambrosoli 5 - 15121 Alessandria
Tel 0131.40645
segreteria@areagiglio.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

RESIDENZA I GIARDINI

C.so Don Orione snc
15052 CASALNOCETO (AL)
Tel: 0131/809600
Cell: 335/7720322
e-mail: segreteria.igiardini@areabios.com
direzione.igiardini@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 ospiti).

Presentazione della Struttura

La Residenza "I Giardini"di Casalnoceto nasce nel 1999 come struttura privata, gestita da sempre dalla Cooperativa Sociale Bios che ha sede in Alessandria in P.zza Ambrosoli n.5 .

E' situata in un contesto verde adiacente al paese di Casalnoceto in territorio Tortonese ma a pochi km. da Voghera, accoglie anziani e adulti parzialmente autosufficienti e non autosufficienti. I servizi erogati sono di tipo socio assistenziali e sanitario residenziale.

FAC-SIMILE

E' formata da tre ali distinguibili per colori costituite da camere a due letti con bagno , dotate di bagno assistiti, gli spazi comuni sono la sala da pranzo, il salone delle attività, il locale parrucchiera, nel seminterrato è presente la palestra e il laboratorio ludico, all'ingresso c'è la reception e la segreteria a seguire la Direzione , nel corridoio centrale si trovano l'infermeria e lo studio medico e il locale assistenziale.

Settimanalmente e mensilmente sono disposizione degli ospiti momenti di preghiera e celebrazione della Santa Messa. I parenti hanno la possibilità previa richiesta di pranzare con i loro ospiti compatibilmente con i posti a disposizione, nel rispetto della normativa vigente in materia di igiene e sanità pubblica.

Trattasi di struttura tutta ad un piano priva di barriere architettoniche pertanto agevole e fruibile dalle persone con limitazioni e disabilità.

La Residenza ospita complessivamente 64 ospiti è autorizzata con provvedimento deliberativo adottato dal Direttore Generale ASL in data 12/08/1999, atto n. 1435. Adempimenti alla DGR 45-4248 del 30/07/2012: atto di riconversione Strutture autorizzate RAF in regime definitivo in RSA – ASL AL – Recepimento verbale della seduta della Commissione di Vigilanza del 18/10/2012.

Estremi dell'accreditamento: Provvedimento n. 2225 rilasciato in data 31/12/2009 ed emesso dal Direttore Generale ASL AL.

La mission

Una delle peculiarità del lavoro all'interno della RESIDENZA I GIARDINI è quella di operare e sviluppare una gestione progettuale attraverso:

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

L'elemento che contraddistingue la Residenza "I Giardini" di Casalnoceto 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 ospite – nel rispetto dei parametri dettati dalla normativa vigente (Deliberazione della Giunta Regionale n. 45-4248 del 30 luglio 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, 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 ad 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.

FAC-SIMILE

Domanda di accesso

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 multidisciplinare 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 Cooperativa e Cliente**

Per gli ospiti in convenzione

- Progetto UVG
- Firma per accettazione del **Contratto di ospitalità**
- Firma per accettazione del C**ontratto tra Cooperativa 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.

FAC - SIMILE

Procedure di inserimento dell'ospite

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.

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 15 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 Direttore Sanitario con indicazione della terapia farmacologica attuale
- Copia della diagnostica effettuata durante la permanenza in Struttura
- Documenti personali consegnati all'ingresso (es. tessera sanitaria)

Gestione dei dati e tutela della privacy

Ai sensi del d. lgs n.196/03, ogni paziente godrà del diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente i Servizi all' interno della RESIDENZA I GIARDINI. 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.

FAC - SIMILE

La Residenza ha definito le misure di sicurezza per il trattamento dei dati personali degli Ospiti all'interno del Documento Programmatico della Sicurezza (D.P.S.), documento che può essere consultato a richiesta dell'Ospite, dei suoi Familiari, Tutore e Amministratore di sostegno.
Sono inoltre definite le modalità di utilizzo dei Sistemi Informatici della struttura mediante apposito Regolamento Interno.

Dove siamo

La Residenza I Giardini è sita nel Comune di Casalnoceto (AL) in Corso Don Orione.

Per raggiungerla, se non si possiede un mezzo proprio, si può utilizzare il servizio di corriere dell'Arfea con partenza dalla Stazione Ferroviaria di Tortona.
La Struttura, trovandosi al confine con la Regione Lombardia, è facilmente raggiungibile da Tortona (9 km), Voghera (12 km), Alessandria (29 km) e Milano (71 km).

L' ASL di competenza è l' ASL AL con sede Legale in via Venezia n.6 Alessandria, Distretto di Tortona con sede in via Milazzo n.1
Il Consorzio dei Servizi Sociali di riferimento è il C.I.S.A. di Tortona, in via Milazzo 1.

MILE

Tipologia delle camere residenziali

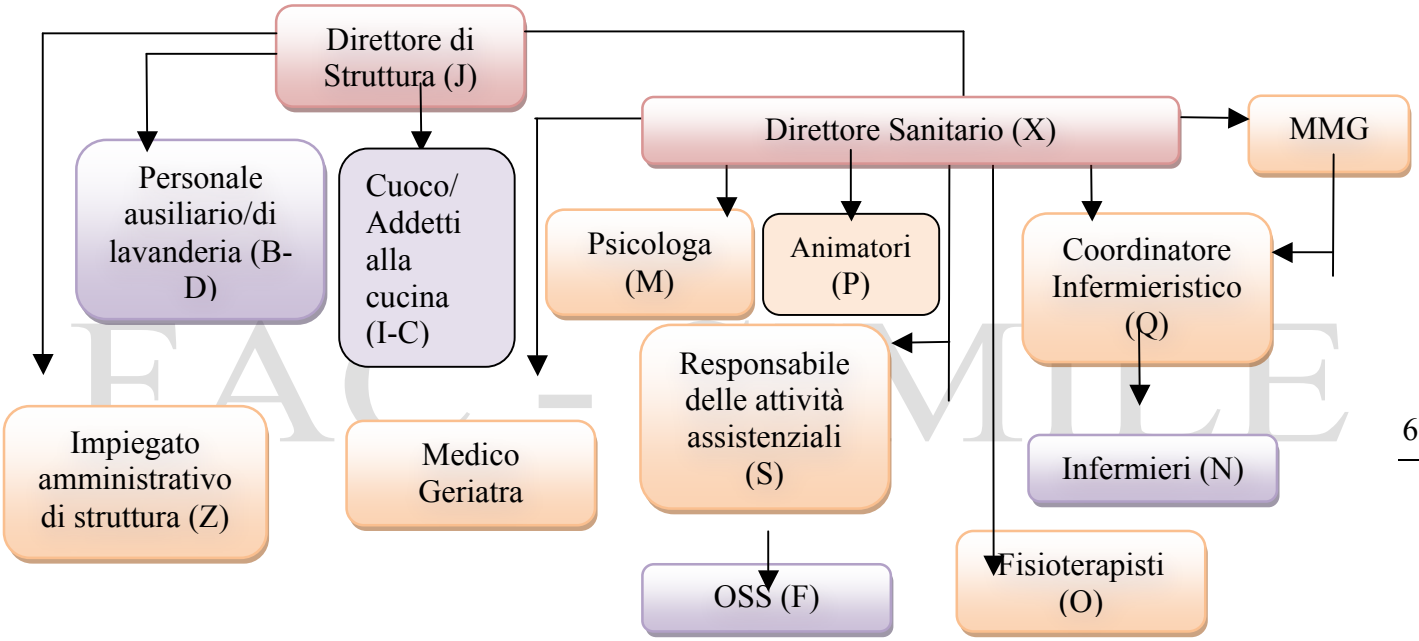
La struttura è costituita da n. 32 camere doppie con bagno interno assistito, per un totale di 64 posti letto (60 + 4 di pronta accoglienza).
Ogni camera è dotata di letti, comodini con campanello per la chiamata del personale, lampade, armadi con cassetti, sedie e poltrone, antenna per la televisione inoltre vi è la possibilità di arredare la stanza con piccoli oggetti (quadri, fotografie, soprammobili, etc.).
Ogni camera ha a disposizione un bagno privato ,letti con materassi antidecubito se necessario,, sponde di sicurezza, comodini, campanello per la chiamata del personale, lampade, armadi con cassetti, sedie e poltrone, antenna per la televisione. Inoltre vi è la possibilità di personalizzare la stanza con piccoli oggetti (quadri, fotografie, soprammobili, o tutto quanto la persona e/o il suo familiare ritenga fondamentale per mettere l'utente a proprio agio rendendo l'ambiente gradevole) previo accordi con la Direzione.

Gli staff dirigenziali e operativi

L'organizzazione della Residenza I Giardini è così rappresentata:

Ente gestore	Cooperativa Sociale Bios Impresa Sociale
Legale Rappresentante	Dott.ssa Marì Chiapuzzo
Direttore di Struttura	Sig.ra Ylenia Ragona
Direttore Sanitario	Dott. Marco Gilardone

La Direzione della Struttura coordina e supervisiona il personale.
Di seguito elenchiamo tutte le figure professionali presenti all'interno della struttura:



FAC - SIMILE

Il Direttore di struttura e il Direttore Sanitario:

Organizzano la gestione generale della Struttura, 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 sia con gli Ospiti che con i loro familiari. Le presenze in Struttura sono indicate in bacheca.

Medico Geriatria: Medico consulente della struttura che collabora con i MMG con cui condivide il percorso terapeutico e diagnostico dell'ospite.

Infermieri:

Sono presenti 24 ore su 24 ed effettuano tutti gli interventi di competenza

Psicologa:

Effettua colloqui personali con gli Ospiti della Struttura, i parenti degli Ospiti e il personale che lavora in Struttura. Collabora alla stesura e realizzazione dei PAI.

Fisioterapisti e Terapisti motori

I loro interventi riguardano l'area riabilitativa e l'ambito psicomotorio. Collaborano alla stesura e realizzazione dei PAI.

Animatori:

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

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 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, sono responsabili dell'applicazione del manuale HACCP, partecipano all'attività di pulizia in cucina e al bisogno partecipano alla distribuzione del cibo.

FAC - SIMILE

Personale amministrativo:

Si occupa di pratiche burocratiche (ordini, fatturazioni, ecc.), di rapporti con altri enti (Aziende sanitarie, Comuni, ecc…) e gestisce i contatti con il pubblico.

Dotazioni minime di organico

É 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 affissi in bacheca.
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 Delibera della Regione Piemonte n.45-4248 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 RESIDENZA I GIARDINI

Fasce assistenziali	Tipologia di utenza	Tipologia progetto e bisogno	Parametri ass.li di tipo sanitari (minuti/die/ut.)	Parametri assistenza tutelare
Alta incrementata	Non autosufficienza di alto grado con necessità assistenziali e sanitarie elevate. Demenza con alterazioni comportamentali limitate a tentativi di fuga. Alimentazione enterale (PEG).	Frequente intervento medico, bisogno infermieristico di grado elevato, interventi specialistici per patologie scompensate.	46' (Assistenza infermieristica, riabilitazione psico-fisica: in base alle specifiche necessità, da individuarsi nel progetto individuale)	134' (Assistenza tutelare).
Alta	Polipatologie di diversa natura e gravità con elevato livello di non autosufficienza, deficit cognitivo di grado variabile (anche di grado severo). Decubiti fino allo stadio 3. Alimentazione enterale (PEG).	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	Patologie cronico degenerative con compromissione dell'autonomia di grado medio, pazienti che necessitano di interventi sanitari e assistenziali di livello meno elevato. Alimentazione enterale (PEG)	Marcata necessità di assistenza nelle attività di vita quotidiana per deficit motori o cognitivi. Necessità di programmi di attività fisica mirata/ riattivazione motoria volti a mantenere le capacità residue in pazienti con esiti stabilizzati di patologie invalidanti (ad es. ictus, frattura di femore, ecc.)	25' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico).	105' (Assistenza tutelare).
Media	Patologie 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	Modesta perdita dell'autonomia nella deambulazione e/o nell'uso degli ausilii; modesta compromissione cognitiva, limitazione dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana.	Supporto nelle attività della vita quotidiana compromesse, intervento sanitario finalizzato alla gestione delle patologie croniche.	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)

FAC SIMILE

Prestazioni garantite all'interno della Residenza

Agli Ospiti viene garantita l'assistenza ai sensi della Delibera della Giunta Regione Piemonte n.45-4248 del 30/07/2012 e precisamente:

Assistenza medica:

L'Ospite 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

Animazione:

- Pianificazione ed esecuzione dei progetti specifici

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 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

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'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. 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 Ospite 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
La psicologa è disponibile per spazi di ascolto dedicati e suggerimenti strategici

Attività di animazione:

- attività ludico-creative
- laboratori di attività manuale
- laboratori estetici
- intrattenimenti musicali
- laboratori di risveglio cognitivo

FAC - SIMILE

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, né danno titolo ad alcun rimborso se non diversamente programmato.

É preferibile che i parenti non sostino nella sala da pranzo comune durante la somministrazione dei pasti per maggiore tranquillità degli Ospiti. Il vitto viene servito con modalità diverse a seconda della condizione psico-fisica, e 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:

Compreso di 1 taglio/piega a phon al mese con preavviso dell'Ospite o su richiesta.

Conforto religioso:
Una volta al mese si svolge una funzione religiosa celebrata dal parroco della chiesa del paese.

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

I servizi compresi nella retta alberghiera a carico dell'Ospite che vengono erogati nella Residenza I Giardini 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 diagnostica – terapeutica, fornitura di protesi e presidi tecnici, sono garantite dall'ASL.

- **Farmaci:** la Struttura rendiconterà 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'Ospite
- **Ausili per l'incontinenza** rientrano tra i presidi forniti dall'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 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'Ospite che non è in grado di provvedere autonomamente

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 dal Tavolo congiunto Regione – Territorio, previo confronto con le O.S.S. di categoria per gli aspetti contrattuali. Ogni variazione dell'importo della tariffa

FAC - SIMILE

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 allegate 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 attività 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.

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.
Pedicure intervento di personale specializzato esterno su richiesta dei parenti , al di fuori di quanto previsto dalla normativa
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 familiari secondo i costi del C.C.N.L. delle Coop. Sociali

FAC - SIMILE

Cauzione fruttifera

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione della Residenza 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 Ospiti; per questa ragione in alcuni casi possono variare a seconda delle priorità

Gli Ospiti della Struttura vengono alzati 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 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

É 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 07.30 alle ore 08.30
- **Pranzo:** dalle ore 11.00 alle ore 12.30
- **Merenda:** dalle ore 15.30 alle ore 16.00
- **Cena:** dalle ore 18.30 alle ore 19.30
- **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'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.

- La quarta domenica vengono festeggiati i compleanni degli ospiti 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.

FAC - SIMILE

Emergenza Covid-19

La Cooperativa Bios per garantire la sicurezza e la salute 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 Impresa Sociale è certificata sul Sistema di Gestione Integrato Qualità/Ambiente/Sicurezza a fronte delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2015.
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

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'ospite 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 Residenza I Giardini 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.

FAC - SIMILE

Tutela e verifica dei diritti degli ospiti

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

Presso la RESIDENZA I GIARDINI 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 RISS NICOLA BASILE 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 utente (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 prestazione per una determinata persona.

Si tratta del **PAI** (**P**iano di **A**ssistenza **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 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 dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.00, salvo diversa autorizzazione della Direzione.
Gli Uffici Amministrativi sono aperti tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.30 o su appuntamento.
La Direzione riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 16:00, previo appuntamento.
Il Direttore Sanitario riceve su 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.

Attività ricreative

Sono previste attività di animazione (ludico/ricreative, laboratori, intrattenimenti musicali, ginnastica di gruppo , 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.

FAC - SIMILE

Modalità di coinvolgimento dei volontari

La Struttura collabora con volontari AVO che offrono la loro disponibilità per supportare la realizzazione dei progetti assistenziali e/o l'attività generale della Struttura; in particolare, il loro coinvolgimento riguarda esclusivamente attività di animazione e organizzazione feste.
Sono stati sviluppati progetti con la Scuola Elementare del paese con presenza costante in Struttura dei bambini.

Natura giuridica della Struttura e Documenti di riferimento

La Residenza I Giardini è classificata come Residenza Sanitaria Assistenziale ed è autorizzata per 64 posti letto.
L'organizzazione e l'attività della comunità sono disciplinate dal Regolamento interno, nel pieno rispetto dei Protocolli sanitari di riferimento.

Dati commerciali

La RESIDENZA I GIARDINI è gestita dalla Cooperativa Sociale Bios Impresa Sociale, 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.
La Struttura ha sede a Casalnoceto in Corso Don Orione SNC; Telefono 0131/809600 e Fax: 0131/809956; email: direzione.igiardini@areabios.com; segreteria.igiardini@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 di impianti e 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 piastre elettriche di qualsiasi natura.

Protocolli sanitari

Elenco protocolli previsti dalle DGR – UNI vigenti ed aggiuntivi (Mod. 8.5.41/A Rev.02):

PR 01	Protocollo gestione strumenti di protezione
Allegato	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
Allegato	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
Allegato	Scheda segnalazione criticità
PR 07	PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo igiene mani operatore
Allegato	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
Allegato	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 GESTIONER 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
Allegato 1	Scheda controllo scadenza farmaci
Allegato 2	Preparazione terapia con sistemi informatizzati
Allegato 3	Preparazione terapia triturata
Allegato 4	Utilizzo penna da insulina
PR 12	PROCESSO GESTIONE RISCHIO CADUTA. Protocollo per la prevenzione e gestione delle cadute accidentali. Mobilizzazione.
Allegato1	Scheda di segnalazione cadute
Allegato2	Opuscolo informativo "Preveniamo le cadute" ai familiari e caregiver

FAC - SIMILE

Allegato 3	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 GESTONE 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
Allegato 1	Check list farmaci e presidi
Allegato 2	Check list control
Documento collegato	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
Allegato1	Schede informative malattie a sorveglianza speciale
Allegato2	Cartellonistica isolamento
Documento collegato	Raccomandazioni per la diagnosi, trattamento, prevenzione e controllo dell'infezione da clostridium difficile ASL AL
Documento collegato	Prevenzione e controllo delle infezioni da clostridium difficile AOU San Giovanni Battista TO
Documento collegato	Protocollo scabbia RSA – ASL AL revisione periodica marzo 2023
Documento collegato	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
PR 31	PROCESSO GESTIONE DEL FARMACO. Gestione clinico assistenziale dei farmaci in RSA. Preparazione automatizzata e personalizzata della terapia solida orale
PR 32	Protocollo per la prevenzione e gestione dell'allontanamento imprevisto dell'ospite
Allegato 1	Valutazione del rischio di allontanamento ospiti e gestione eventi critici

FAC SIMILE

Modalità di incontro con i familiari da parte della Direzione e dell'equipe

Dopo un breve periodo di degenza in struttura, si procede a valutazione per redigere il PAI da parte di tutta l'equipe supervisionata dalla Psicologa e coordinata dal Direttore.
Nel contempo si incontrano o si contattano i familiari (se disponibili) per fare il punto della situazione ed accogliere le richieste e rispondere ai dubbi e, a vario titolo professionale, rispetto alle aspettative, ognuno sarà chiamato a dare le risposte in merito.
Oltre a questa modalità le varie figure professionali sono sempre presenti e pertanto disponibili a fornire tutte le informazioni richieste.

Modalità d'incontro con l'équipe

L'équipe si riunisce per la realizzazione e l'aggiornamento del P.A.I. una volta al mese e/o tutte le volte che necessario e sono presenti tutte le figure professionali interessate.
Il Coordinamento dell'Equipe è supervisionato dalla Psicologa

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 Residenza i Giardini , sarà annualmente oggetto di verifica dei propri contenuti; tali verifiche inoltre, si effettueranno qualora intervenissero modifiche sostanziali all'interno della struttura oggetto della presente.

Casalnoceto, 01 ottobre 2026

Coop. Soc. BIOS Impresa Sociale
Il Presidente del C.d.A.
Dott.ssa Marì Chiapuzzo

FAC - SIMILE

Indice

PREMESSA: PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI 1

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA 1

LA MISSION 1

DOMANDA DI ACCESSO 3

PROCEDURE DI INSERIMENTO DELL'OSPITE 4

PROCEDURE E TEMPI DI PREAVVISO E DI DISDETTA RECIPROCA E MODALITÀ DI DIMISSIONE DEGLI OSPITI 5

GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY 4

DOVE SIAMO 5

TIPOLOGIA DELLE CAMERE RESIDENZIALI 5

GLI STAFF DIRIGENZIALI E OPERATIVI 5

DOTAZIONI MINIME DI ORGANICO 7

IL PERSONALE DI RIFERIMENTO ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

PRESTAZIONI GARANTITE ALL'INTERNO DELLA RSA 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 15

CAUZIONE FRUTTIFERA 12

ORGANIZZAZIONE ED ORARI DELLA GIORNATA, INFORMAZIONI GENERALI 126

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE: GLI ORARI DEI PASTI E LE TIPOLOGIE DI DIETA 136

CONTROLLO DELLA QUALITÀ E STRUMENTI DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA 137

TUTELA E VERIFICA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI 15

FAC - SIMILE

LA GESTIONE DEI RECLAMI 16

ORARIO DI VISITE E COMPORTAMENTO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA 16

ATTIVITÀ RICREATIVE 160

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI 160

NATURA GIURIDICA DELLA STRUTTURA E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO 16

DATI COMMERCIALI 16

TUTELA DELLA SICUREZZA DEL PAZIENTE IN CASO DI EMERGENZA 17

PROTOCOLLI SANITARI 17

MODALITÀ DI INCONTRO CON OSPITE E FAMILIARI 17

MODALITÀ D'INCONTRO CON L'ÉQUIPE, CON I TITOLARI SOCIO-EDUCATIVI SANITARI DELL'ENTE PUBBLICO 18

LA VERIFICA DELLA CARTA DEI SERVIZI 19

INDICE A

FAC - SIMILE