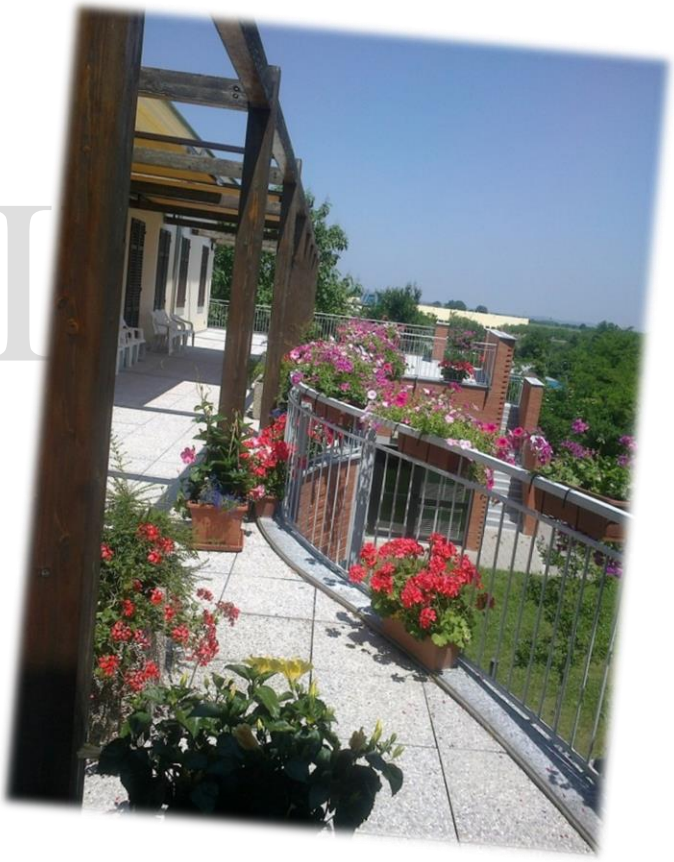
COOPERATIVA SOCIALE BIOS - Impresa Sociale
Piazza G. Ambrosoli 5 - 15121 Alessandria
Tel 0131.40645
segreteria@areabios.com - www.areabios.com
Iscrizione CCIAA di Alessandria: REA 170381
CF-P.IVA e iscrizione registro Imprese: 01561690064
Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A 107843

"La Rocca"





Largo San Giuseppe Benedetto Cottolengo, 1 (ex via Garibaldi n.1)
15028 Quattordio (AL)
Tel. 0131/773846
residenza.qt@areabios.com

La 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).

FAC SIMILE

Presentazione della Residenza

La struttura è ubicata nel concentrico del Comune di Quattordio, in Largo Giuseppe Benedetto Cottolengo, angolo Via Cavour nelle vicinanze della chiesa parrocchiale.

L'immobile è costituito da un solo edificio strutturato ad angolo retto di cui una parte è di origine più antica risalente al XIX secolo.

La Residenza è stata autorizzata al funzionamento con Deliberazione ASL AL n. 2014/221 del 20/03/2014 per 40 posti letto RSA di cui 20 accreditati, oltre ad un CDI da 10 posti letto.

A seguito di ampliamento, la struttura, con Deliberazione ASL AL n. 595. del 14/07/2021, è stata autorizzata per:

- ⇒ Un nucleo da nr. 20 posti letto R.S.A. accreditati
- ⇒ Un nucleo da nr. 20 posti letto R.S.A. non accreditati
- ⇒ Un nucleo da nr. 1O + 2 posti letto R.S.A. non accreditati

Essa accoglie anziani e/o adulti autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti che necessitano di cure, siano esse sanitarie o sociali, tali da non permetter loro di rimanere presso la propria casa.

Le camere sono doppie e tutte hanno annessi servizi igienici, l'antenna TV con i canali digitali e il climatizzatore che funziona anche come pompa di calore. Il piano terreno è dedicato a tutte le attività ludiche e riabilitative, è presente una palestra attrezzata con ogni ausilio utile ad impostare programmi riabilitativi o di mantenimento delle potenzialità residue di ogni Ospite, un ampio salone per l'organizzazione di attività comuni con i singoli ospiti o anche di condivisione con amici e parenti.

La residenza La Rocca vanta inoltre un meraviglioso giardino dove gli Ospiti potranno passare il loro tempo all'aria aperta.

La mission

FAC SIMILE

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

- ⇒ Nella stimolazione delle abilità residue dell'anziano, impegnandosi a preservarne, per quanto possibile, l'autonomia e favorendo l'espressione del suo libero arbitrio
- ⇒ Attraverso un continuo coinvolgimento emotivo, psicologico, fisico-riabilitativo e socio – relazionale
- ⇒ Nel rispondere alle esigenze, alle aspettative ed agli adattamenti sia dei singoli che del gruppo, in un ambiente strutturato e predisposto a vari elementi e livelli estetico – funzionali

⇒ Nel garantire pari opportunità di accesso ai vari servizi, al fine di promuovere il benessere di tutti gli ospiti, senza distinzione alcuna, assicurando servizi e prestazioni di pari livello qualitativo

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

⇒ **Teso a interagire con il territorio**

⇒ **Atto a possibili incontri per tutta la comunità**

Domanda di ammissione

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

⇒ **Ospite in convenzione**

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

La domanda di valutazione può essere presentata dalla persona anziana non autosufficiente o dai suoi familiari allo Sportello Unico dell'ASL di competenza.

FAC SIMILE

⇒ **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 presentare domanda d'inserimento e produrre documentazione sanitaria che verrà visionata dall'equipe multi professionale, è possibile anche che venga richiesto di conoscere l'Ospite da parte del personale sanitario.

La struttura prevede anche la possibilità di attivare inserimenti temporanei, come i Ricoveri di sollievo.

I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:

Esclusivamente per gli ospiti privati

⇒ Firma della Domanda di Accoglienza

⇒ Firma per accettazione del **Contratto di ospitalità**

⇒ Firma per accettazione del **Contratto tra Cooperativa e Cliente**

⇒ Certificato del medico della persona che accerti il reale stato di salute e che sussistano le condizioni per vivere in comunità

Per gli ospiti in convenzione

⇒ Progetto UVG corredato da lettera ASL che accerta la data inizio convenzionamento e la fascia assistenziale

⇒ Firma per accettazione del **Contratto di ospitalità**

⇒ Firma per accettazione del **Contratto tra Cooperativa e Cliente**

⇒ Certificato del medico della persona che accerti il reale stato di salute e che sussistano le condizioni per vivere in comunità

Per tutti gli ospiti

⇒ documento di Identità valido (fotocopia)

⇒ eventuale Verbale di invalidità (fotocopia)

⇒ tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (fotocopia)

⇒ certificato esenzione ticket (fotocopia)

⇒ documentazione sanitaria recente se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. non antecedenti a 12 mesi)

FAC SIMILE

⇒ prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del Medico di Medicina Generale o dal Sanitario della struttura di provenienza dell'ospite

⇒ indirizzo e recapito telefonico del Tutore, Amministratore di Sostegno o Delegato e, se esistente, di almeno un altro parente (fotocopia eventuale tutela – amministrazione di sostegno)

⇒ se l'Ospite è soggetto a provvedimento di tutela è necessario consegnare alla struttura il consenso informato del Tutore a effettuare esami e cure mediche ospedaliere in caso di necessità

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

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

Procedure di inserimento dell'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 intera retta mese in corso nonché 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

FAC SIMILE

- ⇒ 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 avviene previa segnalazione all'ASL di competenza e ai servizi sociali di riferimento che devono provvedere ad individuare altri percorsi

- ⇒ per decesso dell'Ospite

Al momento della dimissione sarà consegnata la seguente documentazione:

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

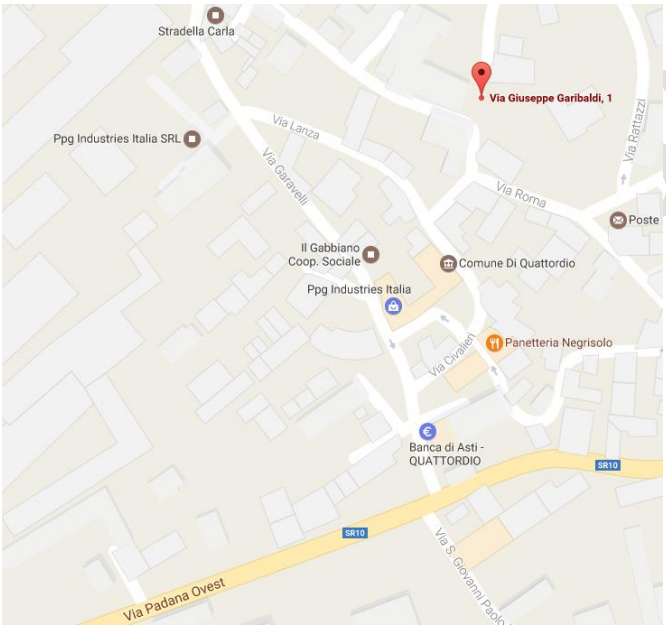
Gestione dei dati e tutela della privacy

Ai sensi dell'art. 90 comma 1 in particolare e del Regolamento UE 679/2016 in generale ogni utente godrà del diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente i

servizi all'interno della Struttura La Rocca. Per garantire questa tutela le cartelle cliniche sono gestite, compilate ed archiviate presso l'infermeria in apposito armadio chiuso a chiave. L'accesso alle cartelle è consentito soltanto alle figure professionali sanitarie della struttura che sono state precedente nominate dal Titolare del Trattamento come Incaricati al trattamento dei dati personali.

La Struttura ha definito le misure di sicurezza per il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno del M.0.P. Modello Organizzativo Privacy, documento che è conservato presso la sede della Cooperativa Sociale Bios – Impresa Sociale, 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 Residenza "La Rocca" è sita nel Comune di Quattordio, in Largo San Giuseppe Benedetto Cottolengo n. 1 (ex Via Garibaldi n 1).
Per raggiungerla, se non si possiede un mezzo proprio, è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

L'ASL di competenza è l'ASL AL con sede ad Alessandria n Via Venezia n° 6.
Il Consorzio dei servizi sociali di riferimento è il CISSACA di Alessandria con sede in Via Galimberti 2/a.

Tipologia delle camere residenziali

La struttura è dotata di 26 camere a due posti letto con relativo servizio igienico suddivise tra il piano terreno e il primo piano.
Ogni camera è dotata di letti, comodini con campanello per la chiamata del personale, lampade, armadi con cassetti, sedie, TV e climatizzatore che funziona anche come pompa di calore. 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 **RSA La Rocca** è così rappresentata:

Ente gestore	Cooperativa Sociale BIOS – Impresa Sociale
Legale Rappresentante	Dott.ssa Marì Chiapuzzo
Direttore di Struttura	Dott.ssa Marta Ramponelli

La Direzione della Struttura organizza il servizio, supervisiona il lavoro e si relaziona con le istituzioni di riferimento.

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

Direttore di Struttura:

Organizza la gestione generale della struttura, segue i piani di lavoro delle varie figure professionali presenti, si occupa della progettazione del servizio in collaborazione con l'equipe multidisciplinare. È in contatto diretto con gli ospiti/clienti e con i loro parenti.

FACSIMILE

Coordinatore Infermieristico:

Si relaziona con le Istituzioni di riferimento, verifica e supervisiona l'operato dell'equipe infermieristica, provvede all'approvvigionamento dei farmaci e dei dispositivi medici.

Collabora con il Direttore nella stesura dei piani di lavoro e condivide con il Referente assistenziale le procedure e i piani di lavoro degli Operatori Socio Sanitari.

È la figura preposta alla relazione con i parenti per le informazioni sanitarie e assistenziali ed è responsabile die Piani individuali assistenziali.

Infermieri:

E' presente in struttura 24 ore su 24, somministrano le terapie farmacologiche ed effettuano tutti gli interventi di competenza infermieristica (medicazioni, iniezioni, ecc….), collaborano alla stesura del piano individuale di assistenza ed alla sua realizzazione, si relazionano con i Medici di famiglia e la Direzione Sanitaria.

Fisioterapisti e Terapisti motori:

I loro interventi riguardano l'area riabilitativa e l'ambito psicomotorio. Collaborano alla stesura e realizzazione dei PAI e operano in equipe multi disciplinare.

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.

Psicologa:

Si occupa insieme al Fisioterapista dell'area socio-riabilitativa, predispone interventi mirati alla riduzione del disagio e al mantenimento del tono dell'umore, supervisione gli Operatori a prevenzione dello stress lavoro correlato, collabora nella stesura dei piani assistenziali individuali

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.

FAC SIMILE

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 affisse ad ogni piano della Struttura.

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

La Struttura fornisce i servizi previsti dalla 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 RSA LA ROCCA:

Fasce assistenziali	Tipologia di utenza	Tipologia progetto e bisogno	Parametri ASS. Lì di tipo sanitari (minuti/die/ut.)	Parametri assistenza tutelare (minuti/die/ut.)
Alta Livello Incrementato	• 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	• Poli patologie 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	**25'** (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	**105'** (Assistenza tutelare)

Media	• Poli 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 ausili; • 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

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 è 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.

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
- ⇒ Tutte le prestazioni infermieristiche proprie del profilo professionale

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: prestata da Fisioterapisti e terapisti motori atta al mantenimento delle capacità residue, individuale o di gruppo svolta in palestra attrezzata e spazi dedicati nei vari nuclei.

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.

Durante i pasti non è consentito ai parenti di sostare nelle sale da pranzo comuni durante la somministrazione dei pasti per maggiore tranquillità degli Ospiti. Il vitto viene servito con modalità diverse a seconda della condizione psico-fisica, 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.

FAC SIMILE

Servizio parrucchiere e podologo:

È previsto il servizio parrucchiere una volta alla settimana, organizzato in giornata prestabilita, il costo è a carico dell'Ospite.

Nel caso di pedicure tale intervento è previsto due volte al mese, ma solamente a fine curativo (calli, duroni, ecc.…), il servizio è a carico dell'Ospite

Conforto religioso:

É presente una cappella dove viene celebrato il culto cattolico due volte al mese. Viene garantita, nelle forme compatibili con le regolari funzioni della struttura stessa, l'assistenza spirituale degli Ospiti. L'Ospite, o il familiare in sue veci, può richiedere anche in altri momenti l'assistenza religiosa, anche di culti diversi da quella cristiano-cattolica.

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

I servizi compresi nella retta alberghiera a carico dell'Ospite che vengono erogati nella Residenza La Rocca 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
- ⇒ **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 i pagamenti sono a cura dei famigliari o delegati direttamente alla farmacia
- ⇒ **Pannoloni:** rientrano tra i presidi forniti dall'SSR nella quantità giornaliera indicata (non superiore a 3/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, fatto salvo per quelli attivati tramite NEU 112, sono interamente a carico dell'Ospite, che può avvalersi di qualsiasi Associazione di Volontariato per il trasporto, purchè Autorizzata ad effettuare Trasporto Infermi.
- ⇒ **L'assistenza al pasto** con garanzia dell'imboccamento all'Ospite che non è in grado di provvedere autonomamente
- ⇒ **Cure estetiche**: pedicure, manicure eseguita dagli operatori, qualora le condizioni necessitino di intervento di podologo il costo è a carico dell'Ospite.

FAC SIMILE

Retta di Soggiorno e Rimborsi

La Retta 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 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 per un periodo concordato

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, come sopra specificato, fermo restando che l'Ospite può richiedere di usufruire del servizio di Parrucchiere aggiuntivo in accordo con la Direzione.

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 € 100,00 quale fondo farmaci e spese personali. 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 del reparto.

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.

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

La distribuzione per pranzo e cena (variabile a seconda del nucleo) può prevedere diversa turnazione

I pasti vengono serviti con la seguente cadenza:

- ⇒ **Colazione:** dalle ore 07.30 alle ore 08.30

⇒ **Pranzo:** dalle ore 11.30 alle ore 13,00

⇒ **Merenda:** dalle ore 16.00 alle ore 16.30

⇒ **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

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

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

L'Organizzazione inoltre, a far data dal Novembre 2015, si è dotata di un Modello Organizzativo ai sensi del D. Lgs n.231/01 al fine di prevenire qualsivoglia forma di Responsabilità amministrativa in conseguenza di reati.

I principi fondanti dell'attività della Cooperativa sono stati "racchiusi" all'interno del Codice Etico aziendale, documento cui viene data ampia diffusione all'interno della struttura.

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

La Residenza si impegna a:

⇒ Controllare costantemente la qualità dei servizi erogati

⇒ Elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito

⇒ Individuare e realizzare azioni di miglioramento continuo

⇒ Rendere comprensibili gli obiettivi di ogni progetto e attività

⇒ Verificare l'efficacia dei risultati raggiunti

⇒ Coinvolgere sia i soggetti esterni (parenti), sia le direzioni interessate

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

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

⇒ all'**utente finale**

⇒ agli **operatori**

⇒ alle AA.SS.LL. (**ente pubblico**) convenzionate

⇒ ai Servizi Sociali di circoscrizione

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

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

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

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

FAC SIMILE

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 Rsa La Rocca si è dotata di una Procedura, ovvero di un insieme di regole e linee guida, volte a indicare regolamenti, documenti di servizio, protocolli scritti che esprimono modalità definite per l'esecuzione delle attività.

Tutela e verifica dei diritti degli ospiti

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

Presso la Rsa La Rocca 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 Rsa La Rocca 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.

FAC SIMILE

La gestione dei reclami

Ogni eventuale reclamo o segnalazione di disservizio va comunicato in reception, dove sarà registrato e poi inoltrato al Direttore di Struttura che 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 tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 19,00** salvo disposizioni diverse da parte della Direzione Sanitaria.

Se richieste, si garantiscono visite concordate anche in altri orari, si autorizza la presenza dei famigliari per gli Ospiti in particolari situazioni psico-fisiche e per l'accompagnamento nel fine vita.

Le visite e le permanenze in struttura tengono conto del contesto attuale e applicano le misure di prevenzione secondo le normative in caso di emergenza sanitaria.

La Direzione riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento.

Il comportamento all'interno della Struttura deve essere improntato su principi di civile convivenza e solidarietà umana, nel rispetto della personalità e della libertà di ciascuno.

I vostri compagni a quattro zampe sono i benvenuti in questa Struttura: è sufficiente rispettare le regole del vivere comune.

FAC SIMILE

Attività ricreative

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

Una volta al mese si organizzano le feste di compleanno, in cui vengono festeggiati gli Ospiti che compiono gli anni in quel mese. Due volte al mese nella cappella interna alla Struttura, viene celebrata la Santa Messa.

Modalità di coinvolgimento dei volontari

La Struttura collabora con Enti ed Associazioni di volontariato che offrono la loro disponibilità per supportare la realizzazione dei progetti ludico ricreativi rivolti agli Ospiti e ai loro famigliari.

Natura giuridica della Struttura e Documenti di riferimento

La Residenza La Rocca è classificata come Residenza Sanitaria Assistenziale ed è autorizzata per 52 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 RSA LA ROCCA 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 in Quattordio, in Largo San Giuseppe Benedetto Cottolengo n° 1

Telefono 0131/773846

email: residenza.qt@areabios.com

FAC SIMILE

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 fornelli di qualsiasi natura.

Protocolli sanitari

Elenco protocolli previsti dalle DGR – UNI vigenti ed aggiuntivi (Mod. 8.5.41/A Rev.03):

- Protocollo gestione strumenti di protezione con allegato;
- PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo igiene personale degli ospiti;

- PROCESSO GESTIONE RISCHIO LDP. Protocollo prevenzione lesioni da pressione (LDP) con allegato Mobilizzazione

- PROCESSO PRESA IN CARICO DELL'UTENTE. Protocollo di accoglienza utente in struttura. Gestione delle priorità dell'utente;

- PROCESSO GESTIONE RISCHIO LDP. Protocollo gestione lesioni da pressione;

- Protocollo per la comunicazione e gestione degli eventi avversi e degli eventi sentinella con allegato;

- PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO: Protocollo igiene mani operatore con allegato

- PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo per la gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti derivanti da attività sanitarie – gestione della relativa documentazione con allegato;

- PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo per la corretta gestione della biancheria;

- PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale;

- PROCESSO GESTIONE DEL FARMACO. Protocollo approvigionamento, stoccaggio, controllo, prescrizione e somministrazione del farmaco, dispositivi medici, alimenti destinati a fini speciali con allegati;

- PROCESSO GESTIONE RISCHIO CADUTA. Protocollo per la prevenzione e gestione delle cadute accidentali. Mobilizzazione e allegati;

- PROCESSO NUTRIZIONALE. Protocollo per la gestione dell'alimentazione;

- PROCESSO NUTRIZIONALE. Protocollo per una corretta idratazione;

- PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo per la detersione e disinfezione degli ausili, presidi e strumentario;

- PROCESSO GESTIONE EMERGENZE. Protocollo gestione emergenze organizzative

- PROCESSO GESTIONE EMERGENZE. Protocollo gestione emergenze tecnologiche;

- PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo per la prevenzione delle infezioni delle vie urinarie;

- Protocollo per la composizione della salma;

- PROCESSO GESTIONE EMERGENZE. Protocollo Emergenze Sanitarie;

- PROCESSO GESTIONE DEL FARMACO. Protocollo Ossigenoterapia;

FAC SIMILE

- PROCESSO GESTIONE DEL FARMACO. Protocollo sulla gestione della ventiloterapia;
- PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo sulla gestione della tracheotomia e aspirazione bronchiale;
- PROCESSO NUTRIZIONALE Protocollo sulla gestione della nutrizione enterale e parenterale;
- PROCESSO GESTIONE EMERGENZE. Protocollo gestione carrello emergenze con allegati e documento collegato;
- PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo misure di isolamento per la prevenzione delle malattie trasmissibili con allegati e documenti collegati;
- PROCESSO PRESA IN CARICO UTENTE. Protocollo per le dimissioni dalle RSA/RAF;
- PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo Gestione accessi venosi e linee di infusioni;
- Protocollo raccolta, conservazione e trasporto campioni biologici;
- PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo utilizzo dispositivi di protezione individuale;

FAC SIMILE

- PROCESSO GESTIONE DEL FARMACO. Gestione clinico assistenziale dei farmaci in RSA. Preparazione automatizzata e personalizzata della terapia solida orale;
- Protocollo per la prevenzione e gestione dell'allontanamento imprevisto dell'ospite con allegato.

Modalità di incontro con Ospite e familiari

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

Protocolli sanitari

Elenco protocolli previsti dalle DGR – UNI vigenti ed aggiuntivi (Mod. 8.5.41/A Rev.03):

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.A.I. una volta al mese e sono presenti tutte le figure professionali interessate.

Il coordinamento viene effettuato dal Coordinatore Infermieristico

La verifica della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi – redatta ed emessa nel mese di Settembre 2024 dalla presidenza della Cooperativa Bios in collaborazione con la Direzione della RSA LA ROCCA, sarà annualmente oggetto di verifica dei propri contenuti; tali verifiche inoltre, si effettueranno qualora intervenissero modifiche sostanziali all'interno della struttura oggetto della presente.

FAC SIMILE

Quattordio, Ottobre 2026

Cooperativa Sociale BIOS

Il Presidente del C.d.A.

Dott.ssa Marì Chiapuzzo

Sommario

PREMESSA: PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI 1

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA 1

LA MISSION 2

DOMANDA DI AMMISSIONE 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 5

DOVE SIAMO 6

TIPOLOGIA DELLE CAMERE RESIDENZIALI 6

GLI STAFF DIRIGENZIALI E OPERATIVI 7

DOTAZIONI MINIME DI ORGANICO 8

PRESTAZIONI GARANTITE ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA 10

SERVIZI DI BASE EROGATI, MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA RETTA ED INFORMAZIONI GENERALI. 12

RETTA DI SOGGIORNO E RIMBORSI 13

ASSENZE E MANCATA FRUIZIONE DEI SERVIZI 13

ALTRE ATTIVITÀ ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE 14

CAUZIONE FRUTTIFERA 14

ORGANIZZAZIONE ED ORARI DELLA GIORNATA, INFORMAZIONI GENERALI 14

FAC SIMILE

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE: GLI ORARI DEI PASTI E LE TIPOLOGIE DI DIETA 14

VIENE PRIVILEGIATO L'USO DI PRODOTTI FRESCHI, LIMITANDO QUELLI SURGELATI E IN BANDA STAGNATA ALLO STRETTO NECESSARIO. 15

IN OCCASIONE DELLE FESTE È PREVISTO UN MENÙ SPECIALE. 15

CONTROLLO DELLA QUALITÀ E STRUMENTI DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA 15

TUTELA E VERIFICA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI 16

LA GESTIONE DEI RECLAMI 18

ORARIO DI VISITE E COMPORTAMENTO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA 18

ATTIVITÀ RICREATIVE 18

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI 18

NATURA GIURIDICA DELLA STRUTTURA E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO 19

DATI COMMERCIALI 19

TUTELA DELLA SICUREZZA DEL PAZIENTE IN CASO DI EMERGENZA 19

PROTOCOLLI SANITARI 19

MODALITÀ DI INCONTRO CON OSPITE E FAMILIARI 21

MODALITÀ D'INCONTRO CON L'ÉQUIPE, CON I TITOLARI SOCIO-EDUCATIVI SANITARI DELL'ENTE PUBBLICO 22

LA VERIFICA DELLA CARTA DEI SERVIZI 22

FAC SIMILE