Cooperativa Sociale Onlus – Impresa Sociale
15121 Alessandria, Piazza G. Ambrosoli nr. 5
Tel. 0131/ 40645 – Fax 0131/263038
Iscrizione C.C.I.A.A. di Alessandria: R.E.A. 170381
C.F-P. IVA e iscrizione reg. imprese: 01561690064
Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A 107843

RESIDENZE CERVETTO



Residenze Cervetto
Corso Magenta, 43 – 13100 Vercelli (VC)
Tel. 016118283
email: segreteria.residenzecervetto@areabios.com

Carta dei Servizi
RAA

Premessa: perché la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo indispensabile creato soprattutto per i pazienti e i loro familiari.
Lo scopo per cui è stata redatta la 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 delle Struttura

Le Residenze Cervetto sita in Vercelli (VC) è gestita dalla Cooperativa Sociale BIOS con sede in Piazza Ambrosoli n. 5 – Alessandria.
La nostra RAA (Residenza Assistenziale Alberghiera) fornisce agli ospiti, in condizioni di autosufficienza psicofisica, servizi di tipo alberghiero. Sono destinatari della RAA persone anziane o adulte a rischio isolamento che, pur non necessitando di particolare protezione sociale e sanitaria, sono interessate a soluzioni alloggiative in ambienti che consentano di soddisfare esigenze di socializzazione. Non potranno pertanto essere accolte persone con problemi di natura psichica o fisica tali da compromettere la convivenza all'interno della struttura.
Attualmente la nostra RAA dispone di 10 posti letto.

La struttura presenta una sorta di "torre" centrale che fa da perno tra i due edifici principali e un ulteriore elemento di differenziazione è costituito da alcuni elementi e corpi metallici aggiunti che hanno colorazione differente; ciascun edificio ha inoltre un grande cavedio centrale che illumina i corridoi di distribuzione.
La forma della "torre" intende richiamare la presenza storica nella città di Vercelli di diverse Torri civiche di cui ancora si trova traccia nel tessuto cittadino.
Questa, ruotando, si rivolge metaforicamente al centro storico nella direzione del palazzo comunale proprio per evidenziare questa relazione semantica.
Verso il canale vi è poi una corte aperta ove si trova una sorta di "podio" che apre leggermente verso est e che rappresenta il principale spazio esterno a dotazione della struttura. Questo cortile si trova sopra il piano esterno ove trovano posto alcuni parcheggi privati della nuova struttura.
Le Residenze Cervetto sono autorizzate al funzionamento con Delibera n. 134 del 08/02/2024.

La mission

Il nucleo RAA ha l'esplicita finalità di offrire agli utenti una vita autonoma in un ambiente che possa prevenire o rimediare a situazioni di solitudine o abbandono che possono essere compromissorie delle condizioni di benessere psicofisico di soggetti ancora autonomi.
È un reparto destinato ad adulti e/o anziani autosufficienti, e gli assegnatari potranno fruire di una serie di servizi alberghieri offerti dalla adiacente RSA in risposta ai diversi bisogni espressi. i soggetti destinatari dell'intervento presentano pertanto un profilo composito nel quale possono combinarsi, con peso di volta in volta differente, problematiche di tipo sociale, abitativo, funzionale.

Domanda di ammissione

Per quanto concerne le procedure di accettazione del nuovo utente la struttura accoglie ospiti in forma privata.

I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:

Per tutti gli ospiti

- Firma per accettazione del **Contratto tra Cooperativa e Cliente**
- certificato di residenza
- documento di Identità valido (fotocopia)

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

Corretto uso e conservazione degli spazi

La persona si impegna a:

- rispettare il mantenimento dell'igiene e del decoro dell'ambiente
- rispettare il buono stato degli spazi, degli impianti, delle apparecchiature e dei mobili che vi si trovano ed adeguarsi alle richieste della Direzione al fine di garantirne il buono utilizzo
- non provvedere direttamente alla manutenzione o riparazione delle apparecchiature e degli impianti e segnalare tempestivamente eventuali disfunzioni alla Direzione
- consentire al personale di servizio di entrare per provvedere a controlli e riparazioni
- risarcire i danni ad impianti, attrezzature ed arredi imputabili a sé stesso o ai suoi invitati
- tenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione
- non dare ordini al personale e rivolgersi alla Direzione per segnalare inadempienze nel servizio o avanzare specifiche richieste
- accettare le indicazioni della Direzione o dei delegati specifici

Rescissione del contratto

Il contratto potrà essere rescisso in qualsiasi momento da parte dell'utente, con almeno 30 giorni di preavviso, oppure per morosità nel pagamento.
L'allontanamento spontaneo della persona non comporta nessuna responsabilità, essendo l'ammissione e la permanenza volontarie.

Gestione e tutela dei dati personali

Ai sensi dell'art. 90 comma 1 in particolare e del Regolamento UE 679/2016 in generale ogni utente godrà del diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente i servizi all'interno delle Residenze Cervetto.
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 o dei suoi familiari.
Sono inoltre definite le modalità di utilizzo delle Attrezzature informatiche mediante apposita policy aziendale interna.

Dove siamo

Le Residenze Cervetto sono ubicate in Vercelli, corso Magenta n° 43.



La struttura è raggiungibile tramite i mezzi pubblici in partenza dalla stazione ferroviaria di Vercelli posta sulla linea Torino-Milano e da cui si dirama la ferrovia Vercelli-Pavia:

- linea urbana 1 - fermata "Corso de Rege"
- linea urbana 3 - fermata "Corso Magenta"
- linea urbana 4 - fermata "Piazza Municipio"

In auto invece è possibile raggiungerci

- da Torino: percorrendo l'autostrada A4 Torino-Milano uscire a Santhià per entrare in E25 verso Alessandria, quindi prendere l'uscita Vercelli Ovest
- da Milano: percorrendo l'autostrada A4 Milano-Torino uscire per A26 verso Alessandria, quindi prendere l'uscita Vercelli Est

L'ASL di competenza è l'ASL VC con sede in Vercelli, Corso Mario Abbiate n.21

La tipologia delle camere residenziali

La struttura è dotata di 9 camere, delle quali:

- nr. 8 singole
- nr. 1 doppie

Nelle camere singole/doppie vi è a disposizione un bagno privato. 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 possibilità di arredare la stanza con piccoli oggetti (quadri, fotografie, soprammobili, ecc.) o tutto quanto la persona e/o il suo familiare ritenga fondamentale per mettere l'utente a proprio agio rendendo l'ambiente gradevole).

Dotazioni minime di organico

Come stabilito dalla normativa vigente (D.G.R. 38 – n. 16335 del 29/06/1992) poiché le Residenze Assistenziali Alberghiere non presentano una particolare e specifica connotazione socio assistenziale e di fatto accolgono persone autosufficienti, non si ritiene di dover fornire standard di personale.

Prestazioni garantite all'interno della Residenza

Con l'assegnazione dello spazio alloggiativo vengono garantite le prestazioni ai sensi della Delibera della Giunta Regione Piemonte n.38 – 16335 del 29/06/1992 e precisamente:

Prestazioni sanitarie

Comprende l'intervento sanitario in caso di chiamata per urgenza/emergenze. Ulteriori prestazioni sanitarie possono essere erogate dalla RSA e saranno a carico dell'utente: il costo della singola prestazione è indicato nel tariffario in appendice.

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 a meno che non si tratti di assenze programmate.

È preferibile che i parenti non sostino nelle sale da pranzo comuni durante la somministrazione dei pasti per maggiore tranquillità degli ospiti. Il vitto viene servito con modalità diverse a seconda della condizione psico-fisica ed in camera in caso di provata necessità.

Per l'erogazione e il controllo del servizio mensa si verifica costantemente l'applicazione del sistema HACCP e che i locali siano puliti e ordinati.

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.

Attività di animazione

La persona potrà partecipare a tutte le attività ricreative organizzate all'interno della RSA

- attività ludico-creative
- attività di canto
- attività di giardinaggio
- attività di tipo cognitivo
- cinema

Conforto religioso

È presente una cappella dove viene celebrato il culto cattolico una volta alla settimana. Viene garantita, nelle forme compatibili con le regolari funzioni della struttura stessa, l'assistenza spirituale degli ospiti. L'ospite, o il familiare in sue veci, può richiedere anche in altri momenti l'assistenza religiosa o la celebrazione di culti diversi da quella cristiano-cattolica.

Prestazioni extra

I destinatari degli spazi alloggiativi della RAA possono richiedere di usufruire dei servizi collaterali dell'adiacente RSA. La spesa di questi servizi è completamente a carico della persona (i costi vengono dettagliati all'interno dell'appendice alla Carta dei Servizi). Di seguito si elencano i servizi e le prestazioni di cui l'utente può far richiesta.

Assistenza tutelare alla persona

È possibile usufruire del servizio di assistenza personale attraverso le figure professionali O.S.S. sulla base di specifiche necessità e previo pagamento del pasto come da tariffario in appendice.

Prestazioni assistenziali:

- Aiuto per l'alzata dal letto e coricarsi
- Aiuto per l'igiene intima

Servizio parrucchiere e podologo

L'utente può prenotare il servizio di parrucchiere e/o podologo, indicando il tipo di prestazione necessaria ed usufruirne recandosi presso i locali della RSA destinati al servizio. I costi delle singole prestazioni sono indicati nel tariffario in appendice.

Riabilitazione/mantenimento psicofisico

- Riattivazione e attività motorie: l'ospite può usufruire di assistenza alla persona prestata da fisioterapisti in base alle esigenze individuali. I costi delle singole prestazioni sono indicati nel tariffario in appendice
- Servizio di psicologia: questa figura professionale si occupa di evidenziare 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 può predisporre interventi di sostegno per il recupero o il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali e offre uno spazio di ascolto ed elaborazione. I costi delle singole prestazioni sono indicati nel tariffario in appendice

Controllo della qualità e sistemi di misurazione della soddisfazione all'interno della residenza

La Cooperativa Sociale Bios Impresa Sociale è certificata sul SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità/Sicurezza a fronte delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2015.
L'Organizzazione inoltre, a far data da 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/protocollo, 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 le Residenze Cervetto si sono dotate di una Procedura, ovvero di un insieme di regole e linee guida, volte a indicare regolamenti, documenti di servizio, protocolli scritti che esprimono modalità definite per l'esecuzione delle attività.

Tutela e verifica dei diritti degli ospiti

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

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 migliore gestione e operatività a difesa di tutte le parti interessate. È stato predisposto un piano di Gestione Covid-19.

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 parenti degli ospiti la struttura **è aperta dal lunedì a domenica con orario 10:00-18:00.**
La segreteria dell'annessa RSA riceve dal lunedì al venerdì dalle h. 8.30 alle h.18.30.
La Direzione 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.

Regolamento per gli amici a quattro zampe

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

Natura giuridica della struttura e documenti di riferimento

Le Residenze Cervetto sono classificate come Residenza Sanitaria Assistenziale e sono autorizzate per 150 posti letto residenti (120 RSA, 20 RA, 10 RAA).
L'organizzazione e l'attività della comunità sono disciplinate dal Regolamento interno, nel pieno rispetto dei Protocolli sanitari di riferimento.

Dati commerciali

Le Residenze Cervetto sono gestite dalla Cooperativa Sociale 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: direzione@areabios.com; segreteria@areabios.com.
La struttura ha sede in Vercelli, corso Magenta, 43. Telefono 016118283; e-mail: segreteria.residenzecervetto@areabios.com

Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza

Il personale della residenza è stato formato ed è costantemente aggiornato, 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. 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 ed attrezzature (sistema di allarme, impianti di rilevazione e segnalazione automatica degli incendi, impianti di spegnimento automatico, mezzi portatili da incendio, impianti elettrici di sicurezza, porte ed elementi di chiusura resistenti al fuoco, coperte ignifughe, maschera antifumo, guanti per protezione termica, calzature di sicurezza), utili a prevenire e/o fronteggiare nel modo più efficace possibile simili situazioni di pericolo.
Per ragioni di sicurezza è vietato agli ospiti fumare in camera ed usare fornelli di qualsiasi natura.

Appendice

TARIFFE DEI SERVIZI/PRESTAZIONI EXTRA		
1 Servizio di assistenza alla persona		€ 30,00/settimana
2 Servizio di fisioterapia		€ 30,00/prestazione
3 Servizio di psicologia		€ 35,00/ora
4 Servizi infermieristici	Intramuscolo	€ 5,00/prestazione
	Endovena	€ 12,00/prestazione
	Medicazione	€ 15,00/prestazione
	Sottocute	€ 5,00/prestazione
5 Servizi parrucchiere	Taglio uomo	€ 10,00
	Taglio e piega	€ 25,00
	Piega e colore	€ 30,00
	Taglio, piega e colore	€ 38,00
6 Servizio di podologia		€ 25,00/prestazione
7 Servizio di estetista	Manicure	€ 8,00/prestazione
	Pedicure	€ 20,00/prestazione
	Epilazione viso	€ 5,00/prestazione

La verifica della Carta dei Servizi

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

Vercelli, 01/10/2026

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

Sommario

Premessa: perché la Carta dei Servizi 2

Presentazione delle Struttura 2

La mission 3

Domanda di ammissione 3

Corretto uso e conservazione degli spazi 3

Rescissione del contratto 3

Gestione e tutela dei dati personali 4

Dove siamo 4

La tipologia delle camere residenziali 4

Dotazioni minime di organico 4

Prestazioni garantite all'interno della Residenza 5

Prestazioni extra 6

Controllo della qualità e sistemi di misurazione della soddisfazione all'interno della residenza 7

Tutela e verifica dei diritti degli ospiti 8

Emergenza COVID-19 9

La gestione dei reclami 9

Orario di visite e comportamento all'interno della struttura 9

Regolamento per gli amici a quattro zampe 9

Natura giuridica della struttura e documenti di riferimento 9

Dati commerciali 9

Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza 10

Appendice 10

La verifica della Carta dei Servizi 10