Cooperativa Sociale Bios – 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: rsavercellisegreteria.residenzecervetto@areabios.com

Carta dei Servizi
RSA

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 RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) eroga attività socio-sanitarie in regime di residenzialità a favore di persone non autosufficienti e persone che presentano problematiche riconducibili a sindromi di demenza e comportamentali, che debbano essere aiutate nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana.
Attualmente la nostra RSA dispone di 120 posti letto, così articolati:

- 24 posti letto al piano terra
- 48 posti letto al primo piano
- 48 posti letto al secondo piano

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

Una delle peculiarità del lavoro all'interno delle Residenze Cervetto 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 le Residenze Cervetto 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 (D.G.R. 45 – n. 4248 del 30/07/2012) 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
- Attraverso un continuo coinvolgimento emotivo, psicologico, fisico e socio – relazionale
- Nel rispondere alle esigenze, alle aspettative ed agli adattamenti sia dei singoli che del gruppo, in un ambiente strutturato e predisposto a vari elementi e livelli estetico – funzionali
- Nel garantire pari opportunità di accesso ai vari servizi, al fine di promuovere il benessere di tutti gli ospiti, senza distinzione alcuna, assicurando servizi e prestazioni di pari livello qualitativo

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

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

Domanda di ammissione

Per quanto concerne le procedure di accettazione del nuovo utente la struttura accoglie:

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 multiprofessionale della Struttura.

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

- Ricoveri di sollievo in forma privata

I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:

Per tutti gli ospiti

- Firma della Domanda di Ammissione
- Firma per accettazione del **Contratto di Ospitalità**
- Firma per accettazione del **Contratto tra Cooperativa e Cliente**
- certificato di residenza
- documento di Identità valido (fotocopia)
- fotocopia eventuale Verbale di invalidità
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale)
- certificato esenzione ticket (originale)
- documentazione sanitaria recente se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti)
- prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del Medico di Medicina Generale o dal Sanitario della struttura di provenienza dell'ospite
- indirizzo e recapito telefonico del Tutore, Amministratore di Sostegno o Delegato e, se esistente, di almeno un altro parente (fotocopia eventuale tutela – amministrazione di sostegno)
- se l'ospite è soggetto a provvedimento di tutela è necessario consegnare alla struttura il consenso informato del Tutore a effettuare esami e cure mediche ospedaliere in caso di necessità

Occorre, altresì, presentarsi con una dotazione di farmaci in uso in quantità sufficiente per una settimana e con gli eventuali presidi in uso.
Ogni nuovo ospite viene registrato, ai sensi di legge, a cura della Direzione della Struttura sull'apposito Registro delle Persone Alloggiate.

Procedure di inserimento dell'ospite

All'arrivo in struttura, l'ospite viene valutato circa le sue condizioni generali dall'équipe multidisciplinare; in particolare si cerca di conoscerne le abitudini, la storia di vita e le aspirazioni. Si raccolgono le informazioni circa il suo stato di salute e si imposta 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 P.A.I (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 disdetta reciproca e modalità di dimissione degli ospiti

Il rapporto giuridico che si instaura tra la residenza e l'ospite può essere a tempo indeterminato o viceversa, 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 struttura, con un preavviso di almeno 30 giorni. Il mancato rispetto di questa norma dà diritto alla struttura di rivalersi della somma trattenuta come fondo spese extra. Nel caso di disdetta dell'ospite o da parte del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno o del Delegato, si avvierà la procedura all'espletamento delle necessarie pratiche
- per disdetta scritta da parte della Direzione della struttura, con un preavviso di almeno 30 giorni
- per decesso dell'ospite

Al momento della dimissione sarà consegnata la seguente documentazione:

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

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 Per garantire questa tutela le cartelle cliniche sono gestite, compilate ed archiviate presso l'infermeria in apposito armadio chiuso a chiave. L'accesso alle cartelle è consentito soltanto alle figure professionali sanitarie della struttura che sono state precedentemente nominate dal Titolare del Trattamento come Incaricati al trattamento dei dati personali.
La struttura ha definito le misure di sicurezza per il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno del M.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.

Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR"). Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.
Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede), dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.
La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta, prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione, previo pagamento dei diritti di segreteria.

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 91 camere, delle quali:

- nr. 62 singole
- nr. 29 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).
Ogni letto è dotato di spondine e, ove necessario, di materassi antidecubito.

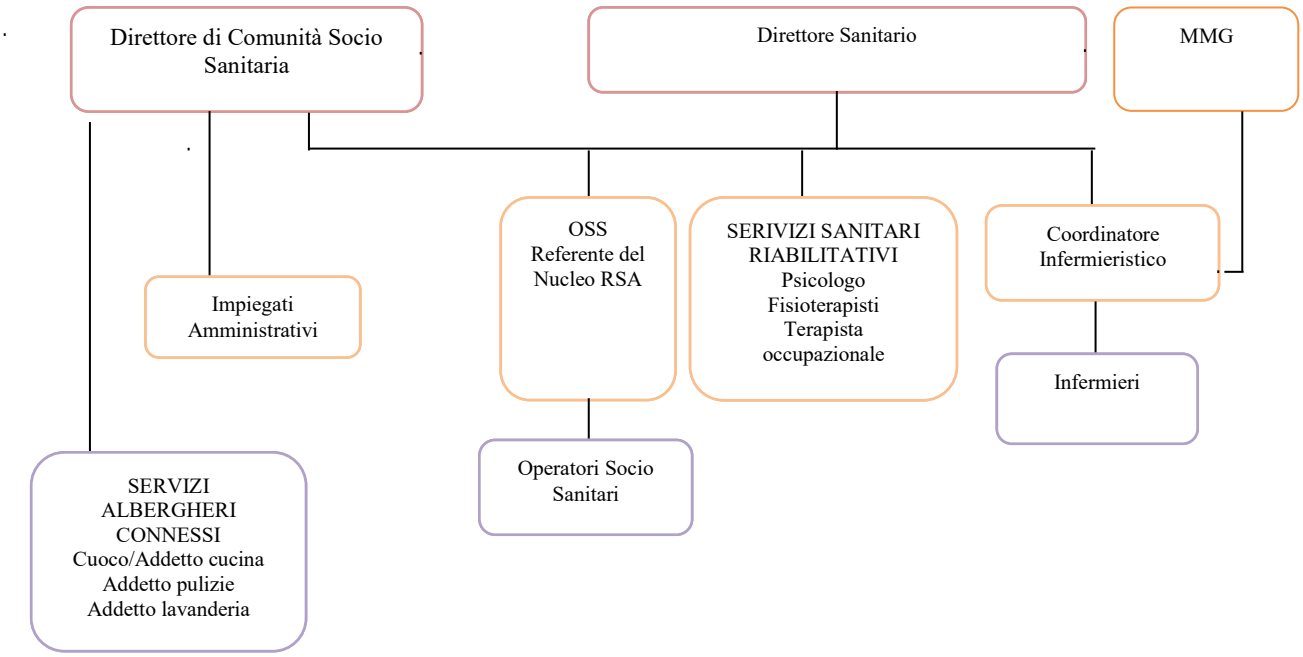
Gli staff dirigenziali e operativi

L'organizzazione delle Residenze Cervetto è così rappresentata:

Ente gestore	Cooperativa Sociale BIOS Impresa Sociale
Legale Rappresentante	Dott.ssa Marì Chiapuzzo
Direttore di Struttura	Dott. Luca Ferrua
Direttore Sanitario	Dott. Marco Gilardone
C.P.S.E.	Dott.ssa Lindita Geca

La Direzione della Struttura coordina e supervisiona il personale.

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



La Direzione 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.

Coordinatore Infermieristico

Coordina l'attività di tutti gli infermieri, collabora alla stesura del PAI ed alla sua realizzazione.

Infermieri professionali

Presenti 24 ore su 24 ed effettuano tutti gli interventi di competenza (medicazioni, iniezioni, ecc…), collaborano alla stesura del piano individuale di assistenza ed alla sua realizzazione.

Psicologa

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

Fisioterapisti/Terapista occupazionale

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

Referente OSS Nucleo RSA

È una figura presente in orario diurno nei reparti 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 ed 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.

Personale amministrativo

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

Dotazioni minime di organico

È 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 assistenziali presenti presso le Residenze Cervetto

Le fasce assistenziali in cui si articola l'intensità delle prestazioni erogate all'interno della struttura rappresentano uno standard complessivo minimo da garantire in termini di tempi di assistenza giornalieri per ospite. Tali parametri, riportati nella Delibera della Giunta Regione Piemonte n.45-4248 del 30/07/2012, sono

Fasce assistenziali (intensità prestazioni erogate)	Parametri ass.li di tipo sanitario (minuti/giorno/ut.)	Parametri ass.li di tipo tutelare (minuti/giorno/ut.)
Alta Livello Incrementato (punteggio 12)	**46'** (Ass. infermieristica, riabilitazione psico-fisica)	**134'** (Assistenza tutelare)
Alta (punteggio 10/11)	**30'** (Ass. infermieristica, riabilitazione psico-fisica)	**120'** (Assistenza tutelare)
Medio-alta (punteggio 9)	**25'** (Ass. infermieristica, riabilitazione psico-fisica)	**105'** (Assistenza tutelare)
Media (punteggio 7/8)	**18'** (Ass. infermieristica, riabilitazione psico-fisica)	**87'** (Assistenza tutelare)
Medio-bassa (punteggio 6)	**13'** (Ass. infermieristica, riabilitazione psico-fisica)	**82'** (Assistenza tutelare)
Bassa (punteggio 5)	**8'** (Ass. infermieristica, riabilitazione psico-fisica)	**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 e delle cui prestazioni intende avvalersi.

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, del polso, della P.A, della frequenza cardiaca
- Assistenza psicologica

Assistenza tutelare alla persona

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

Prestazioni assistenziali:

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

Altre attività sanitarie

Riabilitazione/mantenimento psicofisico

- 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 all'interno della struttura è a disposizione degli utenti una palestra attrezzata e spazi dedicati nei vari nuclei.
- 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 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. 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 alle famiglie

Il Servizio di Psicologia all'interno della struttura prevede l'accoglienza della famiglia con un colloquio psicologico in ingresso volto ad approfondire la storia di vita dell'ospite e contenere le difficoltà emotive legate alla scelta di inserimento del proprio caro. A seguire, su richiesta dei familiari, è possibile la strutturazione di un percorso di supporto con incontri individuali dedicati.

Sostegno psicologico agli operatori

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

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.

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.

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.

Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria

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

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). 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, come da orario esposto in Struttura, su prenotazione.

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

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'Utente.

Pannoloni: 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'Utente o sarà considerato come extra retta.

Trasporti: per i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche gli utenti 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.

Retta di soggiorno e rimborsi

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

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

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 del reparto.

Gli ospiti della struttura vengono alzati in orario non antecedente alle h. 7.00 e la sera vengono preparati per la notte in orario non antecedente alle 19.45, salvo diverse indicazioni o richiesta dell'interessato.
Nel pomeriggio gli ospiti che lo desiderano, o che hanno necessità, riposano.
Il programma delle attività collettive (terapia occupazionale, ecc...) si trova esposto nelle aree comuni.

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

È previsto un unico turno di distribuzione per pranzo e cena.
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 11.30 alle ore 12.30
- **Cena:** dalle ore 18.30 alle ore 19.30
- **Idratazione:** vengono offerti vari tipi di bevande durante la giornata, monitorandone la quantità.

Il vitto sarà distribuito in sala da pranzo o in camera, nel caso in cui l'ospite sia indisposto o affetto da patologia (cronica o acuta) che ne sconsigli o ne impedisca il movimento.
I menù sono suddivisi, a seconda delle stagioni, in menù estivo e menù invernale e ciascuno di essi si articola su quattro settimane, prevedendo giornalmente la possibilità di scegliere tra due alternative.
Viene prestata particolare attenzione alla presentazione dei piatti. Viene privilegiato l'uso di prodotti freschi, limitando quelli surgelati e in banda stagnata allo stretto necessario.
In occasione delle feste è previsto un menù speciale.
Verranno 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.

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**

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 …… 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** (Piano di Assistenza Individuale) che sancisce il passaggio da un servizio per prestazioni a quello per progetti e quindi **da un'assistenza uguale per tutti a quella individualizzata.**

La gestione dei reclami

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

Orario di visite e comportamento all'interno della struttura

Per i parenti degli ospiti la struttura **è aperta dal lunedì a domenica con orario 10:00-18:00.**
La segreteria riceve tutti i giorni 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 120 posti letto residenti.
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 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: 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.

Protocolli sanitari

- Protocollo gestione strumenti di protezione con allegato
- Protocollo per l'igiene personale degli ospiti
- Protocollo per la prevenzione delle lesioni da pressione – mobilizzazione con allegato
- Protocollo di accoglienza dell'ospite in struttura
- Protocollo per la gestione delle lesioni da pressione
- Protocollo per la comunicazione e gestione degli eventi avversi e degli eventi sentinella con allegato
- Protocollo igiene mani operatore
- Protocollo per la gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti speciali derivanti da attività sanitarie – gestione della relativa documentazione con allegato
- Protocollo per la corretta gestione della biancheria
- Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale
- Protocollo approvvigionamento, stoccaggio, controllo, prescrizione e somministrazione del farmaco, dispositivi medici, alimenti destinati a fini speciali

- Protocollo per la prevenzione e gestione delle cadute accidentali – mobilizzazione con allegati
- Protocollo per la gestione dell'alimentazione
- Protocollo per una corretta idratazione
- Protocollo per la detersione e disinfezione degli ausili, presidi e strumentario
- Protocollo gestione emergenze organizzative
- Protocollo gestione emergenze tecnologiche
- Protocollo per la prevenzione delle infezioni delle vie urinarie
- Protocollo per la composizione della salma
- Protocollo emergenze sanitarie
- Protocollo ossigenoterapia
- Protocollo sulla gestione della ventiloterapia
- Protocollo sulla gestione della tracheostomia e aspirazione bronchiale
- Protocollo sulla gestione della nutrizione enterale e parenterale
- Protocollo gestione carrello emergenze con allegati
- Protocollo misure di isolamento per la prevenzione delle malattie trasmissibili con allegati
- Protocollo per le dimissioni dalle RSA/RAF
- Protocollo gestione accessi venosi e linee di infusion
- Protocollo raccolta, conservazione e trasporto campioni biologici
- Protocollo utilizzo dispositivi di protezione individuale
- Protocollo per la prevenzione e gestione dell'allontanamento imprevisto dell'ospite

Modalità di incontro con ospite e familiari

I familiari, possono essere ricevuti dal Direttore della struttura previo appuntamento.
Periodicamente, inoltre, vengono fissate riunioni con i parenti nel corso delle quali, oltre alla disamina delle problematiche emerse, vengono esplicitate proposte per il futuro.
Quando l'ospite o il familiare lo desiderano possono incontrare il Direttore Sanitario, i Medici di Medicina Generale della Struttura e lo Psicologo previo appuntamento, per ottenere notizie di carattere sanitario.

Modalità di 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 geriatra e dallo psicologo che si occupano della supervisione del gruppo.

Appendice

TARIFFE DEI SERVIZI/PRESTAZIONI EXTRA		
1 Servizio di fisioterapia aggiuntivo (in base a disponibilità)		€ 30,00/ora
2 Servizi parrucchiere	Taglio uomo	€ 10,00
	Taglio e piega	€ 25,00
	Piega e colore	€ 30,00
	Taglio, piega e colore	€ 38,00
3 Servizio di podologia		€ 25,00/prestazione
4 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 ottobre 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, lì 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

Procedure di inserimento dell'ospite 4

Procedure e tempi di preavviso e disdetta reciproca e modalità di dimissione degli ospiti 5

Gestione e tutela dei dati personali 5

Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria 5

Dove siamo 6

La tipologia delle camere residenziali 6

Gli staff dirigenziali e operativi 7

Dotazioni minime di organico 8

Livelli di complessità assistenziali presenti presso le Residenze Cervetto 9

Prestazioni garantite all'interno della Residenza 9

Altre attività sanitarie 10

Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria 11

Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse 12

Retta di soggiorno e rimborsi 12

Cauzione fruttifera 12

Organizzazione ed orari della giornata, informazioni generali 12

Organizzazione del servizio di ristorazione: gli orari dei pasti e le tipologie di dieta 13

Controllo della qualità e sistemi di misurazione della soddisfazione all'interno della residenza 13

Tutela e verifica dei diritti degli ospiti 14

La gestione dei reclami 15

Orario di visite e comportamento all'interno della struttura 15

Regolamento per gli amici a quattro zampe 15

Natura giuridica della struttura e documenti di riferimento 16

Dati commerciali 16

Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza 16

Protocolli sanitari 16

Modalità di incontro con ospite e familiari 17

Modalità di incontro con l'équipe, con i titolari socio-educativi sanitari dell'Ente Pubblico 17

Appendice 18

La verifica della Carta dei Servizi 18