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

RESIDENZA Il Giglio

Residenza Il Giglio
Via Colombaro, 4 – 10422 Albugnano (AT)
Tel. e fax 011/9920862 Tel. 011/9922027
email: segreteria.giglio@areabios.com

Carta dei Servizi

Premessa: perché la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo indispensabile creato soprattutto per i pazienti 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

La Residenza "Il Giglio" sita in Albugnano (AT) è gestita dalla Cooperativa Sociale BIOS – Impresa Sociale con sede in Piazza Ambrosoli n. 5 – Alessandria.

La Struttura nasce nel luglio 1995; alla data dell'inaugurazione la struttura è autorizzata come residenza assistenziale articolata in nr.2 nuclei R.A.F. ed 1 nucleo R.A. con una capienza complessiva di 66 posti letto.

In seguito i Nuclei R.A sono stati trasformati in Nuclei R.S.A e nell'estate del 1998 viene inaugurato il **"Nucleo Arcobaleno"**, uno dei **primi nuclei** della Regione Piemonte destinato a **pazienti affetti da Morbo di Alzheimer**.

Nel 2002 la struttura si arricchisce di una nuova tipologia di utenza. Viene infatti inaugurato un nucleo per *pazienti psichiatrici stabilizzati*, **"Nucleo Van Gogh"**, **nel 2004 un ulteriore passo avanti con l'apertura di un nucleo per pazienti "DISABILI PSICHICI E MOTORI" e nel 2007 inaugura un nuovo Nucleo per Disabili Psichici e fisici con maggiore autonomia**

Nel Giugno del 2018, con Determina n. 606 del 22/05/2018 la Struttura acquisisce n. 15 posti letto, che vengono distribuiti nel modo seguente:

- n. 3 posti letto in aggiunta ai n. 11 p.l. del Nucleo Arca del piano primo (che ospiterà residenti con patologia dementigena e BPSD in remissione)
- n. 12 posti letto in aggiunta ai n. 10 p.l. del Nucleo Van Gogh del piano terra (che continuerà ad ospitare residenti con patologia psichiatrica cronica stabilizzata)

Attualmente la struttura dispone di 139 posti letto, così articolati:

- 4 NUCLEI RSA (91 Posti letto)
- 1 NUCLEO N.D.C. (16 p.l.)
- 1 NUCLEO PER DISABILI tipo A "Zenith" (10+2 p.l.)
- 1 NUCLEO PER DISABILI tipo B "Giardino" (18+2 p.l)

La Struttura si erge su 4 piani e 2 piani seminterrati:

- -2 il Nucleo "Zenith" Raf di tipo A, la camera mortuaria, magazzini e spogliatoi
- -1: il Nucleo "Il Giardino" Raf di tipo B con annessa un'infermeria; palestra, cucina, lavanderia/stireria, spogliatoi
- 0: la Direzione, la segreteria, gli uffici amministrativi, un ambulatorio medico, un salone polivalente con servizio bar, lo studio della Coordinatrice infermieristica, l'ufficio del Direttore Sanitario, i servizi igienici, ed una sala emergenze, il Nucleo "Van Gogh", reparto per utenti RSA con patologia psichiatrica in anamnesi e la cappella.
- 1°: 1 sala polifunzionale dedicata agli ospiti del Nucleo N.D.C. per le attività, il Nucleo "N.D.C.— Nucleo Decadimento Cognitivo" reparto per malati di Alzheimer con terrazza esterna, il Nucleo RSA "Arca" per utenti RSA con patologia dementigena e BPSD in remissione e l'infermeria.
- 2°: Nucleo RSA Mirò
- 3°: piano Nucleo RSA

All'esterno si presenta gradevole, dispone di un'area verde e di un ampio terrazzo panoramico, punto di incontro degli utenti e dei loro visitatori e luogo dove vengono organizzate delle feste nelle stagioni più calde.

Le camere sono doppie e singole e tutte hanno annessi servizi igienici e hanno predisposizione per l'antenna tv.

Il salone sito al piano terra è dedicato alla maggior parte delle attività ludiche e riabilitative e viene utilizzato per i momenti di festa (S. Natale, Pasqua, Carnevale, Capodanno, compleanni degli Ospiti, ecc). Inoltre, tale salone può essere utilizzato da tutti i familiari che vogliano trascorrere in intimità dei momenti con i loro cari, compreso il pranzo previa prenotazione.

Si segnala che i recenti lavori di ristrutturazione hanno permesso l'ampliamento del salone bar riqualificando gli spazi con la collocazione di una saletta fumatori ai sensi del D.P.C.M del 23/12/2003, valore aggiunto per la gestione dei residenti fumatori.

Al piano terreno, esternamente, è presente una Cappella dove ogni sabato pomeriggio il Sacerdote del paese celebra la funzione liturgica, a cui partecipano non solo gli Ospiti, ma anche gli abitanti del paese.

La Residenza Il Giglio è accreditata e autorizzata al funzionamento con Delibera n.84 del 03/02/2023.

La mission

Una delle peculiarità del lavoro all'interno della Residenza "Il Giglio" è quella di operare e sviluppare una gestione progettuale attraverso:

- L' interscambio
- il confronto delle esperienze e competenze delle figure professionali.

L'elemento che contraddistingue la Residenza "Il Giglio" 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 si distingue tra:

- Ospite in convenzione

La persona interessata deve essere già stata valutata dalla propria sede territoriale U.V.G (Unità di Valutazione Geriatrica) e aver ricevuto un'autorizzazione all'ingresso in convenzione della stessa.
La domanda può essere presentata dalla persona anziana non autosufficiente o dai suoi familiari:

- allo Sportello Unico della propria sede territoriale U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica). La consegna può essere diretta o tramite e-mail.
- allo Sportello Unico del proprio Servizio Sociale circoscrizionale. La consegna può essere solo diretta.

- Ospite in convenzione con integrazione della retta da parte dei Servizi Sociali

Qualora l'ospite in convenzione non sia in grado di provvedere al pagamento della retta a suo carico, farà richiesta ai competenti servizi per l'attivazione dell'integrazione di retta.

- Ospite privato

L'ospite privato, autonomamente o con l'aiuto di un familiare "delegato", dovrà fissare un appuntamento con l'Ufficio Amministrativo, a cui seguirà una domanda di ammissione che sarà valutata dall'equipe multidisciplinare della Struttura.

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

- Ricoveri di sollievo
- DGR 10

I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:

Esclusivamente per gli ospiti privati

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

Per gli ospiti in convenzione

- Progetto UVG
- Firma per accettazione del **Contratto di Ospitalità**
- Firma per accettazione del **Contratto tra Cooperativa e Cliente**

Per tutti gli ospiti

- certificato di residenza
- documento di Identità valido (fotocopia)
- fotocopia eventuale Verbale di invalidità
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale)
- certificato esenzione ticket (originale)
- documentazione sanitaria recente se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgono 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' equipe 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 Residenza,
- con un preavviso di 30 giorni. Il mancato rispetto di questa norma, dà diritto alla struttura a trattenere la somma corrispondente. 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 Residenza inviata all'ospite con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.
- 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 verrà concordata con la Struttura e successivamente comunicato all' ASL di competenza.
- 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 della Struttura Il Giglio. 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.O.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 RSA Residenza "Il Giglio" è ubicata in Albugnano, via Colombaro n° 4.
La Struttura è raggiungibile da Torino con mezzi pubblici, con partenza da Corso San Maurizio Autolinea Giachino sino a Castelnuovo Don Bosco, da lì è a disposizione **un mezzo privato** della residenza che, previo appuntamento, porterà i parenti fino alla struttura.
In auto ci si arriva percorrendo l'autostrada Torino-Piacenza uscita Villanova d'Asti, seguire indicazioni per Riva Presso Chieri proseguendo per Buttigliera d'Asti poi per Castelnuovo Don Bosco e infine per Albugnano.

L'ASL di competenza è l'ASL TO5 con sede in Chieri, Piazza Silvio Pellico n.1

Il Consorzio di riferimento è il CSSAC del Chierese con sede in Chieri, Strada Valle Pasano n. 4.

La tipologia delle camere residenziali

La struttura è dotata di 75 camere, delle quali:

- nr. 13 singole
- nr. 60 doppie
- nr. 2 triple

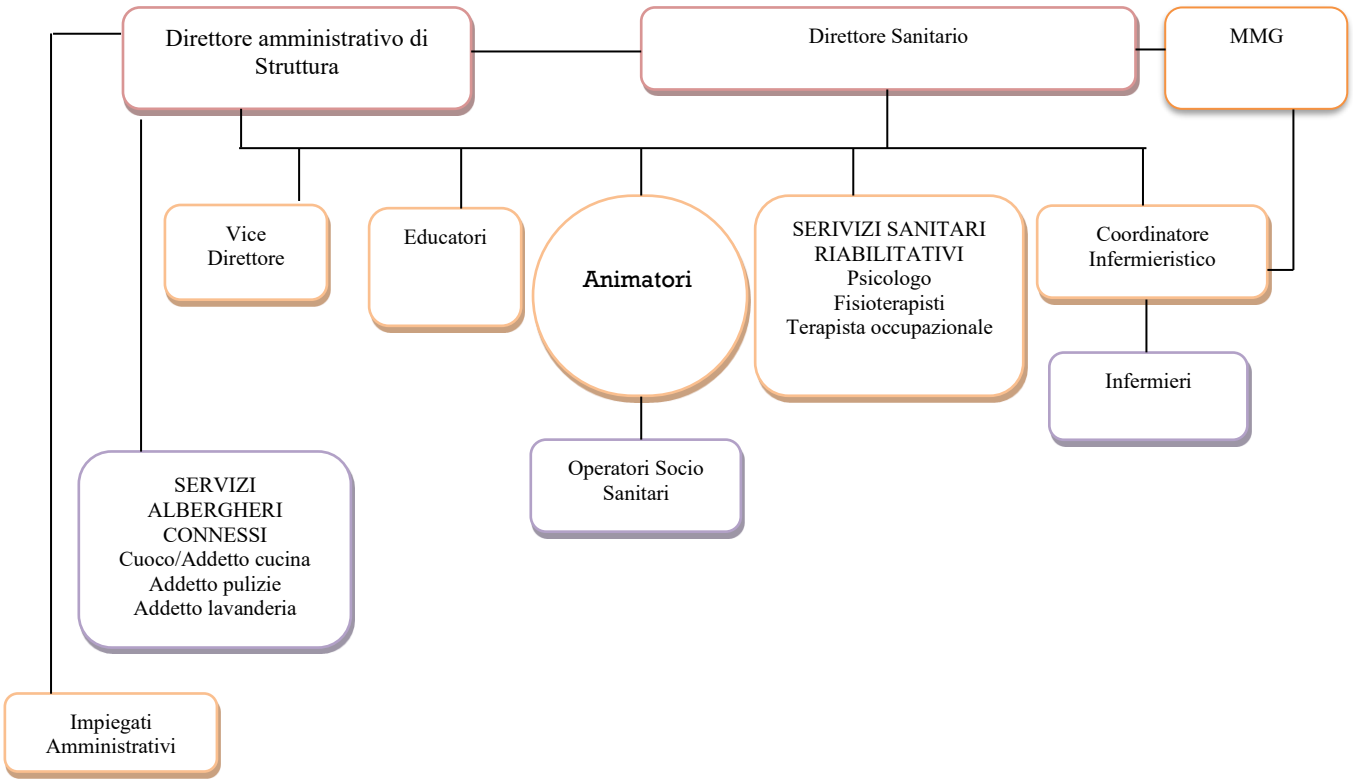
Nelle camere singole/doppie vi è a disposizione un bagno privato. Ogni camera è dotata di letti, comodini con campanello per la chiamata del personale, lampade, armadi con cassetti, sedie, predisposizione per l'antenna per la televisione, inoltre vi è possibilità di arredare la stanza con piccoli oggetti (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 sponde e, ove necessario, di materassi antidecubito.

Gli staff dirigenziali e operativi

L'organizzazione della RSA Il Giglio è così rappresentata:

Ente gestore	Cooperativa Sociale BIOS – Impresa Sociale
Legale Rappresentante	Dott.ssa Marì Chiapuzzo
Direttore di Struttura	Dott.ssa Alice Calzolai
Vicedirettore di Struttura	Dott. Omar Bulgari
Direttore Sanitario	Dott.ssa Elena Zumpano
Coordinatore Infermieristico	Dott.ssa Liliana Mariana Malos

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/Insegnanti di ginnastica

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

Animatori/Educatori:

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

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 in bacheca turni a piano terra.

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

La struttura fornisce i servizi previsti dalla Delibera della Regione Piemonte n. 45-4248 del 30/07/2012 e altri eventuali servizi aggiuntivi extra-tariffario; l'accesso a personale privato inviato a qualsiasi titolo, deve essere concordato con la Direzione della struttura.

Livelli di Complessità assistenziale presenti presso la Residenza Il Giglio:

Le fasce assistenziali in cui si articola l'intensità delle prestazioni erogate all'interno della Struttura sono

- nucleo decadimento cognitivo
- alta-incrementata
- alta
- medio-alta
- media
- medio-bassa
- bassa

Ogni fascia assistenziale individuata rappresenta uno standard complessivo minimo da garantire in termini di tempi di assistenza giornalieri per ospite. Tali parametri sono riportati nella Delibera della Giunta Regione Piemonte n.45-4248 del 30/07/2012.

Prestazioni garantite all'interno della Residenza

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

Assistenza medica

L'Ospite è tenuto ad indicare, all'ingresso nella Residenza, il nominativo del M.M.G convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e delle cui prestazioni intende avvalersi.
La Residenza fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento con i servizi ordinari e specialistici della A.S.L. di competenza.
In bacheca sono esposti gli orari dell'effettiva presenza settimanale dei Medici di Medicina Generale.

Assistenza infermieristica

Viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri indicati nella normativa. Viene garantita l'assistenza infermieristica notturna.

Prestazioni sanitarie:

- Somministrazione dei farmaci prescritti
- Somministrazione e sorveglianza delle diete
- Collaborazione con i Medici di Medicina Generale
- Rilevamento delle condizioni generali del paziente, del polso, della P.A, della frequenza cardiaca
- Assistenza psicologica

Assistenza educativa ed animazione:

- Pianificazione ed esecuzione dei progetti specifici
- Accompagnamento con automezzo della COOP BIOS per gite, attività socializzanti.

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:

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

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.

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 famigliari, è possibile la strutturazione di un percorso di supporto con incontri individuali dedicati.

Sostegno psicologico agli ospiti

Per ogni ospite è prevista all'ingresso e, in seguito periodicamente una valutazione psicodiagnostica, volta ad indagare gli aspetti cognitivi, emotivi e comportamentali. Al termine della valutazione, ove necessario, viene proposto un percorso psicologico e/o psicoterapeutico.

Sostegno psicologico agli operatori

Lo stress lavoro-correlato è particolarmente presente nelle professioni di aiuto e può portare a sviluppare demotivazione, inaridimento emotivo, frustrazione, peggioramento della performance lavorativa e delle relazioni interpersonali all'interno del contesto professionale.
Il lavoro d'équipe è fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi terapeutici e per una buona qualità del lavoro, ma per favorire questo è necessario avere efficaci modalità di comunicazione e risorse per gestire adeguatamente eventuali conflitti cosicché possa instaurarsi un clima lavorativo orientato al compito. In un'ottica di prevenzione dello stress lavoro correlato e del *burnout* la struttura offre spazi di accoglienza e riflessione per i propri dipendenti.

Si organizzano inoltre eventi di formazione del personale dipendente. L'obiettivo è:

- insegnare strategie, sia a livello cognitivo che emotivo e comportamentale, per migliorare il benessere nella vita personale e professionale dei dipendenti e aumentarne l'efficacia lavorativa con ripercussioni benefiche sulla qualità della vita degli ospiti
- promuovere le abilità di *coping* o fronteggiamento delle situazioni difficili
- promuovere la comunicazione tra colleghi e con i pazienti in modo efficace

In successivi incontri mensili di supervisione di gruppo vengono discusse eventuali problematiche emerse durante il lavoro.

Attività di animazione:

- attività ludico-creative
- attività di canto
- attività di giardinaggio
- attività di stimolazione cognitiva
- uscite/gite sul territorio
- attività di stimolazione sensoriale
- attività di cinema

Servizio di ristorazione

Predisposizione ed erogazione dei pasti e delle bevande e di diete particolari secondo il menu 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.

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

Lavaggio e stiratura della biancheria piana e della biancheria personale (biancheria intima, camicia da notte, pigiama, asciugamani e biancheria piana) degli ospiti compresa nella retta sia per gli ospiti privati che per gli ospiti in convenzione.

Il lavaggio degli indumenti (tute, maglie, pantaloni ecc.) degli ospiti inseriti in convenzione è un servizio a pagamento: il costo è di 2.50 euro giornalieri.

Il lavaggio degli indumenti degli ospiti inseriti privatamente è compreso nella retta.

Servizio parrucchiere e podologo

Il servizio di parrucchiere è a pagamento, fatta eccezione per gli ospiti convenzionati per i quali si eroga il solo servizio di taglio e piega.

Il servizio podologo è a pagamento.

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.

Servizi di base erogati e modalità di pagamento della retta ed informazioni generali

I servizi compresi nella retta alberghiera a carico dell'ospite che vengono erogati nella Residenza il Giglio comprendono inoltre:

- **il vitto:** scelto dall'ospite sulla base del menù approvato dall'ASL.
- **lavanderia:** include la gestione della biancheria piana e di quella personale
- **parrucchiere/barbiere:** include le attività connesse con l'igiene personale quotidiana
- **pulizia e sanificazione della camera e degli ambienti comuni**

Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria

- **L'assistenza specialistica**, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostica – terapeutica, fornitura di protesi e presidi tecnici, sono garantite dall'ASL
- **Farmaci:** la struttura rendiconterà mensilmente all'utente, al tutore o all'Amministratore di sostegno il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, tramite fattura intestata direttamente dall' ospite.
- **Pannoloni:** rientrano tra i presidi forniti dal 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 per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente dalla Struttura, sono garantiti dall'ASL (DGR 45-4248) per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente Gestore dei Servizi socio-assistenziali. Coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasferimento. Qualora non si riuscisse a pagare direttamente il servizio di ambulanze è necessario depositare in anticipo la quota necessaria.
- **L'assistenza al pasto** con garanzia dell'imboccamento all'Ospite che non e' in grado di provvedere autonomamente.

Retta di soggiorno e rimborsi

La retta Alberghiera deve essere versata dall'ospite o chi per esso tramite Bonifico Bancario entro il 5 del mese in corso su indicazioni fornite al momento della stipula del Contratto.

I valori tariffari sono soggetti a rivalutazione in base agli incrementi contrattuali e/o aggiornamenti annuali ISTAT e saranno rideterminati dal Tavolo congiunto Regione-Territorio, previo confronto con le O.S.S. di categoria per gli aspetti contrattuali. Ogni variazione dell'importo della tariffa complessiva dovrà essere preventivamente approvata dalle 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 dalla giornata alimentare in caso di assenze programmate. In caso di decesso, la Struttura provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta in un locale deposito.

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

La Struttura può offrire ed erogare prestazioni a favore degli ospiti inseriti aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A), nel rispetto della disciplina regionale (Delibera della Giunta Regione Piemonte n. 45-4248). 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: il servizio è a pagamento per tutti gli ospiti privati.
Per gli ospiti convenzionati che richiedono una prestazione aggiuntiva al servizio di taglio e piega la prestazione sarà a pagamento.
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

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 (animazione, 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 08.00 alle ore 09.30
- **Pranzo:** dalle ore 11.45 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 Menu estivo e Menu invernale e ciascuno di essi si articola su quattro settimane.
Viene privilegiato l'uso di prodotti freschi, limitando quelli surgelati e in banda stagnata allo stretto necessario.
In occasione delle feste è previsto un menu 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 della Asl TO5.

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

La Cooperativa Sociale Bios – Impresa Sociale è certificata sul SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità/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 l'RSA IL GIGLIO 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 ed il personale ivi operante hanno la massima attenzione al rispetto dei diritti della persona e dell'anziano in particolare.
Presso l'RSA IL GIGLIO 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 dell'RSA IL GIGLIO 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 10:00-12:00/14:30--17:30.**

La segreteria riceve tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle h. 8.00 alle h.17.30.

La Direzione riceve dal lunedì al venerdì dalle h. 8.30 alle h. 16.30

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.

Attività ricreative

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

Ogni sabato pomeriggio, nella cappella interna alla struttura, viene celebrata la Santa Messa.

Modalità di coinvolgimento dei volontari

La Struttura collabora con volontari delle Associazioni locali che offrono la loro disponibilità per supportare la realizzazione dei progetti assistenziali e/o l'attività generale della Struttura; in particolare, il loro coinvolgimento riguarda esclusivamente attività di animazione e organizzazione di laboratori e feste

Natura giuridica della Struttura e Documenti di riferimento

La Residenza RSA IL GIGLIO è classificata come Residenza Sanitaria Assistenziale ed è autorizzata per 139 posti letto residenti (91 RSA, 16 NAT, 32 Disabili).
L'organizzazione e l'attività della comunità sono disciplinate dal Regolamento interno, nel pieno rispetto dei Protocolli sanitari di riferimento.

Dati commerciali

L'RSA IL GIGLIO 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;
La Struttura ha sede in Albugnano, via Colombaro, 4. Telefono 011.9922027; telefono e fax: 011.9920862
E-mail sede centrale della Cooperativa: segreteria@areagiglio.com
E-mail della Struttura Il Giglio: segreteria.giglio@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.).
Per questa necessità, 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 d 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 con allegato
- Protocollo per la gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti speciali derivanti da attività Protocollo per la gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti 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 con allegati
- 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 Gestione clinic assistenziale dei farmaci in RSA, reparazione 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

I familiari possono in qualunque momento essere ricevuti dal Direttore della Struttura.
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 d'incontro con l'equipe, 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 dallo psicologo.

La verifica della carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi – redatta ed emessa nel mese di ottobre 2026, dalla presidenza della Cooperativa Bios in collaborazione con la Direzione dell'RSA IL GIGLIO, sarà annualmente oggetto di verifica dei propri contenuti; tali verifiche, inoltre, si effettueranno qualora intervenissero modifiche sostanziali all'interno della struttura oggetto della presente.

Albugnano, ottobre 2026

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

Indice

Premessa: perché la carta dei servizi 1

Presentazione delle Struttura 1

La mission 3

Domanda di ammissione 3

Procedure di inserimento dell'ospite 5

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

Gestione e tutela dei dati personali 5

Dove siamo 6

La tipologia delle camere residenziali 6

Gli staff dirigenziali e operativi 7

Dotazioni minime di organico 9

Livelli di Complessità assistenziale presenti presso la Residenza Il Giglio: 9

Prestazioni garantite all'interno della Residenza 9

Servizi di base erogati e modalità di pagamento della retta ed informazioni generali 13

Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria 13

Retta di soggiorno e rimborsi 13

Assenze e mancata fruizione dei Servizi 14

Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse 14

Indicazione delle prestazioni/attività aggiuntive ed ulteriori rispetto ai L.E.A 14

Cauzione fruttifera *Errore. Il segnalibro non è definito.*

Organizzazione ed orari della giornata, informazioni generali 14

Organizzazione del servizio di ristorazione: gli orari dei pasti e le tipologie di dieta 14

Controllo della qualità e strumenti di misurazione della soddisfazione all'interno della Residenza 15

Tutela e verifica dei diritti degli ospiti 16

Emergenza COVID-19 *Errore. Il segnalibro non è definito.*

La gestione dei reclami 17

Orario di visite e comportamento all'interno della Struttura 17

Regolamento per gli amici a quattro zampe 17

Attività ricreative 17

Modalità di coinvolgimento dei volontari 18

Natura giuridica della Struttura e Documenti di riferimento 18

Dati commerciali 18

Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza 18

Protocolli sanitari 18

Modalità di incontro con ospite e familiari 20

Modalità d'incontro con l'equipe, con i titolari socio-educativi sanitari dell'Ente Pubblico 20

La verifica della carta dei servizi 20