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

R.I.S.S. Nicola Basile

Via Tortona 71
15121 Alessandria
Tel. 0131 254165 Fax 0131 262832
basile@areabios.com



CARTA DEI SERVIZI

Premessa: perché la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo indispensabile creato soprattutto per i pazienti ed i loro familiari.

Lo scopo per cui è stata redatta una Carta dei servizi è quello di fornire un'agevole strumento di consultazione ove trovare – tra le altre cose - tutte le informazioni inerenti le prestazioni erogate all'interno della Residenza. Essa garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche.

La Carta dei servizi inoltre divulga informazioni essenziali per la conoscenza approfondita della situazione assistenziale e per questo vuole essere uno stimolo continuo al miglioramento. Saranno infatti sempre ben accetti i consigli sia dei pazienti che dei parenti che degli operatori stessi, utili per la crescita professionale e per il conseguimento del nostro principale obiettivo: **il benessere collettivo**.

I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri di efficienza (impiego delle risorse disponibili nel modo più razionale ed oculato possibile) e di efficacia (allo scopo di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli Utenti).

Presentazione della Struttura

La R.I.S.S. Nicola Basile è una delle strutture più storiche di Alessandria, è gestita dalla Cooperativa Sociale Bios con sede in Piazza Giorgio Ambrosoli n° 5 - Alessandria

E' disposta su sei piani per un totale di 136 posti letto così suddivisi:

un nucleo NDC per Utenti con demenza da 20 + 4 posti letto,

tre nuclei da 20 + 4 posti letto R.S.A,

un nucleo NAC da 10 posti letto;

un nucleo NSV da 10 posti letto

un nucleo da 10 posti letto R.A;

un nucleo da 10 posti letto R.A.A;

ogni nucleo è indipendente dal resto della struttura avendo al proprio interno tutti gli spazi comuni necessari. Le camere sono singole o doppie e tutte hanno annessi servizi igienici e l'antenna TV con i canali digitali. Il primo piano è dedicato a tutte le attività ludiche e riabilitative con una palestra moderna e attrezzata di ogni ausilio necessario, un grosso salone per l'organizzazione di feste, eventi importanti e cinema, il salone di bellezza, infermeria, studio medico e direzione. Al piano terreno è presente una cappella aperta tutti i giorni, la segreteria, una sala conferenze dove

regolarmente vengono organizzate conferenze su temi di interesse comune oltre ad una nuovissima sala da pranzo dove i familiari dei nostri Signori Utenti potranno pranzare in tutta tranquillità con i propri cari.

Nonostante l'ubicazione nel centro della Città la Residenza Nicola Basile vanta un meraviglioso giardino dove gli Utenti potranno passare il loro tempo all'aria aperta e dove, nella stagione calda, vengono organizzate bellissime feste con musica e canti.
La Residenza è autorizzata al funzionamento con Determina n. 2016/629 del 30/09/2016 ASL AL.
La Basile è accreditata presso l'ASL AL con Determinazione n. 2016/629 del 30/09/2016.

La mission

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

- Nella stimolazione delle abilità residue dell'anziano, impegnandosi a preservarne, per quanto possibile, l'autonomia e favorendo l'espressione del suo libero arbitrio
- Attraverso un continuo coinvolgimento emotivo, psicologico, fisico-riabilitativo e socio – relazionale
- Nel rispondere alle esigenze, alle aspettative ed agli adattamenti sia dei singoli che del gruppo, in un ambiente strutturato e predisposto a vari elementi e livelli estetico – funzionali
- Nel garantire pari opportunità di accesso ai vari servizi, al fine di promuovere il benessere di tutti gli Utenti, 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 accesso

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

- **Utente in convenzione**

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

La domanda di valutazione può essere presentata dalla persona anziana non autosufficiente o dai suoi familiari:

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

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

Qualora l'Utente 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.

- **Utente privato**

L'Utente 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 multi professionale della struttura.

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

- Ricoveri di sollievo

I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:

Esclusivamente per gli Utenti privati

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

Per gli Utenti in convenzione

- Progetto UVG

Per tutti gli Utenti

- 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'Utente

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

Procedure di inserimento dell'Utente

All'arrivo in struttura, l'Utente viene valutato circa le sue condizioni generali dall'équipe multi disciplinare; in particolare si cerca di conoscerne le abitudini, la storia di vita e le aspirazioni. Si raccolgono le informazioni circa il suo stato di salute e si imposta la terapia.

Secondo quanto previsto dalla principale normativa regionale (Delibera della Giunta Regione Piemonte n.45/12 e Delibera della Giunta Regione Piemonte n.42/08) un costante monitoraggio dell'Utente è effettuato attraverso la progettazione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato), nel quale vengono messi in evidenza le condizioni psico-fisiche del soggetto in esame e gli eventuali risultati positivi raggiunti e/o i possibili scostamenti dagli obiettivi prefissati.

Procedure e tempi di preavviso e di disdetta reciproca e modalità di dimissione degli Utenti

Il rapporto giuridico che si instaura tra la Residenza e l'Utente può essere a tempo determinato o a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti.

Il rapporto inizia con l'accettazione e la sottoscrizione del regolamento contenente la data di ingresso.

La dimissione dalla Struttura può avvenire:

- per disdetta scritta dell'Ospite privato, indirizzata alla Direzione della Residenza con un preavviso di 10 giorni. Nel caso di disdetta dell'utente, anche anticipata o da parte del Tutore o dell'Amministratore di sostegno o del Delegato, si avvierà la procedura all'espletamento delle necessarie pratiche. Il mancato rispetto di questa norma dà diritto alla Struttura di rivalersi della somma trattenuta come cauzione.

- per gli Utenti in convenzione, nel caso in cui la Struttura non si riveli adeguata al mantenimento dell'assistenza e della cura all'utente, la dimissione viene concordata con la Struttura e successivamente comunicato all'A.S.L. di competenza
- per decesso dell'Utente

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 dimissioni 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 R.I.S.S. NICOLA BASILE. 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 Residenza R.I.S.S. NICOLA BASILE di Alessandria è situata in Via Tortona 71.



Per raggiungerla, se non si possiede un mezzo proprio, si può utilizzare il servizio di mezzi pubblici comunali.
La Struttura, trovandosi nel cuore di Alessandria, è facilmente raggiungibile dalla città con i mezzi pubblici e per chi arriva da fuori la stazione ferroviaria di Alessandria è ben collegata sia con la Liguria sia con le principali città del Piemonte.

L'ASL di competenza è l'ASL AL con sede in Alessandria, Via Venezia 6.

Il Consorzio di riferimento è il CISSACA di Alessandria con sede in Via Galimberti 2/a.

Tipologia delle camere residenziali

La struttura è dotata di 45 camere doppie e 26 singole per un totale di 136 posti letto (20+4 NDC, 10 NAC, 10 NSV, 72 RSA, 10 RAA, 10 RA). Nella R.A.A. vi sono due camere triple e due doppie, nella R.A. vi sono 2 camere singole e quattro camere doppie.

Ogni una/due camere singole vi è a disposizione un bagno privato. Nelle camere doppie è sempre presente il bagno dedicato alla stanza.

Ogni camera è dotata di letti con materassi antidecubito, spondine di sicurezza, comodini con campanello per la chiamata del personale, lampade, armadi con cassetti, sedie e poltrone, antenna per la televisione inoltre vi è la possibilità di arredare la stanza con piccoli oggetti (quadri, fotografie, soprammobili, etc.) o tutto quanto la persona e/o il suo familiare ritenga fondamentale per mettere l'utente a proprio agio rendendo l'ambiente gradevole) previo accordi con la Direzione.

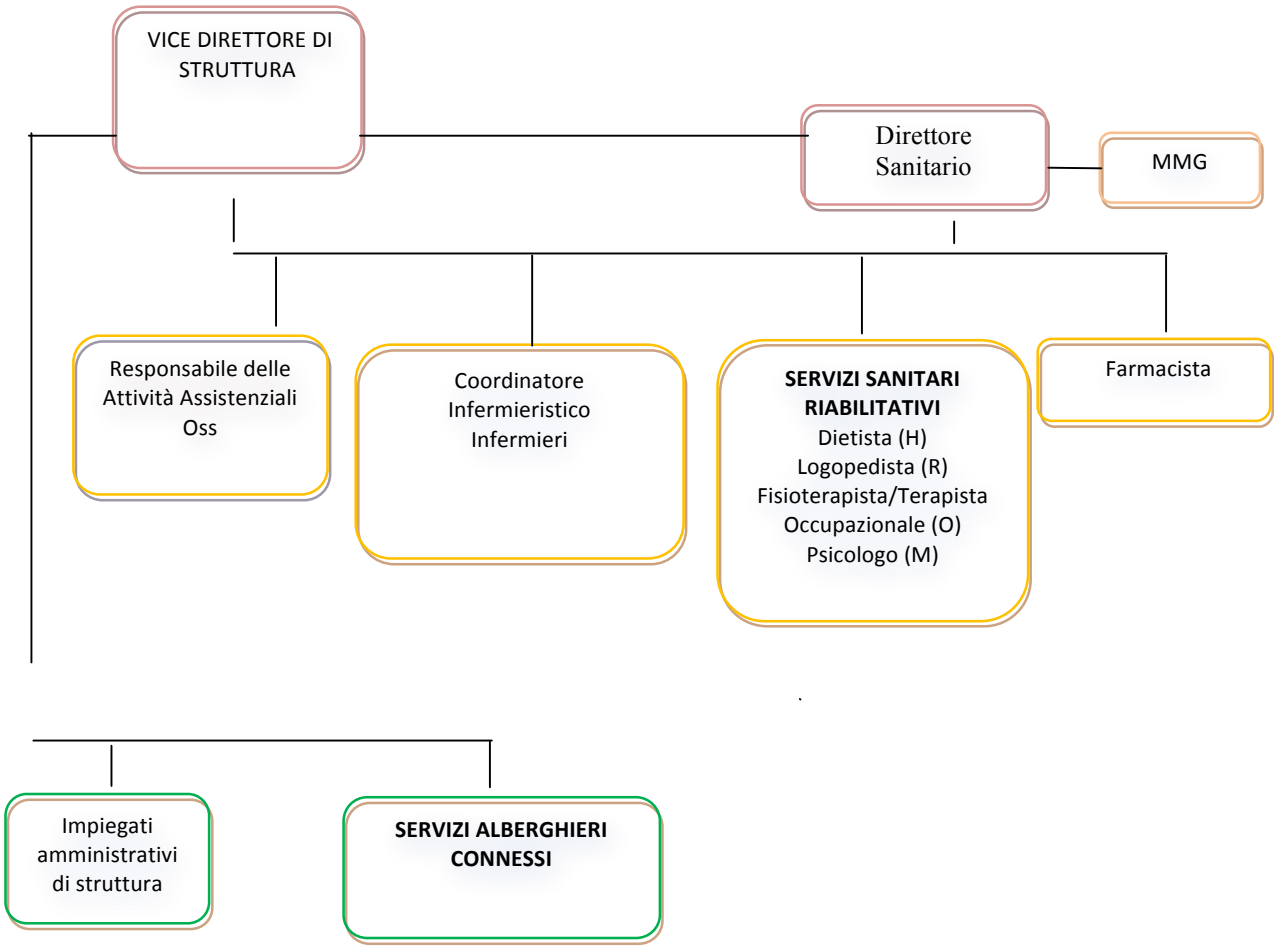
Gli staff dirigenziali e operativi

L'organizzazione della R.I.S.S. Nicola Basile è così rappresentata:

Ente gestore	Cooperativa Sociale BIOS Impresa Sociale
Legale Rappresentante	Dott.ssa Marì Chiapuzzo
Vice Direttore di Struttura	Dott. Chiapuzzo Alessandro
Direttore Sanitario	Dott. Grecu Lorenzo
Medico Responsabile Nucleo N.A.C.	Dott. Grecu Lorenzo
C.P.S.E.	Dott.ssa Monteanu Elena

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 Utenti 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 e alla sua realizzazione.

Infermieri:

Sono presenti 24 ore su 24 ed effettuano tutti gli interventi di competenza (medicazioni, prelievi,

Psicologi:

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

Fisioterapisti:

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

Responsabile delle attività assistenziali

Il Responsabile delle Attività Assistenziali Coordina le prestazioni degli Operatori Socio Sanitari, risponde al DCSS circa l'erogazione del servizio assistenziale. É una figura presente in orario diurno nel reparto di assistenza; collabora con tutte le figure professionali presenti ed è il punto di riferimento del personale OSS e del personale ausiliario. Ha il compito di vigilare su continuità e uniformità delle prestazioni e coordinare le comunicazioni con la rete famigliare degli ospiti.

Referente O.S.S.

Per informazioni circa la quotidianità dell'Utente e per informazioni relative a gradimento ed alle necessità di tipo personale (abbigliamento e vari) raccorda le attività di piano del personale OSS e personale addetto all'assistenza.

Personale OSS 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 Utenti 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

É assicurato il sostanziale rispetto delle dotazioni minime di organico professionale per la tipologia della Struttura, come previsto dalla Delibera della Giunta della Regione Piemonte n. 45-4248 del 2012.

I turni e le presenze giornaliere di tutte le figure professionali, sono affisse ad ogni piano della Struttura. Nell'ambito della pianificazione delle attività, sono previste visite mediche periodiche agli operatori secondo la qualifica, come da Protocollo sanitario, nonché controlli per la sicurezza secondo quanto stabilito dal D.Lgs.81/2008 (artt. 40 e 41).

Per l'erogazione e controllo del servizio di mensa, si verifica costantemente l'applicazione delle linee guida per la progettazione e realizzazione di un sistema di autocontrollo basato sul metodo 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 R.I.S.S. Nicola Basile:

Fasce assistenziali	Tipologia di utenza	Tipologia progetto e bisogno	Parametri ass.li di tipo sanitari (minuti/die/ut.)	Parametri assistenza tutelare (minuti/die/ut.)
Alzheimer e altre demenze (N.D.C.)	• Demenze di grado elevato con importante compromissione delle condizioni psico-fisiche	• Progetto a tempo definito, previa diagnosi di demenza accertata, sulla base di valutazioni clinico-assistenziali relative alla severità dei disturbi comportamentali.	39' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	210' (Assistenza tutelare)
NAC/NSV	Utenti con lesioni neurologiche gravi.	Inserimento di solito in convenzione con progetto rivalutabile semestralmente. Utenti con bisogni sanitari e assistenziali molto alti.	Servizio infermieristico garantito nelle 24 ore	180' (assistenza tutelare)
Alta Livello Incrementato	• Non-autosufficienza di alto grado con necessità assistenziali e sanitarie elevate • Demenza con alterazioni comportamentali limitate a tentativi di fuga • Alimentazione enterale (PEG)	• Frequente intervento medico • bisogno infermieristico di grado elevato • interventi specialistici per patologie scompensate.	46' (Assistenza infermieristica, riabilitazione psico-fisica: in base alle specifiche necessità, da individuarsi nel progetto individuale)	134' (Assistenza tutelare)
Alta	• Polipatologie di diversa natura e gravità con elevato livello di non autosufficienza • deficit cognitivo di grado variabile (anche di grado severo) • Decubiti fino allo stadio 3. Alimentazione enterale (PEG).	Bisogni sanitari di medio/alta complessità associati a bisogni assistenziali di alta intensità	30' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	120' (Assistenza tutelare)
Medio-alta	• Patologie cronico degenerative con compromissione dell'autonomia di grado medio, • pazienti che necessitano di interventi sanitari e assistenziali di livello meno elevato.	Marcata necessità di assistenza nelle attività di vita quotidiana per deficit motori o cognitivi Necessità di programmi di attività fisica mirata/riattivazione motoria,	**25'** (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	**105'** (Assistenza tutelare)

	• Alimentazione enterale (PEG).			
Media	Polipatologie a carattere cronico-degenerativo	Bisogni sanitari di moderata complessità e bisogni assistenziali di media intensità.	18' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	87' (Assistenza tutelare)
Medio-bassa	• Modesta perdita dell'autonomia nella deambulazione e/o nell'uso degli ausili; • modesta • compromissione cognitiva • Limitazione dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana	• Supporto nelle attività della vita quotidiana compromesse, • Intervento • sanitario finalizzato alla gestione delle patologie croniche.	13' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	82' (Assistenza tutelare)
Bassa	Parziale perdita di autonomia funzionale e/o motoria	Progetto individuale volto alla supervisione nelle attività di base della vita quotidiana per il mantenimento dell'autonomia funzionale residua	8' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	72' (Assistenza tutelare

Prestazioni garantite all'interno della Residenza

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

Assistenza medica:

L'Utente 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.

Assistenza infermieristica:

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

Prestazioni sanitarie:

- Somministrazione dei farmaci prescritti
- Somministrazione e sorveglianza delle diete
- Collaborazione con i medici di Medicina Generale
- Rilevamento delle condizioni generali del paziente e dei parametri vitali
- Assistenza psicologica

Assistenza educativa e animazione:

- Pianificazione ed esecuzione dei progetti specifici

Assistenza tutelare alla persona:

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

Prestazioni assistenziali:

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

Altre attività sanitarie:

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

Riabilitazione/mantenimento psicofisico:

- Riabilitazione, riattivazione e attività motorie: l'Utente godrà di assistenza alla Persona prestata da Fisioterapisti in base alle esigenze individuali. Per lo svolgimento di queste attività è a disposizione degli utenti una palestra attrezzata e spazi dedicati nei vari nuclei.
- Servizio di psicologia: questa figura professionale si occupa di evidenziare, valutare e trattare eventuali problemi cognitivi, affettivi e relazionali attraverso colloqui individuali, utilizzo di test neuropsicologici, osservazione e conduzione di attività di gruppo. In seguito alle valutazioni predispone gli interventi di sostegno per il recupero o il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali e offre uno spazio di ascolto ed elaborazione. Offre, quando necessario, consulenza e sostegno ai familiari degli Utenti, e al personale presente in Struttura. Ove necessario collabora con i servizi del territorio.

Sostegno psicologico alle famiglie:

Il Servizio di Psicologia all'interno della Struttura prevede l'accoglienza della famiglia con un colloquio psicologico all'ingresso volto ad approfondire la storia di vita dell'Utente e contenere le eventuali difficoltà emotive legate alla scelta di inserimento del proprio caro.

A seguire, su richiesta dei famigliari, è possibile la strutturazione di un percorso di supporto con incontri individuali dedicati.

Sostegno psicologico agli Utenti:

Per ogni Utente 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.

Per il personale della R.I.S.S. N. Basile 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.

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 Utenti
- 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; si presta particolare attenzione alla gestione delle difficoltà delle persone inserite nel Nucleo Temporaneo Alzheimer.

Servizio di ristorazione:

La cucina della Struttura Basile, oltre alla preparazione dei pasti per gli utenti residenti, funge come centro di cottura per pasti veicolati in ottemperanza alla normativa vigente e al piano di autocontrollo H.A.C.C.P per le strutture esterne gestite da Bios.

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.

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

Igiene dei locali e servizio di pulizia della camera:

Il servizio di pulizia e riassetto della camera vengono effettuati con cadenza giornaliera. Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato, di norma, con cadenza al bisogno.

Lavanderia:

Lavatura e stiratura della biancheria da letto nonché degli indumenti personali degli Utenti.

Servizio parrucchiere e podologo:

Compreso di 1 taglio/piega a phon al mese con preavviso dell'Utente o su richiesta. Nel caso di pedicure tale intervento è compreso una volta al mese, ma solamente a fine curativo (calli, duroni, ecc…).

Conforto religioso:

É presente una cappella aperta tutti i giorni della settimana. Viene garantita, nelle forme compatibili con le regolari funzioni della struttura stessa, l'assistenza spirituale degli Utenti. L'Utente, o il familiare in sue veci, può richiedere anche in altri momenti l'assistenza religiosa, anche di culti diversi da quella cristiano-cattolica.

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

I servizi compresi nella **retta alberghiera** a carico dell'Utente che vengono erogati nella Residenza Nicola Basile comprendono:

- **Il vitto** scelto dall'Utente sulla base del menù approvato dall'ASL

- **Lavanderia**: include la gestione della biancheria piana e di quella intima
- **Pulizia e sanificazione** della camera e degli ambienti comuni

Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria

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

- **Farmaci:** la Struttura rendiconterà mensilmente all'utente, al Tutore o all'Amministratore di Sostegno il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR tramite fattura intestata direttamente all'Utente
- **Pannoloni:** rientrano tra i presidi forniti dall'SSR nella quantità giornaliera indicata (non superiore a 3/die). Qualora la quota fornita dall'SSR dovesse essere superata, o nel caso in cui venissero richiesti prodotti aggiuntivi (quali strisce, marche differenti ecc…) tale servizio dev'essere integrato dal parente/tutore/amministratore dell'Utente 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'Utente che non è in grado di provvedere autonomamente
- **Cure estetiche**: - dalla parrucchiera una volta al mese per gli utenti convenzionati

Indicazione delle attività aggiuntive non comprese nella quota sanitaria

A titolo esemplificativo la Struttura fornisce le seguenti **prestazioni** aggiuntive:

Parrucchiere: l'Utente può richiedere di usufruire a pagamento del servizio di Parrucchiere, come da orario esposto in Struttura, oltre alla prestazione mensile garantita e compresa nella retta mensile per gli utenti in convenzione

Cure estetiche: oltre alla prestazione mensile garantita e compresa nella retta mensile per gli utenti in convenzione tutte le prestazioni estetiche richieste dall'utente e non incluse nel PAI o prescritte dal medico curante saranno a carico dell'Utente

Assistenza personale aggiuntiva: richiesta e concordata con i familiari secondo i costi del

C.C.N.L. delle Coop. Sociali

RETTA DI SOGGIORNO E RIMBORSI

La Retta Alberghiera 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.

I valori tariffari sono soggetti a rivalutazione in base agli incrementi contrattuali e/o aggiornamenti annuali ISTAT e saranno rideterminati dal Tavolo congiunto Regione – Territorio, previo confronto con le O.S.S. di categoria per gli aspetti contrattuali. Ogni variazione dell'importo della tariffa complessiva dovrà essere preventivamente approvato dall'ASL e dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'utente e verrà comunicato al medesimo dalla Struttura stessa.

Entro lo stesso termine l'Utente 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'Utente. Se la morosità persiste, la Direzione attiverà i provvedimenti del caso.

Assenze e mancata fruizione dei Servizi

In caso di decesso la Struttura provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta in un locale deposito.

Eventuale dichiarazione dell'applicazione della quota socio-sanitaria differenziata

Attualmente non vengono offerti **servizi** aggiuntivi a livello alberghiero o socio-assistenziale.

Quando si verificherà la necessità o ci sarà la richiesta di tali servizi, la Struttura provvederà a redigere nuovo regolamento e ad informare con comunicazione scritta, con atto di notorietà, l'ASL di riferimento territoriale.

Cauzione

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 Utenti; per questa ragione in alcuni casi possono variare a seconda del reparto.

Gli Utenti della Struttura vengono alzati in orario non antecedente alle ore 07.00 e la sera vengono preparati per la notte in orario non antecedente alle 19.45, salvo diverse indicazioni o richiesta dell'interessato. Nel pomeriggio gli Utenti che lo desiderano, o che ne hanno necessità, riposano.

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

É previsto un unico turno di distribuzione per pranzo e cena (variabile a seconda del reparto).

Come già accennato al paragrafo precedente, i pasti vengono serviti con la seguente cadenza:

- **Colazione:** dalle ore 07.30 alle ore 08.30
- **Pranzo:** dalle ore 11.30 alle ore 12.30
- **Merenda:** dalle ore 15.30 alle ore 16.00
- **Cena:** dalle ore 18.30 alle ore 19.30
- **Idratazione:** vengono offerti vari tipi di bevande durante la giornata, monitorandone la quantità

Il vitto è distribuito in sala da pranzo o in camera, nel caso in cui l'Utente sia indisposto o affetto da patologia (cronica o acuta) che ne sconsigli o ne impedisca il movimento.

I menù sono stati preventivamente approvati e vidimati dal competente servizio S.I.A.N.

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.

- Vengono elaborate diete speciali per persone con particolari necessità o patologie.

Emergenza Covid-19

La Cooperativa BIOS per garantire la sicurezza e la salute dei propri lavoratori, degli utenti, dei parenti e di tutti coloro che hanno relazioni commerciali e professionali con la Struttura, ha provveduto fin da subito alla valutazione del rischio derivante da esposizione al virus SARS COV-2; sono stati inoltre predisposti documenti specifici a supporto della miglior gestione e operatività a difesa di tutte le parti interessate. E' stato predisposto un Piano di Gestione Covid-19.

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

La Cooperativa BIOS è certificata sul Sistema di Qualità-Sicurezza a fronte delle norme:

UNI EN ISO 9001:2015 – Sistema Qualità "Progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali e/o sanitari residenziali a favore di anziani e/o inabili adulti; servizio socio-assistenziali in nidi di infanzia; servizi di assistenza domiciliare (SAD); servizi educativi ed assistenziali rivolti a disabili; servizi di ristorazione, lavanderia e pulizia connessi. (EA 38)"

UNI EN ISO 45001:2023 – Sistema Sicurezza "Progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali e/o sanitari residenziali a favore di anziani e/o inabili adulti; servizio socio-assistenziali in nidi di infanzia; servizi di assistenza domiciliare (SAD); servizi educativi ed assistenziali rivolti a disabili.

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

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

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

La Residenza si impegna a:

- Controllare costantemente la qualità dei servizi erogati
- Elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito
- Individuare e realizzare azioni di miglioramento continuo
- Rendere comprensibili gli obiettivi di ogni progetto e attività
- Verificare l'efficacia dei risultati raggiunti
- Coinvolgere sia i soggetti esterni (parenti), sia le direzioni interessate

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

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

- all'**utente finale**
- agli **operatori**
- alle AA.SS.LL. (**ente pubblico**) convenzionate
- ai Servizi Sociali di circoscrizione

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

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

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

La R.I.S.S. Nicola Basile si è dotata 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 Utenti

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

Presso la R.I.S.S. NICOLA BASILE 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 Utenti della R.I.S.S. NICOLA BASILE sono ascoltati dal nostro personale che ha cura di esaudire – se e come sarà possibile – le loro richieste

- **Il Diritto di informazione**: ogni Utente (o parente, se l'Utente non è in grado di discernere) viene sempre informato di ciò che avviene riguardo gli interventi di cui è oggetto
- **Il Diritto di partecipazione**: ogni utente (nel limite del possibile) partecipa alle decisioni che lo riguardano; non solo: la persona anziana e i suoi familiari possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami.
- **Il Diritto di espressione**: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni
- **Il Diritto alla critica**: ogni persona potrà sempre esprimere liberamente il proprio pensiero, nel limite del rispetto altrui
- **Il Diritto al rispetto ed al pudore:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore
- **Il Diritto di riservatezza**: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza
- **Il Diritto di pensiero e di religione:** ogni persona potrà sempre esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa, senza alcuna discriminazione

- **La qualità della vita:** obiettivi della Residenza sono, oltre alla cura e all'assistenza dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, nell'ambito della cultura della "centralità della persona": l'attenzione viene infatti posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali. Da questo concetto

  deriva la pratica dell'assistenza personalizzata: un programma costruito ad hoc per erogare in modo più specifico possibile una serie di prestazione per una determinata persona.

Si tratta del **PAI** (**P**iano di **A**ssistenza **I**ndividuale) che **sancisce il passaggio** da un servizio per prestazioni a quello per progetti e quindi **da un'assistenza uguale per tutti a quella individualizzata**.

La gestione dei reclami

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

Orario di visite e comportamento all'interno della Struttura

Per i visitatori la struttura è aperta dal lunedì alla domenica con il seguente orario: 10.00 - 18.00.

I parenti, inoltre, previa prenotazione, possono pranzare in struttura, condividendo in tal modo un momento molto importate della giornata con gli Utenti.

La segreteria riceve tutti i giorni dal lunedì alla domenica dalle ore 10.00 alle ore 18.00 o su appuntamento.

La Direzione riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00.

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

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

Natura giuridica della Struttura e Documenti di riferimento

La Residenza R.I.S.S. Nicola BASILE è classificata come Residenza Sanitaria Assistenziale ed è autorizzata per 136 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

La Residenza R.I.S.S. NICOLA BASILE è gestita dalla Cooperativa Sociale Bios Impresa Sociale,

Sede legale e amministrativa: Piazza Ambrosoli 5, Alessandria.

C.F. e P. I.V.A. 01561690064; Telefono: 0131/40645 – Fax: 0131/263038;

e-mail: segreteria@areagiglio.com.

La Residenza R.I.S.S. Nicola Basile

Sede: in Via Tortona, 71, Alessandria

Telefono 0131/254165 e Fax: 0131/262832;

email: basile@areabios.com

Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza

Il personale della residenza è costantemente aggiornato ed è stato formato ad affrontare qualsiasi tipo di emergenza dovesse capitare nella Struttura (incendi, terremoti, ecc.).

All'uopo inoltre è stato redatto un piano di sicurezza e di gestione delle emergenze, ai sensi del quale è stata nominata una squadra di emergenza coordinata dal Direttore della Struttura.

Tale squadra è preposta all'evacuazione degli occupanti i locali interessati dell'emergenza nonché alla chiamata dei soccorsi necessari. Inoltre, la Struttura ha in dotazione una serie di impianti e attrezzature (sistema di allarme, impianti di rilevazione e segnalazione automatica degli incendi, 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 Utenti fumare in camera ed usare fornelli di qualsiasi natura.

Protocolli sanitari

PR 01	Protocollo gestione strumenti di protezione
Allegato	Scheda di prescrizione degli strumenti di protezione (sistema informatizzato e-personam)
PR 02	Protocollo per l'igiene personale degli ospiti
PR 03	Protocollo prevenzione lesioni da pressione (LDP) Mobilizzazione.
Allegato	Scala di valutazione rischio LDP - Braden
PR 04	Protocollo di accoglienza utente in struttura-Gestione delle proprietà dell'utente-
PR 05	Protocollo gestione lesione da pressione
PR 06	Protocollo per la comunicazione e gestione degli eventi avversi e degli eventi sentinella
Allegato	Scheda segnalazione criticità
PR 07	Protocollo igiene mani operatore
Allegato	Opuscolo informativo'' Ti sei lavato le mani?''
PR 08	Protocollo per la gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti derivanti da attività sanitarie –gestione della relative documentazione
Allegato	Modulo per la registrazione del nominativo del personale autorizzato e delle targhe del mezzo utilizzato per il ritiro dei rifiuti speciali
PR 09	Protocollo per la corretta gestione della biancheria
PR 10	Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale
PR 11	Protocollo approvvigionamento ,stoccaggio,controllo, prescrizione e somministrazione del farmaco ,dispositive medici ,alimenti destinati a fini speciali.
Allegato 1	Scheda controllo scadenza farmaci
Allegato 2	Preparazione terapia con sistemi informatizzati
Allegato 3	Preparazione terapia triturate
Allegato 4	Utilizzo penna da insulina
Pr 12	Protocollo per la prevenzione e gestione delle cadute accidentali-Mobilizzazione-
Allegato 1	Scheda di segnalazione cadute
Allegato 2	Opuscolo informativo "Preveniamo le cadute" ai familiari e caregiver.
Allegato 3	Opuscolo informative '' Preveniamo le cadute '' agli operatori Sanitari ed Assistenziali
PR 13	Protocollo per la gestione dell'Alimentazione
PR 14	Protocollo per una corretta idratazione
PR 15	Protocollo per la detersione e disinfezione degli ausili, presidi e strumentario
PR 16	Protocollo gestione emergenze organizzative
PR 17	Protocollo gestione emergenze tecnologiche
PR 18	Protocollo per la prevenzione delle infezioni delle vie urinarie
PR 19	Protocollo per la composizione della salma
PR 20	Protocollo Emergenze Sanitarie
PR 21	Protocollo Ossigenoterapia
PR 22	Protocollo sulla gestione della ventiloterapia
PR 23	Protocollo sulla gestione della tracheostomia e aspirazione bronchiale.

PR 24	Protocollo gestione della nutrizione enterale e parenterale
PR 25	Protocollo gestione carrello delle Emergenze
Allegato 1	Check list farmaci e presidi
Allegato 2	Check list control
Documento collegato	Circolare ASL TO2 Check list materiali e farmaci carrello di primo soccorso
PR 26	Protocollo misure di isolamento per la prevenzione delle malattie trasmissibili
Allegato 1	Schede informative malattie a sorveglianza speciale
Allegato 2	Cartellonistica isolamento
Documento collegato	Raccomandazioni per la diagnosi, trattamento, prevenzione e controllo dell'infezione da clostridium difficile ASL AL
Documento collegato	Prevenzione e controllo delle infezioni da clostridium difficile AOU San Giovanni Battista TO
Documento collegato	Protocollo Scabbia RSA –ASL- AL revisione periodica marzo 2023
Documento collegato	Flow chart Farmaci scabbia alle rsa
PR 27	Protocollo per le dimissioni dalle RSA/RFA
PR 28	Protocollo gestione accessi venosi e linee di infusioni
PR 29	Protocollo raccolta , conservazione e trasporto campioni biologici
PR 30	Protocollo utilizzo dispositive di protezione individuale .
PR 31	Somministrazione terapia solida orale
PR 32	Rischio Allontanamento

Modalità di incontro con Utente e familiari

All'atto dell'ingresso dell'utente, l'equipe professionale della Struttura predispone un colloquio con il parente di riferimento o il delegato per una presentazione formale dell'equipe finalizzata alla raccolta di tutte le informazioni riguardanti l'utente inserito.

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

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

L'équipe si riunisce per la realizzazione e l'aggiornamento del P.A.I. una volta al mese e sono presenti tutte le figure professionali interessate.

Il coordinamento viene effettuato dallo psicologo che si occupa della supervisione del gruppo.

La verifica della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi – redatta ed emessa nel mese di aprile 2019 dalla Presidenza della Cooperativa Bios in collaborazione con la Direzione della R.I.S.S. NICOLA BASILE, sarà annualmente oggetto di verifica dei propri contenuti; tali verifiche, inoltre, si effettueranno qualora intervenissero modifiche sostanziali all'interno della struttura oggetto della presente.

Alessandria, 15/09/2026

Coop. Soc. BIOS Impresa Sociale

Il Presidente del C.d.A.

Dott.ssa Marì Chiapuzzo