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



Carta dei servizi

Nucleo N.A.C

Via Tortona, 71 – 15121 Alessandria ,Tel. 0131/254165,Fax0137/262832, email: basile@areabios.com

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 parenti che degli operatori stessi, utili per la crescita professionale e per il conseguimento del nostro principale obiettivo: **il benessere** della Persona.

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).

Il modello assistenziale è finalizzato a riportare la persona e i suoi bisogni al centro del sistema e della rete dei servizi, cercando il più possibile di giungere ad una sempre maggiore flessibilità e dinamicità, fermi restando i requisiti strutturali e la presenza di personale qualificato all'interno della Struttura.

Presentazione della struttura

La RISS Nicola Basile è una delle strutture storiche di Alessandria, è gestita dalla Cooperativa Sociale Bios dal 14 gennaio 2011. Essa accoglie anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

Il Presidio socio –sanitario "R.I.S.S. "Nicola Basile" di Via Tortona, 71, ad Alessandria, giusta Deliberazione del Direttore Generale ASL AL N. 2016/629 del 30/09/2016 avente ad oggetto "RISS "NICOLA BASILE", Istanza di autorizzazione al funzionamento di **Nucleo di Alta Complessità Neurologica Cronica (N.A.C.)** n. 10 posti letto e contestuale Accreditamento ai sensi della D.G.R. 11 dicembre 2012, n. 22-5036. "è stato autorizzato al funzionamento per n.10 posti letto di Nucleo Alta Complessità Neurologica Cronica (NAC). Con contestuale deliberazione n. 2016/629 del 30/09/2016 il Nucleo Alta Complessità Neurologica Cronica

(NAC) è stato accreditato ai sensi della D.G.R. 11 dicembre 2012, n. 22-5036 per n. 10 posti letto.

I requisiti strutturali gestionali del Nucleo di Alta Complessità Neurologica Cronica (N.A.C.) sono definiti con D.G.R. n. 62 del 22 marzo 2010 "Istituzione del percorso clinico assistenziale per persone in stato vegetativo, stato Minima coscienza e Locked in Sindrome".

La mission

Una delle peculiarità del lavoro all'interno del Nucleo N.A.C. della RISS NICOLA BASILE è quella di operare e sviluppare una gestione progettuale attraverso:

⇒ **la complementarità, l'interscambio, Il confronto**

delle esperienze e competenze delle figure professionali

L'elemento che contraddistingue il N.A.C. nella gestione delle attività è l'organizzazione del lavoro; in esso infatti si esplicitano le funzioni assistenziali relative ad 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 (DGR 62/2010, DGR 45/2012, DGR. 42/2008, DGR 18/2005) 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 dell'utente

⇒ Attraverso un continuo coinvolgimento emotivo, psicologico, fisico e socio – relazionale dei parenti

⇒ Nel rispondere alle esigenze, sia dei singoli che del gruppo, in un ambiente strutturato e predisposto a vari elementi e livelli estetico – funzionali

⇒ Assicurando servizi e prestazioni di alto livello qualitativo

La gestione complessiva del Nucleo quindi, tiene conto e valorizza come **OBIETTIVI** quelli di renderlo 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 il nostro cervello mantiene come "famigliare". Il luogo adatto a consentire al personale il massimo dell'operatività e della produttività. Quello **"PROTESICO"** è un ambiente adeguato a rispondere alle esigenze di tutti gli utenti e a rispondere in maniera più adeguata al tema delle disabilità in genere.

Domanda di accesso

Le fasi che portano all'ammissione di un nuovo utente sono:

- ⇒ analisi delle proposte del progetto dell'U.M.V.D.
- ⇒ visita all'utente (ove possibile) presso struttura di provenienza al fine di avere una conoscenza diretta dell'utente, dei familiari e delle sue necessità
- ⇒ accoglienza con colloqui con parenti e operatori di riferimento dell'inviante
- ⇒ periodo di osservazione, raccolta di tutte le informazioni fornite dai vari operatori o parenti
- ⇒ Stesura da parte del Fisiatra del Progetto Riabilitativo
- ⇒ Stesura del PAI

I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:

- ⇒ Progetto dell'U.M.V.D.
- ⇒ Proposta di percorso riabilitativo Individuale (PPRI) in atto
- ⇒ Progetto Riabilitativo in atto
- ⇒ certificato di residenza
- ⇒ documento di Identità valido (fotocopia)
- ⇒ fotocopia 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. risalenti 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
- ⇒ dichiarazione del Medico Curante dalla quale risulti l'insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità
- ⇒ indirizzo e recapito telefonico di un parente, del Tutore, Amministratore di Sostegno o Delegato, (se l'utente è soggetto a provvedimento di Tutela o beneficiario dell'

Amministrazione di Sostegno è necessario consegnare alla struttura Provvedimento attestante la Nomina ed il consenso informato ad effettuare esami e cure mediche

⇒ dichiarazione sulla struttura pubblica e/o privata ove ricoverarsi se non si volesse usufruire dell'Ospedale di zona ad eccezione del caso di emergenza

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 della Normativa vigente, a cura della Direzione della Struttura sull'apposito Registro delle Persone Alloggiate.

Procedure di inserimento dell'utente

Terminato il percorso all'interno del sistema di servizi sanitari si apre la fase di inserimento in struttura residenziale sul Territorio. Il Nucleo di Alta Complessità neurologica cronica (N.A.C.) garantisce adeguate prestazioni socio sanitarie al soggetto in S.V. o di Minima Coscienza o patologie neurologiche croniche che necessitano permanentemente di un'elevata assistenza e di un adeguato monitoraggio longitudinale del quadro clinico e del fabbisogno assistenziale e riabilitativo.

Prima dell' inserimento presso il Nucleo N.A.C. l'équipe multi professionale/unità di valutazione interna della struttura effettua una visita preliminare dell'assistito nel *setting* di cura , al fine di poter raccogliere informazioni necessarie per ottimizzare la presa in carico e recepisce la documentazione clinica necessaria atta a definire le condizioni cliniche e a predisporre il Piano Assistenziale Individuale dell'Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità (UMVD) dell'ASL di competenza. All'arrivo in struttura, l'utente viene valutato circa le sue condizioni generali dal Fisiatra.

Secondo quanto previsto dalla principale normativa regionale (D.G.R. 62/2010, D.G.R.14/2013, D.G.R.45/2012, D.G.R. 51/2003, D.G.R. 18/2005, D.G.R. 42/2008) un costante monitoraggio dell'utente è effettuato attraverso la progettazione del PRI (Progetto Riabilitativo Individuale), 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 è a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti. Il rapporto coincide con la data di inserimento in struttura comunicata dall'ASL.

La dimissione dal Nucleo NAC può avvenire:

- ⇒ Nel caso in cui la struttura non si riveli adeguata al mantenimento dell'assistenza e della cura all'utente, la dimissione verrà concordata, con i competenti Servizi sanitari
- ⇒ per decesso dell'Utente

Al momento della dimissione sarà consegnata la seguente documentazione:

- ⇒ Progetto Riabilitativo Individuale
- ⇒ Relazione del MMG con indicazione della terapia farmacologica attuale
- ⇒ Relazione clinica dell'equipe curante
- ⇒ Copia della diagnostica effettuata durante la permanenza in Struttura
- ⇒ Documenti personali consegnati all'ingresso (es. tessera sanitaria)

Il Nucleo NAC della Struttura R.I.S.S. Nicola Basile, prevede anche la possibilità di attivare inserimenti temporanei, come i Ricoveri di sollievo

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 Struttura R.I.S.S. Nicola Basile è situata in Via Tortona in Alessandria

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.

Le linee ATM utilizzabili per raggiungere la struttura sono le seguenti:

N. 2 – 5 – 6 -14

L' ASL di competenza è l' ASL AL con sede legale in Via Giolitti 2 I

Servizi Sociali fanno capo al C.I.S.S.A.C.A. di Alessandria.

Tipologia delle camere residenziali

All'interno del Nucleo N.A.C. sono presenti 2 camere doppie e 6 camere singole, tutte dotate di letti sanitari. Le stanze singole sono dotate di poltrona letto.

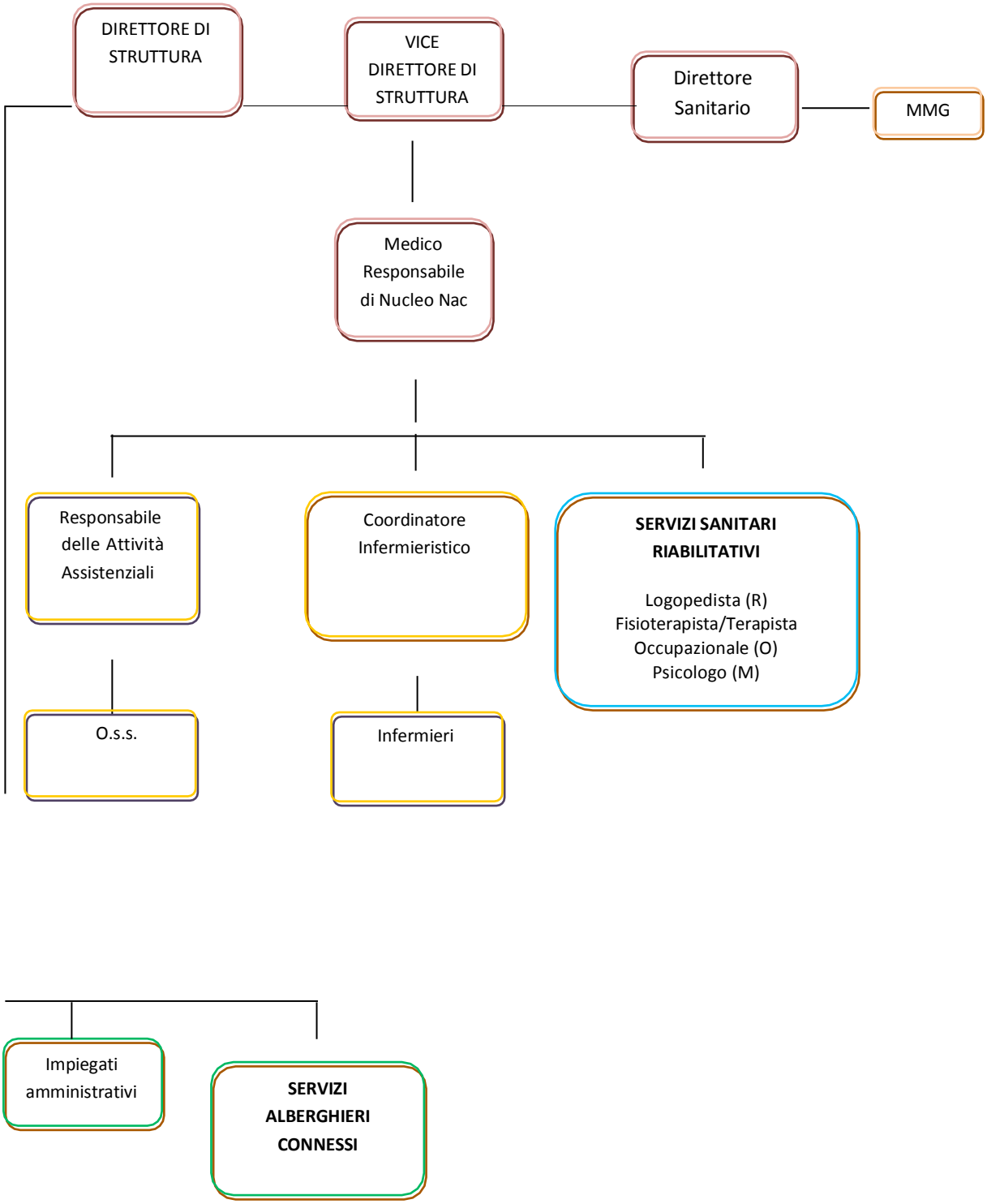
Gli staff dirigenziali e operativi

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

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

La Direzione della Struttura coordina e supervisiona il personale.

Di seguito elenchiamo tutte le figure professionali presenti all'interno del Nucleo **N.A.C.:**


DIRETTORE DI STRUTTURA
VICE DIRETTORE DI STRUTTURA
Direttore Sanitario
MMG
Medico Responsabile di Nucleo Nac
Responsabile delle Attività Assistenziali
Coordinatore Infermieristico
SERVIZI SANITARI RIABILITATIVI
Logopedista (R)
Fisioterapista/Terapista Occupazionale (O)
Psicologo (M)
O.s.s.
Infermieri
Impiegati amministrativi
SERVIZI ALBERGHIERI CONNESSI

Tipologia di pazienti accolti presso il Nucleo NAC della RISS Nicola Basile di Alessandria:

TIPOLOGIA DI PAZIENTI	CARATTERISTICHE DEL PAZIENTE	SETTING DI PROVENIENZA
Pazienti con disabilità complesse prevalentemente motorie, che non possono seguire un appropriato percorso di continuità di cure al domicilio per problemi socio-ambientali o socio-familiari	• Emiplegico • Tetraplegico • Paraplegico • Esiti stabilizzati di TCE • Altre gravi patologie neuromotorie	Reparti di RRF di 3°, 2° e 1° livello

Il personale di riferimento

Il personale di riferimento a livello generale per tutti i pazienti del Nucleo viene individuato in:

- ⇒ Il Direttore della Struttura
- ⇒ Il Direttore Sanitario
- ⇒ Medico Responsabile del Nucleo
- ⇒ Coordinatore Infermieristico
- ⇒ Referente Assistenziale
- ⇒ Fisioterapista
- ⇒ Logopedista
- ⇒ Psicologo
- ⇒ Impiegati Amministrativi

Inoltre, per ogni singolo utente, si individuano:

- ⇒ L'infermiere di riferimento
- ⇒ L' OSS di riferimento

Prestazioni e figure professionali

Direttore Sanitario:

• è responsabile del coordinamento e dell'integrazione delle diverse componenti di assistenza onde assicurare le migliori condizioni psico-fisiche degli utenti della struttura,

• è responsabile degli aspetti igienico sanitari della struttura,

• all'ingresso dell'utente in Struttura provvede ad organizzarne l'accoglienza, compresa la valutazione delle condizioni psico-fisiche,

• verifica le modalità e la qualità delle prestazioni rese, ai sensi delle vigenti normative e degli accordi sindacali, da parte dei Medici di Medicina Generale,

• è responsabile dell'esecuzione operativa del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.),

• verifica l'attuazione dei protocolli individualizzati dei singoli utenti,

• assicura il collegamento e l'integrazione con i presidi ospedalieri sia di provenienza sia per ricoveri che si rendessero necessari,

• verifica il regolare approvvigionamento di: farmaci, presidi e ausili nonché la regolare tenuta delle relative registrazioni,

• verifica il regolare funzionamento delle attrezzature di ambito sanitario,

• verifica l'espletamento dei compiti di rilevanza assistenziale - sanitaria dei vari addetti,

• rilascia agli utenti le certificazioni non previste dall'Accordo collettivo nazionale

Direttore di struttura:

• svolge compiti di organizzazione generale delle attività, la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli utenti.

• riveste funzioni coordinamento dell'attività di elaborazione, gestione e di monitoraggio dei Piani Assistenziali Individuali (P.A.I.), nonché il collegamento con la competente Unità di

Valutazione per garantire la costante coerenza fra il progetto individuale ed il relativo P.A.I. esecutivo,

• è responsabile della gestione del personale in ordine all'applicazione dei contratti di lavoro ed alla copertura dei posti necessari in base agli *standard* assistenziali previsti,

• è responsabile dell'equipe multidisciplinare interna alla struttura,

• è responsabile della gestione del budget di gestione, nel rispetto delle spese autorizzate.

Assistenza medica:

è garantita la presenza di Medico con comprovata esperienza responsabile di Nucleo nei giorni feriali. L'assistenza medica è altresì, garantita dall'attività dei Medici di Medicina Generale(MMG), organizzata secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di assistenza di MMG in struttura socio-sanitaria.

Assistenza psicologica:

è prevista la presenza di uno psicologo/neuropsicologo con comprovata esperienza anche a supporto psicologico per i familiari e supervisione per gli operatori.

Coordinatore Infermieristico:

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

Assistenza infermieristica:

è garantita per 24 ore/die, con la copertura dei turni notturni e festivi, da personale infermieristico in possesso di Laurea. La dotazione prevede la figura di un coordinatore.

L'infermiere svolge tutti gli interventi previsti dal profilo professionale, con specifica formazione in materia di assistenza a pazienti tracheostomizzati e con nutrizione artificiale.

Assistenza tutelare:

sono garantite tutte le prestazioni previste dal profilo professionale, con particolare attenzione a:

• idratazione quotidiana,

• soddisfare i bisogni di eliminazione,

• nursing giornaliero accurato di tutte le superfici corporee (cute e mucose), sostituzione raccoglitori esterni con cure igieniche e preparazione per la notte,

• adeguati cambi posturali a letto (almeno ogni tre ore) e posizionamenti in carrozzina (almeno due volte al giorno), anche con utilizzo di adeguata strumentazione.

Referente del servizio di assistenza tutelare:

E' una figura professionale 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 sia su continuità ed uniformità delle prestazioni, sia sugli standard qualitativi garantiti ad ogni utente.

Assistenza riabilitativa:

Fisioterapista possiede anche esperienza nella riabilitazione respiratoria, svolge tutte le prestazioni previste dal profilo professionale, con particolare attenzione a:

• mobilizzazione passiva segmentale e globale, al fine di prevenire blocchi articolari ed alterazioni del trofismo muscolare,

• riabilitazione respiratoria passiva, al fine di prevenire infiammazioni e infezioni dell'apparato respiratorio anche con utilizzo di adeguata strumentazione,

• addestramento dei familiari, nei casi di ricoveri temporanei, e del personale di assistenza sulle necessità che emergono dal singolo utente.

L'attività è organizzata da lunedì a venerdì.

L'indicazione al trattamento fisioterapico è soggetta a periodica rivalutazione, almeno trimestrale, in funzione degli obiettivi raggiungibili

Logopedista svolge tutte le prestazioni previste dal profilo professionale, con particolare attenzione a:

• mantenimento dell'igiene ed alla prevenzione di infezioni del cavo orale e ne verifica via via l'efficacia;

• *counceling* agli operatori riguardo l'igiene del cavo orale, svolge,

• stimolazioni multisensoriali, volte alla prevenzione dell'atrofia cerebrale;

• *counceling* ai parenti riguardo le modalità comunicative più efficaci

Nell'ambito di tal assistenza rientra l'adozione della cosiddetta "Comunicazione Aumentativa Alternativa" (CAA), che include strategie e ausili di comunicazione che permettono di preservare l'autonomia del soggetto, il contatto e la comunicazione col mondo esterno, anche in presenza di gravissimo deterioramento del quadro motorio. In questo senso, il processo che porta all'adozione di un ausilio per la comunicazione è parte integrante del Piano Assistenziale Individualizzato (D.G.R. n. 10-5605 del 2 aprile 2007 e D.G.R. n. 27-12969 del 30 dicembre 2009)

Personale ausiliario: svolge mansioni di pulizia, lavanderia e manutenzione.

Altre attività sanitarie: l'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostica terapeutica sono garantite dall'ASL.

La struttura garantisce altresì le seguenti prestazioni:

Conforto religioso

E' presente una Cappella dove viene celebrata la Santa Messa una volta alla settimana. L'utente può richiedere anche in altri momenti l'Assistenza Religiosa.

Prestazioni di natura alberghiera

Tutte le prestazioni di natura alberghiera sono garantite ed organizzate in base a quanto previsto dalla D.G.R. n. 17-15226 del 30 marzo 2005 e s.m.i.

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 e /o Tutore e all'Ente Gestore delle funzioni socio-assistenziali di competenza il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, allegando relativi scontrini fiscali in originale

⇒ **Pannoloni:** rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata

⇒ **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 dei Servizi Sociali. Coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasferimento

Altre attività di servizio alla persona non incluse

La Struttura può offrire ed erogare prestazioni a favore degli utenti inseriti aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A), nel rispetto della disciplina regionale (DGR n. 45-4248). Tali prestazioni possono essere espressamente richieste dal familiare dell'Utente, senza alcun obbligo in capo alla Struttura ospitante.

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

A titolo esemplificativo e non esaustivo la struttura fornisce le seguenti prestazioni aggiuntive:

Parrucchiere: tutte le attività ulteriori rispetto a quelle connesse con l'igiene personale, lavaggio, asciugatura, tagli, come sopra specificato, fermo restando che l'utente può richiedere di usufruire del servizio di Parrucchiere, come da orario esposto in Struttura, oltre alla prestazione mensile garantita e compresa nella retta mensile, quando lo desidera

Lavanderia esterna: trattamento dei capi 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'utente

Assistenza personale aggiuntiva: richiesta e concordata con i familiari secondo i costi del C.C.N.L. delle Coop. Sociali

Cauzione fruttifera

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione della Residenza di una somma pari ad € 150,00 quale fondo spese extra quali farmaci, trasporti in ambulanza. Tale fondo dovrà essere reintegrato una volta esaurito a fronte di documentazione giustificativa prodotta dalla struttura.

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

La Cooperativa BIOS è certificata sul Sistema di Qualità-Ambiente-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 14001:2015 – Sistema Ambiente "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)"

BS OHSAS 18001:2007 – 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.

Dal 2017 è certificata a fronte della norma **UNI 10881:2013** "Servizi di Assistenza Residenziale agli Anziani". Inoltre, a fronte della norma **UNI 10854:1999** la Cooperativa BIOS ha ottenuto la Certificazione sulle linee guida per la progettazione e realizzazione di un sistema di autocontrollo basato sul metodo **HACCP**. Scopo della certificazione: preparazione, confezionamento e distribuzione pasti in legame caldo e freddo destinati alla ristorazione collettiva.

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.

L'erogazione delle attività all'interno della struttura e del Nucleo NAC avviene dietro precise indicazioni derivanti da procedure della qualità, ed è costantemente oggetto di monitoraggi volti a riscontrare il raggiungimento in efficienza ed efficacia degli obiettivi che ci si è posti.

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 del Nucleo, ci riferiamo pertanto:

- ⇒ Ai familiari dell'utente
- ⇒ agli **operatori**
- ⇒ alle AA.SS.LL. (**ente pubblico**) convenzionate
- ⇒ ai Servizi Sociali

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 dei familiari degli utenti inseriti nel Nucleo NAC, rappresentano infatti una forma di *Customer Satisfaction*

Le cosiddette attività di MCQ (Miglioramento continuo della Qualità) hanno lo scopo di garantire all'utente e a i suoi familiari 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 la Riss Nicola Basile 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.

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

Nel 2018 è stata rinnovata la convenzione annuale ASL AL per l’autorizzazione alla partecipazione di operatori sanitari BIOS agli incontri calendarizzati dal Comitato Infezioni Ospedaliere (C.I.O.). Le indicazioni ricevute durante le riunioni permettono al nostro personale sanitario di indirizzare gli interventi di prevenzione sulla base dei rischi prevalenti e, in linea con quanto previsto dagli indicatori regionali, per l’elaborazione del programma annuale di sorveglianza, prevenzione e controllo delle infezioni ospedaliere.

Tutela e verifica dei diritti degli utenti

La Direzione della residenza ed il personale ivi operante hanno la massima attenzione al rispetto dei diritti della persona. in particolare presso la RISS NICOLA BASILE si tutelano:

- *Il Diritto alla vita*
- *Il Diritto di cura e assistenza*
- *Il Diritto di prevenzione*
- *Il Diritto di protezione*
- *Il Diritto di parola e di ascolto*
- *Il Diritto di informazione*
- *Il Diritto di partecipazione*
- *Il Diritto di espressione*
- *Il Diritto alla critica*
- *Il Diritto al rispetto ed al pudore*
- *Il Diritto di riservatezza*
- *Il Diritto di pensiero e di religione*

- *La qualità della vita:* obiettivi della Residenza sono, oltre alla cura e all'assistenza dell'utente, 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 viene inoltrato al Direttore di struttura. 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 del Nucleo N.A.C.

Gli orari di visita del Nucleo N.A.C. sono organizzati come segue:

da lunedì a domenica con orario 10.00-11.30 15.30-17.30

Natura giuridica della Struttura e Documenti di riferimento

La RISS NICOLA BASILE è classificata come Residenza Sanitaria Assistenziale. L'organizzazione e l'attività della comunità sono disciplinate dal Regolamento interno, nel pieno rispetto dei Protocolli sanitari di riferimento.

Dati commerciali

La RISS NICOLA BASILE è gestita dalla Cooperativa Sociale Bios , Impresa Sociale, che ha sede legale e amministrativa in P.zza Ambrosoli 5 –Alessandria.

C.F. e P. I.V.A. 01561690064, Telefono: 0131/40645 ; 0131/236235 ; Fax: 0131/263038;

e-mail: direzione@areabios.com; segreteria@areabios.com.

La Struttura ha sede in Alessandria, in Via Tortona 71. Telefono 0131/254165 e Fax: 0131/254871;

Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza

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

All'uopo inoltre è stato redatto un piano di sicurezza e di gestione delle emergenze, ai sensi del quale è stata nominata una squadra di emergenza 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 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 utenti fumare in camera ed usare fornelli di qualsiasi natura.

Modalità di incontro con utente e familiari

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, oltre ad una presentazione formale dell'equipe di lavoro si farà il punto sul primo periodo trascorso dal nuovo utente/cliente 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 del Nucleo
N.A.C. Gli incontri verranno poi calendarizzati semestralmente, a meno che il progetto non richieda incontri con frequenza più ravvicinata.

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 dal Direttore Sanitario, dal Medico Responsabile del Nucleo NAC e dalla psicologa che si occupano della supervisione del gruppo.

La verifica della carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi – redatta ed emessa dalla presidenza della Cooperativa Bios in collaborazione con la Direzione della Riss 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, settembre 2026

Coop. Soc. BIOS Impresa Sociale

Presidente C.D.A. Dott.ssa Marì Chiapuzzo

Indice

PREMESSA: PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI	1
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	2
LA MISSION	3
DOMANDA DI ACCESSO	4
I DOCUMENTI RICHIESTI NECESSARI ALL'AMMISSIONE SONO:	4
PROCEDURE DI INSERIMENTO DELL'UTENTE	5
PROCEDURE E TEMPI DI PREAVVISO E DI DISDETTA RECIPROCA E MODALITÀ DI DIMISSIONE DEGLI UTENTI	6
GESTIONE E TUTELA DEI DATI PERSONALI	6
DOVE SIAMO:	7
TIPOLOGIA DELLE CAMERE RESIDENZIALI	8
GLI STAFF DIRIGENZIALI E OPERATIVI	9
INDICE	23