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

NUCLEO Zenith

RAF DI TIPO A



RAF TIPO A ZENITH
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).

La mission: presentazione nucleo "Zenith" (Raf di tipo A)

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 (Delibera Giunta Regione Piemonte n. 230-23699 del 22/12/1997 — Delibera Giunta Regione Piemonte 17/05 – 02/06) 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'adulto diversamente abile
- 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

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

- **meno chiuso**
- **proteso ad interagire con il territorio**

Il Nucleo "ZENITH" si rivolge a persone con pluridisabilità e deficit intellettivo – cognitivi associati a compromissioni di natura organica.
Per questo, gli obiettivi che si prefigge sono:

- proporre un modello di vita che conformi la normalità, intesa nell'accezione più comune; si gioca sulla forza delle diversità degli individui
- consentire agli ospiti di vivere il nucleo come "casa" permettendo la personalizzazione delle proprie camere, coinvolgendo l'ospite nelle attività quotidiane. E' garantita l'integrazione sociale con uscite settimanali sul territorio e attività strutturate in collaborazione con altri servizi.

È gestito tramite l'impiego di personale proprio dalla Cooperativa Sociale Bios – Impresa Sociale, locataria dei locali e già gestore globale della Residenza RSA "Il Giglio".

Il Nucleo "Zenith" Raf di Tipo A è accreditato e autorizzato al funzionamento con Determinazione n° 84 del 03/02/2023 presso ASLTO5 di Chieri e la Città di Torino ai sensi della Delibera Giunta Regione Piemonte n°25-12129 del 14 Settembre 2009

Il Nucleo "ZENITH" è ubicato in Albugnano, via Colombaro n° 4, all'interno della RSA Residenza "Il Giglio". La struttura è stata inaugurata nel 1995 e progressivamente ampliata fino al raggiungimento dell'aspetto attuale.
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 nelle stagioni più miti.

Il Nucleo "ZENITH" è autorizzato dalle competenti autorità quale RAF per disabili (tipo A), come detto si rivolge ad utenti adulti affetti da grave disabilità.
Si configura come nucleo dalla vocazione prevalente alla pluridisabilità.
La presente carta dei servizi viene consegnata alle famiglie degli utenti già presenti, e – per il futuro – ai nuovi utenti e viene utilizzata anche come brochure di presentazione.
Il rispetto delle prestazioni viene garantito attraverso:

- puntuale organizzazione delle attività
- formazione ed aggiornamento del personale
- coinvolgimento dell'utente e della famiglia

La verifica è garantita da:

- riunione periodica di verifica sui casi
- colloqui con parenti sull' andamento del progetto
- questionari di soddisfazione degli ospiti, parenti, operatori

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.M.V.D (unità multidisciplinare della valutazione della disabilità) e aver ricevuto un'autorizzazione all'ingresso in convenzione della stessa.

La domanda può essere presentata dalla persona con disabilità o dai suoi familiari:

- allo Sportello Unico della propria sede territoriale U.M.V.D. 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

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 U.M.V.D. (**Unità Multidisciplinare di Valutazione delle Disabilità)**
- 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.E.I (Piano Educativo 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 utenti

Il rapporto giuridico che si instaura tra la Residenza e l'utente è 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 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.0.P. Modello Organizzativo Privacy, documento che è conservato presso la sede della Cooperativa Sociale Bios – Impresa Sociale, sita in Piazza Ambrosoli, 5 — Alessandria - e che può essere consultato, previa richiesta dell'utente, dei suoi familiari, tutore e amministratore di sostegno.

Sono inoltre definite le modalità di utilizzo delle Attrezzature informatiche mediante apposita policy aziendale interna.

Dove siamo:

La 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.



La tipologia delle camere residenziali

Il Nucleo "Zenith" è dotato di 6 camere ampie, tutte doppie, con servizi igienici annessi.

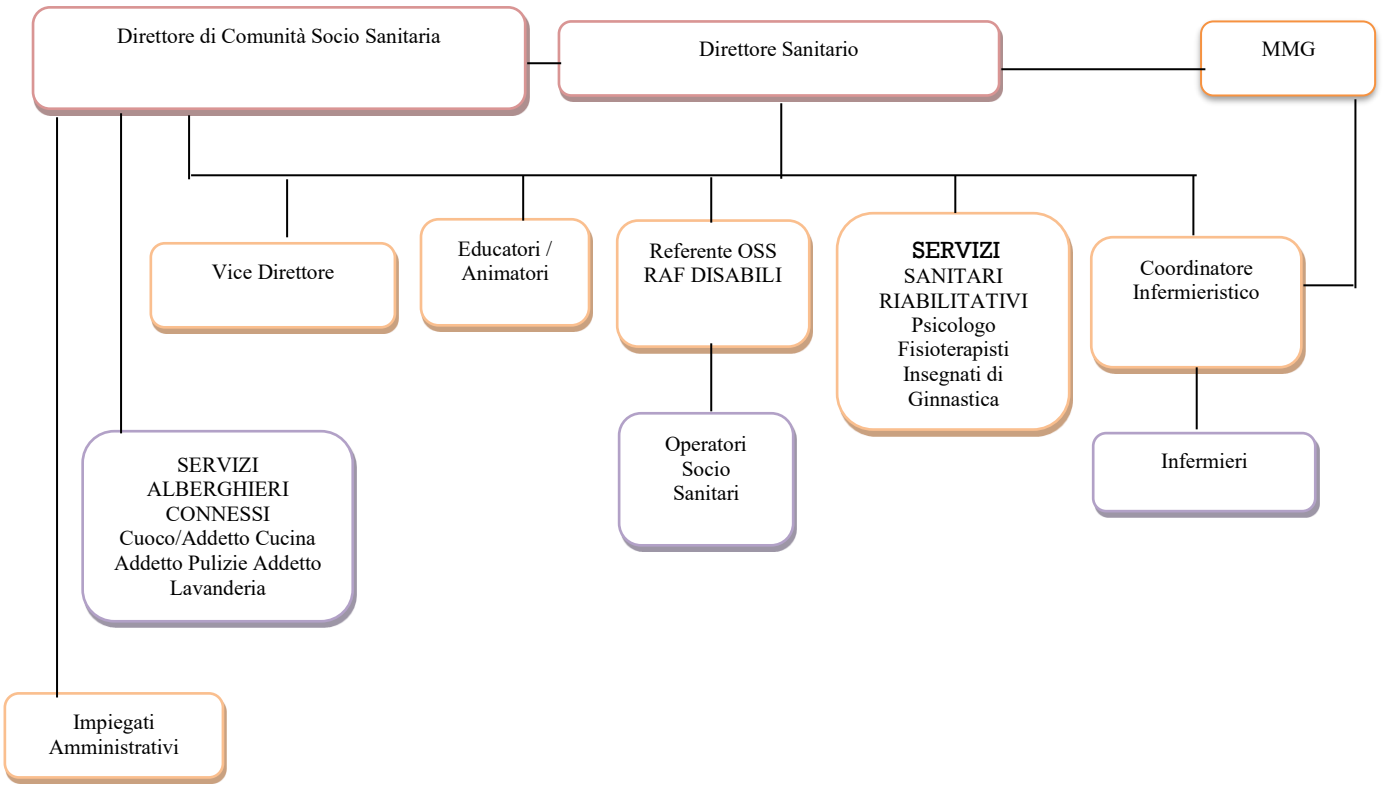
Ogni camera è dotata di 2 letti, comodini con campanello per la chiamata del personale, lampade, armadi con cassetti, sedie e scrivania. Vi è la possibilità di arredare la stanza con piccoli oggetti, per personalizzarla. Ogni stanza si affaccia su un'ampia terrazza.

Gli staff dirigenziali e operativi

L'organizzazione della Residenza "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*
Vice Direttore di Struttura	*Dott. Omar Bulgari*
Direttore Sanitario	*Dott.ssa Elena Zumpano*
Coordinatrice Infermieristica	*Dott.ssa Liliana Mariana Malos*
Coordinatore del servizio	*Dott.ssa Maugeri Alessia*

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 P.I. 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:
Effettuano colloqui personali con gli ospiti della Struttura, i parenti degli Ospiti e il personale che lavora in Struttura. Collabora alla stesura e realizzazione dei P.I.

Fisioterapisti/Insegnanti di ginnastica:
I loro interventi riguardano l'area riabilitativa e l'ambito psicomotorio. Collaborano alla stesura e realizzazione dei P.I.

Educatori professionali:
Gli educatori sono presenti in orario diurno contribuiscono a pianificare ed eseguire il progetto educativo individuale; accompagnano gli utenti con automezzo della COOP BIOS per gite, attività socializzanti o visite mediche; affiancano il personale ausiliario.

Referente OSS Nucleo RAF:
È una figura presente in orario diurno nei reparti di assistenza; collabora con tutte le figure professionali presenti ed è il punto di riferimento del personale OSS e del personale ausiliario.
Ha il compito di vigilare su continuità ed uniformità delle prestazioni.

OSS e personale addetto all'assistenza:
Il personale OSS è presente 24 ore su 24. L'OSS è l'operatore che eroga le prestazioni di cura alla persona assicurando:

- La soddisfazione delle esigenze primarie e relazionali, rapportandosi con i singoli ospiti in maniera umana e personale;
- L'aiuto nello svolgimento delle normali attività;
- La corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, in collaborazione con il personale sanitario.

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

Cuochi e personale di cucina:
Si occupano della preparazione dei pasti, garantendo anche diete personalizzate in base alle singole esigenze e patologie.

Personale amministrativo:

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

Prestazioni garantite all'interno del Nucleo Zenith

Agli Ospiti viene garantita l'assistenza ai sensi della Delibera Giunta Regione Piemonte n. 230-23699 del 22 dicembre 1997 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:

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

Attività di tipo educativo: all'interno del nucleo vengono organizzate delle attività educative proposte tra le seguenti:

- attività ludico-creative
- attività di cura del sé
- attività di canto
- attività di giardinaggio
- attività di stimolazione cognitiva
- attività di socializzazione
- giochi motori
- uscite/gite sul territorio
- soggiorni estivi

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

Lavatura e stiratura della biancheria da letto nonché degli indumenti personali degli ospiti;

Servizio parrucchiere e podologo

Il servizio parrucchiere (per il solo taglio e piega) è compreso solo per gli ospiti convenzionati.
Il servizio podologo è compreso solo per gli ospiti convenzionati.

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.) il servizio dev'essere integrato dal parente/tutore/amministratore dell'Ospite o sarà considerato come extra retta.
- **Trasporti:** i trasferimenti per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche sono a carico della Struttura.
- **L'assistenza al pasto** con garanzia dell'imboccamento all'Ospite che non è in grado di provvedere autonomamente.
- **Cure estetiche:** servizio effettuato dal podologo su richiesta dell'ospite o su indicazione del personale sanitario. Il servizio si intende unicamente a fine curativo.

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 giornaliera si attiene a quanto stabilito nella convenzione stipulata con l'Asl/Ente gestore. In caso di decesso, la Struttura provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta in un locale deposito.

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, riabilitative, 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 08.30 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. 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 ci si è dotati 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 il Nucleo Zenith 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 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:** gli obiettivi 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 **PI** (Piano 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 vari, attività di tipo cognitivo), 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. Attualmente è attiva la collaborazione con l'associazione di volontariato AUSER.

Natura giuridica della Struttura e Documenti di riferimento

Il Nucleo Zenith – Raf di tipo A – è una struttura rivolta a persone adulte con disabilità fisica e/o psichica.
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; segreteria@areagiglio.com.
La Struttura ha sede in Albugnano, via Colombaro, 4. Telefono 011.9922027; telefono e fax: 011.9920862

e-mail sede centrale della Cooperativa Soc. Bios -Impresa Sociale: 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, preparazione 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

Il familiare di un ospite ha libero accesso alla struttura secondo l'orario previsto da regolamento.
La struttura è aperta alle visite tutti i giorni dalle ore 10:00 alle ore 17:30.
Si chiede la gentilezza al familiare di non sostare nei nuclei durante la somministrazione dei pasti.
Non è necessaria alcuna prenotazione.

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

L'équipe si riunisce per la realizzazione del primo P.I. a 30gg. dall'ingresso.
L'aggiornamento del P.I. viene effettuato dall'equipe multidisciplinare ogni 6 mesi.
Il coordinamento degli incontri viene effettuato dallo psicologo .

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 della Struttura, 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, novembre 2026

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

Indice :

Premessa: perché la carta dei servizi ***2***

La mission: presentazione nucleo "Zenith" (Raf di tipo A) ***2***

Domanda di ammissione ***4***

Procedure di inserimento dell'ospite ***5***

Procedure e tempi di preavviso e disdetta reciproca e modalità di dimissione degli utenti ***5***

Gestione e tutela dei dati personali ***6***

Dove siamo: ***6***

La tipologia delle camere residenziali ***6***

Gli staff dirigenziali e operativi ***7***

Prestazioni garantite all'interno del Nucleo Zenith ***9***

Servizi di base erogati e modalità di pagamento della retta ed informazioni generali ***12***

Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria ***12***

Retta di soggiorno e rimborsi ***12***

Assenze e mancata fruizione dei Servizi ***13***

Organizzazione ed orari della giornata, informazioni generali ***13***

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

Controllo della qualità e strumenti di misurazione della soddisfazione all'interno della Residenza ***14***

Tutela e verifica dei diritti degli ospiti ***15***

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

La gestione dei reclami ***16***

Orario di visite e comportamento all'interno della Struttura ***16***

Regolamento per gli amici a quattro zampe ***16***

Attività ricreative 16

Modalità di coinvolgimento dei volontari 16

Natura giuridica della Struttura e Documenti di riferimento 16

Dati commerciali 17

Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza 17

Protocolli sanitari 17

Modalità di incontro con ospite e familiari 17

Modalità d'incontro con l'equipe, con i titolari socio-educativi sanitari dell'Ente Pubblico 19

La verifica della carta dei servizi 19

Indice : 20