



# CARTA dei SERVIZI

## Residenza Assistenziale Sanitaria GIUSEPPE VADA

Via G. Marconi, 22 - 12039 Verzuolo (CN)  
Tel 0175 85 444 - Fax 0175 75 09 58 - [giuseppegvada@puntoservice.org](mailto:giuseppegvada@puntoservice.org)



Cooperativa Sociale a r. l.



## Indice

<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>PRESENTAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>LINEE GUIDA .....</b>	<b>6</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA .....</b>	<b>7</b>
Caratteristiche generali .....	7
Ammissione ed ingresso degli Ospiti .....	7
Inserimento nella Residenza .....	8
Giornata tipo .....	8
L'Équipe assistenziale .....	9
Assistenza alla persona .....	9
Assistenza infermieristica.....	10
Assistenza medica .....	10
Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico.....	10
Animazione .....	11
Direzione e responsabile sanitario .....	11
Assistenza religiosa .....	11
Servizio bar e giornali .....	11
Servizio parrucchiere .....	11
Ristorazione.....	12
Pulizia .....	12
Lavanderia, stileria e guardaroba.....	12
Televisione .....	12
Assistenza specialistica, diagnostica e ausili .....	12
Farmaci .....	13
Presidi per l'incontinenza .....	13
Servizio trasporti .....	13
Servizio mortuario .....	13
Servizi a pagamenti.....	13
Volontari.....	14
Introduzione agli standard e modalità di verifica.....	14
Decalogo dei diritti degli Ospiti.....	14
Il trattamento dei dati personali.....	15
Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria .....	16
Presenza dei familiari .....	16
Pratiche amministrative.....	17
Permessi uscite e libertà personali .....	17
Meccanismi di tutela e verifica .....	17
Normativa di riferimento.....	19
Come raggiungere la Residenza .....	19
Orari .....	20
Staff dirigenziale ed operativo .....	20
Rette .....	21

## PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

**"Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell'Anziano"**

recita, nella raccomandazione n° 34:

*"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.*

*Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."*

## PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La CARTA DEI SERVIZI della Casa di Riposo "G. Vada" di Verzuolo non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Struttura, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli Utenti e dai loro familiari.

Caresanablot, 01/05/2023

Punto Service Coop. Soc.a.r.l.  
L'Amministratore Delegato  
Dott.ssa Daniela Tommasini

## LINEE GUIDA

La normativa regionale definisce la **Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)** come una struttura a prevalente valenza sanitaria per persone che non sono assistibili a domicilio e che richiedono un livello medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) integrato da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera.

I servizi erogati nella Struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai **bisogni** non solo **sanitari**, ma anche **sociali, relazionali, culturali e riabilitativi** dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

- 1) **Operare all'interno della sfera di autonomia residue dell'Anziano:** l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.
- 2) **Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe**, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.
- 3) **Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati**, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.
- 4) **Considerare la RSA come un sistema aperto**, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.
- 5) **Operare attraverso un lavoro d'équipe:** una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

# PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

## Caratteristiche generali

---

La Casa di Riposo “G. Vada” è una Residenza di **54 posti letto** autorizzata al funzionamento con delibera del Direttore Generale dell’ASL CN 1 n. 1143 del 29/07/2020 idonea ad accogliere Utenti parzialmente autosufficienti o in bassa, media, alta intensità assistenziale, dove, in accordo con le normative regionali vengono garantiti i seguenti servizi:

- **alberghieri**: ristorazione, pulizia e lavanderia;
- **assistenziali**: assistenza tutelare, attività ricreative, culturali e di animazione, sostegno psicologico;
- **sanitari**: assistenza infermieristica, riabilitativa, farmaceutica e medicina generale;
- **amministrativi**: segretariato sociale, URP.

La struttura è organizzata su **tre piani** ed è dotata di camere singole e doppie, arredata in stile alberghiero e dotate di pulsante di chiamata per emergenze.

Se lo gradisce, previo consenso della Direzione, l’Ospite potrà inserire suppellettili, quadri ed altro a Lui particolarmente graditi, in modo da personalizzare la propria camera, compatibilmente con le esigenze dell’eventuale compagno di stanza.

## Ammissione ed ingresso degli Ospiti

---

L’Ospite deve presentare domanda di ricovero sull’apposito modulo, presentando la documentazione richiesta.

La valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza dell’Ospite è affidata al giudizio insindacabile dell’Unità di Valutazione Interna, costituita dal Direttore della Residenza, dal Direttore sanitario e da un Infermiere Professionale, la quale provvederà a valutare anche le condizioni di permanenza e le esigenze specifiche di assistenza.

Si ricorda che, secondo le normative della legge in vigore, per gli Ospiti l’assistenza medica dovrà essere garantita dal proprio medico di base.

Le rette vengono pagate dall’Ospite o dai suoi familiari a mensilità anticipate, entro il giorno 5 del mese in corso, tramite bonifico bancario.

**Al momento della prenotazione** del posto letto, che ricorre dall’evasione di tutte le pratiche amministrative e dal visto dell’Unità di Valutazione Interna di accettazione dell’Ospite, lo stesso è tenuto a pagare la retta per il minimo di un mese, anche in caso di disdetta della prenotazione. Trascorso detto termine si applicano le condizioni previste dal punto modalità “modalità di dimissione e termine del rapporto” presente sul regolamento di gestione sottoscritto al momento dell’ingresso.

All’ingresso l’Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al parente delegato, il Regolamento di gestione della Residenza del quale viene consegnata copia.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- certificato di residenza o autocertificazione;
- documento di identità valido;
- copia del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato di esenzione ticket e/o invalidità;

- prescrizione della terapia in atto;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;
- certificato del medico curante, circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);
- eventuale elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
- eventuali dimissioni ospedaliere;
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e pannoloni.

Si richiede inoltre di:

- fornire i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- fornire eventuali presidi in uso (Presidi per l'incontinenza e deambulazione);
- depositare i recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente;
- contrassegnare tutti gli indumenti con il numero assegnato.

## Inserimento nella Residenza

---

Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Ospite viene accolto dal Direttore e dall'infermiere professionale, i quali provvederanno all'assegnazione della camera e del numero di riconoscimento col quale personalizzare gli abiti e la biancheria.

In questa fase vengono compilate la scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie.

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti ed evitare l'isolamento.

Il personale infermieristico prende contatto con il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare. In questa fase vengono compilate la Scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie per impostare il [Progetto Assistenziale Individualizzato](#).

## Giornata tipo

---

<b>06.30 - 08.30</b>	Sveglia. Gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre. La variabilità dipende dalle esigenze personali di ognuno di loro e dalle condizioni cliniche. Durante l'alzata sono praticate le cure igienico- sanitarie quando necessarie.
<b>08.00 - 08.45</b>	Colazione. Di norma è servita nella sala comune del piano, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
<b>Dalle 09.30</b>	Esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, trattamenti infermieristici e riabilitativi, visite mediche, interventi programmati nei piani di lavoro; gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
<b>11.45</b>	Pranzo.
<b>13.00 - 15.00</b>	Gli Ospiti che lo desiderano possono riposare.



---

Dalle 15.00	Inizia l'alzata degli Ospiti.
15.00 - 18.00	Gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative.
16.00	Distribuzione della merenda.
18.30	Distribuzione della cena agli Ospiti.
Dalle 19.30	Gli Ospiti possono intrattenersi nei soggiorni per momenti di svago - TV, conversazioni varie mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.

---

Durante la giornata il servizio infermieristico garantisce l'assistenza distribuendo la terapia negli orari prescritti, effettuando medicazioni, rilevando i parametri vitali, coadiuvando il medico di medicina generale durante le valutazioni cliniche.

## L'Équipe assistenziale

---

All'interno della Residenza è presente una équipe Assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore della Residenza
- Direttore sanitario
- Infermiere professionale
- Fisioterapista
- O.S.S.
- Animatore
- Psicologo
- Medico di medicina generale

L'équipe Assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individualizzato, costruito sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) viene revisionato semestralmente o in base all'evoluzione delle condizioni dell'anziano.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore.

## Assistenza alla persona

---

I servizi di assistenza alla persona sono erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

Tali servizi sono svolti da Operatori Socio Sanitari sotto la responsabilità del Coordinatore e consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- igiene personale;
- assistenza motoria;

- interventi igienico-sanitari;
- nutrizione e imboccamento degli ospiti non autonomi;
- supporto al servizio di animazione;
- attività di governo dell'ambiente di vita dell'Ospite.

Tutte le informazioni inerenti l'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla Scheda osservazione individuale dell'Ospite.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

## Assistenza infermieristica

---

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico e al Direttore Sanitario sullo stato di salute degli anziani.

Per ogni Ospite sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono la Cartella sanitaria:

- Diario infermieristico
- Diario clinico
- Scheda terapia
- Scheda medicazione
- Scheda rilevamento parametri

## Assistenza medica

---

L'Assistenza medica è garantita all'Ospite tramite il medico di base scelto autonomamente, come se l'Utente si trovasse presso il proprio domicilio.

Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica).

## Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico

---

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento dell'autonomia delle funzioni residue, che di recupero di quelle non ancora del tutto compromesse. principalmente tramite interventi di gruppo.

**Nella cartella riabilitativa** sono contenuti tutti gli elementi utili per la progettazione del PAI.

Eventuali prestazioni individualizzate possono essere richieste e fatturate come extra concordandolo con la Direzione.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale.

**L'attività di supporto psicologico** viene erogata come supporto terapeutico individuale, con modalità e frequenza personalizzate per ciascun utente, definita in seguito alla valutazione effettuata in fase di ingresso e periodicamente aggiornata in funzione della risposta dell'Ospite e della patologia riscontrata.

Nella Scheda di osservazione psicologica sono contenuti tutti i dati riguardanti ciascun Ospite.

## Animazione

---

L'animazione è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo.

Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali e per rallentare il processo di decadimento.

Il programma di animazione vuol coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta.

Vengono valutati ed implementati progetti di collaborazione con varie figure professionali ed associazionistiche mirate al miglioramento della qualità di vita degli Ospiti, delle complesse dinamiche relazionali e dell'ambiente di lavoro.

Alcune attività ed eventi sono consultabili sul sito internet della Cooperativa.

## Direzione e responsabile sanitario

---

La Direzione e il responsabile sanitario della Residenza rispondono dell'organizzazione generale del presidio, seguendo direttamente lo svolgimento dei programmi di lavoro delle diverse attività assistenziali coinvolte.

Con competenze professionali diverse curano la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari degli Ospiti.

## Assistenza religiosa

---

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

## Servizio bar e giornali

---

Nella Struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde, fredde e snack.

Presso l'ufficio è possibile richiedere la chiavetta ricaricabile per l'acquisto dei suddetti prodotti.

Inoltre, è possibile acquistare quotidiani e riviste richiedendoli con un giorno di anticipo.

## Servizio parrucchiere

---

Presso la Residenza è attivo il servizio di parrucchiere, gli orari e le tariffe sono esposti in bacheca, il servizio è a carico dell'Ospite.

## Ristorazione

---

La gestione del servizio di ristorazione, che prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena è affidata al servizio di cucina interna.

I menù sono validati da un dietologo dell'ASL nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'Utenza, e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico.

I menù sono esposti nelle apposite bacheche in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme a loro.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

## Pulizia

---

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda delle aree di degenza, viene svolta cercando di creare il minimo disagio agli Ospiti;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale).

## Lavanderia, stireria e guardaroba

---

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali degli Ospiti, elencato nell'Allegato A del *Regolamento di gestione*, dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico- sanitarie.

Tutta la biancheria personale deve essere personalizzata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

Non è compreso il lavaggio di capi delicati che necessitino di trattamento professionale o a secco.

## Televisione

---

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori, a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE. Il pagamento dei canoni degli apparecchi audiovisivi situati nelle camere sono ad esclusivo carico dell'Ospite.

## Assistenza specialistica, diagnostica e ausili

---

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità degli Ospiti.

## Farmaci

---

I farmaci esenti di fascia A sono forniti direttamente dal SSR o dalla farmacia territoriale su prescrizione del medico di Medicina Generale.

Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi, ai sensi della D.G.R. n. 45-4248 del 30 Luglio 2012 e s.m.i., nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime residenziale, sono erogati direttamente dall'ASL.

La somministrazione dei farmaci non esenti - fascia C - e non forniti direttamente dal SSR, vengono forniti dietro presentazione di ricetta medica nominativa dalla farmacia territoriale.

## Presidi per l'incontinenza

---

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

## Servizio trasporti

---

Per quanto concerne il trasporto degli Ospiti si applicano le seguenti modalità:

- per il ricovero ospedaliero d'emergenza/urgenza, 118 gratuito;
- per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche e altresì per il ritorno da ricovero ospedaliero, è a carico dell'Ospite.

## Servizio mortuario

---

In caso di decesso vengono subito informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.

Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari.

## Servizi a pagamenti

---

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- le spese telefoniche;
- gli oneri per eventuali servizi aggiuntivi concordati con la Direzione;
- le bevande e gli alimenti non previsti nel vitto;
- i pasti consumati dai visitatori;
- i canoni di locazione di apparecchiature varie di Suo uso esclusivo;
- le spese mediche, farmaceutiche, tickets, ausili per incontinenza non forniti dall'ASL;
- gli ausili per la mobilitazione (carrozzine, deambulatori, bastoni, calzature ortopediche, etc.) se non forniti dall'ASL;
- ogni specifico e personale adattamento della camera, od accessorio, richiesto dall'Ospite e/o a questi necessario;

- i trasporti per le visite mediche e ricoveri ospedalieri e le visite specialistiche;
- le visite specialistiche, cure mediche, etc. se non erogate dall'ASL;
- le prestazioni fisioterapiche individualizzate;
- i materiali vari di uso personale come a titolo esemplificativo ma non esaustivo, dentifricio, spazzolino, pastiglie per protesi, etc.;
- il servizio parrucchiere;
- il servizio pedicure;
- l'abbigliamento dell'Ospite;
- le spese per medicinali non convenzionati con il S.S.N.;
- accompagnamento dell'Ospite, con o senza autovettura;
- spese per pratiche amministrative (richiesta carta d'identità, pratica richiesta ausili, etc.).

Le spese non comprese nella retta devono essere regolate direttamente dall'Ospite o dal garante, presso l'ufficio della Struttura, richiedendo in infermeria o in Direzione i giustificativi di dette spese, almeno una volta al mese.

La tipologia dei servizi extra retta e relative tariffe sono esposti in bacheca.

## Volontari

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione le associazioni di volontariato legalmente riconosciute ed iscritte nell'apposito albo regionale.

## Introduzione agli standard e modalità di verifica

Il sistema di qualità aziendale ha individuato degli indicatori mensili che permettono la verifica qualitativa delle prestazioni erogate a favore dell'Utente:

% CADUTE	Standard max: $\leq 0,5\%$
% INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI	Standard max: $\leq 0,5\%$
% INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO	Standard max: $\leq 0,1\%$
% GUARIGIONE LESIONI DA DECUBITO	Standard minimo: $\geq 95\%$
% EVENTI AWERSI	Standard max: ( $\leq 1$ al mese)
CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO	Standard minimo: $\geq 3$ al mese
AUDIT SU LINEE GUIDA	Standard minimo a: ( $\geq 1$ al mese)

Per la valutazione della qualità erogata, la Residenza distribuisce i Questionari di soddisfazione.

## Decalogo dei diritti degli Ospiti

### 1. Diritto alla vita:

ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.

## 2. Diritto di cura ed assistenza:

ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

## 3. 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.

## 4. Diritto di protezione:

ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.

## 5. Diritto di parola e di ascolto:

ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.

## 6. Diritto di informazione:

ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.

## 7. Diritto di partecipazione:

ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.

## 8. Diritto di espressione:

ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.

## 9. Diritto di critica:

ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.

## 10. 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.

## 11. Diritto di riservatezza:

ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.

## 12. Diritto di pensiero e di religione:

ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

## Il trattamento dei dati personali

---

### ***Dati trattati: Ospiti in case di riposo***

I dati trattati non sono soggetti a "notifica" in quanto il trattamento non rientra nei casi di cui all'art. 37 comma 1 lett. a), b), c), d), e), f).

## Finalità del trattamento

- Predisposizione di un programma finalizzato al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento delle condizioni psico-fisiche dell'interessato (PAI).
- Predisposizione di un programma finalizzato all'offerta di servizi di tipo alberghiero (ove previsto).
- Elaborazione di "liste di attesa" finalizzate all'accoglienza dell'interessato nelle singole strutture (ove gestite direttamente).

Punto Service Coop. Soc. a r.l. si impegna a trattare i dati personali degli Ospiti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR". I dati sono conservati presso la sede legale sita in Via Vercelli 23/A - 13030 Caresanablot (VC) oltre che presso la Struttura; in entrambi i casi, i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico. I dati degli Ospiti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

Le cartelle sanitarie degli ospiti sono tenute "sotto chiave" presso il relativo servizio a copertura del segreto professionale ai sensi dell'art. 622 del Codice Penale

Presso la bacheca della casa di riposo è disponibile il presente Piano Privacy.

## Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria

---

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR").

Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede), dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta, prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 10,00.

## Presenza dei familiari

---

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.



I parenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.

I familiari che lo desiderano, possono individuare un'assistente privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza.

In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata ad assistere.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

## Pratiche amministrative

---

La Direzione si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore degli Ospiti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

## Permessi uscite e libertà personali

---

Gli Ospiti autosufficienti possono uscire liberamente dalla Residenza dalle ore 09.00 alle ore 18.00, avvisando l'operatore addetto all'assistenza in turno.

Per i non autosufficienti è necessario l'accompagnamento di un parente, che si farà carico di informare la direzione anticipatamente per la preparazione di eventuali terapie.

## Meccanismi di tutela e verifica

---

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

**Modalità di presentazione del reclamo** - L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione
- tramite lettera scritta alla Direzione o con modello reclami.

Qualora la risposta fornita durante il colloquio con la Direzione non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto presso l'URP.

Entro quindici giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta, di concerto fra URP e Direzione della Residenza.

## PUNTO SERVICE, Cooperativa Sociale

SPETTABILE DIREZIONE

---

---

---

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

### Oggetto: Reclamo

Il/La sottoscritt \_\_\_\_\_, in qualità di parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig. \_\_\_\_\_ con la presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento \_\_\_\_\_
- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento) \_\_\_\_\_
- Descrizione dell'evento:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma \_\_\_\_\_

*La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 30 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 30 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.*

## Normativa di riferimento

**D.G.R. n. 45-4248** Deliberazione della Giunta Regionale 30 luglio 2012: “Il nuovo modello integrato di assistenza residenziale e semiresidenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti”.

**D.G.R. 18 – 15227 del 2005:** “Criteri e modalità di convenzionamento delle strutture residenziali per anziani non autosufficienti con le Aziende Sanitarie Locali e i soggetti gestori delle funzioni socio-assistenziali in attuazione dell’art.3 L.R. 8 gennaio 2004, n 1”.

**D.G.R. 42 – 8390 del 2008:** “Cartella geriatrica dell’Unità di valutazione Geriatrica e Linee guida del Piano individuale assistenziale”.

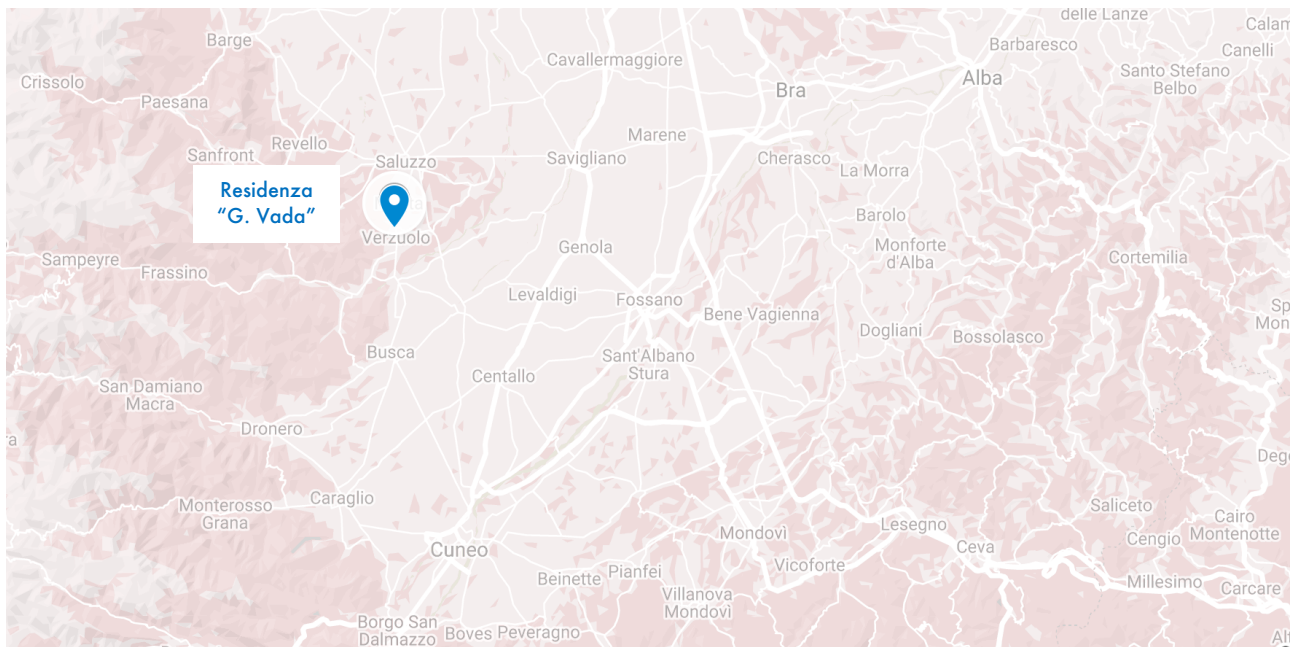
**D.G.R. 25 – 12129 del 2009:** “Requisiti e procedure per l’accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie”.

**D.G.R. 44 – 12758 del 2009:** “Approvazione dello schema contrattuale per la definizione dei rapporti tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio sanitarie accreditate”.

**D.G.R. 69 - 481 del 2010:** “Modifiche ed integrazioni della D.G.R. 42-8390 del 10 marzo 2009, D.G.R. 55-13238 del 3 agosto e D.G.R. 44-12758 del 17 dicembre 2009”.

**D.G.R. 85 – 6287 del 02 Agosto 2013 –** “Approvazione del piano tariffario delle prestazioni di assistenza residenziale per anziani non autosufficienti come previsto dalla D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012”.

## Come raggiungere la Residenza



### In auto

**Dall’autostrada** E717 Torino /Savona prendere l’Uscita Marene e successivamente le SP662, SP156 e SP137 in direzione Verzuolo.

Da Cuneo prendere la SP 589 oppure imboccare dopo la SP 589 la SP25 e successivamente la SP 161.

## Con i mezzi pubblici

La struttura dista a pochi metri dalla fermata del bus 91 delle autolinee Bus Company S.r.l.

## Orari

La Struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 09.00 alle 20.00.

Tel. 0175.85444 – Fax. 0175.750958 – E mail: [giuseppegvada@puntoservice.org](mailto:giuseppegvada@puntoservice.org)

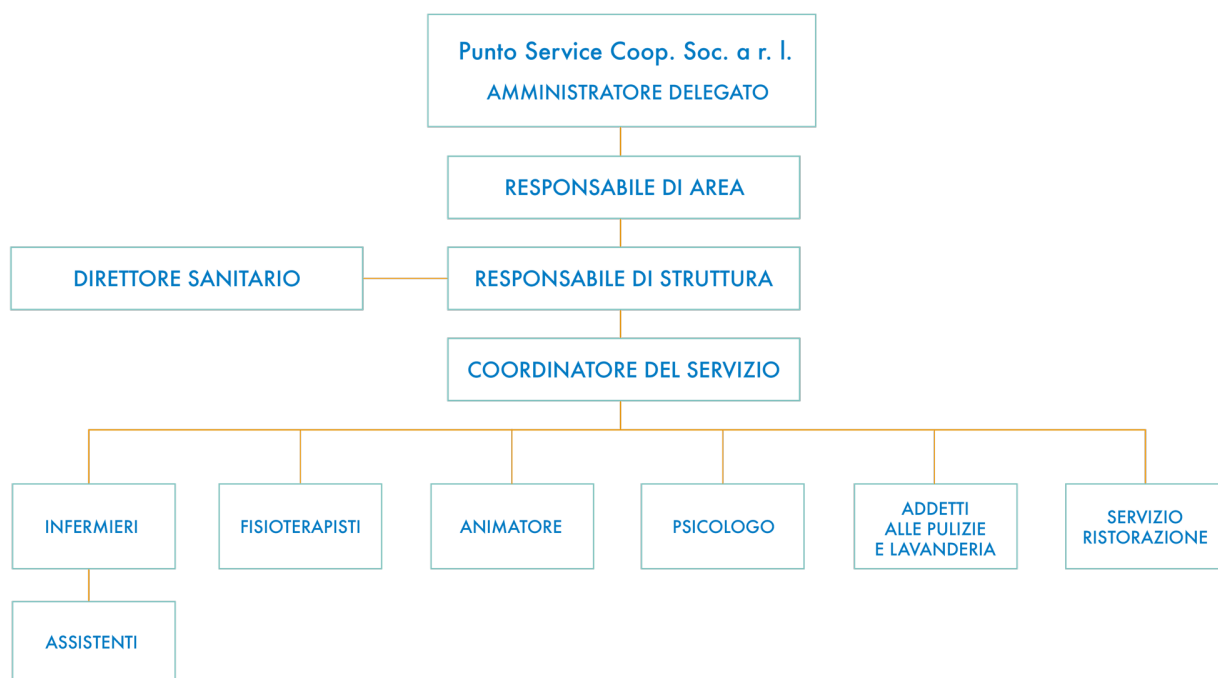
## Visite parenti/conoscenti

L'orario di accesso dei parenti e visitatori ai reparti di ricovero è affisso in bacheca.

## Staff dirigenziale ed operativo

Il personale impiegato nella residenza è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alle direttive di cui alla Delibera della Regione Piemonte n°45-4248 del 30.07.2012 e n° 85- 6287 del 2.08.2013.

Il turno settimanale ed il numero degli operatori presenti nell'arco della giornata sono esposti in bacheca ed adeguato ai posti letto effettivamente occupati.



## Rette

La retta di degenza mensile per l'Ospite è comprensiva dei servizi alberghieri (ristorazione, pulizia, lavanderia, utenze) e dei servizi socio-sanitari (assistenza infermieristica, medica, tutelare, riabilitativa ed animazione).

La retta minima mensile, esclusi eventuali servizi aggiuntivi è:

OSPITE AUTOSUFFICIENTE (RA)	RETTA MENSILE a cui aggiungere iva 5%	RETTA MENSILE comprensiva di iva
Camera a due letti senza servizi	€ 1.353,41	€ 1.421,08
Camera a due letti con servizi	€ 1.692,87	€ 1.777,52
Camera a un letto senza servizi	€ 1.692,87	€ 1.777,52
Camera a un letto con servizi	€ 2.031,23	€ 2.132,79

INTENSITÀ ASSISTENZIALE (RSA)	RETTA MENSILE a cui aggiungere iva 5%	RETTA MENSILE comprensiva di iva
Bassa intensità	€ 2.047,62	€ 2.150,00
Medio bassa intensità	€ 2.114,29	€ 2.220,00
Media intensità	€ 2.190,48	€ 2.300,00
Medio alta intensità	€ 2.285,71	€ 2.400,00
Alta intensità	€ 2.650,00	€ 2.782,50
Alta intensità incrementata	€ 2.968,00	€ 3.116,40

La retta in stanza singola per Ospite non autosufficiente è pari alla retta mensile maggiorata di euro 300 iva compresa.

L'Ospite della struttura è tenuto al pagamento della retta mensile e di eventuali aggiornamenti della medesima direttamente alla Direzione della Residenza, entro il 5 di ogni mese, ricevendone idonea quietanza.

La retta viene sottoscritta al momento della firma del Regolamento di gestione, eventuali variazioni sulla retta verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

La struttura fornirà su richiesta dell'Ospite/delegato dichiarazione annuale per la detraibilità fiscale.

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione della Residenza di una cauzione infruttifera pari a € 1.000,00.

Per gli Ospiti con retta integrata da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali, non è richiesta cauzione.



Residenza  
"Giuseppe Vada"  
Via G. Marconi, 22  
12039 Verzuolo (CN)

Tel. 0175 85 444  
Fax 0175 75 09 58

[giuseppegvada@puntoservice.org](mailto:giuseppegvada@puntoservice.org)