

Carta dei Servizi 2024

Residenza Latour
Moncalieri

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



Anteo Impresa Sociale opera **nel campo della salute dal 1993**. Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da oltre 100 strutture dislocate sul territorio nazionale: *una* rete di presidi d'eccellenza, in cui lavorano centinaia di professionisti e in grado di rispondere velocemente a qualsiasi necessità di carattere sociale o sanitario.

Gestisce **strutture residenziali** tra cui Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per anziani con diversi livelli di non autosufficienza, Comunità, Nuclei di Convivenza e Gruppi appartamento per pazienti psichiatrici, Comunità Educative per minori con gravi problematiche familiari o in stato di abbandono.

Progetta, implementa e gestisce, autonomamente e in partnership con committenti pubblici e privati, **servizi complessi nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria** (Health-Care e Long-Term-Care).

Gestisce inoltre **servizi territoriali** in ambito sociale che garantiscono, in particolare, cura, assistenza e aiuto alle famiglie e alle persone bisognose: **anziani, disabili, adulti fragili, minori, persone con patologie psichiatriche e/o problemi di dipendenza patologica**. Anteo realizza un insieme composito di iniziative, progetti e servizi volti ad arginare situazioni di marginalizzazione e ad intervenire sul disagio sociale, occupandosi di sostegno sociale, reinserimento lavorativo, assistenza e prevenzione.

Denominatore comune è *dare nuove opportunità a chi si trova in difficoltà*.

A garanzia della serietà e solidità della cooperativa, si evidenzia che Anteo è certificata in conformità alle norme: UNI EN ISO 9001 (sistemi di gestione per la qualità), UNI ISO 45001 (sistemi di gestione salute e sicurezza sul lavoro), UNI EN ISO 14001 (sistemi di gestione ambientale), UNI PdR 125:2022 (sistema di gestione per la parità di genere), UNI 10881 (Servizio di assistenza residenziale per anziani), UNI 11034 (gestione dei servizi per l'infanzia). Tali certificazioni hanno validità internazionale e sono state rilasciate da Ente certificatore accreditato.

La nostra Impresa Sociale ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (cosiddetto MOGC) ed aggiornato il proprio Codice Etico in applicazione del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 – "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni ...". Il MOGC ed il Codice Etico intendono formalizzare i principi, le regole e le procedure, i comportamenti individuali, finalizzati a prevenire comportamenti illeciti da parte di dipendenti e collaboratori esterni, nello svolgimento delle rispettive attività.

Data di emissione: luglio 2024

Revisione n. 00

www.anteocoop.it

anteo@gruppoanteo.it

Facebook Anteo Impresa Sociale

1.	Presentazione e <i>mission</i> della Struttura.....	6
1.1.	Storia, caratteristiche e destinatari.....	6
1.2.	Mission e principi	8
1.3.	Collocazione della Struttura e come raggiungerla	10
1.4.	L'organizzazione degli spazi e la tipologia delle camere.....	12
2.	La domanda di accesso e le procedure.....	14
2.1.	Il primo contatto.....	16
2.3.	La domanda di ammissione.....	16
2.3.	L'iter di accoglienza e inserimento	17
2.4.	La presa in carico dell'Ospite.....	18
2.5.	Assegnazione della camera e ambientamento.....	19
2.6.	Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) e Fascicoli socioassistenziali e sanitari (FaSAS).....	20
2.7.	Orari, modalità di visita e contatti con i familiari.....	21
2.8.	Rientri a casa e uscite	22
2.9.	Ricoveri ospedalieri e visite ambulatoriali	22
2.10.	Dimissioni.....	23
2.11.	Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria	23
3.	Gli staff e i servizi.....	25
3.1.	Lo staff dirigenziale e lo staff operativo.....	25
3.2.	I servizi e le attività.....	30
3.3.	La giornata tipo dell'Ospite	33
4.	Informazioni relative alla retta.....	34
4.1.	Rette in vigore nella Residenza Latour	34
4.2.	Mancato pagamento della retta	37
4.3.	Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali.....	37
4.4.	Relazioni con il territorio	37
5.	Sistema di qualità	38
5.1.	Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica	38
5.2.	Strumenti di verifica e di informazione	40
6.	Diritti e doveri degli Ospiti, criteri di tutela	40
6.1.	Diritti degli Ospiti	40
6.2.	Doveri degli Ospiti e comportamenti richiesti	43
6.3.	La gestione dei dati e la tutela della Privacy	45
6.4.	Segnalazioni e Reclami	46

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo felici di darLe il **benvenuto** nella nostra Struttura: avremo il piacere di disegnare insieme a Lei e di offrirLe i servizi e l'assistenza ottimali per il Suo **benessere psico-fisico**, rispondendo ai Suoi **bisogni**, accogliendo i Suoi **desideri** e le Sue **abitudini di vita**.

Il Gruppo Anteo ha una **tradizione** di professionalità e attenzione alla persona nella sua globalità che esprime in tutti i servizi che gestisce.

Per questo, siamo **orgogliosi** di ospitarLa per il suo soggiorno presso la Residenza "Latour" di Moncalieri (TO) e sarà nostro compito far sì che questa esperienza avvenga **nel migliore dei modi**.

Il documento che si accinge a leggere rappresenta la "**Carta dei Servizi**" della Struttura.

La “Carta dei Servizi” è un importante strumento di **informazione e conoscenza**.

In essa sono definite:

- ▶ le modalità per il concreto esercizio dei **diritti** dei cittadini;
- ▶ criteri per l’**accesso** alle prestazioni e le **modalità di erogazione** delle stesse;
- ▶ le **tipologie di rette** applicate e il dettaglio degli **eventuali costi aggiuntivi** per prestazioni specifiche.

È un documento in cui si trovano, inoltre:

- ▶ i fini e i principi ai quali ci atteniamo nell’erogazione dei servizi;
- ▶ le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni;
- ▶ la presentazione degli standard di qualità, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione;
- ▶ le modalità di verifica degli impegni assunti;
- ▶ le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi.

La “Carta dei Servizi” è una **dichiarazione d’impegno** che Anteo Impresa Sociale esprime nei confronti degli Ospiti inseriti presso le Sue Strutture.

I **destinatari** di questo documento sono gli Ospiti, i loro familiari, gli Enti e tutti coloro che desiderano informazioni sulla Residenza Latour di Moncalieri.

1. Presentazione e *mission* della Struttura

1.1. Storia, caratteristiche e destinatari

L'edificio che ospita la "Residenza Latour" nasce per volontà del moncalierese Edoardo Latour (1854-1910), medico e filantropo.

Durante la sua vita maturò l'idea di creare un'istituzione destinata prevalentemente agli orfani di guerra. Ma non fu lui a dare concretezza al progetto, bensì la moglie Ferdinanda Moriondo che, in rispetto alle volontà del marito, nominò erede, nel 1926, la "Congregazione delle suore della Consolata", con il preciso obbligo di dare vita all'Istituto, attenendosi alle disposizioni del coniuge.

Dalla fondazione al 1954, l'Istituto funzionò come orfanotrofio per orfani di guerra e per ragazzi provenienti da famiglie disagiate.

Nel 1954 venne altresì istituita una Scuola elementare Parificata.

Nel 1987 diventò patrimonio del Comune e venne, quindi, destinato dall'Amministrazione a servizi socio-assistenziali.

Successivamente la struttura divenne sede di una Scuola di formazione per infermieri professionali finché, nel 2002, venne definitivamente destinata a Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani non autosufficienti, confermando la destinazione umanitaria e sociale fortemente voluta dal munifico medico Latour.

L'inaugurazione della struttura per queste attività si è tenuta, alla presenza delle Autorità regionali e comunali, il 21 luglio 2002.

Il 25 ottobre 2002 è stato aperto il Centro Diurno Integrato "Le Ginestre", con l'inserimento dei primi 12 anziani. Il 5 novembre successivo è stata avviata l'attività residenziale, con l'apertura del Nucleo "Gli Oleandri".

La "Residenza Latour" è attualmente una struttura extra-ospedaliera, in ambito territoriale ASL TO5 (Moncalieri, Chieri, Nichelino, Carmagnola) a favore di persone non autosufficienti, prevalentemente anziani, non assistibili al domicilio, bisognevoli di trattamenti continui e persistenti, finalizzata a fornire accoglienza ed erogazione di prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale e sociale.

Fa parte della rete dei servizi territoriali e persegue la massima integrazione degli interventi sanitari e sociali.

È una struttura del territorio destinata ad accogliere, per ricoveri temporanei o a tempo indeterminato, anziani non autosufficienti, ai quali offrire:

- una sistemazione residenziale con una connotazione il più possibile domestica, organizzata in modo da rispettare il bisogno individuale di riservatezza e al contempo stimolare la socializzazione tra gli anziani ospiti;
- tutti gli interventi medici, infermieristici e riabilitativi necessari a curare le malattie croniche e prevenire le loro riacutizzazioni, nonché gli interventi volti a recuperare e sostenere l'autonomia dei degenti;
- un'assistenza individualizzata, orientata alla tutela e al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali e alla promozione del benessere.

1.2. Mission e principi

La *mission* della Residenza Latour è quella di *progettare, organizzare e offrire* servizi assistenziali e sanitari di qualità a favore della popolazione anziana a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

- ▶ **eguaglianza:** rispetto di regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali, grado di istruzione, opinione politica;
- ▶ **imparzialità:** tutti gli Operatori sono impegnati a svolgere le loro mansioni in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli Ospiti;
- ▶ **continuità:** tutte le prestazioni sono erogate con continuità e regolarità, senza interruzione;
- ▶ **rispetto della dignità della persona:** gli Operatori si rivolgono agli Ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità;
- ▶ **partecipazione:** la partecipazione è garantita all'Ospite e ai suoi familiari grazie alla possibilità di formulare proposte o suggerimenti per migliorare il servizio. La Direzione s'impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni ricevute e anno per anno prende in esame le valutazioni dell'Ospite e dei suoi familiari circa la qualità del servizio reso; rilevazioni periodiche della qualità percepita, report annuali di valutazione dei risultati raggiunti nei confronti di ogni singolo Ospite, della famiglia e dei committenti.
- ▶ **efficacia ed efficienza:** la Direzione s'impegna a raggiungere obiettivi di efficacia e di efficienza garantendo agli Ospiti le seguenti funzioni: Informazione, Tutela, Partecipazione.

- ▶ **trasparenza:** assicura all'Ospite e ai suoi familiari la piena conoscenza delle prestazioni, delle attività e dei servizi offerti;
- ▶ **tutela:** viene realizzata sia attraverso le iniziative poste in essere dal Direttore, che riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione, sia attraverso il Regolamento, che definisce le procedure di accoglienza e le procedure da seguire per le segnalazioni e i reclami.

Nel tempo, intendiamo perseguire e garantire i seguenti impegni:

- ▶ una costante ricerca della soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie, attraverso modalità operative e mezzi finalizzati al miglioramento della qualità della vita e alla riabilitazione fisica e psicologica;
- ▶ mirare a livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue;
- ▶ un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, grazie anche alla formazione continua del personale, sostenendone la motivazione e rivalutandone la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana non autosufficiente;
- ▶ verifiche regolari dei risultati del lavoro multidisciplinare, svolto attraverso la formulazione di programmi terapeutici e riabilitativi, documentati nella Cartella Sanitaria Integrata e nel Piano Assistenziale Individuale;
- ▶ rendere trasparenti all'esterno le varie attività della Residenza;
- ▶ garantire al personale e alle persone ospitate l'utilizzo di dispositivi, strumenti e attrezzature efficienti e sicure;

- ▶ prevenire i problemi e intervenire con celerità laddove si manifestino, definendo azioni correttive per evitarne il ripetersi;
- ▶ rispettare pienamente la legislazione vigente nell'erogare il servizio;
- ▶ perseguire obiettivi di efficienza, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio, tenendo conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio;
- ▶ rendere consapevole tutto il personale dell'importanza rivestita dalla qualità della gestione.

1.3. Collocazione della Struttura e come raggiungerla



La Residenza ha sede in Strada Revigliasco, n. 7 a Moncalieri (TO); si trova all'interno di una buona rete di pubblici trasporti e, nelle immediate vicinanze, sono presenti parcheggi gratuiti.

Con il trasporto pubblico è raggiungibile da:

TORINO: Autobus linea 45 (da capolinea corso Bramante circa 50 minuti) e linea 67 (da capolinea piazza Arbarello, circa 60 minuti) con discesa alla fermata FAILLA di Moncalieri e prosecuzione a piedi per via Tenivelli e Strada Revigliasco (600 metri, altri 10 minuti).

NICHELINO: Autobus linea 39 dalla fermata 8104 in Via Massimo d'Azeglio piazza Baden Baden (Moncalieri) - piazzale Caio Mario - Direzione: Baden Baden Capolinea fino alla fermata 1055 PONTE PO; da qui alla Fermata 1055 - PONTE PO Autobus 45/ piazza Carducci (Santena) - largo Marconi - Direzione: Carducci Capolinea fino alla Fermata 1047 - FAILLA CAPOLINEA.

Infine, si prosegue a piedi per 10 minuti da via Teninetti a Strada Revigliasco n. 7 (durata totale percorso circa 34 min).

TROFARELLO: Autobus linea 45 - piazza SS. Cosma e Damiano (Santena) - largo Marconi - Direzione: D'Azeglio Capolinea- Fermata 2635 - ROCCHETTE

Fermata 1049 – fino alla fermata 1049 FAILLA. Da qui a piedi per 10 minuti, da via Teninetti a Strada Revigliasco n. 7 (durata totale percorso circa 23 min).

LA LOGGIA: Autobus linea 82, Fermata 6058 - BARAUDA - Circolare (Moncalieri), piazza Caduti per la Liberta - Via Santa Maria - piazza Caduti per la Liberta - Direzione: Caduti Per La Liberta' Capolinea Fino alla Fermata 1055 - PONTE PO (ID sosta: 1055). Da qui Autobus - 45/ - piazza Carducci (Santena) - largo Marconi - Direzione: Carducci Capolinea - Fermata 1055 - PONTE PO 13.08 Indirizzo di arrivo Fermata

1047 - FAILLA CAPOLINEA (ID sosta: 1047). Si prosegue a piedi per 10 minuti da via Teninetti a Strada Revigliasco n. 7 (durata totale percorso circa 45 min).

1.4. L'organizzazione degli spazi e la tipologia delle camere

La Residenza Latour, ubicata sulla collina moncalierese, è composta da un edificio che si sviluppa su quattro piani; può ospitare fino a 120 anziani non autosufficienti, di cui 30 affetti da Malattia di Alzheimer e patologie correlate in regime residenziale, oltre che 20 anziani non autosufficienti affetti da malattia di Alzheimer e patologie correlate in regime diurno.

Al piano terreno sono collocati il Centro diurno per i soggetti affetti da declino cognitivo inseriti in RSA (CDDCI), "Le Ginestre", ed il Nucleo Declino Cognitivo Temporaneo "I Faggi" di 15 posti letto, che realizzano interventi assistenziali nel settore delle demenze.

Allo stesso piano si trovano anche la Direzione della Struttura e un ambulatorio.

Gli altri nuclei residenziali sono collocati ai piani superiori della struttura:

- ▶ al primo: i nuclei "Gli Abeti" e "Gli Oleandri", rispettivamente di 19 e 18 posti letto;
- ▶ al secondo: i nuclei "Gli Olmi" e "I Platani" anch'essi, rispettivamente, di 19 e 18 posti letto;
- ▶ al terzo: il nucleo "I Larici", nucleo RSA di 16 posti letto e il nucleo "I Pioppi" - di 15 posti letto - Nucleo per il Declino Cognitivo (NDC) in presenza di persone affette

da Alzheimer e altre forme di demenza, con personale assistenziale organizzato sul livello di intensità Alta incrementato

Al quarto e ultimo piano sono stati realizzati la Biblioteca, una panoramica sala ristorante con adiacenti i locali della cucina, l'ufficio di Direzione sanitarie e gli uffici amministrativi.

È stata posta particolare attenzione alla scelta cromatica degli ambienti e dell'arredamento interno, sia per rendere più confortevole la permanenza, sia per agevolare l'orientamento. Ogni nucleo ha a disposizione locali comuni: sale pranzo, soggiorni, aree lettura, infermerie e altri locali di servizio.

Le camere di degenza, tutte attrezzate per un massimo di 2 posti letto, sono dotate di anticamera e servizio igienico interno attrezzato per disabili. All'ospite è consentito personalizzare la propria camera, compatibilmente con le esigenze del vicino di letto e con quanto previsto dalle norme di sicurezza. Per esigenze organizzative, possono essere effettuati spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, previa comunicazione all'ospite e al familiare referente.

Sono inoltre disponibili locali collettivi come il locale di culto, l'auditorium per congressi e cineforum, il salone soggiorno con annesso bar, il locale barbiere e parrucchiere (al piano terreno), 1 palestra attrezzata per la riabilitazione motoria (al piano seminterrato).

La Residenza è provvista di un panoramico solarium e di un ampio parco esterno, arredato, che assicura all'ospite confortevoli passeggiate all'aria aperta.

A chi affetto da morbo di Alzheimer sono riservate particolari aree esterne attrezzate, ove gli spazi verdi sono progettati e predisposti con cura, con percorsi delimitati e vegetazione selezionata; ne sono stimulate le funzioni cognitive e ridotti i disturbi del comportamento.

2. La domanda di accesso e le procedure

È nostro dovere prioritario tutelare la salute degli Ospiti della Residenza, applicando con la massima diligenza le eventuali normative vigenti in materia di nuovi ingressi.

Il ricovero può essere:

- ▶ **a tempo indeterminato**, nei casi in cui non è più attuabile il mantenimento dell'anziano non autosufficiente al proprio domicilio;
- ▶ **a tempo determinato**: è il cosiddetto "Ricovero di Sollievo", rivolto ad offrire un supporto temporaneo alle famiglie che si occupano a domicilio di anziani non autosufficienti.

L'inserimento **in regime diurno** è un servizio intermedio tra quelli di assistenza e cura domiciliare e quelli residenziali, volto a tutelare la salute e il benessere della persona anziana con particolare attenzione al mantenimento ed al recupero dell'autonomia, in modo tale da consentire la permanenza al domicilio il più a lungo possibile, sostenendo il nucleo familiare che necessita di appoggio significativo nelle

ore diurne. La permanenza in struttura è organizzata, per tutto l'anno, nei giorni dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali. L'ospite ha facoltà di scelta degli orari di ingresso tra le 08,00 e le 8,30; di uscita tra le 16,00 e le 16,30.

L'inserimento può avvenire **a titolo privato o in regime di accreditamento a seguito di valutazione della Azienda sanitaria di residenza dell'assistito.**

La valutazione geriatrica in ASL TO5: indicazioni

Nel caso di inserimento in regime di convenzione, l'anziano, o il familiare o tutore, o chi se ne fa carico, deve rivolgersi allo Sportello Unico Socio Sanitario del Distretto di residenza (Carmagnola, Moncalieri, Chieri o Nichelino) con la richiesta del Medico di Medicina Generale dell'anziano con prescrizione di Valutazione geriatrica.

*In tale sede verranno consegnati il **modulo della domanda di valutazione geriatrica**, da compilarsi a cura dell'utente o di chi ne fa le veci, e una **scheda sanitaria**, da compilarsi a cura del medico curante dell'anziano.*

Una prima valutazione del bisogno e del disagio dell'anziano e del suo contesto familiare viene effettuata congiuntamente dal Distretto e dall'Assistente Sociale.

*I dati della valutazione verranno inseriti nella **scheda di valutazione geriatrica multidimensionale**; l'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) valuta il paziente e, dopo aver assegnato, secondo criteri e standard stabiliti dalla normativa vigente in materia, un punteggio di non autosuf-*

ficienza, predisporre un progetto di inserimento dell'utente, in regime residenziale, definitivo o temporaneo - e/o diurno.

Il nominativo dell'utente viene inserito, in base al punteggio assegnato, nella graduatoria unica per l'intero territorio aziendale.

L'Asl TO5 convocherà, quindi, direttamente i pazienti per la prenotazione dell'inserimento presso una delle strutture socio sanitarie accreditate nel rispetto della libera scelta dell'assistito

2.1. Il primo contatto

Può avvenire su iniziativa dell'ospite, di un suo familiare o del tutore in caso di interdizione, mediante telefonata o rivolgendosi direttamente al Direttore o alla Segreteria della Residenza, che forniranno tutte le informazioni necessarie per rispondere alle richieste e ai bisogni assistenziali del futuro ospite, verificando anche la disponibilità dei posti letto.

È nostra cura garantire la possibilità di effettuare una **visita della Struttura** con il Direttore della Residenza o un suo delegato.

In situazioni di **emergenza sanitaria** o di eventuali altre criticità in termini di salute e sicurezza, l'accesso alla Struttura potrà risultare limitato, previa comunicazione e consenso dell'ASL di competenza; in tali casi sarà sempre possibile un colloquio telefonico approfondito con il Direttore della Struttura.

2.3 La domanda di ammissione

La prenotazione dell'inserimento avviene tramite presentazione alla Direzione della Residenza Latour della seguente documentazione:

- a) dell'ASL di appartenenza dell'assistito, che certifichi l'inserimento **in regime di convenzione**;
- b) del Medico di Medicina generale o del Medico Specialista che certifichi le condizioni psico fisiche e il grado di autonomia dell'assistito, nel caso di ricovero **in regime privato**.

La domanda di ammissione, compilata in ogni sua parte, va recapitata direttamente alla Residenza o inviata a mezzo e-mail all'indirizzo residenza.latour@gruppoanteo.it.

Il Direttore di Struttura e il Direttore Sanitario valutano le domande pervenute e ne comunicano gli esiti ai familiari, fornendo le opportune motivazioni in caso di mancata accettazione. In caso di responso positivo prende avvio il percorso di accoglienza.

Qualora non vi sia disponibilità del posto letto il nominativo della persona interessata viene inserito in lista d'attesa.

L'inserimento avviene dopo apposita valutazione effettuata dall'équipe multidisciplinare operante in Residenza, di norma secondo l'ordine temporale di presentazione della domanda. Al liberarsi del posto, sarà cura della Segreteria contattare gli interessati.

2.3. L'iter di accoglienza e inserimento

I nuovi Ospiti verranno accolti in Struttura preferibilmente dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00. Dovranno avere

con sé la documentazione necessaria per l'ammissione in Struttura ovvero:

- ▶ documento d'identità;
- ▶ fotocopia del codice fiscale;
- ▶ fotocopia tessera sanitaria;
- ▶ certificato di residenza o autocertificazione;
- ▶ cartella clinica più recente;
- ▶ relazione medica redatta su apposito modulo fornito dalla Struttura;
- ▶ prescrizione dei farmaci in uso;
- ▶ consenso al trattamento dei dati personali;
- ▶ corredo indicativo della biancheria e assegnazione di un numero identificativo (la cui applicazione sugli indumenti è a carico dei familiari);

L'ingresso in Struttura, ai sensi della normativa nazionale e regionale applicabile, è subordinato:

- ▶ alla stipula del **Contratto** di ospitalità e del **Regolamento Interno**, consegnati all'Ospite e ai suoi familiari in copia unitamente alla "Carta dei Servizi".

Il giorno dell'ingresso, l'Ospite e i suoi familiari vengono accolti con i necessari DPI da un'**équipe di accoglienza** composta da: Medico in turno, Assistente Sociale, Coordinatore Infermieristico, Fisioterapista, Animatore e personale OSS.

2.4. La presa in carico dell'Ospite

Il Medico, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari e, ove possibile, dall'Ospite stesso,

l'anamnesi e informazioni relative alle abitudini dell'anziano.

Tali informazioni verranno inserite nel **Fascicolo Personale** dell'Ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'Ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RSA (*vedi oltre*). Contestualmente, ciascun Operatore, a seconda della propria sfera di competenza, attiverà le schede di valutazione di propria pertinenza, garantendone il completamento entro i primi 7 giorni.

2.5. Assegnazione della camera e ambientamento

L'assegnazione della camera viene effettuata dalla Direzione della Struttura sulla base di vari **fattori**: le preferenze dell'Ospite, gli elementi emersi dalla valutazione complessiva di ingresso, eventuali affinità o, al contrario, possibili criticità nella condivisione degli spazi personali con altri Ospiti, esigenze di servizio ad esempio legate alla sicurezza, disponibilità di camere e posti letto.

Come nuovo Ospite, l'anziano viene accompagnato per una prima conoscenza della Struttura e degli altri Ospiti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli relazioni interpersonali. Viene quindi accompagnato nella sua camera; insieme al personale a sua disposizione, riporrà e sistemerà i suoi oggetti, gli indumenti e la biancheria personale negli appositi spazi. Gli Operatori seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento, cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della Struttura, di comprenderne i bisogni e le preferenze e di risolvere eventuali criticità.

Con l'ingresso nella residenza inizia, infatti, un **periodo di ambientamento**, finalizzato a valutare l'adattabilità dell'Ospite alla vita comunitaria e il suo positivo inserimento. In casi di effettiva necessità potranno avvenire eventuali trasferimenti in un'altra stanza, su disposizione della Direzione, di norma sentiti l'Ospite e/o i suoi familiari.

Il modulo "Corredo indicativo di biancheria" riporterà la **dotazione personale di biancheria e di vestiario** che l'Ospite porterà con sé in Struttura. Ogni capo di vestiario personale dovrà essere contrassegnato con un numero indicato dalla Residenza. Tutta la biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, tovagliato) sarà fornita direttamente dalla Struttura.

2.6. Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) e Fascicoli socioassistenziali e sanitari (FaSAS)

L'équipe multidisciplinare si riunisce periodicamente e per ogni Ospite definisce un **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)** che ne rileva i bisogni stabilendo un progetto di mantenimento e/o di recupero delle capacità cognitive funzionali e motorie.

Con questo passaggio progettuale si realizza l'effettiva presa in carico della persona anziana, nella totalità e complessità dei suoi bisogni di salute e di assistenza, in quanto vengono individuati e condivisi gli obiettivi e le relative tempistiche di conseguimento previste e le attività programmate.

Il PAI viene monitorato e revisionato periodicamente, alla luce dell'evoluzione delle condizioni psicofisiche dell'Ospite e delle eventuali criticità emerse. Il PAI viene inoltre modificato dall'équipe multidisciplinare ogni qualvolta la situazione lo renda necessario.

L'elaborazione del PAI avviene con il coinvolgimento attivo dell'Ospite, ove possibile, e dei suoi familiari, ove disponibili: è per noi importante che l'Ospite e i familiari siano attivi rispetto al percorso di vita in Struttura che si traccia a cura dell'équipe, in quanto un'alleanza concreta e continuativa è predittiva di un miglior ambientamento, di un maggior benessere psicofisico dell'Ospite e di un più funzionale flusso di comunicazioni e interazioni.

Nel corso dell'intero periodo di residenza in Struttura, viene utilizzato il **Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSAS)**, che comprende il PAI in ogni sua redazione, la documentazione relativa alle varie aree (medica, infermieristica, assistenziale, riabilitativa, psico-socio-educativa), le scale di valutazione utilizzate, i referti e le informative.

2.7. Orari, modalità di visita e contatti con i familiari

L'orario di visita di parenti, amici e conoscenti è consentito nelle ore diurne e può avvenire tutti i giorni dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00, nel rispetto della tranquillità degli ospiti durante gli orari dei pasti e del riposo pomeridiano. L'accesso alle sale da pranzo durante i pasti deve essere autorizzato dalla Direzione. Per la sicurezza di ospiti, operatori e dei visitatori stessi, all'ingresso è necessario identificarsi presso la Reception.

Dalle 20.00 alle 08.00, l'ingresso alla RSA può avvenire su autorizzazione del Direttore di Struttura o del Direttore Sanitario.

L'organizzazione delle visite può essere subordinata alle eventuali indicazioni sanitarie per la gestione delle infezioni respiratorie.

La Direzione riceve tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.30

La Segreteria riceve tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.30

Al di fuori di questi orari è necessario fissare un appuntamento.

2.8. Rientri a casa e uscite

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con familiari e/o amici sono consentiti in qualsiasi momento se le condizioni di salute dell'ospite lo consentono. Si richiede, per motivi organizzativi, un preavviso di 24 ore, con indicazione degli eventuali accompagnatori e un riferimento telefonico. All'atto dell'uscita all'ospite e/o all'accompagnatore verrà richiesta la compilazione e firma del Patto di Corresponsabilità.

In caso di periodi di assenza temporanea dell'ospite per rientro a casa le assenze verranno calcolate all'100% della retta vigente fino ad un massimo di giorni 20 di assenza all'anno.

2.9. Ricoveri ospedalieri e visite ambulatoriali

In caso di **ricovero ospedaliero**, in assenza di familiari o tutori/curatori, la Struttura garantisce:

- ▶ il collegamento con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni di tipo clinico;
- ▶ i cambi biancheria e quant'altro necessario in base alle esigenze dell'Ospite.

Nel caso di ricovero ospedaliero e/o presso istituti di riabilitazione, le assenze verranno calcolate al 100% della retta vigente.

2.10. Dimissioni

L'eventuale scelta di dimissione, previo accordo con la Direzione, dovrà essere comunicata con almeno 15 giorni di anticipo, esclusivamente mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno (con decorrenza dalla data di ricevimento), inviata alla Direzione della Residenza. Il mancato rispetto del periodo di preavviso comporta il pagamento delle relative giornate anche se non godute.

Al momento della dimissione, verrà consegnata ai familiari la "Scheda di Dimissione", un documento che contiene una valutazione complessiva sullo stato di salute della persona, distinta in aspetti sanitari, assistenziali, riabilitativi e psicologici.

2.11. Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria

Tutta la documentazione sociosanitaria viene rilasciata all'Ospite o ai familiari al momento della dimissione.

Il medico di Struttura e l'infermiere predispongono una relazione clinica-sanitaria di dimissione a cui vengono allegati:

- ▶ cartella multidimensionale dell'Ospite,
- ▶ modulo "Scheda Dimissione";
- ▶ modulo "Cartellino terapia" (contenente la terapia in atto);
- ▶ esami clinici più recenti e significativi;
- ▶ copia dell'ultimo PAI;
- ▶ originali dei documenti in possesso della RSA (carta identità, codice fiscale, tessera sanitaria).

Nel caso in cui familiari, o aventi diritto richiedano l'accesso alla documentazione sociosanitaria, durante la permanenza in RSA, la Direzione organizza un colloquio con il Direttore Sanitario, per la consultazione della documentazione.

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario sociale, occorre inoltrare la domanda alla Segreteria della RSA.

Il documento viene rilasciato dopo 30 giorni dalla richiesta previo versamento della quota prevista:

- ▶ cartella clinica e documentazione sociosanitaria fino a 100 fogli: € 30,00;
- ▶ cartella clinica e documentazione sociosanitaria oltre 100 fogli: € 40,00 € 0,30 ogni foglio

Per quanto attiene alle figure che hanno diritto di accesso alla documentazione, la L. 241/1990 stabilisce che si tratta di *«tutti i soggetti che dimostrino di avere un "interesse giuridicamente rilevante" nei confronti dell'atto oggetto del diritto di accesso»*.

La copia della documentazione sanitaria viene pertanto rilasciata al diretto interessato, a un delegato e/o all'Amministratore di sostegno; in caso di decesso, al familiare che ne fa richiesta e/o all'Autorità Giudiziaria.

3. Gli staff e i servizi

3.1. Lo staff dirigenziale e lo staff operativo

Lo **staff direzionale e amministrativo** di Anteo Impresa Sociale opera in supporto alla Residenza, nella propria specializzazione, sia rispetto ad attività ordinarie sia in caso di attivazione di progetti speciali, di interventi o attività particolari, di azioni di comunicazione e promozione.

L'azione dell'intero staff è a supporto del Direttore di Struttura per garantire la massima funzionalità del servizio; in particolare, viene garantito supporto costante all'eventuale gestione di ospiti con sintomatologia da Covid-19 o altre malattie infettive (es.: formazione, aggiornamenti, buone prassi, approvvigionamento DPI, ecc.).

Per quanto concerne lo staff operativo, la Residenza dispone di personale specializzato e qualificato che lavora in équipe con l'obiettivo di garantire agli Ospiti la continuità assistenziale e la qualità del servizio.

Nel rispetto delle dotazioni minime di organico previste dalle vigenti normative, le varie professionalità che operano all'interno della Struttura sono:

- ▶ **Direttore di Struttura:** si occupa dell'organizzazione del personale e dei servizi, del monitoraggio delle pre-

stazioni rese e delle relazioni con Aziende Sanitarie, Consorzi intercomunali e Comuni, familiari e soggetti vari del territorio, mirando a mantenere la Struttura in costante e attiva relazione con la comunità locale;

- ▶ **Direttore Sanitario:** svolge compiti organizzativi e di controllo per quanto attiene alle attività sanitarie; è responsabile dell'assistenza medica e della vigilanza sulle misure di tutela della salute degli Ospiti;
- ▶ **Medico responsabile nucleo NDCT:** imposta e revisiona periodicamente i piani terapeutici degli ospiti residenti.
- ▶ **Coordinatore Infermieristico:** pianifica, gestisce e verifica i diversi processi a valenza sanitaria afferenti alla funzione infermieristica, cura l'approvvigionamento e la gestione dei farmaci, assicura l'integrazione tra attività sanitarie e interventi socio-assistenziali;
- ▶ **Psicologo:** offre assistenza e supporto psicologico agli Ospiti e ove necessario ai familiari e operatori;
- ▶ **Infermieri:** garantiscono il raccordo con il Direttore Sanitario e con i Medici di Medicina Generale, il controllo dei parametri vitali, la gestione della terapia farmacologica;
- ▶ **Operatori Socio Sanitari:** offrono l'assistenza tutelare (igiene e cura del corpo, mobilizzazione e posture, alimentazione, vigilanza su sonno e riposo, vigilanza sullo stato di benessere psico-fisico) 24 ore su 24; supportano le altre componenti del gruppo di lavoro e favoriscono negli Ospiti relazioni serene e costruttive; tra questi viene identificata anche la figura del TUTOR, che diventa il riferimento all'interno del nucleo per l'anziano e la sua famiglia;

- ▶ **Fisioterapista:** offre prestazioni riabilitative e rieducative volte principalmente a mantenere le capacità residue della persona;
- ▶ **Animatore:** garantisce attività relazionali e ricreative, programmandole e organizzandole sulla base delle capacità e delle preferenze degli Ospiti;
- ▶ **Logopedista:** valuta le abilità comunicative e linguistiche degli Ospiti e interviene, con metodiche specialistiche, nel trattamento e riabilitazione delle patologie del linguaggio e della comunicazione, dovute a lesioni cerebrovascolari o degenerative.
- ▶ **Personale addetto ai Servizi Generali:**
 - addetti alla Cucina utilizzando la cucina e le relative attrezzature della Residenza, garantiscono l'approvvigionamento di derrate alimentari di qualità e la preparazione e somministrazione dei pasti, in conformità con i menù stagionali autorizzati, anche per quanto attiene ad eventuali diete speciali prescritte dal Medico; la lavorazione e la preparazione degli alimenti avvengono secondo quanto previsto dalla normativa vigente al fine di garantire la massima sicurezza igienica);
 - addetti alle Pulizie e alla Lavanderia (garantiscono l'igiene degli ambienti e, attraverso un fornitore esterno, la cura del corredo Ospiti e della biancheria piana, per i quali il servizio è esternalizzato).

Completano l'équipe:

- ▶ Impiegato amministrativo: gestisce l'accoglienza e i contatti con la Struttura e supporta l'équipe per gli aspetti

organizzativi quotidiani; offre assistenza nella gestione di tutti gli aspetti burocratici legati all'inserimento in Struttura (es. pagamento rette, cambio residenza, variazione del Medico di Medicina Generale) e alle pratiche ordinarie relative agli Ospiti non autosufficienti (es. richieste di invalidità); fornisce anche informazioni utili ai familiari che hanno bisogno di accedere alla rete territoriale dei servizi per gli anziani;

- ▶ Manutentore: si occupa di garantire la funzionalità della Struttura con tempestivi interventi di piccola manutenzione periodica e legati a esigenze di intervento specifiche.

Inoltre, i **Volontari** rappresentano un'importante risorsa per la Residenza, in quanto supportano le attività e nutrono le relazioni attraverso azioni coordinate e concordate con la Direzione e gli operatori. Favoriamo la continuità dei rapporti e la costruzione, in sinergia con l'Amministrazione locale, di reti territoriali a sostegno dei soggetti fragili che trovino proprio nei volontari i loro elementi propulsivi e realizzativi.

Segnaliamo, inoltre, che scuole e istituti di formazione per corsi regionali di ASA o OSS inviano periodicamente i loro allievi per **tirocini formativi** presso la Residenza; possono inoltre essere presenti in Struttura tirocinanti del corso di laurea in infermieristica e *post-lauream* in Psicologia.

Di seguito, una rappresentazione della presenza degli Operatori **nell'arco della giornata**.

Operatori	Titolo	Presenza in Struttura
1	Direttore di Struttura	Mattino e Pomeriggio
1	Direttore Sanitario	29 ore alla settimana
3	Fisioterapista	Mattino e Pomeriggio
2	Psicologo	Mattino o Pomeriggio
1	Fisiatra	Mensilmente
2	Animatore	Mattino e Pomeriggio
3	Infermiere	Mattino
2		Pomeriggio
1		Notte
14	OSS	Mattino
14		Pomeriggio
4		Notte
1	Coordinatore Infermieristico	Mattino e Pomeriggio
1	Coordinatore Oss	Mattino e Pomeriggio
12	Addetti ai Servizi Generali	Mattino e Pomeriggio
1	Logopedista	Mensilmente
1	Manutentore	Mattino e Pomeriggio

Le ore erogate per ciascuna figura professionale rispettano la normativa vigente. La turnazione mensile, con le eventuali variazioni d'orario, è esposta nella bacheca della RSA.

Al fine di garantire in ogni momento il **riconoscimento** degli Operatori, tutto il personale della Residenza ha l'obbligo di esporre in maniera visibile il tesserino di riconoscimento in cui sono riportati nome, cognome, qualifica e fotografia.

In Struttura sono esposti, in apposita bacheca:

- ▶ l'orario di visita;
- ▶ l'orario settimanale di presenza medica all'interno della Struttura;
- ▶ lo schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nei vari turni giornalieri.

3.2. I servizi e le attività

3.2.1. Informazioni generali

La Residenza offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Le caratteristiche del modello organizzativo attuato presso la Residenza sono:

- ▶ **organizzazione della giornata** secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle abitudini familiari degli Ospiti;
- ▶ compilazione e aggiornamento, per ciascun Ospite, del citato Fascicolo personale (**FaSAS**) a cura dell'équipe multidisciplinare;
- ▶ elaborazione e revisione periodica e al bisogno del citato Piano assistenziale (**PAI**) per ciascun Ospite, compi-

lato dall'équipe multiprofessionale che lavora in Struttura;

- ▶ modalità di **lavoro in équipe**;
- ▶ applicazione di **procedure per il passaggio consegne** tra gli Operatori, in funzione della continuità della cura;
- ▶ presenza di **protocolli operativi** nell'ambito del Sistema di Qualità aziendale;
- ▶ redazione della "**Carta dei Servizi**", aggiornata annualmente.

3.2.2. Informazioni specifiche

Di seguito, una sintesi dei servizi offerti e garantiti dal personale dello staff operativo presso la Residenza:

- ▶ Assistenza medica e infermieristica;
- ▶ Assistenza socio-sanitaria e tutelare;
- ▶ Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico;
- ▶ Assistenza psicologica;
- ▶ Animazione;
- ▶ Ristorazione;
- ▶ Pulizie;
- ▶ Servizio Amministrativo.

Per quanto attiene al **Servizio di lavanderia**, il lavaggio sia della biancheria piana sia della biancheria Ospiti viene effettuato da una ditta esterna specializzata.

Il **Servizio di Ristorazione** garantisce ogni giorno più alternative, oltre al rispetto dei regimi dietetici particolari. So-

no predisposti da 4 menù stagionali sviluppati sulle 4 settimane, basati su appropriate tabelle dietetiche.

Il **Servizio di Parrucchiera e Pedicure** è a pagamento e viene effettuato al bisogno.

Il **Servizio di Assistenza Religiosa**: agli Ospiti viene garantito il massimo livello di autodeterminazione, nel rispetto delle convinzioni e degli ideali e religiosi e morali di ciascuno.

Viene garantita la massima libertà di culto: gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per i contatti con i relativi Ministri di culto.

Gli Ospiti che lo desiderano possono fruire di un **servizio di custodia**, depositando piccole somme di denaro presso il Servizio Amministrativo, da utilizzare per le spese personali.

3.3. La giornata tipo dell'Ospite

Si riporta di seguito un quadro sintetico della scansione della giornata all'interno della Struttura.

6.15 - 8.15	alzata degli Ospiti, igiene della persona; aiuto nella vestizione preparazione Ospiti per colazione
8.15 - 9.15	colazione
9.15 -11.30	attività di animazione secondo programma settimanale trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico controllo e visite del Medico di Medicina Generale idratazione gestione guardaroba; uscite programmate distribuzione pasti Ospiti allettati accompagnamento Ospiti nella sala da pranzo
12.00	pranzo
13.30-15.00	riposo pomeridiano per gli Ospiti che lo desiderano
15.00-16.00	uscite programmate controlli sanitari programmati; bagni programmati
15.15-16.00	merenda
16.00-17.30	attività di animazione secondo programma settimanale trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale trattamenti sanitari di carattere infermieristico
18.00-18.30	accompagnamento Ospiti nella sala da pranzo
18.45-19.00	distribuzione pasti Ospiti allettati e cena nella sala da pranzo
20.00-22.00	per gli Ospiti che lo desiderano visione di film in soggiorno accompagnamento Ospiti stanze per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario
22.00-6.00	durante il riposo l'OSS provvede al cambio dei dispositivi per l'incontinenza e il cambio posture e ai giri di controllo

4. Informazioni relative alla retta

4.1. Rette in vigore nella Residenza Latour

La retta giornaliera si compone di una quota alberghiera, comprensiva della camera e dei servizi di ristorazione e di pulizia, e di una quota sanitaria, entrambe sono a carico dell'ospite o dei suoi familiari.

Gli importi sono quindi variabili in base al livello di non auto-sufficienza dell'ospite e vengono aggiornati annualmente in base all'indice ISTAT o per altre ragioni di mercato.

Nel caso in cui la situazione clinica dell'ospite, durante la permanenza nella residenza, subisca modifiche rispetto al momento dell'inserimento tali da comportare un mutato grado di bisogno, la Direzione si riserva la facoltà di ridefinire l'importo della retta.

La retta è da corrisponderci mensilmente in via anticipata entro il giorno 5 del mese di riferimento, con le modalità previste nel contratto di inserimento.

Gli importi della retta sono definiti all'ingresso mediante il Contratto di Ospitalità.

Per gli Ospiti non Convenzionati la retta è *comprensiva* di:

- ▶ assistenza medica
- ▶ assistenza infermieristica sulle 24 ore
- ▶ assistenza tutelare sulle 24 ore
- ▶ assistenza fisioterapica e riabilitativa
- ▶ servizio di animazione

- ▶ servizio di ristorazione; servizio alberghiero di pulizia camere e spazi comuni
- ▶ servizio di lavanderia e stiratura della biancheria piana e personale.

La retta *non comprende* le spese personali relative a:

- ▶ farmaci, ticket, spese per visite specialistiche o esami non prescritti o non mutuabili (dermatologo, geriatra, fisioterapia personalizzata)
- ▶ manicure, pedicure per cure estetiche
- ▶ parrucchiere
- ▶ prodotti per l'igiene personale
- ▶ alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche
- ▶ spese voluttuarie, spese telefoniche
- ▶ trasporti e accompagnamenti
- ▶ trousse e prodotti personali da bagno

Gli importi relativi a tali prestazioni dovranno essere saldati direttamente dall'Ospite o da un suo delegato responsabile, secondo consumo.

NOTA Per periodi di assenza temporanea dell'ospite, la retta deve essere corrisposta nella misura del 100%. Per periodi di assenza temporanea dell'ospite in seguito a ricovero ospedaliero o in clinica privata, la retta deve essere corrisposta nella misura del 100%.

Per gli Ospiti Convenzionati la retta è *comprensiva* di:

La retta comprende i seguenti servizi:

- ▶ assistenza medica
- ▶ assistenza infermieristica sulle 24 ore
- ▶ assistenza tutelare sulle 24 ore
- ▶ assistenza fisioterapica e riabilitativa

- ▶ servizio di animazione
- ▶ servizio di ristorazione; servizio alberghiero di pulizia camere e spazi comuni; servizio di lavanderia e stiratura della biancheria piana e personale
- ▶ pedicure e parrucchiere come previsto dalla DGR 45-4248; prodotti per l'igiene personale
- ▶ fornitura diretta dei farmaci sulla base di quanto previsto nel Prontuario Terapeutico dell'ASL (PTA) L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci ad personam o farmaci in fascia C) sono totalmente a carico dell'ospite.

La retta *non comprende* le spese personali relative a:

- ▶ cure estetiche, pedicure, manicure e parrucchiere (che non rientrano in quanto previsto dalla DGR 45-4248)
- ▶ spese per farmaci non a carico del Servizio Sanitario Nazionale
- ▶ alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche
- ▶ spese voluttuarie
- ▶ trasporti e accompagnamenti, anche verso strutture sanitarie, per visite specialistiche
- ▶ trousse e prodotti personali da bagno

Gli importi relativi a tali prestazioni dovranno essere saldati direttamente dall'Ospite o da un suo delegato responsabile, secondo consumo.

NOTA Per periodi di assenza temporanea dell'ospite, a qualsiasi titolo, la retta deve essere corrisposta nella misura del 100%.

Al momento dell'ingresso in Struttura viene richiesta una **quota di deposito cauzionale** di tipo infruttifero pari a € 1.000 che verrà restituita, previa verifica di eventuali danni o sospesi di pagamento, al termine del soggiorno.

In caso di *decesso* dell'Ospite presso la Struttura la salma verrà composta in apposita camera mortuaria; sia il funerale sia il trasferimento ad altro luogo resteranno economicamente a carico della famiglia.

4.2. Mancato pagamento della retta

In caso di ritardato pagamento saranno applicati gli interessi di mora maturati e maturandi fino all'effettivo soddisfo. In caso di insolvenza dell'importo della retta la Direzione, previa valutazione delle singole situazioni, ha facoltà di avviare le procedure di dimissione.

4.3. Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali

Annualmente, ai sensi del D.P.R. 917 del 22/12/1986 - art. 10 comma 1 lett. B e comma 2, art. 13 bis comma 1 lett C – e della Legge 104/92 artt 3 e 4, viene rilasciata, **su richiesta** agli ospiti o ai congiunti legalmente obbligati, una dichiarazione, firmata dal Direttore di Struttura, attestante gli importi versati nell'anno precedente attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie.

4.4 Relazioni con il territorio

Servizi pubblici: Dipartimento di Salute Mentale, Servizi Sociali, Tribunale, Ospedale, Medici di Medicina Generale, Case di Cura.

Privato sociale: Cooperativa Sociale "Orso blu", Cooperativa Sociale "Gran Menù".

Associazioni di Volontariato: sono attive collaborazioni regolamentate con associazioni e gruppi locali, in primis con

l'Associazione COVAO, già attiva presso la struttura, che potranno offrire una presenza attiva per gli ospiti ma anche essere interlocutori essenziali per recepire i bisogni della popolazione anziana locale, in quanto "sensori" sul territorio.

5. Sistema di qualità

5.1. Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica

La Residenza si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli Ospiti e attraverso la gestione dei reclami. Il controllo del servizio viene effettuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità adottato dalla Cooperativa, certificato in conformità alla norma ISO 9001.

Per la valutazione dei servizi offerti sono adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, report, supporti informatici, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- ▶ standard assistenziali garantiti nella Struttura rispetto ai minutaggi minimi di legge stabiliti dalla Regione;

- ▶ rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- ▶ rispetto dei termini in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- ▶ rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- ▶ grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

Allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, Anteo effettua nella Residenza il monitoraggio continuo di alcuni appositi indicatori, tra i quali segnaliamo il processo di **formazione del personale**.

La Struttura elabora annualmente un **Piano di Formazione e Addestramento** basato sulla rilevazione dei fabbisogni formativi del personale e sulle specifiche esigenze che emergono all'interno della Struttura. Esso include sia corsi di formazione organizzati da Enti esterni sia corsi di formazione interni.

Per quanto riguarda i corsi di formazione organizzati da **enti esterni**, la Cooperativa promuove la partecipazione degli Operatori che hanno l'esigenza formativa congruente e pubblicizza gli eventi formativi, allo scopo di individuare i potenziali partecipanti.

Rispetto ai **corsi di formazione interni**, essi sono interamente progettati, programmati e gestiti dall'azienda, con l'eventuale collaborazione di docenti specializzati.

Sono organizzati periodicamente corsi e aggiornamenti su **tematiche** quali: ▶ le caratteristiche specifiche dell'utenza da assistere, ▶ l'umanizzazione delle cure, ▶ le tecniche di comunicazione e relazione efficaci con ospiti e caregivers,

► le modalità di gestione dei conflitti, nonché
► approfondimenti su *aspetti squisitamente sanitari* (es.: gestione del rischio clinico). Tutti gli Operatori partecipano annualmente ad incontri formativi ed informativi in tema di sicurezza.

Dal primo manifestarsi della **pandemia**, inoltre, è stata cura della Cooperativa organizzare e veicolare con la massima attenzione e tempestività materiale informativo e strumenti formativi (schede, segnaletica, videotutorial, informative di approfondimento, aggiornamenti sulle disposizioni delle autorità sanitarie, ecc.) per il corretto utilizzo del DPI e per l'applicazione delle procedure elaborate appositamente per tutelare la salute di Ospiti e Operatori.

5.2. Strumenti di verifica e di informazione

È prevista la periodica somministrazione di **questionari di gradimento e soddisfazione** rivolti a Ospiti, familiari, Operatori.

La Cooperativa, inoltre, ha scelto di adottare la presente "Carta dei Servizi" come fondamentale **strumento di informazione e trasparenza** dei servizi resi presso la Struttura.

6. Diritti e doveri degli Ospiti, criteri di tutela

6.1. Diritti degli Ospiti

La Società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con rife-

rimento a tutti i parametri della sua **qualità di vita** e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

*La persona ha il diritto di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie **credenze, opinioni e sentimenti**.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della **storia** della popolazione.

*La persona ha il diritto di conservare le proprie **modalità di condotta sociale**, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore **integrazione** nella vita della comunità.

*La persona ha il diritto di conservare la **libertà di scegliere dove vivere**.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

*La persona ha il diritto di **essere accudita e curata** nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in Struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

*La persona ha il diritto di vivere **con chi desidera**.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di favorire, per quanto, possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

*La persona ha il diritto di essere messa in condizioni di esprimere le proprie abitudini personali, la propria **originalità e creatività**.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie **attitudini personali**, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

*La persona ha il diritto di essere **salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale**.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

*La persona ha il diritto di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria **dignità** e il proprio **valore**, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

6.2. Doveri degli Ospiti e comportamenti richiesti

Alla luce dei principi su cui si fonda l'erogazione dei servizi offerti e dei diritti degli Ospiti, enunciamo alcune **regole di comportamento** che sono alla base di qualsiasi rapporto di civile convivenza e che ciascun Ospite deve dunque rispettare.

L'Ospite:

- ▶ dovrà tenere un **comportamento** corretto, dignitoso e rispettoso della propria persona e dei diritti degli altri Ospiti presenti, osservando regole di buona educazione e di civiltà sociale;
- ▶ dovrà avere cura dei propri **oggetti**, conservandoli in buono stato, nonché avere rispetto degli **arredi** e delle **attrezzature** messe a disposizione sia nelle singole camere sia negli altri luoghi di vita comune;
- ▶ potrà contribuire all'**arredamento** della propria stanza con oggetti di sua proprietà compatibilmente con le esigenze funzionali e di sicurezza della Casa di Riposo;

- ▶ è tenuto al rispetto degli **orari di servizio** adottati presso la Struttura, in particolare per le prestazioni relative al servizio alberghiero;
- ▶ è tenuto al rispetto delle **prescrizioni sanitarie** del Medico di Medicina Generale o del personale medico di Struttura, relative sia alle terapie farmacologiche sia al regime alimentare;
- ▶ deve permettere al personale l'**accesso alla camera** per tutte le operazioni che si rendano necessarie (es.: pulizia e sanificazione);
- ▶ non può affidare al personale in servizio presso la struttura qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio (procure, deleghe di tipo economico, tutele, curatele, gestioni patrimoniali);
- ▶ deve astenersi dal dare compensi di qualsiasi natura al personale operante in Struttura.

Ulteriori indicazioni provengono dal **Regolamento di Struttura**, del quale riportiamo un estratto:

- ▶ non sono permessi l'abuso di bevande alcoliche né l'uso di sostanze stupefacenti e similari;
- ▶ è permesso fumare solamente all'esterno;
- ▶ è vietato tenere armi proprie o improprie;
- ▶ è vietato tenere in Struttura animali o oggetti che possano contrastare con le norme igieniche e di pulizia adottate a tutela della salute di tutti;
- ▶ non è consentito l'uso di apparecchi personali per il riscaldamento, di fornelli o di altre suppellettili vietate dalle leggi e/o dai regolamenti;

- ▶ non possono in alcun caso essere introdotte in Struttura bevande o alimenti integrativi senza specifica autorizzazione della Direzione.
- ▶ eventuali apparecchi radiofonici e/o televisivi personali devono essere tenuti a basso volume nelle ore di riposo ed essere in regola con le vigenti norme di sicurezza.

Per motivi di sicurezza e nel rispetto della normativa vigente in ordine alla tutela della privacy, è opportuno che i **visitatori** siano riconosciuti all'accettazione e firmino registro delle entrate e delle uscite situato in reception con apposita indicazione degli orari.

6.3. La gestione dei dati e la tutela della Privacy

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli Ospiti abbiamo previsto:

- ▶ un'informazione completa e l'accordo dell'Ospite e/o del familiare rispetto alle cure prestate e alle attività svolte;
- ▶ l'identificabilità di tutto il personale in servizio, attraverso il cartellino di identificazione che riporta nome, cognome, qualifica e fotografia;
- ▶ la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (ai sensi del Reg. UE n. 679/2016 - GDPR);
- ▶ l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzate alla tutela dell'Ospite.

I dati forniti dall'Ospite o acquisiti nell'ambito della sua permanenza presso la Struttura sono trattati secondo le seguenti finalità:

- ▶ svolgimento dell'attività sanitaria e socioassistenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzata alla gestione del PAI, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'Ospite, al recapito in farmacia delle ricette mediche per il prelievo di farmaci;
- ▶ elaborazione dei dati per le scritture contabili obbligatorie, redazione di documenti fiscali e amministrativi, prestazioni di servizi o simili, inserimento e aggiornamento della nostra anagrafe dei clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge;
- ▶ eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

6.4. Segnalazioni e Reclami

La Residenza garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

Segnalazione alla struttura:

- ▶ di persona o telefonicamente al Direttore di Struttura
- ▶ mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi;
- ▶ mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da

imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta

Segnalazione alla sede centrale:

È altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

- ▶ a mezzo mail all'indirizzo segnalazioni@gruppoanteo.it
- ▶ a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura nel primo caso e dall'ufficio reclami nel secondo.

In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Residenza Latour

Strada Revigliasco n. 7,

10024 Moncalieri (TO)

Telefono: 011 648851

Fax: 011 6488521

E-mail: residenza.latour@gruppoanteo.it

Direttrice Struttura: Cristina Duretto

Anteo Impresa Cooperativa Sociale Onlus

Sede legale: Via Felice Piacenza 11

13900 Biella

P. IVA/C. F. e Registro Imprese di Biella n. 01758780025

Albo delle soc. coop. n. A104601 Sez. Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto Cat. Cooperative Sociali

Telefono: 015.813401

Fax: 015.8134090

anteo@gruppoanteo.it

www.anteocoop.it

La "Carta dei Servizi" viene rimessa ogni anno nel mese di gennaio, a seguito di revisione volta a garantire la validità dei contenuti.

Le indicazioni esposte in questa carta dei servizi sono suscettibili di modifiche in base alle normative vigenti ed i relativi aggiornamenti.

