



ALDIA

**M.G. Taglietti**

Residenza per anziani

# Carta dei Servizi



Servizio gestito da Aldia Cooperativa Sociale



**ALDIA**

Persone per le persone

[www.residenzaperanzianipiemonte.com](http://www.residenzaperanzianipiemonte.com)

## Sommario

<b>1. PREMESSA</b> .....	3
1.1 Perché una Carta dei Servizi?.....	3
1.2 La Cooperativa.....	3
1.3 La nostra Etica.....	5
<b>2. LE CERTIFICAZIONI</b> .....	6
2.1 Decalogo dei diritti degli Ospiti .....	6
<b>3. LA STRUTTURA</b> .....	7
3.1 Come raggiungerci.....	7
3.2 CONTATTI .....	8
<b>4. PROCEDURE PERL'ACCOGLIENZA</b> .....	8
<b>5. ORARI</b> .....	9
5.1 Alcune regole per la convivenza .....	9
5.2 La giornata tipo ed il calendario di attività .....	9
<b>6. IL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA CASA DI RIPOSO "MARIA GRAZIA TAGLIETTI"</b> .....	10
6.1 Metodologia di lavoro: il piano assistenziale individuale P.A.I.....	10
6.2 Servizi alla persona: sanitari, riabilitativi, assistenziali e socializzanti.....	10
6.3 Servizi alberghieri e generali.....	11
6.4 Altri servizi.....	11
<b>7. RETTE</b> .....	12
7.1 Deposito cauzionale .....	12
7.2 Recesso .....	12
7.3 Tutela della Privacy.....	12
<b>8. STANDARD DI QUALITÀ</b> .....	13
<b>9. LA TUTELA DEI NOSTRI UTENTI</b> .....	14
9.1 Segnalazioni e reclami .....	14
9.2 Rilevazione grado soddisfazione di ospiti/caregiver .....	15
9.3 Sicurezza nei luoghi di lavoro.....	15
Allegati .....	15

**Revisione del 26/05/2026**

## 1. PREMESSA

### 1.1 Perché una Carta dei Servizi?

Vuole essere uno strumento di presentazione chiara e trasparente del servizio, si propone di spiegare le finalità e gli obiettivi specifici dell'attività assistenziale.

Aldia si impegna, inoltre, all'osservanza delle vigenti leggi, decreti, di quelli a venire, e regolamenti di carattere normale e/o eccezionale nonché di quelli emanati dalle Autorità competenti e relativi a questioni amministrative, assicurative, sociali, assistenziali, fiscali o sanitarie.

La Carta dei Servizi è un mezzo di comunicazione e promozione, ma è anche un documento nel quale rendiamo conto di ciò che è stato fatto, ci impegniamo a determinati comportamenti e ci assumiamo la responsabilità del nostro intervento.

La Carta dei Servizi, infatti, è un documento contrattuale, introdotto nel campo dei Servizi alla Persona dalla legge 328/2000, con la quale Aldia si impegna a facilitare la comprensione dei servizi erogati, rendere il più chiaro possibile il sistema dietro all'attivazione del Servizio, e permettere ai propri Ospiti di sfruttare a pieno di tutte le potenzialità assistenziali a loro disposizione.

Nella Carta vengono definiti:

- La *vision* e la *mission* della Cooperativa Aldia
- Le modalità di accesso e funzionamento della RA "Maria Grazia Taglietti"
- Gli obiettivi del Servizio
- Gli strumenti per garantire la Qualità
- Gli strumenti a tutela dei nostri Ospiti

#### **NORMATIVA E ATTI DI RIFERIMENTO:**

- D.Lgs. 18.04.2016 n. 50
- L.R Piemonte. 1/04
- DGR Piemonte 31 dicembre 1992 n. 38-11189 (limitatamente alla componente RA)
- DGR Piemonte 29 luglio 2002 n. 25-6772 - DGR Piemonte 02 dicembre 2002 n. 33-7910
- DGR Piemonte 25 marzo 2002 n. 46-5662 – DGR Piemonte 30 marzo 2005 n. 18-15227
- DGR Piemonte 31 luglio 2006 n. 2-3520 - DGR Piemonte 10 marzo 2008 n. 42-8390
- DGR Piemonte 14 settembre 2009 n. 25-12129 - DGR Piemonte 30 luglio 2012 n. 45-4248
- Regolamento di funzionamento della struttura
- PROPOSTE Operative per la Ristorazione Assistenziale, Assessorato alla tutela della Salute e sanità – Direzione Sanità pubblica
- Menù in essere c/o strutture comunali.

### 1.2 La Cooperativa

Dal 1977, data della sua costituzione, Aldia si occupa di progettazione e gestione di servizi psicopedagogici, socio-assistenziali, educativi e sanitari nelle aree infanzia, minori, anziani, disabilità, psichiatrica e disagio, servizi culturali e ricreativi, e segretariato sociale.

Con i suoi 40 anni è oggi un'azienda giovane e dinamica che si muove agilmente tra le diverse generazioni, guardando sempre al futuro, al miglioramento, alla crescita. Con i suoi 1200 soci, al servizio di 7000 famiglie, raggiunge i 15 milioni di euro di fatturato, cercando di garantire sempre la qualità dei servizi nei territori in cui opera (Emilia-Romagna, Lazio, Lombardia, Piemonte, Puglia, Sardegna, Toscana, Valle d'Aosta, Veneto).

Aldia ha sviluppato negli anni alta professionalità attraverso l'accurato processo di formazione continua di cui giovano i nostri Operatori, ma anche attraverso dinamiche gestionali ed organizzative mirate ad accogliere e soddisfare le esigenze dei Committenti, degli Utenti e dei loro nuclei familiari.

Aldia si fa carico da sempre dei servizi alla persona, intesi nella più vasta accezione dell'espressione, nonché della cultura "dei" e "nei" servizi. Etica e cultura devono essere fondamenti filosofici e teorici per i servizi alla persona, da offrire sia al privato, sia alle istituzioni pubbliche, laddove la centralità dell'agire sia sempre rivolta al singolo utente nel massimo rispetto dei suoi diritti. Sviluppare lo spirito cooperativo, promuovendolo in ogni ambito possibile, rappresenta l'obiettivo ultimo della Cooperativa, affinché PERSONE PER LE PERSONE rimanga sempre il concetto cardine dell'agire di Aldia.

La Cooperativa Aldia aderisce dal 2010 alla rete sociale di Confcooperative, uno dei maggiori organismi di rappresentanza del mondo cooperativo.

ALDIA Cooperativa Sociale	
Presidente	Ing. Mattia Affini
Forma Giuridica	Società Cooperativa
Indirizzo	Via Contardo Ferrini, 2/a - 27100 Pavia
Telefono	0382 529444
Fax	0382 525614
Indirizzo Web	<a href="http://www.aldia.it">www.aldia.it</a>
Email @	<a href="mailto:mgtaglietti@aldia.it">mgtaglietti@aldia.it</a>
Indirizzo PEC	<a href="mailto:aldia@pec.confcooperative.it">aldia@pec.confcooperative.it</a>
N° registro delle imprese	PV - 141225
Partita IVA	00510430184
Codice Fiscale	00510430184
Iscrizione Albo Regionale Lombardia delle Cooperative Sociali, sezione "A"	Il 29.03.1996, al foglio 154 numero progressivo 307
Iscrizione Albo delle società cooperative categoria cooperative sociali	Il 31.03.2005, numero iscrizione A151637
Iscrizione al Registro Prefettizio di Pavia- Sezione Produzione e Lavoro e alla Sez. VIII Cooperazione Sociale	Il 13.10.1995, al n. 64 e al n. 17

## 1.3 La nostra Etica

La Cooperativa è retta e disciplinata dai principi del movimento cooperativo, dell'associazionismo tra cooperative, del rispetto della persona, del diritto di cittadinanza e di uguaglianza sociale tra donne e uomini.

La Cooperativa si riconosce nei valori della mutualità e della cooperazione, in modo particolare a quelli legati all'esperienza della cooperazione sociale, la quale si pone in primo luogo come soggetto di confronto e di supporto alle politiche sociali pubbliche.

**Mission:** Orientare il nostro impegno a migliorare la qualità di vita delle persone che incontriamo, offrendo con i nostri servizi una rete di supporto accogliente e flessibile, attenta alle necessità dei singoli e alle sfide che i cambiamenti sociali e tecnologici comportano. Essere una cooperativa responsabile e trasparente, dove far sentire ad ogni singolo operatore il senso di appartenenza ad una realtà in cui si agisce secondo regole condivise, nella quale il lavoro è un valore e perciò tutelato, ma anche motivato con semplici opportunità formative e di crescita professionale. Conoscere e rispettare i territori in cui Aldia opera portando valore aggiunto grazie all'esperienza maturata e affinata nel tempo, al fine di garantire il migliore servizio possibile.

**Vision:** Vogliamo affermarci come motore di cambiamento positivo all'interno della società, toccando con il nostro agire la vita di chi incontriamo, affinché Persone per le Persone rimanga sempre il cuore di Aldia.

Ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, Aldia si è dotata di un proprio Codice Etico, ovvero la "carta dei valori", dei diritti e dei doveri morali attraverso la quale la Cooperativa enuncia le proprie responsabilità ed impegni etico-sociali verso i propri soci, amministratori e personale dipendente, nonché verso i terzi che intrattengono, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni con Aldia Cooperativa Sociale.

I Valori nei quali si rispecchia la Cooperativa Aldia nell'erogazione dei propri Servizi sono:

### **CENTRALITÀ DELLA PERSONA**

Il valore della Persona è sempre riconosciuto come elemento principale nello svolgimento delle attività assistenziali. La centralità della persona trova la sua manifestazione pratica nell'accoglienza dell'alterità come risorsa per la comunità, nella valorizzazione del contributo di tutti, nella pratica dell'inclusione sociale senza eccezione alcuna.

### **EGUAGLIANZA ED EQUITÀ**

I servizi proposti dalla Cooperativa Aldia vengono erogati a tutti gli utenti senza alcuna distinzione di genere, etnia, provenienza geografica o sociale, opinioni, religione ed orientamento sessuale. I nostri operatori, a parità di bisogni, erogano il servizio in maniera equa ed imparziale, senza mai venire meno ai principi cardine di giustizia e cortesia.

### **PRIVACY**

La Cooperativa ed i suoi Operatori si impegnano al rispetto della privacy dei propri utenti, impegnandosi alla riservatezza e al rispetto dell'intimità dei propri assistiti, siano essi minori, adulti o anziani. Il rispetto della privacy è infatti inteso da Aldia come componente fondamentale del rispetto della dignità dell'individuo, quali che siano le sue condizioni fisiche o mentali.

### **TRASPARENZA**

Aldia ha da sempre fatto proprio il principio della trasparenza nella comunicazione con i propri soci ed utenti, al fine di garantire la corretta e fluida diffusione delle informazioni circa le modalità di erogazione e accesso ai Servizi.

### **VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE**

La Cooperativa si pone come *trait d'union* delle risorse messe a disposizione dal contesto: risorse pubbliche e private, risorse personali e collettive, risorse umane e del territorio, nella costruzione di una rete solidale di assistenza.

## 2. LE CERTIFICAZIONI

La Cooperativa Aldia ha avviato un percorso di assunzione di responsabilità sociale d'impresa, per garantire non solo la massima qualità dei servizi (a beneficio degli Ospiti e delle loro famiglie) ma anche un agire etico nei confronti del proprio personale, attraverso l'acquisizione delle seguenti certificazioni:

- UNI 10881:2013 (Servizi – Assistenziali Residenze per anziani- Requisiti di Servizio)
- UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità) Sistema di gestione della Qualità che costituisce e definisce le politiche, i processi e le procedure di supporto al personale impiegato nel processo produttivo, con un importante focus alla soddisfazione dei clienti;
- UNI ISO 45001:2018 (Sicurezza) Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro che costituisce e definisce le politiche, i processi e le procedure volte ridurre i rischi in ambito lavorativi e migliorare la salute e il benessere dei lavoratori;
- UNI EN ISO 14001:2015 (Ambiente) Sistema di gestione ambientale che costituisce e definisce le politiche, i processi e le procedure volte alla protezione dell'ambiente, la prevenzione dell'inquinamento, nonché la riduzione del consumo di energia e risorse.
- UNI ISO/IEC 27001:2017 (Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni) che costituisce e definisce le politiche, i processi e le procedure di supporto al personale impiegato nel processo produttivo, con l'obiettivo di sviluppare, implementare, rivedere regolarmente e migliorare continuamente un Sistema di Gestione della Sicurezza Informatica (ISMS). Ciò al fine di garantire la protezione delle risorse da minacce reali e potenziali e di gestire efficacemente le situazioni di crisi per poter assicurare la fornitura di servizi e la continuità aziendale.
- Certificazione del Rating di Legalità attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato \*\*\*+
- Certificazione FAMILY AUDIT inerente alle politiche di conciliazione fra tempi di vita e di lavoro in favore della work-satisfaction e del benessere lavorativo dei propri soci e dipendenti.

### 2.1 Decalogo dei diritti degli Ospiti

*Estratto della DGR 45 del 30 luglio 2012 (delibera della giunta regionale del Piemonte che stabilisce i requisiti strutturali e gestionali per le strutture residenziali)*

*Diritto alla vita* – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;

*Diritto di cura ed assistenza* – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;

*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;

*Diritto di protezione* – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;

*Diritto di parola e di ascolto* – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;

*Diritto di informazione* – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;

*Diritto di partecipazione* – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;

*Diritto di espressione* – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;

*Diritto di critica* – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;

*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;

*Diritto di riservatezza* – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;

*Diritto di pensiero e di religione* – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

## 3. LA STRUTTURA

La Residenza Assistenziale “Maria Grazia Taglietti” è una struttura destinata a presidio residenziale per persone in stato di parziale non autosufficienza – ubicata a Nebbiuno (Novara) in via Marconi, 34.

L'edificio della struttura socio-sanitaria è composto da un fabbricato storico cui si è aggiunto un ampliamento al fine di rendere, l'alloggio dei benefattori adatto alle esigenze della comunità. La Residenza è circondata da un'area a giardino, da cui si gode di una spettacolare vista sul lago Maggiore.

L'edificio è composto da 2 piani fuori terra, ad uso abitativo, ed un piano seminterrato ad uso deposito/lavanderia.

La Residenza assicura la disponibilità di 24 posti letto per persone autosufficienti e persone parzialmente non autosufficienti.

L'ospitalità è assicurata in camere singole e doppie dotate di bagno condiviso e con TV.

### 3.1 Come raggiungerci

La Casa di Riposo “Maria Grazia Taglietti” si trova in Via Marconi 34 a Nebbiuno, Comune che dista circa 60 km dal capoluogo di Novara, meno di 50 km da Varese e 70 km da Milano, con collegamento stradale agevole e panoramico.

Per arrivare in struttura dalla Città di Alessandria, bisogna proseguire per la strada statale SR10 in direzione di Via Roma a Felizzano e prendere la deviazione per Via Colli.

Da Varese si imbecca la SP 707 e successivamente la SS33 fino a Nebbiuno.

Da Novara si imbecca la SP 229 e successivamente la SP34 fino a Nebbiuno.

Da Milano si imbecca la A8, A9 e successivamente la E62 e la SP34 fino a Nebbiuno.

La struttura permette di realizzare facilmente delle passeggiate in paese e di compiere, autonomamente o in compagnia dei Volontari, piccoli acquisti nei negozi quali tabaccheria, alimentari e nei servizi quali bar, poste, gelateria che si trovano a pochi passi della struttura.

## 3.2 CONTATTI

Sede della Struttura	Via Marconi, 34 Nebbiuno 28010 (NO)
Telefono	0322.58039
Email del Servizio	<a href="mailto:mgtaglietti@aldia.it">mgtaglietti@aldia.it</a>
Coordinatrice del Servizio	Felicina Mastrorillo
Contatti	3240224942
Orari di copertura del Servizio amministrativo	Dal Lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00
Indirizzo Web	<a href="http://www.residenzaperanzianipiemonte.com">www.residenzaperanzianipiemonte.com</a>
Indirizzo PEC	<a href="mailto:aldia@pec.confcooperative.it">aldia@pec.confcooperative.it</a>

## 4. PROCEDURE PERL'ACCOGLIENZA

L'ingresso di una persona in struttura residenziale è un momento molto delicato e necessita di particolare attenzione per tale motivo la struttura ha adottato un protocollo di gestione degli ingressi.

L'articolazione del protocollo di accoglienza prevede un primo contatto con la struttura, sia telefonico che di persona, il Responsabile della Struttura fornirà tutte le informazioni necessarie a garantire una scelta ponderata da parte della persona interessata e della sua famiglia. La *Domanda di ammissione* e i suoi allegati sono il requisito necessario alla valutazione dell'idoneità all'ingresso e in caso di non disponibilità immediata del posto, requisito di inserimento in lista d'attesa. La Direzione raccoglie la Domanda di ammissione completa e analizza se la Struttura può offrire i servizi richiesti, soprattutto riguardo al livello di intensità sanitario, riabilitativo ed assistenziale, rispettando i vincoli e parametri posti dalla normativa regionale.

La certificazione del proprio medico di medicina generale è parte e integrante e sostanziale della domanda di idoneità.

A fronte della disponibilità di posti letto la Direzione procede ad informare la prima persona in lista d'attesa concordando data ed ora dell'ingresso.

È richiesta all'atto dell'ingresso copia della seguente documentazione:

1. Carta d'identità originale in corso di validità
2. Tesserino Sanitario
4. Eventuali Esenzioni ticket
5. Verbale invalidità o domanda invalidità
6. Documenti attestanti il comodato d'uso di eventuali ausili e/o fornitura di presidi per l'incontinenza (carrozzelle, deambulatori, pannoloni, ...)

È consentito in caso forza maggiore (quali ad esempio, la dimissione ospedaliera posticipata) la prenotazione del posto letto a fronte del pagamento del 50% della tariffa giornaliera in vigore calcolata sui giorni intercorsi tra la prenotazione del posto e l'effettivo ingresso in Struttura.

All'atto dell'ingresso. Il nuovo Ospite viene accompagnato nella sua stanza.

L'OSS lo aiuta a sistemare la sua biancheria e poi a fare un giro di conoscenza dell'intera struttura, degli altri ospiti e del personale al momento presente.

Oltre al disbrigo delle pratiche amministrative, i professionisti presenti impostano la documentazione che costituirà il fascicolo personale dell'ospite, incluso una prima versione del Piano Assistenziale Individuale che guiderà le attività degli operatori in un'ottica di mantenimento o miglioramento delle capacità residue dell'ospite stesso.

## 5. ORARI

La Struttura è aperta a familiari, amici e conoscenti possono fare visita agli Ospiti indicativamente dalle ore 8.00 alle ore 20.00 tenuto conto che al fine di garantire lo svolgimento delle attività programmate e di non interferire con le stesse, è consigliato recarsi in visita tutti i giorni dalle ore 9.00 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 18.00, secondo le indicazioni della direzione e tenuto conto di eventuali restrizioni legate a disposizioni regionali e/o nazionali di prevenzione dal rischio di contagio Covid.

### 5.1 Alcune regole per la convivenza

Al fine di rendere possibile un'uscita in sicurezza, garantendo farmaci prescritti ed eventuali ausili, qualsiasi uscita dalla Struttura per poche ore o giorni deve essere anticipata alla Direzione.

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o rilevanti somme di denaro.

### 5.2 La giornata tipo ed il calendario di attività

Al risveglio gli Operatori Socio-Sanitari aiutano gli ospiti ad alzarsi e ad effettuare l'igiene mattutina (aiuto nell'esecuzione della doccia) in funzione alle capacità residue degli stessi, in soggiorno viene servita la colazione dalle ore 8 alle ore 9 circa, tenuto conto delle esigenze/ richieste dei singoli ospiti.

Alle ore 9,30 iniziano le attività ricreative come da programma, di riabilitazione (attualmente il lunedì e giovedì), ginnastica di gruppo, ecc. oppure gli ospiti possono sostare nei luoghi comuni quali soggiorno principale, o giardino.

Gli ospiti che necessitano di una supervisione o aiuto all'uso dei servizi igienici sono accompagnati dal personale OSS.

Sono previsti nel corso della giornata momenti di idratazione degli ospiti.

Alle ore 12,00 è servito il pranzo nella sala dedicata al Piano Terra.

Dalle ore 13,00 alle ore 15,00 circa, gli ospiti che lo desiderano possono riposare.

Dalle ore 15,30 si svolgono le attività di animazione ed intrattenimento inframezzate dalla merenda che nei mesi estivi è servita in giardino.

La cena è servita alle ore 18,30.

Dalle ore 20,00 gli ospiti vengono accompagnati nelle proprie camere per l'igiene e la preparazione per la notte.

In orario notturno un Operatore Socio- Sanitario si occupa della sorveglianza e di rispondere alle eventuali richieste degli ospiti.

*Tutti gli orari descritti sono generali ma possono variare a seconda del progetto individuale di ogni Residente per necessità sanitaria oppure anche per scelte concordate con l'ospite e/o la Famiglia.*

## 6. IL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA CASA DI RIPOSO "MARIA GRAZIA TAGLIETTI"

### 6.1 Metodologia di lavoro: il piano assistenziale individuale P.A.I.

L'équipe assistenziale lavora in base a progetti individualizzati per ogni Ospite preso in carico, con l'obiettivo di promuovere la personalizzazione degli interventi e permettere una migliore qualità di vita indipendentemente dal livello di autonomia.

Il momento centrale di un lavoro così organizzato è costituito dalla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). Partecipano al gruppo tutte le professionalità che sono coinvolte nell'assistenza e nella cura, in particolare: la Direzione, l'Operatore del servizio assistenziale, l'Infermiere, il Fisioterapista.

Il PAI viene portato all'attenzione dell'Ospite stesso e/o dei suoi famigliari e del Medico di Medicina Generale che vengono coinvolti nella definizione e nel raggiungimento degli obiettivi fissati.

### 6.2 Servizi alla persona: sanitari, riabilitativi, assistenziali e socializzanti

L'approccio utilizzato da Aldia nella gestione del servizio, detto anche person-centred care, valorizza l'identità e la centralità dell'Ospite mantenendo come scopo prioritario la promozione di una buona Qualità della Vita. L'OMS stessa definisce la salute non come "assenza di malattia", ma come uno "stato di completo benessere fisico, mentale e sociale". Nell'ambito dei servizi socio- sanitari ed assistenziali si tratta quindi di offrire agli Ospiti un'assistenza di qualità fatta, innanzitutto, di accoglienza, di rispetto, di riconoscimento, di sostegno e di relazione al fine di migliorare le loro condizioni di vita (e quelle delle famiglie) nel loro contesto di riferimento.

#### **Servizio sanitario**

L'assistenza sanitaria è assicurata dai Medici di Medicina Generale e dagli infermieri. Lo scopo dell'assistenza sanitaria è di tenere sotto controllo le patologie croniche degli Ospiti in modo da poter pervenire o intervenire tempestivamente su eventi acuti intercorrenti, evitando il più possibile il ricorso al ricovero ospedaliero.

Gli infermieri sono attualmente presenti 15 ore alla settimana e sono le figure di riferimento per i famigliari per problematiche di carattere sanitario.

I farmaci, eventuali visite specialistiche, presidi per l'incontinenza e ausili per la mobilitazione dell'ospite sono e restano a carico del Sistema Sanitario Nazionale e prescritti dal MMG o specialisti deputati alla prescrizione.

#### **Servizio Assistenziale**

L'assistenza diretta alla persona viene garantita 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno dalla presenza di Operatori Socio Sanitari (OSS). A tali Operatori spettano sia compiti di supporto ed assistenza all'Ospite in tutte quelle attività che lo stesso non è più in grado di svolgere autonomamente, sia compiti di stimolo e sostegno per il mantenimento e, ove possibile, il parziale recupero delle abilità residue.

## **Servizio di Animazione**

Finalità dell'animazione è, in primo luogo, quella di aiutare l'Ospite a sentirsi partecipe di ciò che lo circonda. Tutti gli operatori sono coinvolti nell'aiutare l'ospite nel suo bisogno di socializzazione, di cultura, di utilizzo del tempo libero attraverso laboratori di attività manuali, attività di recupero della memoria e di orientamento spazio-temporale, eventi particolari (feste, ricorrenze, spettacoli) che consentono anche l'apertura della struttura all'esterno e uscite programmate.

Il calendario settimanale delle attività è esposto in struttura.

## 6.3 Servizi alberghieri e generali

### **Servizio di ristorazione**

Il servizio garantisce la preparazione quotidiana dei pasti all'interno della struttura, incluse necessità dietetiche particolari. Il menù viene elaborato da personale qualificato ed approvato dall'ASL NO e viene esposto all'ingresso della sala da pranzo.

### **Servizio di lavanderia e guardaroba**

La biancheria personale degli Ospiti viene lavata all'interno della struttura. Il lavaggio e la stiratura dei capi personali sono compresi nella retta.

All'ingresso in struttura, ogni abito dovrà essere contrassegnato dalla famiglia con un numero o una lettera di identificazione per garantire la rintracciabilità.

### **Pulizie e sanificazione ambiente**

La pulizia e la sanificazione degli ambienti vengono realizzate quotidianamente con particolare attenzione alle procedure di igiene .

## 6.4 Altri servizi

### **Servizio religioso**

Il Parroco garantisce la celebrazione settimanale della Santa Messa e di tutte le funzioni liturgiche in un luogo di culto interno alla Struttura.

Le persone di altre fedi possono chiedere l'assistenza religiosa nel rispetto del proprio credo.

### **Coinvolgimento dei famigliari e valori degli operatori**

La Direzione è attenta al coinvolgimento dei famigliari e attenta al fatto che nuovi operatori condividono il riconoscimento del valore della persona anziana e della centralità della persona, accoglie pertanto favorevolmente qualsiasi forma di collaborazione valorizzata nel PAI di ciascun ospite.

### **Servizio di manicure e pedicure**

Con il bagno settimanale il personale OSS assicura all'Ospite un servizio di manicure e pedicure di base. Per interventi di carattere estetico e sanitario è possibile prenotare un appuntamento con professionisti esterni con pagamento diretto a carico degli Ospiti.

## **Servizio di parrucchiere**

Il personale OSS si occupa di shampoo e asciugatura, con cadenza settimanale. Un parrucchiere esterno può essere attivato per altre richieste (colori e permanenti) con pagamento diretto a carico degli ospiti.

## **I giornali.**

È possibile far ricevere, anche a mezzo posta, giornali o riviste; il personale si occuperà della consegna alla persona destinataria.

## **Posta – telefono –internet**

Il personale consegna direttamente all'Ospite la corrispondenza pervenuta e provvede ad inoltrare la corrispondenza in partenza. La corrispondenza va indirizzata al nominativo della persona presso la RA "Maria Grazia Taglietti" ubicata in via Marconi, 34 Nebbiuno (NO)

È possibile mettersi in contatto telefonico con il proprio congiunto in ogni momento al numero 033258039, qualora l'ospite non fosse dotato di cellulare proprio.

Le e-mail possono essere inviate ai seguenti indirizzi: **mgtaglietti@aldia.it** (riceve la Direzione);

## **Radio e TV**

Sono presenti in soggiorno. Possono essere posizionati nelle camere degli ospiti apparecchi ad uso personale, purchè il loro volume non sia tale da disturbare altri ospiti (sono consigliate le cuffie).

## **7. RETTE**

La retta, ad oggi, è di € 2.184,00 IVA inclusa mensili.

### **7.1 Deposito cauzionale**

All'ingresso è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità della retta in vigore. Il deposito sarà restituito entro 60 giorni dalla data di dimissione.

### **7.2 Recesso**

Nel Regolamento sono indicate le modalità di recesso.

Le dimissioni di un ospite possono essere volontarie o disposte dalla Direzione. Il preavviso richiesto è quello di 30 giorni.

In caso di decesso il pagamento della retta è interrotto dal giorno stesso.

Oggetti personali, vestiario e quant'altro di proprietà dell'ospite dovranno essere ritirati tempestivamente dai parenti.

Ausili in comodato uso Asl o rimanenze di dispositivi o prodotti sanitari dovranno essere restituiti all'Asl stessa dai parenti.

### **7.3 Tutela della Privacy**

La RA "M.G. Taglietti " raccoglie i dati personali degli Ospiti al fine di provvedere alle necessità della gestione amministrativa o agli obblighi di legge (trasmissione ad Asl) che riguardino l'ospite. Tutte le informazioni raccolte vengono trattate nel rispetto della legge sulla Privacy (DGPR 2016/679).

Titolare del trattamento della banca dati della RA è il Legale Rappresentante della Cooperativa Sociale Aldia.

## 8. STANDARD DI QUALITÀ

La Cooperativa Aldia ha fissato gli *Standard di Qualità*.

Qui di seguito sono elencati alcuni aspetti rilevanti del servizio nell'ottica dell'implementazione della qualità stessa.

<b>Fattore di qualità: personalizzazione dell'accoglienza in RA</b>			
Indicatore di qualità	Standard programmato	Modalità di rilevazione	%rispetto
Colloquio di preparazione dell'accoglienza in RA	Il giorno dell'ingresso del nuovo residente in RA	Verifica semestrale a campione della compilazione della scheda di ingresso con data corrispondente a quella di ingresso da parte del Coordinatore di struttura	100%
Elaborazione del primo PAI con il coinvolgimento del familiare e del MMG	Entro massimo 30 giorni dall'ingresso del nuovo residente in RA	Presenza del PAI nel fascicolo sanitario dell'ospite datato entro 30 giorni dall'ingresso	100%
<b>Fattore di qualità: attenzione alla salute</b>			
Consulenza dietetica personalizzata	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta medica	Verifica semestrale a campione	90%
Possibilità di colloquio con il personale infermieristico	Nelle fasce orarie di presenza del personale infermieristico è garantita la possibilità di colloquio (salvo urgenze sanitarie in corso)	Verifica semestrale a campione	100%
<b>Fattore di qualità: qualificazione dell'assistenza</b>			
Elaborazione di un nuovo PAI a seguito di eventi che modificano le esigenze sanitarie assistenziali del residente, oltre all'aggiornamento semestrale	Revisione degli obiettivi previsti e delle strategie assistenziali da parte dell'equipe ogni qualvolta se ne presenti la necessità	Verifica semestrale a campione del PAI datato non oltre 3 giorni rispetto all'evento occorso	90%
Igiene personale completa (doccia assistita o spugnatura completa con lavaggio dei capelli e dei piedi)	Almeno 1 volta alla settimana	Verifica semestrale a campione sul Foglio Docce dell'effettuazione	90%
Rispetto dello schema di alzate individualizzato, fatte salve esigenze sanitarie	Il 100% dei residenti rispetta lo schema previsto per le alzate quotidiane	Verifica semestrale a campione in ogni nucleo assistenziale a campione	80%
Numero di cadute o escoriazioni segnalate	Cadute o escoriazioni segnalate < 2 al semestre	Verifica semestrale	<2

Numero di piaghe da decubito comparse dopo l'ingresso in struttura	Nessuna comparsa di piaghe da decubito dopo l'ingresso in struttura	Verifica quotidiana sistematica	0
Casi di malnutrizione, disidratazione	Nessun caso di malnutrizione e Disidratazione indotta	Verifica quotidiana sistematica	0
Erronea somministrazione di farmaci rispetto alla prescrizione	Nessun caso di erronea somministrazione di farmaci	Verifica semestrale a campione della corretta compilazione e comprensibilità del FUT	0
Realizzazione di quanto pianificato per gli interventi di rieducazione motoria	Rispetto della programmazione delle attività	Verifica semestrale a campione del Registro Attività	80%
Accoglimento e gestione dei reclami	Risposta ai reclami orali entro il tempo necessario alla verifica dell'accaduto, entro 10 Giorni per i reclami scritti	Verifica semestrale a campione sul registro reclami	100%
Possibilità di colloquio su appuntamento con la coordinatrice di struttura	Entro tre giorni dalla richiesta	Mancata segnalazione di familiari in tal senso (verifica semestrale)	0
<b>Fattore di qualità: promozione della socialità</b>			
Collaborazioni con realtà associative locali e di volontariato	Almeno un'uscita all'anno a favore dei residenti sul territorio	Verifica annuale di almeno 1 uscita	1
<b>Fattore di qualità: servizio alberghiero</b>			
Formulazione menù	Menù validato da un Dietista/Nutrizionista evidenziando le conformità alle direttive regionali	Verifica annuale	100%
Lavaggio degli indumenti personali dei residenti	Restituzione indumenti personali lavati e stirati entro 5 giorni lavorativi dalla consegna	Verifica gradimento nelle lamentele della customer e assenza di segnalazioni alla direzione in tal senso	0

## 9. LATUTELA DEI NOSTRI UTENTI

### 9.1 Segnalazioni e reclami

La Cooperativa Aldia è attenta ad ogni segnalazione, suggerimento o apprezzamento che possa pervenire da Ospiti o Familiari ritenendoli strumenti utili per garantire un servizio che sia sempre adatto alle aspettative degli Ospiti e calato sui loro bisogni.

È possibile presentare un reclamo, segnalare un disservizio o un apprezzamento:

- Comunicandolo alla Coordinatrice di Struttura oralmente o per iscritto con il modulo allegato.
- Compilando l'apposita sezione del *Questionario di gradimento*.

La Coordinatrice provvede tempestivamente alla gestione della segnalazione e alla compilazione del registro dedicato.

In caso di reclami, se si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale, altrimenti si provvederà a dare risposta avviando l'istruttoria necessaria alla risoluzione e dando all'utente informazione degli sviluppi.

## 9.2 Rilevazione grado soddisfazione di ospiti/caregiver

Il grado di soddisfazione degli Ospiti è rilevato dal Responsabile di Struttura attraverso i colloqui con i famigliari e tramite il monitoraggio quotidiano dell'equipe di professionisti.

La Cooperativa Aldia rileva il grado di soddisfazione di Ospiti e Familiari attraverso il *Questionario di gradimento* che viene distribuito annualmente.

Questo strumento serve ad analizzare i servizi prestati in Struttura e permette di evidenziare eventuali suggerimenti.

L'esito dell'elaborazione dei dati è comunicato a familiari ed ospiti di norma con un incontro annuale.

## 9.3 Sicurezza nei luoghi di lavoro

È presente un servizio di prevenzione e protezione che conta le seguenti figure:

RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione): professionista di comprovata esperienza in materia di misure antinfortunistiche.

### PREPOSTO DI STRUTTURA

- RLS (Rappresentanti per la Sicurezza dei Lavoratori): eletti da lavoratori stessi, che collaborano con la struttura alla messa in sicurezza degli ambienti di lavoro e, di conseguenza, dedicati agli Ospiti.
- MEDICO COMPETENTE: nominato dalla Direzione Generale si occupa della sorveglianza sanitaria dei lavoratori.
- ADDETTI ANTINCENDIO/PRIMI SOCCORSO: operatori presenti in turno addestrati a intervenire in caso di incendi per tutelare la salute e l'incolumità degli Ospiti.

In struttura è esposto apposito organigramma delle figure addette alla sicurezza, con nomi e contatti.

Si precisa che, per motivi di sicurezza, nessun Ospite è autorizzato ad installare o utilizzare in Struttura apparecchiature elettriche o attrezzature che potrebbero potenzialmente causare corti circuiti.

In tutta la Struttura è vietato fumare.

## Allegati

1. Regolamento