



Rsa Carletto Concina

Carta Dei Servizi



*Cooperativa Sociale Ale. Mar. Onlus Sede Legale : Via Rocca Vecchia n.1 (27029-PV)
P.IVA 01956990186 – N. Iscrizione Albo Cooperative : A110679*

*RSA Carletto Concina
Via Vespolate 14, 27030 Confindenza (PV)*

Revisione 0.0 del 01.03.2026



SOMMARIO

| | |
|---|----|
| Premessa | 2 |
| 1. Presentazione e principi informatori del servizio..... | 2 |
| 2. Il Nostro Organigramma Interno | 7 |
| 3. La Residenza “Carletto Concina” – La Struttura | 8 |
| 4. Organizzazione ed erogazione del servizio..... | 11 |
| Confort Alberghiero..... | 11 |
| Assistenza Sanitaria, Educativa, Fisioterapica e Assistenziale. | 12 |
| Assistenza Medica | 12 |
| Infermiere Professionale | 13 |
| Educazione e Animazione socio-relazionale..... | 13 |
| Dietista/Nutrizionista..... | 14 |
| Assistenza alla persona..... | 14 |
| Altri Servizi..... | 14 |
| 5. Modalità di accesso | 14 |
| 6. Orari e tempi delle prestazioni | 19 |
| 6. Tariffe delle Prestazioni | 21 |
| 7. Assetto organizzativo interno..... | 22 |
| 8. Rapporti con il volontariato e partecipazione alle attività delle comunità locali..... | 23 |
| 9. Gestione delle informazioni e partecipazione | 23 |
| 10. Modalità Di Reclamo | 26 |
| 11. Riferimenti contrattuali | 26 |
| 12. Standard Di Qualità: Impegni e Programmi..... | 26 |
| 13. Piano Di Aggiornamento Della Carta Dei Servizi..... | 28 |
| 14. Allegati alla Carta dei servizi | 28 |



Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta per la RSA “CARLETTO CONCINA” di Confienza, l’impegno concreto a rispettare, nei rapporti con gli utenti, diritti, regole e standard di qualità dichiarati espressamente.

La Carta descrive con un linguaggio chiaro e semplice una serie di informazioni preziose per gli utenti.

Qual è il servizio offerto.

Descrive l’organizzazione, le finalità ed i principi a cui si ispira ciascuna tipologia di servizio.

Chi e come può accedervi.

Contiene l’indicazione delle categorie di utenti a cui è destinato il servizio e la descrizione delle modalità di accesso.

Le modalità di funzionamento.

Descrive il modello generale di organizzazione del servizio, gli addetti, le qualifiche, i compiti, le regole, gli orari, le modalità di partecipazione, etc.

I diritti garantiti agli utenti.

Contiene la descrizione delle garanzie riconosciute agli utenti circa le modalità di partecipazione, gli obiettivi e gli standard di qualità.

I livelli di qualità garantiti agli utenti.

Contiene la descrizione degli standard di qualità garantiti nel servizio e gli impegni della struttura rispetto al loro mantenimento e miglioramento.

Le procedure di reclamo.

Descrive i termini e le modalità con cui gli utenti possono sporgere reclamo contro fatti e/o comportamenti ritenuti lesivi dei loro diritti riguardo alle modalità di partecipazione, agli obiettivi ed agli standard di qualità garantiti.

Il costo del servizio.

Contiene l’informazione sui costi del servizio, le modalità di pagamento e sulle procedure necessarie per ottenere eventuali agevolazioni.

1. Presentazione e principi informatori del servizio.

All’interno della RSA “Carletto Concina” vengono accolte persone anziane ultra-sessantacinquenni non autosufficienti, di ambo i sessi. La RSA è una unità di offerta sociosanitaria con 40 posti letto autorizzati e accreditati presso la Regione Lombardia mediante DIA Prot. 32651 del 26.04.2012, Decreto ATS N. 65/DGI del 04/02/2026 e **DECRETO 2221 DEL 20.02.2026 - DIREZIONE GENERALE WELFARE.**

Di proprietà del Comune di Confienza, è in concessione fino al 28.02.2041 ad Ale.Mar Cooperativa Sociale Onlus. La Nostra Cooperativa presente nel Territorio della Lomellina con una costellazione di servizi che includono sia la residenzialità che la domiciliarità per anziani, diversamente abili e minori, investe in questa RSA al fine di rendere i servizi di qualità mediante la professionalità dei nostri operatori e la cura dell’ambiente come Luogo di Vita. La Nostra RSA è aperta 365 giorni all’anno.



Contatti:
RSA CARLETTO CONCINA
via Vespolate, 14 - 27030 Confindenza (PV)
Telefono di Struttura 0384.674808
e-mail rsaconcina@alemaronlus.it

Come Raggiungere La Residenza



Indirizzo: Via Vespolate 14, 27030 Confindenza (PV)

La Struttura dispone di un mezzo proprio per il trasporto dei familiari, dei parenti e degli amici degli utenti su richiesta extra. Il mezzo viene utilizzato per le uscite nel territorio.

Principi ispiratori del servizio

La Struttura riconosce agli utenti, ai loro familiari nonché agli organismi accreditati di volontariato e di rappresentanza, la tutela dei seguenti diritti.

Centralità della persona e della famiglia

Al momento dell'accesso al servizio si sviluppa e concorda con l'utente, i familiari ed i Servizi coinvolti, un progetto di assistenza individuale, dove necessità, desideri, preferenze ed obiettivi di ciascuno, quando appropriati, sono alla base dell'assistenza fornita.



Indipendenza

L'utente viene assistito nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita e gli viene dato supporto per mantenere la sua indipendenza.

Rispetto

Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy, della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento. Il personale all'atto dell'assegnazione sottoscrive uno specifico Codice di comportamento.

Privacy

L'utente ed i familiari sanno che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto normativa che tutela la privacy delle persone.

Professionalità

L'utente riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.

Supervisione

L'utente beneficia di personale di assistenza che viene regolarmente supervisionato.

Protezione

Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'utente e di chi lo assiste. Gli utenti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.

Tutela dai rischi

Il rischio di incidenti o danni agli utenti o al personale è minimizzato.

Cura degli oggetti personali

Gli oggetti personali dell'utente sono protetti durante l'assistenza.

Documentazione

Viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza; gli utenti attuali o potenziali dei servizi hanno diritto di accesso ad ampie informazioni affinché possano compiere scelte consapevoli.

Chiarezza e responsabilità.

L'utente beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità del personale.



Efficienza

L'utente sa di ricevere un servizio ben progettato e ben organizzato.

Continuità

L'utente beneficia della continuità del servizio.

Qualità del servizio

Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti dell'assistito e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.

Apprezamenti e reclami

L'utente, i familiari, i Servizi sociali e le associazioni di tutela sanno che i loro apprezzamenti o i loro reclami saranno ascoltati, recepiti e presi in seria considerazione.

Partecipazione

E' garantita la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio attraverso momenti di informazione, incontro e verifica con i responsabili della struttura. Presso la struttura è attivo un comitato di partecipazione composto da rappresentanti degli utenti.

Trasparenza

Sono resi disponibili i risultati della valutazione della qualità del servizio.

Deontologia dei Nostri Operatori

Nei confronti degli utenti del servizio, tutti gli operatori assumono l'impegno di rispettare i seguenti principi:

Onestà.

Rispettare con diligenza le leggi vigenti, tutti i regolamenti interni, la presente Carta e le relative norme e convenzioni citate. L'operatore deve astenersi dall'accettare regali a qualsiasi titolo, sia dagli utenti, sia dai familiari.

Integrità morale.

Assumere, nei diversi contesti, un comportamento moralmente integro e coerente con i valori espressi nella presente Carta ed evitare ogni forma di discriminazione arbitraria. Nel lavoro quotidiano non attribuire vantaggi illeciti in cambio di regalie o omaggi che eccedano le normali pratiche di cortesia. Contemperare per risolvere quelle situazioni ove gli interlocutori possono trovarsi in potenziale conflitto di interesse.



Equità.

Esercitare il potere derivante da una posizione d'autorità in maniera equa. Essere imparziali (nella forma e nella sostanza) in tutte le decisioni che devono essere prese in modo obiettivo ed equanime senza discriminare alcun interlocutore per ragioni legate al sesso, all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche, alla razza e alle credenze religiose.

Trasparenza e Correttezza.

Comunicare in maniera trasparente, adottando una forma e un contenuto di facile comprensione e appropriato per i diversi interlocutori con i quali la Società si relaziona. Comunicare in modo corretto implica farsi carico della veridicità e della completezza delle informazioni fornite. Le informazioni, qualora sia previsto per legge o richiesto dai soggetti, devono essere trattate in forma riservata.

Efficienza ed Efficacia.

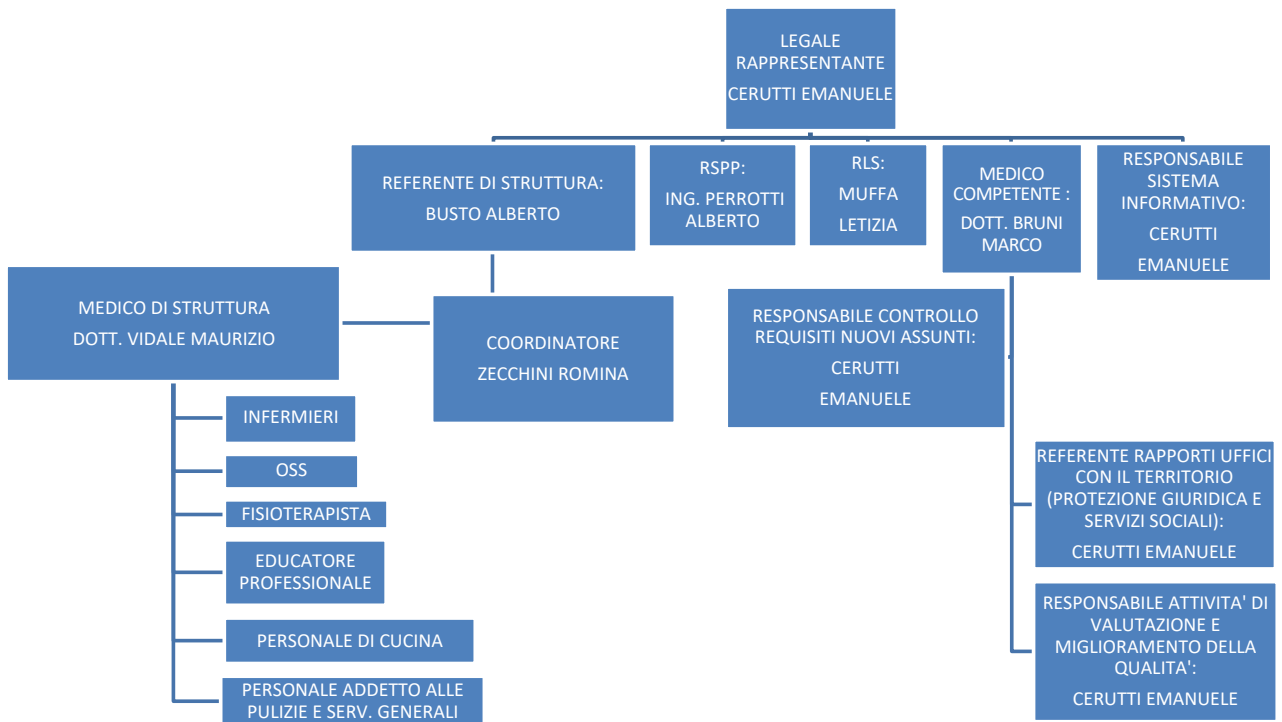
Perseguire i migliori risultati possibili, date le risorse disponibili, nel rispetto degli standard qualitativi più elevati previsti per le diverse tipologie di attività. Svolgere il proprio compito in maniera professionale e responsabile per raggiungere gli obiettivi concordati in maniera efficace. L'operatore è tenuto al rispetto dell'orario di lavoro, ad avvertire tempestivamente se per malattia o motivi emergenti non può presentarsi al lavoro, a comunicare i giorni di assenza e l'eventuale rientro al lavoro.

Dialogo.

Prendere decisioni dopo aver ascoltato e consultato i diversi interlocutori interessati al fine di giungere a soluzioni che rispettino le aspettative legittime di tutti i "portatori di interesse" di volta in volta coinvolti nelle scelte.



2. Il Nostro Organigramma Interno





3. La Residenza “Carletto Concina” – La Struttura

La Residenza aperta nel 2012, è realizzata in unico piano circolare, con abbattimento delle barriere architettoniche, si articola in un corpo centrale ove si trovano i servizi comuni, e si suddivide in due nuclei “Via del Riso” e “Via della Semina” ove vi sono n.20 camere doppie con bagno in camera.



- Le Nostre Camere

Le camere della Residenza si sviluppano tutte circolarmente e si affacciano o sulla corte interna oppure sullo spazioso giardino circostante.

Tutte le Camere Doppie con arredi nuovi e con letti attrezzati, possiedono ampio bagno privato con doccia e ausili per disabili.

L’ospite può personalizzare gli spazi con l’aiuto del personale qualificato in base alle sue esigenze.





- **Infermeria e Studio Medico interno** : nei due nuclei della RSA. Presenza del Medico di Struttura e Continuità Assistenziale con reperibilità 24h.
- **Due bagni Assistiti con Vasca Geriatrica**
- **Un Salone di Bellezza**: con servizio parrucchiera, estetista, podologo. Possibilità di utilizzare la propria professionista di fiducia, richiedendo in amministrazione la possibilità di utilizzo dello spazio dedicato.



- **Palestre**: due palestre, una dove svolgere attività di gruppo e una piccola palestra di nucleo per i trattamenti personalizzati che non vengono svolti nelle camere personali.





- **Sale Attività**: Tre sale per personalizzare le attività, una Sala Lettura o Incontri, una Sala Tv.



- **Il Ristorantino "La Risaia"**, con prenotazione personalizzata del pasto da parte dei Cuochi della Cucina Interna.



- **Sala da Pranzo "Alimentazione Facilitata"**, per gli utenti che hanno maggior necessità di assistenza durante i pasti.

- **Saletta Caffè** con macchinette snack e bevande calde aperta sia agli utenti che i visitatori. Nella Saletta è stata allestita una piccola biblioteca con donazioni da parte dei nostri famigliari.

- **Lavanderia Interna** con addetta al guardaroba sia per la lavanderia piana (asciugamani, lenzuola, tovagliato) sia per la Biancheria personale degli utenti con piccolo rammendo. Si assicura la personalizzazione mediante etichettatura da noi eseguita.



- Giardino interno, ed esterno con percorso anti trauma



- Uffici Amministrativi, ove è presente la ns amministrativa per rispondere alle varie esigenze di utenti o familiari.

4. Organizzazione ed erogazione del servizio

La struttura fornisce ai suoi ospiti i seguenti servizi senza costi aggiuntivi rispetto all'entità della retta.

Confort Alberghiero

Cucina

Operatore Cuoco, Aiuto Cuoco

Il servizio ristorazione viene fornito dalla Gestione mediante pasti preparati nella cucina interna. Viene fornito inoltre, un servizio dietologico secondo le indicazioni di una tabella dietetica pubblicata presso la struttura, con le eventuali variazioni individuali prescritte dal Medico curante.

Il Menù dà la possibilità di scelta tra tre primi, tre secondi, tre contorni a pranzo, due primi, due secondi, due contorni a cena. Nella Struttura vi sono due sale da pranzo: la sala da pranzo principale Ristorantino "La Risaia" che permette all'ospite la prenotazione del pasto alla Carta, con cucina "espressa" e la Sala "Alimentazione Assistita" che permette agli ospiti di essere aiutati durante il consumo del pasto.

Il Menù è presente in sala da pranzo e portato a conoscenza degli ospiti mediante la prenotazione pasti personalizzata.

La Cooperativa opera al fine di garantire:

- La gestione di tutte le attività e adempimenti relativi all'approvvigionamento delle derrate alimentari;
- Il controllo e la verifica della quantità e qualità degli alimenti con particolare attenzione all'introduzione di prodotti tipici e tradizionali;
- La preparazione del menù, previa approvazione da parte del Direttore Sanitario ed invio in ATS, correlato dalle relative tabelle dietetiche, adeguate all'età, al gradimento e alle esigenze alimentari degli utenti;
- L'adeguatezza degli ambienti e delle attrezzature rispetto alle norme igienico sanitarie vigenti nonché alla loro osservanza da parte di tutti gli operatori addetti al servizio ristorazione.



Pulizie degli ambienti

Operatore Addetto Servizi Alberghieri

Effettuate giornalmente dagli operatori addetti alla sanificazione, con metodi innovativi per assicurare l'igiene dell'ambiente.

Lavanderia

Operatore Addetto alla Lavanderia

È garantito il servizio di lavanderia piana e capospalla, interno.

Ogni indumento è etichettato per permettere il riconoscimento del vestiario personale. All'ingresso in struttura viene consegnata una lista di abiti necessari per l'accoglienza del nuovo ospite. Ogni Camera ha un armadio personalizzato per riporre il corredo personale. La gestione dello stesso è affidata all'Operatore Addetto all'Assistenza di riferimento.

Parrucchiere e Barbiere

La Cura del Capello viene svolto settimanalmente dal personale assistenziale, durante le cure igieniche o quando vi è la necessità.

Nella Residenza è presente Il Salone di Bellezza, dove vengono svolte anche le attività di animazione rivolte alla Cura del Sé.

Ed extra l'attivazione di Parrucchiere, Estetista o Barbiere così come attività specialistiche di Podologo. L'attivazione può essere effettuata anche dal parente/ads/tutore, mediante richiesta all'amministrazione della RSA, il personale esterno può accedere alla struttura se in possesso in attestato di qualificazione, è a suo carico l'attrezzatura necessaria al servizio che dovrà seguire le norme igienico sanitarie del settore, la Direzione non si assume nessuna responsabilità in merito a pagamenti.

Assistenza Sanitaria, Educativa, Fisioterapica e Assistenziale.

Assistenza Medica

Nella Struttura è presente la figura professionale del Medico, Direttore Sanitario della Struttura, e di medici di "guardia" che garantiscono la reperibilità nelle 24 ore, compresi i festivi. In caso di chiamata da parte del Personale Operante in struttura saranno presenti direttamente in struttura entro 30 minuti. Nella Residenza è presente lo Studio Medico, dove vengono effettuate le visite programmate o gli incontri con i parenti/tutori. Per situazioni di urgenza interviene il 112.

Visite mediche specialistiche e analisi strumentali: Gli ospiti, se necessario e su richiesta del medico curante, sono sottoposti a visite specialistiche e ad analisi strumentali (esempio: TAC, RX, ECG, ecc).

I prelievi di sangue vengono effettuati direttamente dall'infermiere in RSA e consegnate al Distretto Sanitario. Le visite specialistiche (esempio: dentista, oculista, ginecologo, cardiologo, chirurgo ecc) vengono effettuate di norma fuori dalla RSA, negli ambulatori specialistici.

L'infermiere della RSA provvede a prenotare la visita e l'ambulanza o un mezzo idoneo, ma solo se dovuto in base ai regolamenti ASST. Il personale della RSA di norma non accompagna l'ospite alla visita specialistica, ma dovranno farlo i familiari o chi per loro, tranne in caso di richieste extra retta.



Ricoveri in ospedale: In caso di ricovero in Ospedale non è previsto che il personale della RSA debba essere presente in Ospedale. In Ospedale l'assistenza sanitaria è garantita dal personale del reparto ospedaliero, quella assistenziale- se necessaria - dai familiari.

In situazioni di urgenza o pericolo di vita il personale della RSA chiede l'intervento del 112, si provvederà all'invio in ospedale e verranno avvisati i parenti. Anche in questo caso il personale della struttura non potrà seguire l'utente che arriverà in ospedale assistito dagli operatori dell'ambulanza ed eventualmente dal medico a bordo.

Assistenza farmaceutica: E' assicurata secondo i criteri generali stabiliti per tutti i cittadini. Se l'anziano necessita di farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario il costo di questi sarà a carico dell'utente o della famiglia, in aggiunta alla retta mensile dovuta.

All'ingresso viene compilato il Modulo di Scelta "Fornitura Farmaci" dove viene data la possibilità di fornire direttamente i farmaci oppure di aver l'addebito in fattura.

Fornitura ausili e presidi: A carico della Residenza sarà la fornitura di ausili, presidi, che la normativa non pone a carico dell'utente o del SSN.

Infermiere Professionale

Nella Struttura sono presenti Infermieri Professionali. Che si relazionano con il Direttore Sanitario e i MMG. La Residenza possiede un locale infermieristico.

Educazione e Animazione socio-relazionale.

Operatore Educatore Professionale – Psicologa

L'Educatore favorisce i rapporti interpersonali tra gli ospiti, organizza attività ricreative e uscite all'esterno. Nei primi giorni di permanenza in struttura viene compilata la Storia di Vita dell'Ospite, anche con il coinvolgimento dei parenti, e viene monitorata la partecipazione alle attività della residenza.

E' presente un calendario degli eventi di Animazione appeso nella reception con aggiornamento mensile, in base alle uscite e agli eventi.

Le attività di Animazione vengono svolte nelle salette, nel Salone Principale o nei giardini esterni.

Il servizio consiste in:

- Valorizzare la personalità di ognuno attraverso la promozione dei rapporti interpersonali,
- Contribuire a determinare un clima di stima e di fiducia reciproca nella comprensione dei disagi di ognuno,
- Programmazione della giornata dell'anziano sia livello individuale che collettivo impegnandolo concretamente in
- Attività concordate con l'anziano stesso,
- Contribuire a promuovere i rapporti fra l'anziano ospite e la famiglia coinvolgendo i congiunti nelle problematiche dei propri parenti ed operare per minimizzare il trauma del distacco dal nucleo familiare.

Terapista della Riabilitazione.

Operatore Fisioterapista



Nella Struttura è presente un Fisioterapista. La Residenza possiede una palestra centrale per le attività di gruppo e una palestra di nucleo per le attività individuali.

Il Fisioterapista in base alle necessità svolge la riabilitazione direttamente in camera dell'utente.

Dietista/Nutrizionista

La Gestione mette a disposizione della Struttura una Dietista. L'infermiere provvede al controllo dei pesi degli ospiti e al controllo con gli operatori addetti all'assistenza alla somministrazione degli alimenti in base alle esigenze personali. Il Dietista provvede al controllo dei reali bisogni, sotto segnalazione da parte del Medico ed effettua piani dietetici personalizzati, coinvolgendo il parente.

Assistenza alla persona

Operatore OSS, Asa

E' erogata da assistenti tutelari qualificati che assicurano:

- aiuto in tutte le attività quotidiane della persona,
- interventi per il mantenimento delle autonomie degli ospiti,
- partecipazione alle attività di animazione e socializzazione, anche al di fuori della struttura compatibilmente con l'organizzazione del servizio.

Il servizio ha lo scopo di aiutare gli ospiti a mantenere le capacità autonome di gestire gli atti quotidiani.

Ha inoltre lo scopo di aiutare e stimolare la partecipazione alle attività di animazione e socializzazione, anche al di fuori della struttura.

Altri Servizi

Assistenza religiosa

Ad ogni ospite è garantito di professare la propria religione ed è garantito l'accesso dei ministri di tutti i culti. La messa viene celebrata tutti i giovedì mattina dal parroco di Confienza.

Servizio funebre

La Struttura non si occupa di reperire l'Impresa Funebre ed è fatto divieto assoluto a tutto il personale di dare informazioni ai parenti che lo richiedono. Il servizio funebre è a totale carico dei familiari compreso l'individuazione della ditta fornitrice di tale servizio. E' presente una Morgue e una Chiesa ove è possibile effettuare un'accoglienza nel rispetto del defunto. L'ingresso è separato dalla RSA per permettere ai parenti, amici di poter effettuare veglie funebri.

5. Modalità di accesso

Ammissioni

Le ammissioni verranno effettuate, dopo la formalizzazione di regolare domanda da indirizzarsi alla direzione della struttura, attraverso i seguenti criteri, sulla base dei quali viene formalizzata una lista di attesa:

- Condizione di solitudine e di grave rischio di istituzionalizzazione;
- Familiari conviventi che svolgono attività lavorativa documentata e impossibilitati a fornire prestazioni assistenziali adeguate;



- Condizioni di difficoltà familiari: età avanzata, stato di salute, distanza geografica, carico familiare, relazioni conflittuali, impossibilità a fornire prestazioni assistenziali adeguate.

Verrà data la priorità, nell'ordine seguente, per gli accessi ai:

- Residenti nel Comune di Confienza;
- Residenti nel Distretto socio sanitario di Mortara
- Residenti nella provincia di Pavia.
- Residenti nella Regione Lombardia.

Al momento di ingresso devono essere allegati alla domanda:

- Documento di identità personale valido,
- Tessera sanitaria,
- Fotocopia codice fiscale,
- Eventuali esenzioni del pagamento farmaci o tickets,
- Fotocopia dell'eventuale verbale di visita per indennità di accompagnamento.
- Eventuali Piani Terapeutici di Farmaci, Piani d'Incontinenza ecc... attivi.
- Eventuali Lista di Specialisti con relative visite programmate annuali.

Deve essere, inoltre, presentata una dichiarazione su apposito modulo di un parente o un "Caregiver" o del servizio competente, di seguito denominato "Delegato dell'Ospite", redatta nella forma richiesta dalla Direzione della Struttura, con la quale il Delegato dell'Ospite:

- Accetta di fungere da tramite tra la Direzione e l'Ospite, ogni qualvolta se ne presenti la necessità o l'opportunità per l'Ospite stesso o per la Direzione della Struttura;
- Si obbliga al pagamento della retta e dei servizi;
- Si obbliga a farsi carico di tutte le incombenze esterne, non di competenza della Struttura.

La Visita Pre-ammissiva

La Residenza in base alle richieste, in alcuni casi, effettua una visita pre-ammissiva per prendere visione delle condizioni psico-fisiche del nuovo ingresso e per preparare la corretta accoglienza in struttura. La Visita viene organizzata in collaborazione con il familiare o parente, sono presenti l'assistente sociale della struttura e il referente infermieristico.

In caso di utenti con eventuale deroga (< 65 anni) è obbligatoria la visita pre-ammissiva per verificare l'appropriatezza dell'ingresso in RSA. Deve essere effettuata inoltre una relazione da parte del servizio sociale sulla scelta della tipologia di regime residenziale come previsto dalla normativa Regione Lombardia.

L'accoglienza in Struttura

Il momento dell'ammissione dell'ospite viene particolarmente curato dal personale della struttura al fine di rendere minimo il disagio provocato dal distacco dall'ambiente familiare o dalla precedente sistemazione abitativa.

Il giorno dell'ingresso, organizzato tra le 10,00 e le 11,00, o nel pomeriggio dalle 15,30 alle 17,00 per poter essere seguito da tutti i componenti dell'equipe multi professionale della Residenza. E' opportuno che sia presente una



persona di riferimento per facilitare l'inserimento e per fornire tutte le informazioni necessarie alla gestione dell'utente.

L'Accoglienza viene effettuata dal Personale Scelto (Equipe Multidisciplinare) in base alle necessità dell'ospite, che ha il compito di accompagnare l'utente ed i suoi familiari (o il rappresentante dell'Ente inviante) in un giro conoscitivo della struttura, al fine di consentire a costoro di familiarizzare con essa.

Il posto letto e la camera sono assegnati sulla disponibilità del momento o scelto preventivamente. Durante la permanenza in base alle attitudini o esigenze il posto letto può variare. I familiari saranno avvertiti prima dello spostamento.

La Struttura è dotata di protocolli e procedure per l'accoglienza e la presa in carico dell'ospite, allegata alla Carta dei Servizi.

Conservazione del posto

In tale occasione sono raccolte, dal nucleo familiare o dai servizi inviati, tutte quelle informazioni sullo stato di salute, abitudini alimentari etc., che consentono la migliore gestione ed assistenza della persona.

L'ospite e la sua famiglia o i servizi inviati sono informati preventivamente dell'ingresso.

Il posto letto viene sempre e comunque conservato all'Ospite che si dovesse allontanare sia a causa di ricovero ospedaliero (massimo 30 giorni), che per soggiorni esterni purché non superi i 15 giorni.

All'Ospite, durante il periodo di assenza, viene garantito il mantenimento dello stesso posto-letto.

N.B. In caso di ricovero ospedaliero, verrà decurtata dalla quota sociale della retta giornaliera un importo pari al 10% della stessa.

Custodia di beni personali e gestione protesi

Nell'ambito della gestione e custodia dei beni personali dell'ospite definiamo le seguenti linee guida.

Il personale della struttura non può gestire somme di denaro.

La custodia dei beni personali dell'Ospite è gestita secondo il protocollo "beni personali utente", il quale prevede che al momento dell'ingresso sia redatto un verbale nel quale si indica se i beni verranno custoditi nella cassetta di sicurezza della struttura e se ne stila l'elenco controfirmato dall'Ospite e/o dal suo legale rappresentante e dal Responsabile di Struttura. Nel caso in cui, per libera scelta e determinazione dell'Ospite, i beni rimangano nella sua completa disponibilità e custodia, la Direzione non si assume alcun tipo di responsabilità civile, penale o assicurativa per smarrimento, furto, incendio o danneggiamento delle cose di proprietà dell'ospite.

La Direzione non risponde dello smarrimento di capi personali dell'ospite non contrassegnati con il numero/sigla assegnato al momento dell'ingresso o del danneggiamento di capi delicati che necessitano di lavaggio a secco.

Le protesi dentarie sono gestite secondo la specifica procedura "gestione protesi dentaria". Al momento dell'ingresso dell'Ospite in struttura, deve essere fornito il contenitore porta protesi, il responsabile fornisce le adeguate informazioni per la corretta gestione; contestualmente viene sottoscritto da entrambe le parti il modello "custodia protesi". La Direzione non risponde dello smarrimento delle protesi dentarie.

La Direzione non risponde dello smarrimento di nessun tipo di protesi di proprietà dell'Ospite.

Dimissioni

Il contratto di residenzialità, si risolverà automaticamente con la dimissione o il decesso dell'Ospite.



L'Ospite può essere dimesso dalla struttura:

- a. Per richiesta diretta dell'Ospite. In questo caso dovrà essere dato un preavviso di almeno 15 giorni. Qualora l'Ospite intenda dimettersi volontariamente al di fuori del progetto assistenziale concordato, in presenza di gravi rischi per la sua salute e incolumità, il Direttore responsabile della gestione ne darà preventiva notizia al Contraente, ai familiari di riferimento ed eventualmente al competente Servizio Sociale del Comune di Residenza.
- b. Per decisione motivata dalla struttura, con preavviso scritto di 15 giorni su fondata segnalazione del Medico Responsabile e comunque previa informazione ai familiari ed al competente Servizio Sociale del Comune di residenza, nel caso in cui l'Ospite:
 - Diventi pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc..) o per gli altri Ospiti;
 - Abbia commesso reiterati atti di violenza, furti o minacce in danno di altri Ospiti o del personale di servizio;
 - Abbia ripetutamente violato le regole di convivenza previste dal Regolamento e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita in RSA;
 - Qualora le stesse incompatibilità sorgano con uno o più parenti dell'Ospite;
 - Nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire;
 - Nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, di bevanda o cibo, o senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo-socio sanitario;
- c. Per decisioni motivate dalla struttura per mancato pagamento della retta, con preavviso scritto di almeno 15 giorni, nel caso in cui l'Ospite / Contraente risulti moroso per un importo complessivo superiore a due mensilità, anche non consecutive, salvo diversi accordi di dilazione dei pagamenti previamente intervenuti con la Direzione. Prima di procedere alla dimissione per morosità dovranno essere informati i familiari di riferimento/l'amministratore di sostegno/il tutore ed il competente Servizio Sociale del Comune di residenza e tutti gli enti istituzionali preposti.
- d. Per decesso dell'Ospite: in tal caso il Contraente deve provvedere al ritiro degli effetti personali del defunto entro una settimana.
- e. Per recesso per mancata accettazione delle variazioni in aumento della retta da parte del contraente, con l'obbligo di lasciare la struttura nei termini di 10 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione;
- f. Qualora sopravvenga una situazione, che renda impossibile la permanenza dell'Ospite in RSA;
- g. Assenza superiore a quindici giorni non motivata da ricovero ospedaliero o da altre ragioni ritenute giustificative dell'assenza;
- h. Revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati di salute e/o al consenso allo svolgimento degli atti medici di tutela della salute;
- i. Nel caso di lesioni del rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi familiari e gli operatori della RSA CARLETTO CONCINA in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio della Direzione della RSA CARLETTO CONCINA previa comunicazione al Presidente, a garanzia dell'Ospite;
- j. Estinzione o trasformazione della RSA CARLETTO CONCINA
- k. Per ogni altro caso previsto dalla legge.

E' dovere dei familiari firmatari della domanda di ricovero provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'Ospite dimesso. In caso di diniego dei familiari, il trasporto con oneri a carico dell'Ospite viene organizzato



ed effettuato direttamente dalla R.S.A. In tal caso, previa comunicazione alle Autorità competenti del territorio, ai Servizi Sociali e alla Azienda ATS, la "RSA CARLETTO CONCINA" provvede al trasporto dell'ospite dimissionato al domicilio dei firmatari della domanda di ricovero.

In caso di Dimissione Protetta di Utente fragile senza rete parentale e amicale, la Residenza in caso di non presenza di un Amministrazione di Sostegno provvede ad effettuare comunicazione agli Assistenti Sociali del Comune di Riferimento per inviare richiesta di nomina di ADS di Sostegno in fase di emergenza al fine di tutelare la persona assistita.

In caso di necessità, al fine di assicurare la continuità delle cure, in caso di recesso dal contratto, dimissioni e trasferimento ad altra struttura La Residenza ha l'obbligo di dar tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS e del Comune di residenza dell'Ospite.

Per i contratti a tempo indeterminato, in caso di rinuncia a qualsiasi titolo o per qualsiasi causa, alla permanenza presso la Struttura, l'Ospite e/o Contraente è tenuto a dare un preavviso scritto, alla Direzione della Struttura, secondo regolamento pari a 15 giorni.

Il Contraente è obbligato al pagamento della intera retta a suo carico sino all'ultimo giorno di validità del preavviso.

Anche in caso di assenza temporanea dalla Struttura, salvo i casi di ricovero ospedaliero, il Contraente è tenuto a darne comunicazione alla Direzione della residenza, almeno 15 giorni prima, concordandone le modalità. L'eventuale rimborso avverrà a seguito di richiesta scritta.

MODALITA' PER GARANTIRE LA CONTINUITA' DELLE CURE

Il Responsabile della Residenza prepara la dimissione (il giorno programmato) dell'utente con la seguente modalità operativa. Prepara copia dei seguenti documenti:

- Scheda di Dimissione Integrata

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

Il fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario e la Cartella Clinica redatti durante la degenza dell'Ospite e copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura possono essere richiesti, (solo dopo la dimissione) con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta.

La documentazione sanitaria viene rilasciata dal responsabile medico e sanitario della struttura con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro 30 giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti amministrativi di riproduzione pari a € 90,00 per l'intero Fascicolo socio assistenziale e sanitario personale, in caso di invio mediante raccomandata A/R è a carico dell'Assistito il costo della stessa.

RITARDO PAGAMENTO RETTA MENSILE

La retta mensile è pagata anticipatamente entro non oltre il 05 del mese. Nel caso in cui vi sia un ritardo, non autorizzato al pagamento della stessa, per n.2 volte nel corso della degenza, la Residenza applicherà una penale giornaliera come previsto dalla normativa vigente – mancati pagamenti.



INSOLUTI RETTA

In caso di Insoluto Sepa o Assegno la Residenza addebita nella fattura successiva i costi bancari sostenuti dalla Cooperativa Sociale.

6. Orari e tempi delle prestazioni

L'orario di funzionamento della Residenza è dalle 8,00 alle 21,00. Durante tale orario, familiari, parenti e amici possono accedere alla struttura per visitare i propri cari. Nel caso in cui vi siano orari diversi per necessità, si richiede di farne richiesta all'Ufficio Amministrativo al fine di poter assicurare l'ingresso alla RSA.

La giornata tipo:

Inizia alle ore 7,00 con il Buongiorno Mattutino alzata ed Igiene della Persona.

Dalle 8.30 alle 10.00 vengono somministrate le colazioni ed effettuati gli interventi infermieristici programmati (controllo parametri vitali, somministrazione terapia farmacologica, medicazioni)

Dalle 10.00 alle 11.45 vengono effettuati i trattamenti fisioterapici individuali e/o di gruppo, attività di animazione, uscite al mercato.

Dalle 11.45 alle 12.00 momento di preparazione al pasto (aiuto per lavarsi le mani, stimolazione a intervenire per l'apparecchiatura ecc..).

Dalle ore 12.00 alle 13.00 Somministrazione pranzo "Alimentazione Facilitata" e agli ospiti che gradiscono mangiare in camera.

Dalle 12.30 alle 13.30 viene somministrato il pranzo "Ristorantino La Risaia"

Dalle 13.30 alle 15.30 visione tv, relax, riposo pomeridiano per gli ospiti che lo richiedono.

Dalle 15.30 alle 16.00 merenda nelle salette.

Dalle 16.00 alle 18.30 attività di animazione e trattamenti fisioterapici individuali e/o di gruppo.

Dalle 18.30 alle 18.45 momento di preparazione al pasto (aiuto per lavarsi le mani, stimolazione a intervenire per l'apparecchiatura ecc..).

Dalle ore 18.30 alle 19.30 Somministrazione cena "Alimentazione Facilitata" e agli ospiti che gradiscono mangiare in camera.

Dalle 19.00 alle 20.00 viene somministrato cena "Ristorantino La Risaia".

Alle 20.00 visione TV e preparazione per la notte.

Le Attività Giornaliere, sono esposte in struttura ed hanno una calendarizzazione settimanale in base alle esigenze dell'Ospite.

Tutte le attività programmate e il loro svolgimento vengono registrate nella Cartella dell'Utente e nel Progetto personalizzato individuale.

Le attività vengono organizzate e seguite dall'Educatore Psicologa, dal Fisioterapista e dagli Operatori sempre sotto la guida in condivisione con l'Equipe.



Laboratori Personali:

- Cura del Sé
- Ambiente e Casa, cura del proprio armadio
- Apparecchiatura
- Realizzazione o scelta Beni personali

Uscite al Mercato il Sabato Mattina



Laboratori:

- Cucina, realizzazione Biscotti, Pane, Macedonie, Torte.
- Artigianato
- Giochi di Società (Tombola, Bingo, Torneo di Carte)
- Creativi per le festività
- Gruppo Motorio



Lettura Libri, nelle Salette.

Grazie alle Donazioni, la Residenza ha potuto allestire una libreria interna.

Inoltre Giornalmente vengono consegnati i Quotidiani in base alle scelte degli Utenti.



La Gestione Giochi Smart sia individuali che di gruppo.

I nostri operatori cercano di aiutare e rispettare le autonomie IADL degli utenti, organizzando anche attività.



Pranzi e Feste nel Giardino Esterno.

Le Feste sono organizzate e pubblicizzate con Locandine elaborate dagli Educatori Professionali.



Per Ogni Compleanno, il giorno dello stesso. Viene Organizzata la Festa, il Centro Cottura interno predispone la Torta di Compleanno.

In caso il familiare volesse, può essere organizzato un pranzo riservando una delle sale della Residenza.

6. Tariffe delle Prestazioni

La retta è comprensiva delle spese di mantenimento, di assistenza alla persona, nell'ambito di una fornitura di servizi e di prestazioni professionali, come previsto dalle vigenti leggi regionali e dai relativi decreti attuativi in materia di gestione delle RSA. Agli Ospiti viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla DGR 21 marzo 1997, n 26316 attestante le componenti della retta relative a prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

L'Utente e/o il Terzo Richiedente-Garante si impegna/impegnano altresì: al pagamento della retta giornaliera iva compresa (comprensiva di tutti i servizi di cui alla presente Carta dei Servizi) anticipatamente:

Non Residenti Nel Comune di Confienza:

| RETTA + IVA 5 % | INTENSITA' | DIVISIONE RETTA | TOTALE COMPRESO IVA |
|---|------------------------------------|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 95,00 Euro + Iva 5% | Determinato inferiore 30 giorni | Quota Sanitaria 58,00 Euro Quota Sociale 42,00 Euro | (100,00 Euro comprensivo Iva) |
| <input type="checkbox"/> 90,25 Euro + Iva 5% | Indeterminato | Quota Sanitaria 55,10 Euro Quota Sociale 39,90 Euro | (95,00 Euro comprensivo Iva) |

Per i Residenti nel Comune di Confienza è prevista comunque una priorità nelle liste di attesa per l'ammissione e nel caso di residenza da almeno cinque anni lo sconto del 10% della quota sociale.

Nel caso in cui i redditi dell'interessato non siano sufficienti, devono contribuire i parenti tenuti agli alimenti, ai sensi dell'art. 433 del C.C. e/o il soggetto gestore dei servizi socio-assistenziali competente per territorio. Eventuali variazioni della quota della retta avverranno tramite modulo firmato dalle parti.

La retta deve essere pagata mensilmente e anticipatamente tramite: Bonifico Bancario, A/B o SEPA (ex RID bancario autorizzazione permanente di addebito in conto per richiesta di incasso) inviato telematicamente all'ufficio amministrazione con addebito automatico sul conto indicato entro il quinto giorno lavorativo del mese di riferimento.



La prima fattura anticipata sarà pagata tramite assegno con la firma del contratto e il SEPA – se del caso - dovrà essere attivato entro la fine del mese.

SERVIZI A PAGAMENTO:

- A. Trasporto a Visite Specialistiche con Operatore, da concordare nell'ufficio amministrativo.
- C. Farmaci non mutuabili

FERMO POSTO

In caso di ingresso, viene versato un fermo posto letto di una somma pari ad € 45,12 + I.V.A 5% al giorno, fino ad un massimo di 31 giorni, periodo nel quale il posto letto risulterà così riservato. Tale somma deve essere pagata anticipatamente e non è rimborsabile in caso di rinuncia all'ingresso. L'utente / il garante / l'Amministratore di Sostegno possono attivare l'opzione posto riservato; questo permette di garantire il ricovero di residenzialità fino al momento dell'ingresso.

Nel momento in cui non viene versato il posto riservato, la RSA non attiverà le procedure di ingresso. La quota versata verrà detratta dalla fattura di ingresso.

CAUZIONE

Alla sottoscrizione del contratto di ospitalità l'Ospite e/o il Garante o l'Amministratore di Sostegno/Tutore se nominato, versano un deposito cauzionale infruttifero di € 1.000 (mille) che verrà restituito alternativamente all'Ospite o al Garante o all'Amministratore di Sostegno/Tutore (se nominato) dopo le dimissioni dell'Ospite o il suo decesso al netto di eventuali trattenute per insoluti o danni.

La Cooperativa potrà trattenere tale deposito per qualsiasi voce di spesa rimasta insoluta (rette, farmaci, trasporti, extra...) e/o per eventuali danni arrecati alla Struttura e/o non venga regolarmente data disdetta entro 15 giorni dalla Dimissione Volontaria.

In questo caso, il deposito dovrà essere ricostituito entro e non oltre 90 giorni dalla richiesta da parte della Cooperativa. Si tratta di un termine essenziale ai sensi dell'art. 1457 c.c.

Il mancato reintegro costituisce grave inadempimento contrattuale.

7. Assetto organizzativo interno

Il Responsabile della RSA vigila sulla qualità delle prestazioni, sulla organizzazione del servizio e cura le relazioni con le famiglie.

Il Responsabile della RSA o suo delegato è incaricato di far visitare la Struttura ai familiari degli Ospiti o a potenziali utenti. I familiari possono far visita ai loro cari in qualsiasi momento della giornata. Tutto il personale in forza presso la Struttura è dotato di cartellino di riconoscimento con foto, generalità, qualifica.

Il personale della struttura è composto come segue:

- Medico Direttore Sanitario
- Coordinatore Responsabile
- Amministrativa
- Terapista della Riabilitazione – Fisioterapista



- Infermieri
- Educatore – Psicologo
- Dietista
- Assistenti tutelari (OSS, ASA)
- Cuoco/Aiuto Cuoco
- Manutentore
- Confort Alberghiero
- Addetti alle pulizie
- Addetti alla Lavanderia

8. Rapporti con il volontariato e partecipazione alle attività delle comunità locali

I rapporti con il volontariato territoriale e la comunità sono gestiti secondo la specifica procedura prevista dal sistema di qualità la quale prevede la nomina di un referente e la formalizzazione dei rapporti mediante protocolli di partecipazione e progetti di intervento.

Il gestore del servizio promuove il coinvolgimento e la partecipazione alle attività delle comunità locali.

9. Gestione delle informazioni e partecipazione

Diritto di informazione.

Il Coordinatore della struttura fornisce ai familiari che ne hanno titolo le indicazioni necessarie ad ottenere notizie sullo stato di salute psico-fisica degli ospiti.

La struttura non prevede orari per le visite da parte di parenti e amici.

Alle persone in visita è comunque richiesto:

- Il rispetto della riservatezza degli altri ospiti,
- L'adozione di comportamenti rispettosi nei confronti del personale (per eventuali contestazioni si dovrà fare riferimento al responsabile della struttura),
- Di non soggiornare nelle camere durante il riposo,
- Di non soggiornare nel refettorio durante i pasti, tranne che per l'assistenza, se ritenuta utile,
- Di evitare di alimentare fuori dai pasti gli ospiti senza informarne l'infermiere e sentirne il parere
- Di evitare di somministrare prodotti contenenti crema, maionese, salse di ogni tipo,
- Di evitare la somministrazione di alcolici.
- Nei locali della struttura è vietato fumare.

Gli ospiti possono ricevere in qualsiasi momento le telefonate dai Parenti.

Solo il responsabile della struttura fornisce ai familiari che ne hanno titolo le indicazioni necessarie ad ottenere notizie sullo stato di salute psico-fisico degli ospiti; nel caso in cui i titolari vogliono notizie specifiche e/o parlare con i medici specialistici o altre figure dovranno richiedere appuntamento tramite il responsabile della struttura, unico titolato a ciò.

Diritto di partecipazione e controllo di qualità sociale



Presso la struttura/servizio è istituito un comitato di partecipazione, eletto ogni tre anni che ha lo scopo garantire agli utenti ed alle loro famiglie la possibilità di conoscere gli standard di qualità erogati nel servizio. Il comitato è così composto:

- Responsabile della struttura
- Rappresentanti dei familiari degli ospiti
- Legale Rappresentante o Delegato
- Medico di struttura
- Rappresentante Comune di Confianza

I rappresentanti dei familiari devono avere il grado di parentela in linea diretta con gli ospiti (figli, fratelli e sorelle, coniuge) ivi assistiti. Il comitato elegge un presidente che lo rappresenta davanti al soggetto erogatore del Servizio e si riunisce almeno una volta all'anno.

Il Comitato di partecipazione prende atto degli standard di qualità garantita e delle rilevazioni di qualità percepita dagli utenti, dai familiari e dagli operatori, prodotti e pubblicati dal soggetto erogatore.

Sulla base dei risultati delle suddette rilevazioni, il Comitato formula rilievi, proposte e suggerimenti utili a migliorare il grado di soddisfazione di utenti, familiari e operatori rispetto al servizio.

Le proposte del Comitato vengono analizzate e tradotte in azioni correttive da parte del soggetto gestore.

Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione socio sanitaria

La richiesta di accedere alla documentazione sanitaria o di avere copia della stessa può essere effettuata dal diretto interessato o da una persona delegata:

- Via E – Mail
- Per posta ordinaria

Il Richiedente deve:

- Indicare il nome dell'utente;
- Allegare copia di un documento di identità dell'utente;
- In caso di delega al ritiro (che può essere presentata in carta semplice), allegare fotocopia (fronte e retro) del documento di identità;
- In mancanza di uno di questi requisiti, la richiesta della copia della documentazione sanitaria è ritenuta incompleta e quindi non sarà accolta.

Il richiedente farà pervenire la documentazione di cui sopra alla Presidenza della Cooperativa che concederà la propria autorizzazione.

CHI PUÒ RICHIEDERE E RITIRARE LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

*Cooperativa Sociale Ale. Mar.
Onlus Via Rocca Vecchia n.1
(27029-PV)
P.IVA 01956990186*

*RSA Carletto Concina
Via Vespolate 14
27030 Confienza (PV)*

*Revisione 0.0 del 01.03.2026
Carta Dei Servizi Servizio RSA*



Per l'utente deceduto la richiesta ed il ritiro devono essere effettuati dai legittimi richiedenti che dovranno autocertificare tale qualità. Per le persone dichiarate incapaci di intendere e volere il richiedente dovrà allegare il provvedimento di nomina come tutore dell'interessato.

RITIRO

Il ritiro o la presa visione avverrà entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta:

- Dall'interessato munito di documento di identità valido.
- Da altra persona munita di regolare delega, del proprio documento di identità e di un documento dell'interessato in originale od in copia.

La documentazione potrà essere ritirata presso la Residenza. Prima di presentarsi per il ritiro si consiglia, comunque, di accertarsi che la documentazione sia stata predisposta.

Modalità di archiviazione e trattamento dei dati personali(Privacy)

Premesso che al fine dello svolgimento la Cooperativa Sociale Ale.Mar Onlus tratta, custodisce i dati secondo il Regolamento Europeo 2016 /679 in materia di protezione dei dati personali, il quale richiede – oltre ai vari adempimenti di sicurezza – che il titolare del trattamento adotti tutte le misure necessarie affinché non avvenga violazione da parte dei terzi dei dati; ciò premesso la Cooperativa mette in atto tutti gli adempimenti attuativi previsti dal Codice per la Privacy, e si impegna a rispettare ed far rispettare ai propri incaricati quanto previsto in materia di misure minime di sicurezza per la preservazione dei dati.

In particolare si impegna a:

- Proteggere fisicamente il cartaceo contenente i dati sensibili degli utenti;
- Proteggere mediante l'adozione di un sistema di autenticazione gli accessi ai dati in formato elettronico relativi agli utenti e ai dipendenti della Cooperativa;
- Proteggere mediante antivirus e firewall i siti elettronici di allocazione dei dati;
- Effettuare back-up settimanale al fine di consentire un recupero dei dati in caso di perdita o danneggiamento.
- Di redigere ed aggiornare il Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati.

Presenza del servizio di informazione telematica sul sito internet www.alemaronlus.it

La Società Cooperativa dispone su una propria piattaforma internet di un programma di informazione, orientamento e monitoraggio dei servizi erogati presso le proprie strutture residenziali, semiresidenziali e domiciliari, gestite con un certo grado di autonomia e responsabilità.

Il programma si rivolge a:

- Clienti/Utenti
- Enti pubblici
- Associazioni ed organizzazioni private Dipendenti e collaboratori
- Pubblica amministrazione
- Partner
- Fornitori e finanziatori
- Pubblico generico



Il sito ha lo scopo di fornire a tutti i portatori di interesse con una navigazione semplice e accessibile, informazioni e notizie specifiche sui servizi e sulle attività delle strutture.

10. Modalità Di Reclamo

La Struttura garantisce agli utenti e ai loro familiari, nonché agli organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo nel caso di disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Gli utenti o gli altri soggetti sopra indicati possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo tramite apposita procedura denominata "Procedura gestione reclami", allegata alla presente.

Qualora l'utente o gli altri soggetti legittimati a sporgere reclamo, non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza tramite l'apposita procedura di cui sopra, possono rivolgersi alla Direzione della Cooperativa Ale.Mar.

Ai reclami si dovrà dare risposta entro 30 giorni dal loro ricevimento. Nel caso in cui il reclamo sia pervenuto in forma anonima, le modalità di trattamento dello stesso verranno affisse in bacheca da parte del Responsabile della Struttura.

11. Riferimenti contrattuali

La Cooperativa Sociale Ale.Mar Onlus applica ai propri dipendenti il Contratto Nazionale vigente per il personale delle Cooperative Sociali.

12. Standard Di Qualità: Impegni e Programmi

La presente Carta dei Servizi definisce gli standard di qualità dei servizi che la Cooperativa si impegna raggiungere nei confronti degli utenti. Trimestralmente la RSA invia il Flusso Sosia mediante Portale Regionale con i Dati dei propri utenti. Annualmente viene redatta Relazione Annuale, Autocontrolli di Appropriatezza inviati ad ATS Pavia e Scheda Struttura.

Viene utilizzata giornalmente la Cartella Informatizzata al fine di rendicontare il percorso del singolo utente. In RSA è presente il FASAS Personale ove vengono raccolti tutti i dati di registrazione.

Attività di animazione e socializzazione

Il personale della Cooperativa si impegna a garantire quotidianamente, nel rispetto di apposito programma, lo svolgimento di attività di animazione. INDICATORE: Presenza di documento di programmazione quotidiana delle attività di animazione.

Integrazione con il territorio

Il personale della Cooperativa si impegna a garantire annualmente almeno 3 iniziative di integrazione con il territorio (uscite, iniziative con le scuole, iniziative con associazioni di volontariato) ogni 10 progetti di animazione di struttura attivati. INDICATORE: $[(N. \text{ di iniziative di integrazione con il territorio}) \times 100] : N. \text{ di progetti educativi / di animazione attivati}$.

TARGET: > 30%.

Igiene e cura della persona

Il personale della Cooperativa si impegna a garantire per ciascun utente almeno un bagno completo ogni 7 giorni (o in caso di bisogno).

INDICATORE: $N. \text{ di bagni programmati} / N. \text{ di bagni effettuati} = 1$



Progetti Assistenziali Individualizzati

Il personale della Cooperativa si impegna a garantire all'anziano la redazione di un PAI che viene condiviso con la famiglia e verificato almeno due volte all'anno e in caso di necessità.

INDICATORE 1: % di PAI verificati semestralmente.

TARGET: 100%

INDICATORE 2: % di PAI verificati con la partecipazione di utenti / familiari / amministratori di sostegno.

TARGET: 100%

Attività di prevenzione delle Lesioni da Decubito

Il personale della Cooperativa si impegna a prevenire l'insorgenza di lesioni da decubito.

INDICATORE 1: % di valutazioni del rischio di insorgenza di lesioni da decubito effettuate

TARGET: = 100

INDICATORE 2: % di utenti risultati a rischio di sviluppare ulcere da pressione che hanno un presidio di prevenzione sul letto.

TARGET: 100%

INDICATORE 3: % di utenti risultati ad alto ed a medio rischio di sviluppare ulcere da pressione per i quali è stato concepito ed attuato uno schema personalizzato di rotazione della postura.

TARGET: 100%

INDICATORE 4: % di utenti risultati a rischio di sviluppare ulcere da pressione che hanno sviluppato in residenza una lesione.

TARGET: ≤ 10%

Attività di prevenzione delle cadute

Il personale della Cooperativa si impegna a prevenire le cadute.

INDICATORE 1: % di valutazioni del rischio di caduta effettuate

TARGET: = 100

INDICATORE 2: N. di cadute occorse nel periodo / N. di utenti transitati

TARGET: = ≤ 10%

Attività di gestione del dolore

Il personale della Cooperativa si impegna a gestire il dolore.

INDICATORE 1: % di utenti per i quali si è provveduto a rilevare l'eventuale presenza di dolore.

TARGET: = 100

Continuità assistenziale

Il personale della Cooperativa si impegna a garantire la continuità assistenziale.

INDICATORE 1: (Numero di utenti dimessi ai quali è stata consegnata la seguente documentazione: "Scheda di dimissione - Continuità Assistenziale"; Copia del Progetto Individualizzato;

TARGET: 1.

Coinvolgimento dei familiari



Il personale della Cooperativa si impegna a garantire la condivisione delle informazioni sanitarie, del PAI e di eventuali prescrizioni che necessitano di autorizzazione. Inoltre si assicura lo svolgimento di almeno 1 RIUNIONE ANNUALE.

13. Piano Di Aggiornamento Della Carta Dei Servizi

La Carta dei Servizi e il Regolamento Vengono Aggiornati Annualmente.

La Carta dei Servizi aggiornata e il Regolamento Interno vengono consegnati ad ogni utente e a chiunque ne faccia richiesta.

Si evidenzia l'avvenuta consegna della Carta dei Servizi aggiornata e del Regolamento Interno ad ogni utente e a chiunque ne faccia richiesta.

La Carta dei Servizi aggiornata e il Regolamento Interno sono esposti in bacheca.

14. Allegati alla Carta dei servizi

ALLEGATO 1: Carta dei Diritti degli Anziani;

ALLEGATO 2: Customer Satisfaction ospiti e loro parenti (modalità online e cartacea, consegnato almeno una volta all'anno);

ALLEGATO 3: Procedura gestione reclami;

ALLEGATO 4: Modulo per inoltrare reclami;