

# **SAN PIO**

**Società Cooperativa Sociale**

*Carta dei servizi*







	UNA CARTA PER PRESENTARCI.....	5
	PREMESSA STORICA.....	6
●	<b>1. CHI SIAMO.....</b>	<b>8</b>
	1.2. "San Pio"– Società Cooperativa Sociale.....	8
	1.3. La nostra filosofia gestionale.....	9
●	<b>2. LA CASA DI RIPOSO.....</b>	<b>12</b>
	2.1. Presentazione della Residenza Chianoc.....	12
	Riferimenti e contatti.....	12
	2.2. Come raggiungerci.....	13
	2.3. La struttura: informazioni generali.....	14
	2.4. Articolazione della struttura.....	15
●	<b>3. L'ACCOGLIENZA.....</b>	<b>16</b>
	3.1. Presentazione della domanda.....	16
	3.2. Liste di attesa.....	16
	3.3. Il colloquio preliminare.....	17
	3.4. La visita domiciliare.....	17
	3.5. L'ingresso dell'Ospite.....	17
	3.6. Il piano di assistenza individualizzato (P.A.I.).....	18
	3.7. I documenti necessari per l'accoglienza.....	18
	3.8. La retta di soggiorno e i rimborsi.....	19
	3.9. Visite di parenti ed amici.....	20
	3.10. Dimissioni e decessi.....	20
	3.11. I valori materiali .....	21
	3.12. <i>Diritti e doveri degli Ospiti.....</i>	<i>21</i>
	3.12.1. I diritti.....	21
	3.12.2. I doveri.....	22
	3.12.3. Carta dei diritti delle persone anziane.....	23
●	<b>4. LA VITA NELLA CASA.....</b>	<b>24</b>
	4.1. <i>La cura della persona.....</i>	<i>24</i>
	4.1.1. Le caratteristiche generali dell'offerta residenziale per le persone anziane.....	24
	4.1.2. Il servizio di assistenza sanitaria.....	24
	4.1.3. Il servizio di assistenza tutelare di base.....	25
	4.1.4. Il servizio di assistenza infermieristica.....	25
	4.1.5. Il servizio di animazione e terapia occupazionale e Psicologa.....	26
	4.1.6. Il servizio di fisioterapia.....	26
	4.1.7. L'assistenza spirituale.....	27



4.2.	<i>L'abitare nella struttura</i> .....	28
4.2.1.	La reception/Segreteria.....	28
4.2.2.	Il servizio ristorazione.....	28
4.2.3.	Il servizio di pulizia.....	29
4.2.4.	Il servizio di lavanderia, stireria, guardaroba.....	29
4.2.5.	Il servizio di manutenzione.....	29
4.2.6.	Sala bar.....	29
4.2.7.	Radio e TV.....	29
4.2.8.	Telefono.....	29
4.2.9.	La posta.....	30
4.2.10	I presidi sanitari e gli ausili.....	30
4.3.	<i>I servizi accessori</i> .....	30
4.3.1.	Il parrucchiere.....	30
4.3.2.	Le pratiche varie.....	30
4.3.3.	Il trasporto degli Ospiti.....	31
4.3.4.	La collaborazione con i Servizi Sociali e Sanitari.....	31
5.	<b>LA QUALITA' DEI NOSTRI SERVIZI</b> .....	32
5.1.	Come intendere la qualità.....	32
5.2.	La sicurezza.....	32
5.3.	Il rispetto della privacy.....	33
5.4.	La formazione.....	33
5.5.	I volontari.....	34
5.6.	La tutela.....	34
5.7.	Il controllo e la rilevazione della qualità.....	35
	ELENCO DEGLI ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI.....	36
	MENÙ DELLA RESIDENZA CHIANOC.....	37
	QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE.....	45
	IMPORTI DELLA RETTA.....	56



## *Una carta per presentarci*

Con la presente Carta dei servizi, la nostra Casa vuole presentarsi ai cittadini ed alle risorse presenti sul territorio (istituzionali e non istituzionali) per evidenziare la qualità dell'offerta di assistenza residenziale che si è preparata ad offrire alle persone anziane che verranno ospitate. La Carta ha dunque in primo luogo un valore informativo, di illustrazione dei servizi pensati per soddisfare le esigenze attuali dell'anziano che viene ad abitare presso di noi: in questo senso costituisce una sorta di "patto" con l'utente che impegna la nostra struttura a mantenere la qualità dell'offerta assistenziale proposta.

Siamo consapevoli, tuttavia, che l'impegno a dare una buona risposta all'Ospite del nostro presidio è destinato, per definizione, a non esaurirsi mai: mutano, infatti, le necessità che le persone anziane presentano, con l'evolversi delle loro condizioni personali e delle corrispondenti aspettative di aiuto, anche in linea con l'evoluzione delle esperienze caratterizzanti la buona assistenza residenziale, nella normativa nazionale e regionale e nelle esperienze pilota del settore.

Ne consegue che la Carta dei servizi diventa uno strumento per accompagnare l'impegno al miglioramento sistematico dei nostri servizi, in cui il contributo dell'Ospite e dei suoi familiari riveste un ruolo non secondario.

Insieme agli utenti, infatti, si potrà costruire la caratterizzazione della nostra Casa, che la connoterà con elementi di peculiarità soggette ai cambiamenti positivi che, tutti insieme appunto, saremo capaci di pensare, di proporre e di perseguire.

Anche le risorse istituzionali e non istituzionali del territorio – i comuni, l'Azienda Sanitaria Locale, il Consorzio Socio-Assistenziale, ma anche le associazioni di volontariato, le parrocchie, le scuole saranno per noi preziosi interlocutori, cui siamo onorati di offrire uno dei tasselli per completare la rete delle risposte che complessivamente si possono mettere a disposizione della persona anziana e della sua famiglia.

**Il Presidente  
della Società Cooperativa Sociale  
"San Pio"  
Paolo Spolaore**

**Savigliano, 01 gennaio 2016**



## Premessa Storica

Il Cavaliere Canonico Luigi Carignani dei Conti di Chianoc, nell'anno 1820 fondava la "Pia Unione di Maria SS. Del Buon Consiglio" della città di Savigliano con lo scopo di visitare e soccorrere i poveri infermi al loro domicilio. Il fondatore dette successivamente all'Opera Pia le prime tavole di fondazione con il titolo "Stabilimenti per la Compagnia ossia Pia Società sotto la dominazione e protezione di Maria SS. Del Buon Consiglio", tavole che riportano l'approvazione dell'Autorità Arcivescovile, cui competeva, con Decreto del 18 giugno 1822.

La Pia Società subiva allora un tale incremento ed un così notevole sviluppo da non potersi desiderare di meglio.

Il Chianoc si prodigò tanto da riuscire a coinvolgere molte pie e benevoli persone.

In tal modo, spinti da vivo fervore, il fondatore ed i Confratelli estesero lo scopo della fondazione del soccorso a domicilio al ricovero degli infermi, alla cura dei vecchi logori dalle fatiche e colpiti da malanni cronici in propria Casa Ospitaliera.

Preso quindi, dapprima a pigione, una casa nel sito dell'Ospedale Civile il giorno 18 settembre 1824 la aprirono ad alcuni miseri, privi di assistenza ed inabili a procacciarsi il necessario sostentamento.

I Confratelli della Pia Unione, mossi dall'esempio del Chianoc, si recavano a visitare i ricoverati, svolgevano i servizi più umili e provvedevano al loro mantenimento.

Fu allora che S.M. Carlo Felice, mirando con paterno sguardo il gran bene profuso per i poveri e malati e l'ampliamento delle due opere nascenti, si compiacque di costituirle coi favori della S.R. Autorità ej per patenti.

Il 15 marzo 1825 permetteva alla "Pia Società" di stabilire un ospedale per i poveri malati cronici della città e dei suoi sobborghi con la facoltà di accettare e conseguire legati e donazioni e di acquisire e possedere beni stabili e in più "alla stessa Società della Beata Vergine del Buon Consiglio il privilegio del beneficio dei poveri in tutte le sue cause".

Ottenuta l'autorizzazione sovrana, con le vere prerogative delle opere pie, tanto la Pia Società quanto al suo ospedale, la nascente istituzione si attraeva in breve donazioni e legati considerevoli e quindi tutta l'eredità del Chianoc. Senza minimamente rallentare il progresso e la misura dei soccorsi e del ricovero, veniva acquistata la casa, già occupata in affitto e l'attiguo Palazzo dei Nobili Lovera e su questi fu gettata arditamente la prima pietra di un edificio ospitaliero che, in soli dodici anni, riuscì tale da essere capace di dare ospitalità a 46 individui tra uomini e donne.

Compilati intanto i primi Statuti organici se ne otteneva l'approvazione per RR.DD. 26 Giugno 1832 e 30 Maggio 1835. Tali Statuti, come parte delle tavole di fondazione non meno che i precitati della Pia Società e le successive testamentarie del Chianoc in data 7 Agosto 1841, furono i soli in osservanza fino all'anno 1867.

Il 4 Agosto 1867 con Regio Decreto di S.M. Vittorio Emanuele II vennero approvati i nuovi Statuti organici della Pia Unione di Maria S.S. del Buon Consiglio di Savigliano e dell'Ospedale dei Cronici ed Incurabili amministrati sempre da un unico Consiglio d'Amministrazione.

L'Ospedale dei Cronici adattandosi alle necessità dei tempi, venne gradualmente modificato di fatto le sue finalità e cioè sostituendo al ricovero e trattamento gratuito dei poveri infermi e di quelli affetti "da tisi, da idropre, da cancro, da marasma e altre infermità simili croniche ed incurabili" (Statuto anno 1867) con il ricetto ed assistenza a persone anziane o disagiate condizioni economiche ed inabili a procurarsi la sussistenza con il lavoro.

### **1.1. CHI SIAMO**

La Casa di Riposo "Residenza Chianoc" è di proprietà della Società SO.GEST. Srl Via Nastrucci n. 23 – 29122 PIACENZA.

La gestione complessiva dei servizi è affidata a "SAN PIO" – Società Cooperativa Sociale di Piacenza (PC).

### **1.2. "SAN PIO" – Società Cooperativa Sociale**

La Cooperativa Sociale denominata "SAN PIO":

- è stata costituita il 28 luglio 2015
- ha sede legale in Piacenza, Via Nastrucci 23
- il numero di partita IVA è 01699760334

Opera nel settore socio-sanitario-assistenziale, la sua base sociale è composta da centinaia di soci lavoratori tramite i quali ha maturato esperienze nel settore dei servizi per anziani, prima residenziali e poi anche domiciliari.



### **1.3. La nostra filosofia gestionale**

La nostra struttura si impegna ad accogliere le persone anziane garantendo loro un'assistenza residenziale orientata ad offrire il massimo benessere possibile: siamo consapevoli, infatti, che una Casa di riposo – per quanto eccellente possa essere - non può sostituire il comfort, il calore e la libertà garantiti dalla casa da cui ogni anziano proviene (fatte salve condizioni particolari di degrado ambientale e familiare), poiché è una residenza collettiva e come tale soggetta comunque ai vincoli ed alle restrizioni inevitabilmente connesse alla convivenza forzata di persone che non si scelgono ed alle indispensabili regole organizzative che tale convivenza comporta.

Scegliamo, dunque, per raggiungere i migliori obiettivi di buona accoglienza, di aderire ad una serie di valori-guida, riassumibili nei seguenti principi.

#### ***L'eguaglianza***

L'eguaglianza dei diritti della persona ci impegna ad erogare interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

#### ***La continuità***

Siamo attenti a creare le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli Ospiti.

#### ***L'efficienza e l'efficacia***

Lavoriamo per ottenere i risultati di qualità che ci prefiggiamo, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie, attraverso adattamenti sistematici dei servizi per garantire la soddisfazione dei bisogni di salute e assistenza degli anziani ospiti.

L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature costituisce uno strumento per garantire costante crescita professionale e livelli di qualità nelle prestazioni.

#### ***L'accoglienza***

Significa riservare agli Ospiti la necessaria disponibilità all'ascolto, per interagire con loro e soddisfarne le necessità, anche mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.

### ***L'imparzialità***

L'imparzialità nell'erogazione dei servizi comporta per tutti i nostri operatori comportamenti professionali improntati a criteri di obiettività e di attenzione uguali per tutti.

### ***La partecipazione***

Ci impegna a garantire la partecipazione dell'Ospite e della famiglia alla prestazione che viene erogata nel presidio. Infatti l'Ospite ha diritto – per legge - di accesso alle informazioni che lo riguardano, può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Pertanto chiunque può inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi, come preciseremo successivamente.

### ***La responsabilità***

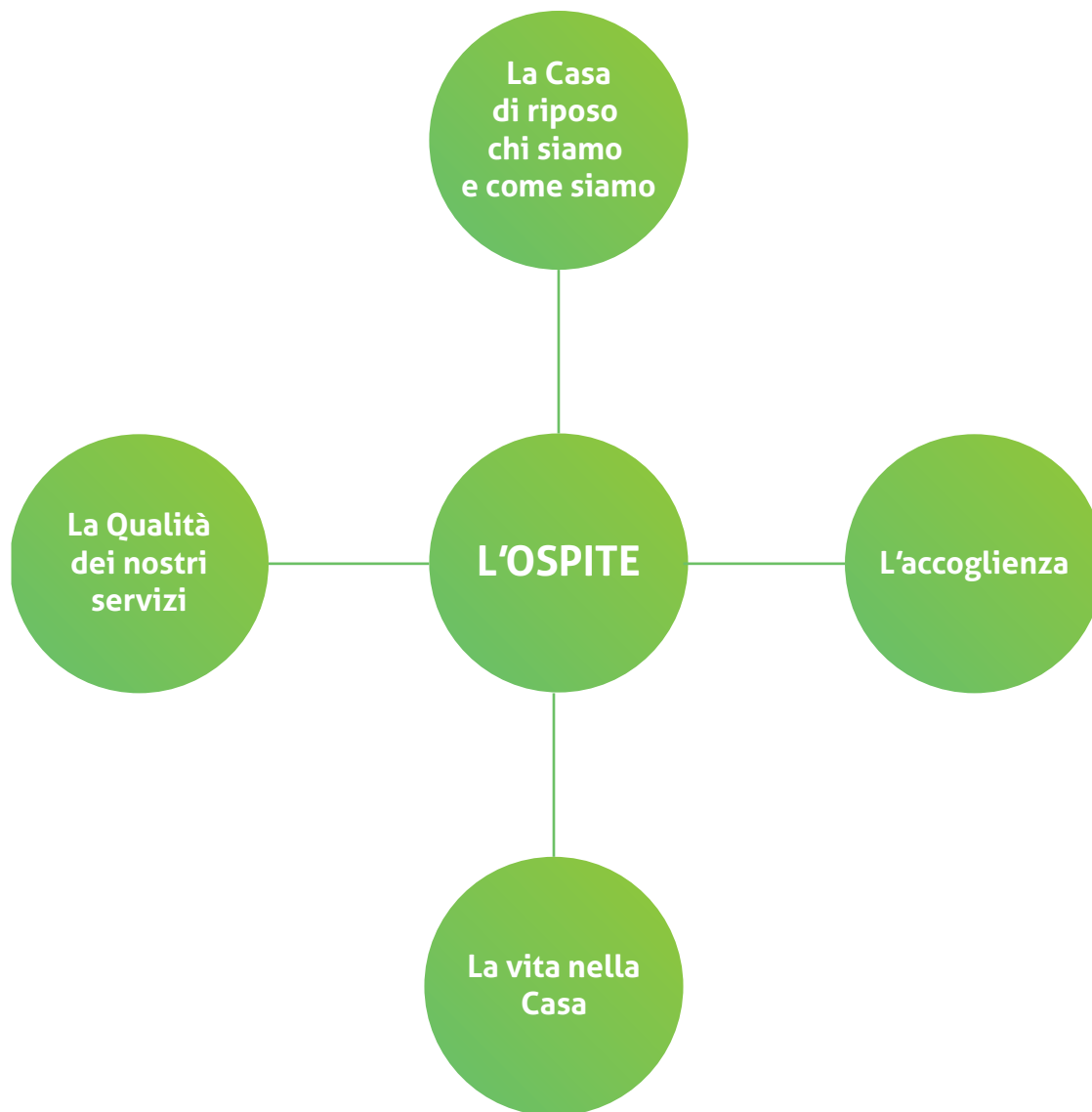
Ci impegna ad operare concretamente sempre e solo per risolvere nel migliore dei modi i problemi di salute degli Ospiti e per soddisfarne i bisogni. A questo proposito la formazione continua e sistematica supporta la ricerca dell'agire professionale più idoneo.

### ***L'etica***

La Residenza garantisce che ogni suo operatore presti servizio seguendo l'etica professionale. L'insieme dei valori e dei principi illustrati consente di individuare una metodologia operativa che mette in primo piano la centralità dell'Ospite rispetto a tutta l'organizzazione del servizio.

Questo comporta di adottare la scelta organizzativa della flessibilità, intesa come impegno a coniugare il più possibile le esigenze dell'Ospite con quelle dell'organizzazione, oltre a tutta una serie di atteggiamenti professionali corretti sintetizzabili nell'attenzione alla qualità della relazione interpersonale e nella ricerca dell'empatia con l'Ospite e con i suoi familiari.

*La mission della nostra Residenza, pertanto, può essere rappresentata dalla seguente articolazione della presente Carta dei servizi:*



## 2. LA CASA DI RIPOSO

### 2.1. Presentazione della Residenza "Chianoc"

La Residenza "Chianoc" è una struttura polifunzionale strutturata per l'assistenza agli anziani parzialmente e non autosufficienti, secondo le seguenti tipologie di bisogno e di conseguente offerta assistenziale: N.61 posti letto di tipologia R.S.A. accreditabili, N.05 posti letto di tipologia RSA non accreditabili, N. 67 posti letto di tipologia R.A., N. 08 posti letto di tipologia R.A.A. , per un totale di 141 posti letto, destinati soprattutto ad accoglienze di lunga durata, senza escludere ricoveri di sollievo qualora se ne verifichi la compatibilità organizzativa e temporale.

Le camere sono singole od a due letti, con un arredo idoneo anche alle esigenze di persone non autosufficienti, tutte dotate di bagno.

La Residenza "Chianoc" è accreditata ai sensi della deliberazione regionale 25-12129 del 14 settembre 2009 (determina n. 1106 del 21.07.2016 ASL CN1).

**1 Residenza Assistenziale (R.A.)** *Sono destinatari delle residenze assistenziali cittadini adulti ed anziani in condizioni psico-fisiche di parziale autosufficienza, in condizioni cioè di compiere con aiuto le funzioni primarie.*

**2 Residenza Sanitari Assistenziale (R.S.A.)** *E' una residenza socio-assistenziale di ospitalità permanente, con ospiti che necessitano di cure mediche e assistenza sanitaria.*

**3 Residenza Assistenziale Alberghiera (R.A.A.)** *Presidio residenziale destinato ad adulti e anziani in condizioni psico-fisiche di totale autosufficienza, in grado pertanto di compiere le elementari attività di vita quotidiana in maniera autonoma.*

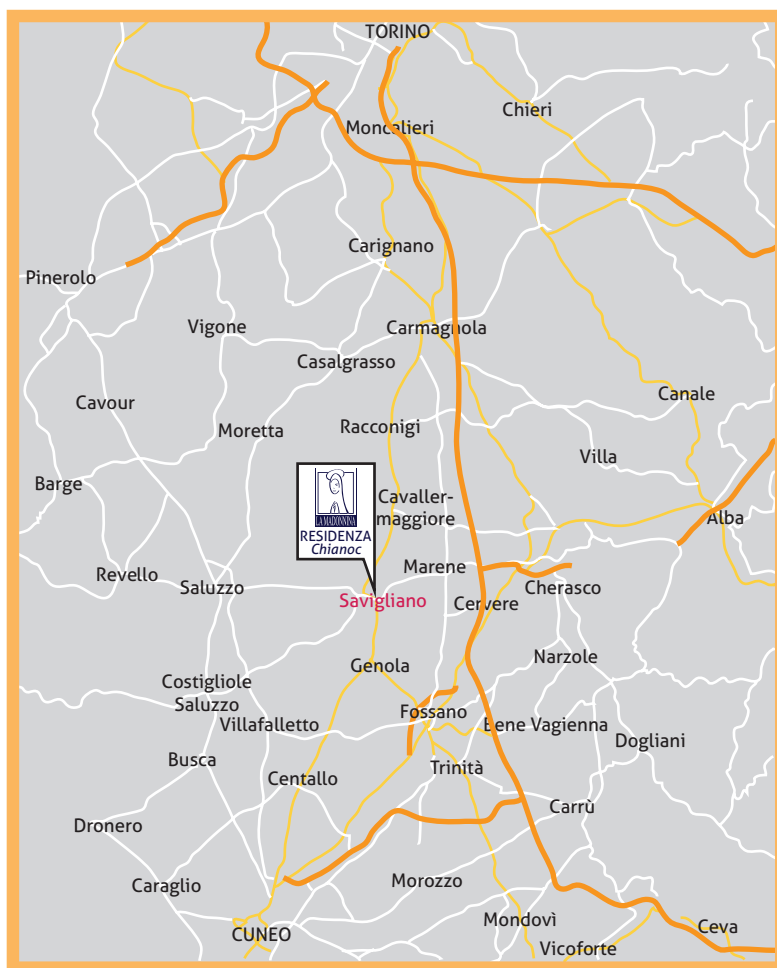
#### 2.1.1. Riferimenti e contatti

- Sede Legale: Via Nastrucci n. 23 PIACENZA (PC)
- Sede Operativa: Residenza Chianoc Via Donatori del Sangue n. 2 SAVIGLIANO (CN)
- Codice Fiscale/Partita Iva: 01699760334
- Tel. 0172/712583 Fax 0172/749825
- Email: [chianoc@sanpioscs.it](mailto:chianoc@sanpioscs.it)

## 2.2. Come raggiungerci

La Residenza "Chianoc" è situata nel centro di Savigliano, di fronte all'Ospedale S.S. Annunziata. E' raggiungibile da Cuneo, da Asti e da Torino anche con mezzi pubblici (ferrovia e autolinee).

Entrati in Savigliano è sufficiente seguire le indicazioni per l'Ospedale S.S. Annunziata. A circa 200 m. dalla Residenza è presente un ampio parcheggio gratuito.



### 2.3. La struttura: informazioni generali

La Residenza "Chianoc" si sviluppa su sei livelli fuori terra più un seminterrato, così strutturati:

- il seminterrato accoglie magazzini e locali tecnici, cucina, camera mortuaria;
- il primo piano è destinato alla reception ed ai servizi generali;
- dal secondo al quinto piano sono ubicati i reparti di degenza;
- le camere singole od a due letti sono tutte dotate di bagno privato – fruibile da parte di Ospiti con ridotte o impedito capacità motorie e di impianto di chiamata, collegato con i punti presidiati di ciascun piano;
- ogni nucleo, è caratterizzato da un colore diverso al fine di facilitare l'orientamento degli Ospiti, e dispone di un soggiorno di nucleo, di una sala da pranzo, di uno spazio parete tisaneria, di un bagno assistito, di un locale vuotatoio e lavapadelle, di un posto di controllo per il personale di assistenza, di una infermeria, di due zone separate per il deposito della biancheria pulita e della biancheria sporca, di un deposito carrozzine ed attrezzature.

La Casa è dotata di ascensori e monta lettighe per favorire i collegamenti verticali. Tutti i percorsi interni sono dotati di mancorrenti atti a favorire la deambulazione. Tutti i locali interni e gli spazi esterni sono realizzati senza barriere architettoniche. All'esterno è presente un giardino molto ampio con panchine e ampie zone di ombra. A tutt'oggi sono effettuabili tranquille passeggiate nella zona antistante l'ingresso principale della Residenza.

## 2.4. Articolazione della struttura

La costruzione e l'organizzazione degli spazi risultano necessariamente in linea con le direttive regionali, così come i parametri per il personale relativi ai livelli assistenziali che presenteremo fra poco. I nuclei sono spazi architettonici delimitati e definiti per tipologia assistenziale (R.A., R.S.A.), nell'ambito dei quali viene organizzata un'area abitativa per gli Ospiti, attrezzata di servizi e spazi funzionali necessari alla loro quotidianità: in ogni nucleo opera un gruppo di operatori dimensionato numericamente sugli standard regionali e professionalmente qualificato. L'organizzazione del lavoro e di conseguenza l'assistenza agli Ospiti trae grosso vantaggio da questa articolazione: infatti i nuclei omogenei per tipologie di bisogno assistenziale che gli anziani presentano costituisce la base di progettualità di tipo riabilitativo, a seconda delle caratteristiche e delle possibilità individuali, comunque sempre costruite a partire da una attenta finalizzazione alle esigenze di ogni Ospite.

I livelli abitativi:

### PIANO PRIMO:

- Ingresso con reception
- Soggiorno – sala TV
- Zona ristoro
- Direzione e uffici amministrativi
- Servizi igienici

La sistemazione alloggiativa degli ospiti nelle varie tipologie può avvenire in camere singole o a due letti.

- I due nuclei R.S.A. da 33 posti letto sono composti da 15 camere a due letti e n. 3 camere singole tutte con bagno.
- I due nuclei R.A. uno da 33 posti letto e uno da 34 posti letto sono composti da 15 camere a due letti e n. 4 camere singole tutte con bagno.
- Il nucleo di R.A.A. da 8 posti letto è composto da 4 camere a due letti tutte con bagno.

La struttura è, inoltre, attrezzata di n° 4 "bagni assistiti" per consentire agli ospiti non autosufficienti, ma anche per i rimanenti ospiti, di poter essere preparati, assistiti ed aiutati durante la pratica igienica, dal personale di assistenza.

I servizi di nucleo e di vita collettiva sono costituiti da sale da pranzo, soggiorno gioco - TV, spazio parete tisaneria, locale di servizio per il personale di assistenza, locale infermeria ed inoltre cappella, servizi igienici, spogliatoi per il personale, camera mortuaria.

### 3. L'ACCOGLIENZA

*Il momento dell'ingresso nella Casa di riposo di un nuovo Ospite è un momento particolarmente delicato e complesso, certamente non riducibile alle pratiche amministrative da preparare ed alle valutazioni cliniche da effettuare: si tratta di accogliere l'anziano che arriva con l'attenzione a tenere conto della totalità delle sue caratteristiche personali e delle sue necessità di assistenza e cura.*

#### 3.1. Presentazione della domanda

Per gli inserimenti di Ospiti paganti in proprio possono presentare la domanda di accoglienza:

- direttamente l'interessato
- un familiare o una persona di riferimento
- altri soggetti giuridicamente competenti.

Presso la Segreteria della struttura sono disponibili i moduli da compilare per la domanda di accoglienza.

Modelli da compilare e consegnare all'atto della domanda:

- domanda di ingresso e consenso al trattamento di dati personali e sensibili da compilare in ogni parte e da firmare
- Scheda informativa sanitaria, indice funzionale globale e certificato di assenza di malattie infettive da far compilare al Medico Curante o Medico Ospedaliero.

#### 3.2. Liste di attesa

Per l'ingresso in struttura si valuta la data di domanda per stabilire una lista di attesa, quando ci sono posti letto disponibili vengono interpellate le persone della lista di attesa per l'accoglienza in forma privata. Per i posti in regime di convenzione si attende la comunicazione dell'Unità di Valutazione Geriatrica.



### **3.3. Il colloquio preliminare**

Qualora si renda disponibile un posto, all'interessato o alla persona indicata sulla domanda verrà data comunicazione telefonica. Verrà quindi fissato un appuntamento presso la Residenza Chianoc, se possibile, per verificare le condizioni della persona da ospitare: se esistono i presupposti per l'inserimento si fisserà la data d'ingresso, che sarà comunque preceduto dalla visita domiciliare del Coordinatore dell'assistenza Infermieristica.

Tale colloquio preliminare costituisce una significativa opportunità per consentire all'interessato e/o ai suoi familiari di conoscere la struttura, visitandola e ricevendone la presentazione formale tramite la documentazione che verrà fornita: la Carta dei Servizi ed il Regolamento interno.

### **3.4. La visita domiciliare**

Alcuni giorni prima della data fissata per l'ingresso viene eseguita una visita domiciliare da parte del Coordinatore dell'assistenza infermieristica, per approfondire la conoscenza del nuovo Ospite nel suo normale ambiente di vita: si intende da un lato acquisire tutte le informazioni utili a personalizzare il Progetto individuale di assistenza (P.A.I.), che verrà dopo 15/20 giorni di permanenza in struttura stilato, dall'altro per consentire all'anziano di familiarizzarsi con operatori qualificati che ritroverà nella residenza, per ridurre, al possibile, il comprensibile e forse inevitabile smarrimento iniziale.

### **3.5. L'ingresso dell'Ospite**

Preliminarmente, è bene sottolineare quanto segue.

Il primo mese che trascorre dall'ingresso di ogni anziano nella nostra residenza va considerato come periodo di prova: è indispensabile, infatti, che le sue condizioni di salute e di non autosufficienza vengano conosciute in modo approfondito dall'équipe socio-sanitaria operante nel presidio, per essere certi che l'offerta assistenziale sia idonea a soddisfare i suoi bisogni, in termini specifici.

L'ingresso deve avvenire, preferibilmente, nelle ore centrali del mattino nei giorni dal lunedì al venerdì.

L'Ospite viene accolto dalle persone che hanno effettuato la visita domiciliare, quindi accompagnato nella sua camera e aiutato a sistemarvi il suo corredo personale. La Referente verificherà assieme all'Ospite tale corredo "Proprietà dell'Ospite".

Successivamente la Referente accompagnerà l'anziano a visitare la struttura e presenterà gli altri Ospiti e le figure professionali presenti.

### **3.6. Il piano di assistenza individualizzato (P.A.I.)**

Nei giorni successivi all'ingresso, il nuovo Ospite viene tenuto sotto particolare osservazione.

L'équipe socio-sanitaria approfondirà la conoscenza della documentazione rilasciata dalla Commissione U.V.G. delle ASL e degli Enti gestori socio-assistenziali invianti – nel caso di persone aventi diritto a beneficiare del pagamento della quota sanitaria a carico delle ASL – o comunque inerente il profilo di salute dell'anziano; tale conoscenza verrà armonizzata con la conoscenza diretta dell'Ospite, per disporre degli elementi utili all'approfondita predisposizione del Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.).

Il P.A.I. dovrà essere predisposto entro il termine di 15/20 giorni dall'ingresso dell'anziano nel presidio, e dovrà contenere chiaramente gli obiettivi assistenziali, le modalità per il loro raggiungimento, i tempi di verifica e di riprogettazione.

Il P.A.I. dovrà essere fatto conoscere sia all'Ospite che ai suoi familiari, e dovrà essere aggiornato con verifiche semestrali.

### **3.7. I documenti necessari per l'accoglienza**

Prima dell'ingresso in Residenza l'ospite è tenuto a produrre la seguente documentazione:

- Copia della carta di identità
- Copia della nomina del Tutore o Amministratore di sostegno (qualora ricorra il caso)
- Copia del codice fiscale
- Copia della tessera sanitaria
- Copia delle esenzioni dalla compartecipazione al pagamento della quota sanitaria (se possedute)
- Copia del verbale della visita medico-legale per l'accertamento dell'invalidità civile (se posseduto)
- Documentazione sanitaria recente
- Prescrizione della terapia in atto da parte del medico curante
- Sottoscrizione del contratto di ospitalità da parte dell'anziano e di un impegnatario.

### 3.8. La retta di soggiorno e i rimborsi

Per le prestazioni ricevute l'Ospite è tenuto a versare un corrispettivo giornaliero a titolo di retta di soggiorno. Tale corrispettivo giornaliero è stabilito dalla Direzione e comunicato in forma scritta agli obbligati: in allegato le tariffe, soggette a revisione annuale. Oltre alla retta, sono a carico dell'Ospite le seguenti eventuali spese accessorie, fatturate e documentate mensilmente:

- il rimborso dei farmaci non concessi dal S.S.N.
- il rimborso dei ticket sanitari (se dovute)
- il rimborso di tutte le anticipazioni effettuate dalla struttura per conto dell'Ospite
- il pagamento delle prestazioni di parrucchiere e/o di podologo
- il rimborso dei trasporti effettuati da terzi

Il pagamento della retta dovrà avvenire entro il giorno 5 del mese in corso. La retta stabilita all'atto dell'ingresso è suscettibile di modificazioni, sia per variazioni del costo della vita, sia per il variare delle condizioni di dipendenza. L'entità e la decorrenza delle variazioni saranno comunicate in forma documentata all'Ospite con un preavviso minimo di trenta giorni. Le modifiche della retta non potranno avere effetto retroattivo.

Al fine del conteggio della retta mensile, la giornata d'ingresso è considerata giornata di presenza effettiva. Successivamente la presenza dell'Ospite è convenzionalmente rilevata alle ore 00,00 di ogni giorno.

Le assenze, anche programmate e comunicate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto per un periodo fino a due giorni consecutivi non danno origine a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per retta.

Le assenze superiori ai due giorni con conservazione del posto danno diritto ad una riduzione della retta giornaliera del 15% per i giorni di assenza dal terzo al trentesimo giorno. Dal trentunesimo giorno la Residenza si impegna a verificare le intenzioni dell'ospite relativamente alla conservazione del posto letto ed a concordare con lo stesso, le condizioni economiche per la tenuta del posto medesimo.

### **3.9. Visite di parenti ed amici**

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti dalle ore 08.00 alle 19.00, fatte salve esigenze particolari.

Agli Ospiti autosufficienti o parzialmente autosufficienti è consentito allontanarsi liberamente dalla residenza, a condizione che, compatibilmente con il loro stato di salute, ne sia preventivamente informata la Direzione tramite la compilazione della necessaria modulistica presente in ogni reparto.

### **3.10. Dimissioni e decessi**

In qualsiasi momento della propria degenza gli anziani, o i loro familiari, possono richiedere le dimissioni.

Al momento della dimissione viene fornita all'anziano una lettera di dimissioni, redatta dal M.M.G., recante le indicazioni relative alla condizione della persona al momento del ricovero presso la nostra struttura e al momento attuale, l'indicazione precisa della terapia farmacologia da somministrare ed eventuali suggerimenti circa i comportamenti da attivare nella gestione e cura della persona.

Alla dimissione vengono consegnate all'interessato:

- la relazione clinica in busta chiusa;
- la documentazione sanitaria dell'Ospite.

In caso di decesso, l'amministrazione e il personale medico si occupano di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di legge.

In caso di dimissione, per trasferimento o decesso, alla famiglia viene richiesto il pagamento della retta fino all'ultima giornata trascorsa in struttura e per tre giorni dopo il decesso dovrà essere corrisposta la retta giornaliera con la riduzione del 5% per custodia effetti personale e camera mortuaria.

Quanto eccede rispetto alla somma versata in maniera anticipata verrà restituito alla famiglia.

### 3.11. I valori materiali

E' sconsigliato introdurre nel Presidio valori di qualsiasi tipo quali, ad esempio, denaro, gioielli, capi di abbigliamento di valore, anche se si è consapevoli di quanto un oggetto, un gioiello, ad esempio, possa essere significativo per l'Ospite, in quanto depositario simbolico di una memoria cara.

La Residenza non è responsabile di eventuali furti.

### 3.12. Diritti e doveri degli Ospiti

#### 3.12.1. I Diritti

L'Ospite ha i seguenti diritti:

- *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.

### 3.12.2. I Doveri

L'Ospite, tenuto conto delle particolari condizioni psico-fisiche legate alla non autosufficienza, ha il dovere di:

- Assumere, per quanto possibile, un comportamento responsabile, improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti;
- collaborare, per quanto possibile, con il personale medico, infermieristico, assistenziale, tecnico e dirigenziale della struttura;
- rispettare, per quanto possibile, gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e, quindi, anche dell'Ospite;
- evitare, per quanto possibile, qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri Ospiti (rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume, telefono cellulare...);
- rispettare, per quanto possibile, il riposo giornaliero e diurno degli Ospiti.

### 3.12.3. La Carta dei diritti della persona anziana

In occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana e in armonia con la risoluzione dell'Assemblea delle Nazioni Unite, è stata prodotta la seguente "Carta dei Diritti della Persona Anziana".

"La persona anziana ha il diritto:

1. di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
2. di conservare e di vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
3. di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
4. di conservare la libertà di scegliere dove vivere;
5. di essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
6. di vivere con chi desidera;
7. di avere una vita di relazione;
8. di essere messo in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
9. di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e morale;
10. di essere messo in condizione di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza."

## **4. LA VITA NELLA CASA**

### **4.1. La cura della persona**

#### **4.1.1. Le caratteristiche generali dell'offerta residenziale per le persone anziane**

La nostra Residenza garantisce tutti i servizi previsti nella legislazione nazionale e regionale a favore delle persone anziane, anche non autosufficienti, accolte nelle residenze socio-sanitarie. In quanto accreditata con l'Azienda Sanitaria Locale e con gli Enti gestori dei servizi socio assistenziali, costituisce un punto della rete dei servizi a disposizione dell'anziano non autosufficiente, quando non può essere attuata un'assistenza presso il domicilio per cause di tipo sanitario e socio-ambientale. Obiettivo prioritario è il raggiungimento ed il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita della persona anziana, in un ambiente residenziale protetto.

#### **4.1.2. Il servizio di assistenza sanitaria**

Gli Ospiti si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche fornite dal Servizio Sanitario Nazionale tramite:

- medici di medicina generale del territorio che seguono i loro pazienti ospiti della Residenza, senza orari predeterminati;
- il servizio medico notturno e festivo che, in caso di necessità, è garantito dal servizio di guardia medica;
- i servizi di emergenza, attivati in caso di necessità tramite il 118.

In caso di malattia che richieda da parte della Guardia Medica o del Servizio 118, di assistenza ospedaliera o cure mediche intensive e specialistiche, dopo aver avvisato il familiare o comunque la persona di riferimento, l'Ospite è avviato in ospedale, di norma presso l'ospedale territorialmente di competenza, quello di Savigliano. Se i familiari intendessero far ricoverare l'Ospite presso un ospedale diverso, devono attivarsi personalmente per il trasporto e per prendere contatto con l'ospedale di loro gradimento.

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale dell'Ospite: per questo, in aggiunta a tutto quanto sopra affermato, il Direttore si rende comunque disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari all'Ospite ed ai suoi famigliari, nel rispetto della privacy.



#### **4.1.3 Il servizio di assistenza tutelare di base**

La figura dell'O.S.S. (operatore socio-sanitario) è il perno delle attività della residenza: opera direttamente e continuamente a contatto con gli ospiti, occupandosi della soddisfazione dei loro bisogni primari (igiene, alimentazione, sonno, deambulazione, necessità fisiologiche ecc...), elementi essenziali per mantenere lo stato di salute e il benessere psico-fisico della persona anziana ed il sentirsi a suo agio nella struttura. E' una figura professionale formata e preparata per lavorare in una logica di progetto individuale di assistenza.

Gli O.S.S. sono presenti in struttura 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, in numero adeguato a garantire i necessari livelli assistenziali nei diversi momenti della giornata.

#### **4.1.4. Il servizio di assistenza infermieristica**

L'attività infermieristica è garantita tutti i giorni. L'infermiere attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento e il recupero della salute, quali:

- approvvigionamento e controllo dei farmaci;
- preparazione e somministrazione delle terapie, dietro prescrizione medica;
- effettuazione delle medicazioni e dei prelievi per gli esami ematochimici;
- controllo dei parametri vitali;
- richiesta di intervento da parte del medico di medicina generale;
- controllo dello stato nutrizionale degli Ospiti;
- raccolta ed aggiornamento dei dati sanitari per la cartella infermieristica e per la cartella clinica.

Gli infermieri professionali presenti nell'organico sono 7, operano in compresenza nel turno del mattino e del pomeriggio. Inoltre, per quanto riguarda i reparti RSA è attiva la reperibilità notturna degli infermieri.

#### 4.1.5. Il servizio di animazione, terapia occupazionale e Psicologa

L'animazione e la terapia occupazionale sono componenti fondamentali dell'offerta di servizi della residenza: consistono in un insieme di attività ricreative, culturali, ludiche ed educative ed offrono possibilità di stimolo per la promozione psicofisica della persona. Queste attività vengono svolte da un educatore professionale coadiuvato, in momenti specifici, da altri operatori del presidio, tenendo conto dei bisogni del singolo Ospite. Il programma settimanale – che fa parte di una programmazione annuale - viene esposto nella bacheca situata al primo piano, per consentire agli ospiti, ai loro parenti ed a tutti gli operatori di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività. La metodologia del lavoro di animazione e di terapia occupazionale prevede momenti di lavoro a gruppi, di varia ampiezza, senza tralasciare mai una relazione personale e professionale attenta a comunicare individualmente con il singolo Ospite: si privilegia inoltre, nella relazione interpersonale, tutto quanto risulti utile per l' "orientamento spazio-temporale" degli anziani. Il Servizio, organizzato su 32,50 ore settimanali, offre un insieme variegato di proposte, così articolate indicativamente:

- i "laboratori";
- le uscite in paese;
- le gite fuori paese;
- la celebrazione delle feste, individuali o collettive.

#### **4.1.6. Il servizio di fisioterapia**

Il servizio di fisioterapia è compreso nella retta dei soli ospiti non autosufficienti.

Il fisioterapista è la figura professionale che, in riferimento alla diagnosi ed alle prescrizioni del medico e con la collaborazione dell'équipe multidisciplinare della Residenza Chianoc, elabora ed attua la definizione del programma di riabilitazione finalizzato al mantenimento delle capacità funzionali – motorie e psicomotorie - della persona anziana e, al possibile, al loro potenziamento.

Il servizio viene attuato presso la palestra della struttura sita al primo piano o, quando necessario, presso il letto dell'Ospite. Organizza attività individuali o di gruppo, utili per consentire alla persona anziana di muoversi al meglio nel normale svolgimento della vita quotidiana.

All'interno del servizio di riabilitazione assume notevole importanza l'aspetto psico-sociale.

Per tale motivo il fisioterapista non opera in maniera settoriale, ma nell'integrazione progettuale ed operativa con gli altri operatori dell'équipe della struttura.

La riabilitazione della persona ha inizio sin dall'attivazione del servizio, utilizzando metodologie atte ad evitare che l'anziano possa passare dalla "ridotta capacità di fare" alla "ridotta volontà di fare". Quindi la finalità generale dell'attività di riabilitazione - e psicomotricità che con essa si può integrare - sarà quella di migliorare la complessiva qualità della vita degli ospiti, con attività mirate al raggiungimento della massima autonomia motoria rapportata alle condizioni di base, ma anche ad un miglioramento delle abilità sensoriali ed allo sviluppo del contatto corporeo e della comunicazione.

#### **4.1.7. L'assistenza spirituale**

Le pratiche religiose per gli Ospiti sono facoltative. Ciascuno può farsi assistere dal ministro del culto a cui appartiene. Per gli ospiti di religione cattolica l'assistenza religiosa viene prestata dal Cappellano in convenzione con la Curia di Torino. Settimanalmente viene celebrata la Santa Messa.

## **4.2. L'abitare nella struttura**

### **4.2.1. La Reception/Segreteria**

La Reception/Segreteria è il punto di accoglienza permanente di tutta la struttura: il servizio viene assicurato dalle ore 08.30 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì.

L'addetto alla Segreteria garantisce, nello specifico, i seguenti servizi:

- smista le telefonate in arrivo;
- provvede alla distribuzione della posta in arrivo ed alla raccolta di quella in partenza;
- fornisce informazioni sui servizi agli ospiti ed ai visitatori.

### **4.2.2. Il servizio ristorazione**

I pasti sono preparati nella cucina interna alla Residenza, per essere poi veicolati nelle sale da pranzo e nelle camere tramite carrelli termici.

Tutto il ciclo di preparazione e di distribuzione è garantito, rispetto alla "qualità", dalle norme H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Point).

Sono previsti due menù, uno invernale ed uno estivo, con rotazione quadri-settimanale. Il menù è stato approvato dal servizio Igiene degli alimenti e nutrizione dell'ASLCN1 (ed è presentato dettagliatamente nella pubblicazione allegata alla presente Carta dei servizi) firmato dal SIAN. Il menù giornaliero viene reso noto a tutti gli Ospiti mediante esposizione in bacheca. Le diete particolari vengono servite su proposta del medico curante dell'ospite.

Particolare attenzione viene prestata alla preparazione di alimenti frullati per ospiti con problemi di masticazione e deglutizione e alle diete degli ospiti con problemi di rischio di decubiti, attraverso l'utilizzo di specifici integratori proteici.

L'orario dei pasti è il seguente:

- colazione dalle ore 08.15 alle ore 09.00
- pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo e nelle camere per le persone allettate.

Alle ore 10.30 e alle ore 16.30 vengono distribuite bevande calde o fredde a tutti gli ospiti. Particolare attenzione è prestata all'idratazione degli anziani, in particolare di quelli allettati e/o con problemi di orientamento.

### **4.2.3. Il servizio di pulizia**

La pulizia dei locali, dei nuclei e delle camere degli Ospiti, nonché dei locali comuni per la vita diurna, è ordinariamente effettuata con accuratezza, nel pieno rispetto degli standard previsti dalla normativa di riferimento. Inoltre periodicamente i singoli locali vengono sanificati e bonificati.

### **4.2.4. Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba**

Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria piana degli ospiti è svolto dall'Eoclavanderia di Caramagna Piemonte, senza oneri aggiuntivi; sono esclusi i capi delicati da lavare a secco o con lavaggio manuale.

Tutti i capi personali degli Ospiti sono lavati dalla ditta Ecolavanderia di Caramagna Piemonte, e sono contrassegnati a cura della lavanderia, con etichette stampate contenenti il nome della struttura, il cognome e nome dell'ospite, il numero progressivo di identificazione dopo l'arrivo in struttura ed il codice a barre. I capi non contrassegnati saranno tenuti a disposizione in guardaroba.

La riconsegna della biancheria e degli indumenti puliti avviene di norma entro dieci giorni.

### **4.2.5. Il servizio di manutenzione**

Il servizio garantisce interventi efficaci e pronti per la manutenzione ordinaria dei locali e delle attrezzature.

### **4.2.6. Sala bar**

Nell'area di accoglienza, all'ingresso della Residenza, è posizionato uno spazio attrezzato a bar, dotato di distributori automatici di bevande calde e fredde.

### **4.2.7. Radio e tv**

Ogni nucleo è dotato di un apparecchio TV. L'ospite può dotarsi di un apparecchio in camera, anche radiofonico.

### **4.2.8. Telefono**

In ogni nucleo vi sono a disposizione apparecchi telefonici con cui è possibile telefonare e

comunicare direttamente con l'esterno.

#### **4.2.9. La posta**

La Segreteria provvede alla distribuzione della posta in arrivo ed alla raccolta della posta in partenza.

#### **4.2.10. I presidi sanitari e gli ausili**

La residenza è dotata di presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini). Provvede all'assistenza con farmaci ottenuti direttamente dall'ASL per gli Ospiti in regime di convenzione o attraverso le farmacie a seguito di ricetta del medico curante.

Gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni) sono forniti dall'ASL, in base al piano terapeutico personale.

La somministrazione dei farmaci per tutti gli Ospiti è effettuata esclusivamente dal personale infermieristico. L'Ospite ed i familiari non devono assumere o somministrare farmaci.

### **4.3. I servizi accessori**

#### **4.3.1. Il parrucchiere**

Il parrucchiere sarà presente in struttura settimanalmente, eventualmente anche con più di una presenza, a seconda delle richieste. Il taglio dei capelli, una volta al mese è gratuito solo per gli ospiti in convenzione.

Il lavaggio e l'asciugatura dei capelli con frequenza settimanale, rientrano tra le attività connesse all'igiene personale e pertanto sono garantite dal personale addetto all'assistenza.

#### **4.3.2. Le pratiche varie**

La Residenza fornisce, tramite il proprio personale, il supporto per il disbrigo di tutte le pratiche amministrative (prenotazioni, autorizzazioni, documentazioni per l'invalidità civile, le esenzioni ticket, la residenza) presso gli uffici dell'ASL Cn1, del Consorzio Socio-Assistenziale Savigliano-Fossano e del Comune.

### **4.3.3. Il trasporto degli Ospiti**

Il trasferimento degli Ospiti, autosufficienti o parzialmente autosufficienti, da e per le strutture ospedaliere, è garantito da mezzi attrezzati di proprietà dell'A.V.O. con il rimborso del costo della benzina. Per gli utenti allettati il trasporto è organizzato avvalendosi di ambulanze operanti sul territorio: ai sensi della DGR. N.45-4248 del 30.07.2012, il servizio è gratuito solo per gli Ospiti in regime di convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali del Comune di provenienza.

### **4.3.4. La collaborazione con i Servizi Sociali e socio-Sanitari**

La Residenza collabora con gli operatori pubblici dei Servizi socio-assistenziali e socio-sanitari del territorio per prendersi cura e carico delle persone ospiti che non hanno più riferimenti familiari.

## 5. LA QUALITA' DEI NOSTRI SERVIZI

### 5.1. Come intendere la qualità

La Residenza "Chianoc", in coerenza con i contenuti della sua mission, si impegna a porre in primo piano la centralità degli Ospiti: ne deriva una costante attenzione alla progettazione individualizzata delle attività e dei servizi, secondo principi di flessibilità e di specificità promossi dalla Direzione della struttura e condivisi dagli operatori.

### 5.2. La sicurezza

La Residenza "Chianoc" è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- condizioni di stabilità in situazioni normali ed eccezionali;
- requisiti igienici previsti dai Regolamenti Locali di igiene;
- difesa dagli incendi;
- condizioni di sicurezza degli impianti;
- accessibilità ai soggetti portatori di handicap che utilizzano sedie a rotelle.

Presso il presidio è presente il Responsabile dei lavoratori per la sicurezza.

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Tutto il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli utenti. Nei corridoi della struttura sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione dei locali in caso di emergenza.



### 5.3. Il rispetto della privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. Al momento della presentazione della domanda di accoglienza e al momento dell'ingresso in struttura, viene richiesto all'Ospite ed al suo familiare il consenso al trattamento dei dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della residenza. L'interessato – l'Ospite e il suo familiare - ha diritto:

- di conoscere tutti i dati personali a disposizione della struttura e le modalità di trattamento degli stessi;
- di non autorizzarne la divulgazione;
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano il suo stato di salute.

### 5.4. La formazione

La formazione permanente è considerata un potente strumento di qualità, utile a prevenire ed a contrastare l'insorgenza del burn out in un contesto che richiede molto a ciascun operatore in termini di professionalità e di umanità: i due elementi sono assolutamente interconnessi, non si dà professionalità nel lavoro di assistenza e cura senza attenzione per la persona anziana e per le sue complesse esigenze.

Il lavoro formativo mira a fornire sistematicamente a tutti gli operatori, in modi e tempi peculiari, elementi utili per:

- l'aggiornamento delle conoscenze professionali.
- lo sviluppo di una cultura dell'assistere e del curare;
- il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione;

Gli strumenti utilizzati sono:

- il lavoro all'interno dell'équipe multi-professionale e di quella mono-professionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- momenti di formazione strutturata (corsi), organizzati dal presidio su questioni e su tematiche specifiche, con varia articolazione dei gruppi di operatori che vi partecipano e con varia tempistica, nel rispetto delle necessità organizzative complessive. Comun denominatore è l'interesse a far crescere e diffondere una cultura assistenziale basata sulla multidisciplinarietà e sul lavoro "per progetti", ritenuto più efficace dell'assistenza basata esclusivamente "sulle mansioni".

## 5.5. I volontari

All'interno Residenza "Chianoc" operano i volontari. La Direzione della Residenza favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione di volontari; il loro insostituibile apporto arricchisce la vita all'interno della struttura e rende possibili i rapporti tra la struttura e il territorio, in particolare con il Comune di Savigliano.

## 5.6. La tutela

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite. E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'amministrazione, la quale provvederà, in tempi brevi, a dare risposta. Nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente Carta dei servizi, è possibile presentare segnalazione alla Direzione.

Procedure di reclamo:

- reclamo informale: l'Ospite, o il suo familiare, o altre persone di riferimento, o altri soggetti giuridicamente competenti possono presentare reclamo verbale al Direttore; se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale;
- reclamo formale: i medesimi soggetti di cui al punto precedente possono presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione, utilizzando il modello allegato al Questionario di Soddisfazione del Cliente che ogni anno viene consegnato per la compilazione. Ai reclami viene data risposta per iscritto entro 15 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

## 5.7. Il controllo e la rilevazione della qualità

Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell'ente e si riferisce alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

- obiettivo finale dell'erogazione, come già fortemente sottolineato in diversi luoghi della presente Carta dei servizi, deve essere il benessere e la soddisfazione del cittadino/cliente,
- inteso in primo luogo nella persona dell'anziano nostro ospite, ma anche nella persona dei suoi familiari e con riferimento alla comunità locale in cui ha sede la struttura;
- l'organizzazione deve dare agli operatori l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi, e non solo sulla correzione di singoli errori.

Il monitoraggio si attua con l'attenzione sistematica alle modalità di realizzazione dei processi di lavoro nell'organizzazione del presidio; si avvale però anche di modalità e di strumenti specifici, quali:

1. report periodici che rilevano la situazione di ciascuna unità operativa;
2. programmi e progetti di miglioramento della qualità;
3. questionari per la valutazione della soddisfazione del cliente, l'Ospite, nel nostro caso.

I report periodici consentono di tenere sotto controllo la qualità del lavoro assistenziale socio-sanitario, con la possibilità di mettere in atto meccanismi correttivi che prevenivano la formazione del burn-out e le ricadute negative nei confronti degli Ospiti.

I programmi ed i progetti di miglioramento consistono nella messa a punto di azioni pensate per contrastare i problemi rilevati, nella consapevolezza che qualunque organizzazione ha bisogno di "manutenzione": non è negativo rilevare aspetti da migliorare – la vita è un continuo processo di miglioramento, dal livello individuale a quello collettivo-, mentre lo sarebbe il tralasciare di tenere alta l'attenzione sugli obiettivi di qualità che si intendono realizzare, e sui fattori che ad essi rischiano di opporsi.

Si inserisce in questo sistema il questionario di verifica della qualità del servizio attraverso la rilevazione della soddisfazione dell'utente (il modello è allegato a questa Carta).

Il questionario viene somministrato una volta all'anno a tutti gli anziani presenti in struttura da

almeno 3 mesi alla data di consegna dei questionari.

Gli Ospiti della struttura, o i loro parenti nel caso gli anziani non fossero in grado di farlo autonomamente, sono tenuti a compilare il questionario in ogni sua parte e a riconsegnarlo compilato, in forma anonima, nell'apposita cassetta situata all'ingresso della residenza.

Elenco degli allegati alla "Carta dei servizi":

1. I menù della Residenza "Chianoc"
2. Il questionario di rilevazione della soddisfazione dell'Ospite
3. Gli importi della retta.

# 1. MENÙ DELLA RESIDENZA "CHIANOC"

CRC CHIANOC

## Menù invernale 1° settimana

lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
<b>PRANZO</b>						
Pasta alle olive	Minestrone e pasta	Pasta agli aromi	Risotto pomodoro e pesto	Pasta ai 4 formaggi	Polenta	Agnolotti al ragù
Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina
*Tacchino alle verdure	Milanese di maiale al forno	Flan di spinaci	Scaloppine di maiale al marsala	*Merluzzo e patate	Spezzatino misto	*Rollatine di pollo
Polpettine	Polpettine	Polpettine	Polpettine	Polpettine	Polpettine	Polpettine
Raschera	Primo sale	Mozzarella	Ricotta	Emmental	Gorgonzola	Bra Tenero
Insalata verde	Insalata e sedano	Insalata verde	Insalata 2 colori	Insalata verde	Insalata e finocchi	Insalata verde
*Piselli in umido	Finocchi saltati	*Cavolfiore gratinato	*Verdure miste lesse	Finocchi al formaggio	*Erbe all'olio	Patate al forno
Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta
Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta
Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino

## CENA

Crema di legumi	Crema zucca e porri	Minestra di lenticchie	Vellutata di erbe	Crema di piselli	Passato di verdura	Semolino in brodo
Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina
Polpettine al pomodoro	*Verdesca dorata	Spezzatino di tacchino in umido	Zuccotto/ patate e carne	Prosciutto e toma	Hamburger	Tacchino olio/limone
Ricotta	Gorgonzola	Tipo Italo	Fontal	Raschera	Tomini	Mozzarella
Insalata e finocchi	Insalata verde	Insalata e carote	Insalata verde	Insalata e carote	Insalata verde	Insalata 2 colori
*Verdure miste lesse	*Carote prezzemolate	*Fagiolini all'olio	*Spinaci all'olio	*Broccoli e patate	*Carote stufate	Verza in umido
Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta
Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta
Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino

\*Prodotto surgelato

Farcia mista: manzo, maiale, tacchino.

## CRC CHIANOC

### Menù invernale 2° settimana

lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
<b>PRANZO</b>						
Pasta alla pizzaiola	Minestrone e pasta	Pasta al pomodoro	Risotto allo zafferano	Pasta amatriciana	Polenta	Gnocchi al formaggio
Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina
Cosciotto al latte	*Nasello al pomodoro	*Arrosti di tacchino	Pollo alla diavola	*Merluzzo prezzemolato	Salsiccia al pomodoro	Manzo al forno
Polpettine	Polpettine	Polpettine	Polpettine	Polpettine	Polpettine	Polpettine
Raschera	Primo sale	Mozzarella	Ricotta	Emmental	Gorgonzola	Bra Tenero
Insalata verde	Insalata e sedano	Insalata verde	Insalata 2 colori	Insalata verde	Insalata e finocchi	Insalata verde
*Piselli in umido	Finocchi saltati	*Cavolfiore gratinato	*Verdure miste lesse	Finocchi al formaggio	*Erbette all'olio	Patate al forno
Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta
Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta
Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino

### CENA

Minestra di verdure	Crema di legumi	Crema di patate	Passato di verdure	Vellutata di carote	Minestrone ligure	Passato di verdura
Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina
Torta prezzemolata	Hamburger ai ferri	Prosciutto e mortadella	Polpettone al form.	Scaloppine di M. In salsa	Manzo marinato	Timballo di ricotta
Ricotta	Gorgonzola	Tipo Italo	Fontal	Raschera	Tomini	Mozzarella
Insalata e finocchi	Insalata verde	Insalata e carote	Insalata verde	Insalata e carote	Insalata verde	Insalata 2 colori
*Verdure miste lesse	*Carote prezzemolate	*Fagiolini all'olio	*Spinaci all'olio	*Broccoli e patate	*Carote stufate	Verza in umido
Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta
Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta
Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino

\*Prodotto surgelato

Farcia mista: manzo, maiale, tacchino.

## CRC CHIANOC

### Menù invernale 3° settimana

lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
<b>PRANZO</b>						
Pasta tip. carbonara	Minestrone e pasta	Pasta al pesto	Risotto alle erbe	Pasta tonno e piselli	Polenta	Panzerotti al pomodoro
Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina
*Tacchino arrosto	Milanese di maiale al forno	Salamino lesso	Petto di pollo alla pizzaiola	*Filetto di salmone con verdure	Spezzatino misto	*Rollatine di pollo aromatizzate
Polpettine	Polpettine	Polpettine	Polpettine	Polpettine	Polpettine	Polpettine
Raschera	Primo sale	Mozzarella	Ricotta	Emmental	Gorgonzola	Bra Tenero
Insalata verde	Insalata e sedano	Insalata verde	Insalata 2 colori	Insalata verde	Insalata e finocchi	Insalata verde
*Piselli in umido	Finocchi saltati	*Cavolfiore gratinato	*Verdure miste lesse	Finocchi al formaggio	*Erbe all'olio	Patate al forno
Purè	Purè	Purè	Purè	Purè	Purè	Purè
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta
Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta
Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino

### CENA

Crema di legumi	Vellutata di carote	Minestra d'orzo	Passato di verdure	Crema di erbe	Crema di piselli	Minestrone di verdure
Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina
Torta di patate e lenticchie	Omelette al formaggio	Prosciutto e tomino	Pollo lesso	Torta di spinaci	*Bastoncini di merluzzo	Polpette in umido
Ricotta	Gorgonzola	Tipo Italiano	Fontal	Raschera	Tomini	Mozzarella
Insalata e finocchi	Insalata verde	Insalata e carote	Insalata verde	Insalata e carote	Insalata verde	Insalata 2 colori
*Verdure miste lesse	*Carote prezzemolate	*Fagiolini all'olio	*Spinaci all'olio	*Broccoli e patate	*Carote stufate	Verza in umido
Purè	Purè	Purè	Purè	Purè	Purè	Purè
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta
Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta
Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino

\*Prodotto surgelato

Farcia mista: manzo, maiale, tacchino.

## CRC CHIANOC

### Menù invernale 4° settimana

lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
<b>PRANZO</b>						
Pasta pomodoro e pesto	Minestrone e pasta	Pasta ai 4 formaggi	Risotto Alle verdure	Pasta pomodoro e olive	Polenta	Ravioli di magro alle erbe
Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina
Lonza al rosmarino	Timballo carne/formaggio	Scaloppine di maiale al limone	Frittata verde	*Persico pomodoro e patate	Salsiccia al pomodoro	Rolatine prosciutto/formaggio
Polpettine	Polpettine	Polpettine	Polpettine	Polpettine	Polpettine	Polpettine
Raschera	Primo sale	Mozzarella	Ricotta	Emmental	Gorgonzola	Bra Tenero
Insalata verde	Insalata e sedano	Insalata verde	Insalata 2 colori	Insalata verde	Insalata e finocchi	Insalata verde
*Piselli in umido	Finocchi saltati	*Cavolfiore gratinato	*Verdure miste lesse	Finocchi al formaggio	*Erbette all'olio	Patate al forno
Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta
Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta
Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino

### CENA

Crema di carote	Minestra piselli/patate	Passato di verdura	Crema di cavolo rosso	Crema di legumi	Crema di erbe	Minestrone di verdure
Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina
Filetto di *merluzzo al limone	Crocchette di carne	Prosciutto e speck	Spezzatino di tacchino in umido	Uova al tegamino e prosciutto	Polpettone al form.	Lonza al forno
Ricotta	Gorgonzola	Tipo Italo	Fontal	Raschera	Tomini al verde	Mozzarella
Insalata e finocchi	Insalata verde	Insalata e carote	Insalata verde	Insalata e carote	Insalata verde	Insalata 2 colori
*Verdure miste lesse	*Carote prezzemolate	*Fagiolini all'olio	*Spinaci all'olio	*Broccoli e patate	*Carote stufate	Verza in umido
Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta
Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta
Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino

\*Prodotto surgelato

Farcia mista: manzo, maiale, tacchino.



## CRC CHIANOC

### Menù estivo 1° settimana

lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
<b>PRANZO</b>						
Pasta alla Norma	Minestrone di verdure	Pasta pomodoro e pesto	Risotto alle erbe	Pasta tonno e piselli	Risotto al ragù	Panzerotti al Pomodoro
Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina
Arista al forno	Rollatine di pollo	Coscia di tacchino in umido	Pollo pomodoro e capperi	*Merluzzo al forno	Salsiccia in umido	Spezzatino di manzo
Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido
Insalata verde	Insalata 2 colori	Insalata e pomodori	Insalata e carote	Insalata 2 colori	Insalata verde	Insalata e carote
*Fagiolini all'olio	*Piselli in umido	*Carote trifolate	Zucchine prezzemolate	*Erbe all'olio	*carote stufate	Caponata
Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta
Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta
Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino

### CENA

Passato di verdure	Minestra di farro	Minestra rustica	Crema di piselli	Tortellini in brodo	Crema patate e pomodoro	*Minestra di verdure
Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina
Torta di patate e lenticchie	*Filetto di salmone al limone	Manzo affumicato	Arrostato di tacchino	Sformato di verdure	Polpette in umido	Insalata Nizzarda (fag.-pom.-ton.-pros. form.)
Ricotta	Gorgonzola	Tipo Italice	Fontal	Raschera	Tomini al verde	Mozzarella
Insalata e pomodori	Insalata e sedano	Insalata 2 colori	Insalata verde	Insalata mista	Insalata e sedano	Insalata verde
*Cavolfiori	Zucchine al pomodoro	*Spinaci all'olio	*Broccoli	Macedonia di verdure	*Fagiolini all'olio	Zucchine prezzemolate
Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta
Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta
Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino

\*Prodotto surgelato

Farcia mista: manzo, maiale, tacchino.

## CRC CHIANOC

### Menù estivo 2° settimana

lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
<b>PRANZO</b>						
Pasta amatriciana	Minestrone di verdure	Pasta agli aromi	Pasta caprese	Pasta con melanzane	Risotto milanese	Gnocchi al ragù
Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina
Rollatine di pollo	Scaloppine di M. ai funghi	Coscia di tacchino	Reale di manzo	*Persico e patate	Polpettone	Arrosto di tacchino
Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido
Insalata verde	Insalata 2 colori	Insalata e pomodori	Insalata e carote	Insalata 2 colori	Insalata verde	Insalata e carote
*Fagiolini all'olio	*Piselli in umido	*Carote trifolate	Zucchine prezzemolate	*Erbette all'olio	*carote stufate	Caponata
Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta
Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta
Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino

### CENA

Crema patate/asparagi	*Minestra di verdure	Crema di legumi	Minestra rustica	Minestra riso/sedano	Crema di piselli	Minestrone ligure
Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina
*Filetto di merluzzo al limone	Crocchette di carne	Torta ricotta/spinaci	Speck e ananas	Bollito di manzo	Lonza di maiale al Forno	Sformato di verdure
Ricotta	Gorgonzola	Tipo Italice	Fontal	Raschera	Toma	Mozzarella
Insalata e pomodori	Insalata e sedano	Insalata 2 colori	Insalata verde	Insalata mista	Insalata e sedano	Insalata verde
*Cavolfiori	Zucchine al pomodoro	*Spinaci all'olio	*Broccoli	Macedonia di verdure	*Fagiolini all'olio	Zucchine prezzemolate
Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta
Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta
Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino

\*Prodotto surgelato

Farcia mista: manzo, maiale, tacchino.

## CRC CHIANOC

### Menù estivo 3° settimana

lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
<b>PRANZO</b>						
Risotto pomodoro/ricotta	Minestrone di verdure	Pasta pomodoro e basilico	Pasta al pesto	Pasta pomodoro e olive	Risotto alle zucchini	Ravioli al ragù
Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina
Spezzatino e verdure	Arrosto di manzo	Coscia di pollo e pep.	Scaloppine di maiale al limone	*Platessa con zucchini	Tacchino arrosto	Brasato di manzo
Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido
Insalata verde	Insalata 2 colori	Insalata e pomodori	Insalata e carote	Insalata 2 colori	Insalata verde	Insalata e carote
*Fagiolini all'olio	*Piselli in umido	*Carote trifolate	Zucchine prezzemolate	*Erbette all'olio	*carote stufate	Caponata
Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta
Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta
Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino

### CENA

Crema di carote	Minestra d'orzo	Minestre di erbette	Passato di verdura	Crema di piselli	Pasta patate/pomodori	Passato di verdure
Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina
Insalatina di pollo	*Merluzzo al limone	Torta ricotta e spinaci	Polpettone	Mozzarella caprese	Manzo affumicato con limone	Involtoni prosciutto/formaggio
Ricotta	Gorgonzola	Tipo Italice	Fontal	Raschera	Tomino olio e pepe	Mozzarella
Insalata e pomodori	Insalata e sedano	Insalata 2 colori	Insalata verde	Insalata mista	Insalata e sedano	Insalata verde
*Cavolfiori	Zucchine al pomodoro	*Spinaci all'olio	*Broccoli	Macedonia di verdure	*Fagiolini all'olio	Zucchine prezzemolate
Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta
Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta
Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino

\*Prodotto surgelato

Farcia mista: manzo, maiale, tacchino.

## CRC CHIANOC

### Menù estivo 4° settimana

lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
<b>PRANZO</b>						
Pasta al pesto e olive	Minestrone di verdure	Pasta in salsa rosa	Pasta pasticciata	Pasta amatriciana	Risotto salsiccia/verdure	Tortelli ai funghi
Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina
Bollito di manzo e sals.	Scaloppa di tacchino	Lonza arrosto	Pollo alla cacciatora	*Merluzzo pomodori/capperi	Scaloppine di maiale al rosmarino	Arrosto di manzo
Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido	Polpette in umido
Insalata verde	Insalata 2 colori	Insalata e pomodori	Insalata e carote	Insalata 2 colori	Insalata verde	Insalata e carote
*Fagiolini all'olio	*Piselli in umido	*Carote trifolate	Zucchine prezzemolate	*Erbette all'olio	*carote stufate	Caponata
Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta
Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta
Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino

### CENA

Minestra di legumi	Crema di patate	Minestra d'orzo	Passao di verdure	Crema patate/pomodoro	Vellutata di verdura	Minestrone di verdure
Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina	Pastina
Flan di zucchine	Messicani ai peper.	Manzo marinato	Timballo di piselli	Svizzera al formaggio	Spezzatino in umido	Tacchino in salsa
Ricotta	Gorgonzola	Tipo Italice	Fontal	Raschera	Toma	Mozzarella
Insalata e pomodori	Insalata e sedano	Insalata 2 colori	Insalata verde	Insalata mista	Insalata e sedano	Insalata verde
*Cavolfiori	Zucchine al pomodoro	*Spinaci all'olio	*Broccoli	Macedonia di verdure	*Fagiolini all'olio	Zucchine prezzemolate
Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré	Puré
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta
Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta	Mousse di frutta
Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta	Succo di frutta
Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino

\*Prodotto surgelato

Farcia mista: manzo, maiale, tacchino.

## 2. QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

Questo strumento, ci renderà possibile valutare serenamente il livello di soddisfazione degli ospiti e dei loro cari, in riferimento al trattamento riservato presso la nostra Residenza. E' anche grazie ai Vostri suggerimenti che sarà possibile organizzare al meglio il nostro servizio e la eventuale rielaborazione delle varie organizzazioni. Grazie in anticipo per il tempo che dedicherete a questo utilissimo compito.

**ESPRIMERE LA VALUTAZIONE (DA 0 A 10) CROCETTANDO, PER CIASCUNA VOCE, LA CASELLA CORRISPONDENTE AL VOTO CHE SI DESIDERA ATTRIBUIRE.**

### A PROPOSITO DELL'AMBIENTE

RITIENE SODDISFACENTE:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Ubicazione della struttura											
Le condizioni generali della struttura											
Lo spazio e l'arredo della camera											
La cura e l'igiene delle camere di degenza											
La cura e l'igiene dei bagni											
Lo spazio e l'arredo del bagno											
La cura e l'igiene degli altri spazi comuni ubicati nella struttura											
Parco esterno											

Eventuali osservazioni e/o suggerimenti:

.....

.....

.....

### A PROPOSITO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA (affidato a ditta esterna)

RITIENE SODDISFACENTE:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Il lavaggio biancheria piana											
La stiratura biancheria piana											
La piegatura biancheria piana											
Il lavaggio biancheria personale											
La stiratura biancheria personale											
La piegatura biancheria personale											

Eventuali osservazioni e/o suggerimenti:

.....

.....

.....

## A PROPOSITO DEL SERVIZIO MENSA (affidato a ditta esterna)

RITIENE SODDISFACENTE:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
La qualità dei pasti											
La quantità dei pasti											
L'orario dei pasti											
La varietà del cibo											
La temperatura											

Eventuali osservazioni e/o suggerimenti:

.....

.....

.....

## A PROPOSITO DEI SERVIZI

RITIENE SODDISFACENTE:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Le prestazioni di assistenza infermieristica											
Le prestazioni di riabilitazione											
Le prestazioni del personale assistenziale O.S.S.											
Le prestazioni di animazione											
Le prestazioni dello psicologo											
Le prestazioni di manutenzione											
Le prestazioni di segreteria											
Le prestazioni della Direzione											

Eventuali osservazioni e/o suggerimenti:

.....

.....

.....

## A PROPOSITO DEL PERSONALE DI MANUTENZIONE

RITIENE SODDISFACENTE:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Riservatezza											
Educazione											
Cortesia											
Attenzione e accuratezza nell'esercizio delle proprie funzioni											
Puntualità nelle risposte ai bisogni											

Eventuali osservazioni e/o suggerimenti:

.....

.....

.....

## A PROPOSITO DEL PERSONALE INFERMIERISTICO

RITIENE SODDISFACENTE:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Riservatezza											
Educazione											
Disponibilità all'ascolto											
Cortesia											
Attenzione e accuratezza nell'esercizio delle proprie funzioni											
Puntualità nelle risposte ai bisogni											

Eventuali osservazioni e/o suggerimenti:

.....

.....

.....

## A PROPOSITO DELLO PSICOLOGO (presente in RSA)

RITIENE SODDISFACENTE:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Riservatezza											
Educazione											
Disponibilità all'ascolto											
Cortesia											
Attenzione e accuratezza nell'esercizio delle proprie funzioni											
Puntualità nelle risposte ai bisogni											

Eventuali osservazioni e/o suggerimenti:

.....

.....

.....

## A PROPOSITO DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA (presente in RSA)

RITIENE SODDISFACENTE:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Riservatezza											
Educazione											
Disponibilità all'ascolto											
Cortesia											
Attenzione e accuratezza nell'esercizio delle proprie funzioni											
Puntualità nelle risposte ai bisogni											

Eventuali osservazioni e/o suggerimenti:

.....

.....

.....



## A PROPOSITO DEL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

RITIENE SODDISFACENTE:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Riservatezza											
Educazione											
Disponibilità all'ascolto											
Cortesia											
Attenzione e accuratezza nell'esercizio delle proprie funzioni											
Puntualità nelle risposte ai bisogni											

**Eventuali osservazioni e/o suggerimenti:**

.....

.....

.....

## A PROPOSITO DEGLI OPERATORI SOCIO SANITARI (O.S.S.)

RITIENE SODDISFACENTE:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Riservatezza											
Educazione											
Disponibilità all'ascolto											
Cortesia											
Attenzione e accuratezza nell'esercizio delle proprie funzioni											
Puntualità nelle risposte ai bisogni											

**Eventuali osservazioni e/o suggerimenti:**

.....

.....

.....

## A PROPOSITO DELL'UFFICIO SEGRETERIA

RITIENE SODDISFACENTE:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Accoglienza ricevuta											
Educazione											
Disponibilità all'ascolto											
Cortesia											
Attenzione e accuratezza nell'esercizio delle proprie funzioni											
Puntualità nelle risposte ai bisogni											

**Eventuali osservazioni e/o suggerimenti:**

.....

.....

.....

**OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI RELATIVI AL PERSONALE:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**COMPLESSIVAMENTE, RITENETE SODDISFACENTE IL TRATTAMENTO RISERVATO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?**

- 10
- 9
- 8
- 7
- 6
- 5
- 4
- 3
- 2
- 1
- 0

**OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**PIANO IN CUI È RICOVERATO L'OSPITE:**

- 1° PIANO
- 2° PIANO
- 3° PIANO
- 4° PIANO
- 5° PIANO

**DATA:** .....

**DATI DEL COMPILATORE (FACOLTATIVO):**

**Cognome:** .....

**Nome:** .....

**Parente dell'Ospite Sig.:** .....

**Firma**

.....

# RECLAMI

## NOTA INFORMATIVA

- La modulistica in allegato è a disposizione degli ospiti e dei loro familiari per segnalare disfunzioni nell'erogazione dei servizi (descrizione del reclamo);
- La Direzione provvederà ad informare il personale che dovrà procedere ad effettuare una verifica delle cause e dell'entità del problema (identificazione del problema);
- Il personale, motivando formalmente le cause delle disfunzioni, formulerà un piano d'azione atto a sanare le carenze evidenziate (proposta di adeguamento);
- Seguirà una verifica, a cura della Direzione, della pianificazione delle azioni correttive e il personale procederà ad attuare gli adeguamenti necessari (azione correttiva);
- La Direzione fornirà formale riscontro al cliente che ha inoltrato il reclamo, ENTRO 30 GIORNI dal ricevimento (comunicazione al cliente);
- La Direzione effettuerà successive verifiche circa la soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari, nonché l'efficacia dell'azione intrapresa (verifica finale).

## DATI DEL CLIENTE CHE INOLTRA IL RECLAMO:

**Cognome:** .....

**Nome:** .....

**Indirizzo:** .....

**Città:** .....

**Tel.:**.....

**E-MAIL:**.....

**DESCRIZIONE DEL RECLAMO:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**DATA:**.....

**FIRMA:**.....

### 3. IMPORTI DELLA RETTA

#### IN VIGORE DAL 01 GENNAIO 2018

REPARTO R.A.A. € 1.300,00 retta mensile € 42,74 al dì (autosufficienti) 1° piano

REPARTO R.A. € 1.511,00 retta mensile € 49,68 al dì (autosufficienti) 2° piano

€ 1.804,00 retta mensile € 59,31 al dì (parzialmente autosufficienti) 3° piano

REPARTO R.S.A.  
(non autosufficienti)

REGIME CONVENZIONE

REGIME PRIVATO

Bassa

€ 1.088,31 retta mensile  
€ 35,78 al dì

€ 2.379,00 retta mensile  
€ 78,22 al dì

Supplemento camera singola € 5,00 al dì  
Retta mensile € 2500,00

Medio Bassa

€ 1.110,21 retta mensile  
€ 36,50 al dì

Media

€ 1.176,52 retta mensile  
€ 38,68 al dì

Medio Alta

€ 1.338,34 retta mensile  
€ 44,00 al dì

Alta

€ 1.456,05 retta mensile  
€ 47,87 al dì

Alta Intensità  
Liv. Inc.

€ 1.588,36 retta mensile  
€ 52,22 al dì