

# Residenza Sanitaria Assistenziale Edmondo De Amicis



## CARTA DEI SERVIZI

**RSA Edmondo De Amicis**  
Via Maria Teresa Fornasio snc  
10092 - Beinasco (TO)  
Tel. 011 3851910  
[rsa.edmondodeamicis@colisee.it](mailto:rsa.edmondodeamicis@colisee.it)

## **EMERGENZA COVID-19**

La Residenza “Edmondo De Amicis” ospita persone anziane e fragili che rappresentano in questa emergenza pandemica la fascia più vulnerabile della popolazione. La Residenza, per garantire lo svolgimento delle attività nella massima sicurezza, ha in vigore un insieme di Linee Guida in continuo aggiornamento, in base alle indicazioni fornite dalle Autorità sanitarie nazionali e locali.

Per questo motivo, per tutta la durata dell'emergenza sanitaria, le modalità operative e le informazioni rese nella Carta dei Servizi e nel Regolamento di Gestione potrebbero essere modificate temporaneamente.

Si rimanda allo specifico allegato “Covid 19”, parte integrante della Carta dei Servizi e del Regolamento di Gestione, contenente le principali modifiche al fine di rispettare le normative vigenti.

# INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>5</b>
<b>LINEE GUIDA</b>	<b>6</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA</b>	<b>7</b>
<i>Caratteristiche generali</i>	7
<i>Ammissione ed ingresso degli Ospiti</i>	7
<i>Inserimento nella Residenza</i>	9
<i>Giornata tipo</i>	9
<i>L'Equipe assistenziale</i>	10
<i>Assistenza alla persona</i>	10
<i>Assistenza infermieristica</i>	11
<i>Assistenza medica</i>	11
<i>Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico</i>	11
<i>Animazione</i>	12
<i>La Direzione e il responsabile sanitario</i>	12
<i>Servizi aggiuntivi</i>	13
<i>Servizio amministrativo</i>	13
<i>Assistenza religiosa</i>	13
<i>Hall-Reception-Centralino</i>	13
<i>Servizio bar e giornali</i>	14
<i>Servizio parrucchiere/barbiere</i>	14
<i>Podologo</i>	14
<i>Ristorazione</i>	14
<i>Pulizia</i>	14
<i>Lavanderia, stireria, guardaroba</i>	15
<i>Televisione</i>	15
<i>Assistenza specialistica, diagnostica e ausili</i>	15
<i>Farmaci</i>	15
<i>Pannoloni</i>	16
<i>Servizio trasporti</i>	16
<i>Servizio mortuario</i>	16
<i>Servizi a pagamento</i>	16
<i>Volontari</i>	16
<i>Introduzione degli standard e modalità di verifica</i>	16
<i>Decalogo dei diritti degli Ospiti</i>	17
<i>Documentazione e tutela della privacy</i>	18
<i>Presenza dei familiari</i>	19
<i>Pratiche amministrative</i>	19
<i>Permessi uscite e libertà personali</i>	19
<i>Meccanismi di tutela e verifica</i>	20
<i>Normativa di riferimento</i>	22
<i>Come raggiungere la Residenza</i>	23
<i>Orari</i>	23
<i>Staff dirigenziale ed operativo</i>	24
<i>Rette</i>	24



## PREMESSA

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

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

recita, nella raccomandazione n° 34:

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

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

## PRESENTAZIONE

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

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

La Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale “Edmondo De Amicis” di Beinasco (TO) non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall’esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori e dagli utenti.

Beinasco, lì 21 gennaio 2022

Villa Primule Gestioni S.r.l.

L’ Amministratore Unico

Dott. Fabio Massimo Ragusa

## LINEE GUIDA

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

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

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

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

## PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

### *Caratteristiche generali*

La Residenza Edmondo De Amicis è una RSA di **90 posti letto**, autorizzati ed accreditati nel rispetto delle normative regionali, dove vengono garantiti i seguenti servizi:

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

La struttura è organizzata in 3 Nuclei, ciascuno da 30 posti letto disposti su tre piani.

La Residenza è dotata di camere doppie e singole arredate in stile alberghiero e dotate di pulsante di chiamata per emergenze.

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

### *Ammissione ed ingresso degli Ospiti*

L'inserimento degli Ospiti, nei posti letto convenzionati, viene predisposto dall'Unità di Valutazione Geriatrica dell'A.S.L. di competenza che periodicamente effettua le valutazioni volte a verificare le condizioni di accoglienza e di permanenza nella struttura.

La residenza recepisce la documentazione predisposta dall'Unità di Valutazione Geriatrica ed elabora il Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), come da D.G.R. 42/2008 e D.G.R. 69/2010.

Per l'ammissione degli Ospiti, ai posti letto non convenzionati, la valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza sono affidate al giudizio insindacabile dell'Unità di Valutazione Interna, costituita dal Direttore della Residenza, dal Direttore Sanitario e dal Referente infermieristico, la quale provvederà a valutare le condizioni di permanenza, le esigenze specifiche e dirette di assistenza dei futuri Ospiti.

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

La Residenza offre inoltre ricoveri temporanei, chiamati Ricoveri di sollievo, sono posti individuati nella Struttura residenziale, non prevedono permanenze definitive nel tempo; hanno lo scopo di fornire assistenza in seguito a dimissioni ospedaliere che necessitano ancora di un certo grado di protezione, oppure di garantire un periodo di riposo alle famiglie che scelgono di accudire il proprio congiunto e di non ricorrere al ricovero definitivo ma che improvvisamente non possono per motivi di salute o motivi contingenti provvedere all'assistenza dell'anziano.

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Parente Delegato, il *Regolamento di struttura* della Residenza dei quali viene consegnata copia.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- una fotografia recente;
- certificato di residenza o autocertificazione;
- certificato di nascita o autocertificazione;
- documento di identità valido;
- copia del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato di esenzione ticket e/o invalidità;
- prescrizione della terapia in atto;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;
- certificato del medico curante, circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);
- elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
- eventuali dimissioni ospedaliere;
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e pannoloni.

Si richiede inoltre di fornire:

- i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatori etc.);
- deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente;
- tutti gli indumenti da contrassegnare con il numero attribuito.

Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Ospite viene accolto dal Referente infermieristico che provvederà all'assegnazione della camera e del numero di riconoscimento col quale personalizzare gli abiti e la biancheria.

Con l'aiuto del personale assistenziale si procederà alla sistemazione degli oggetti personali.

Infine, il Direttore Sanitario, con l'aiuto dei parenti, provvederà alla compilazione della *Cartella Sanitaria*.

### ***Inserimento nella Residenza***

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



Il personale infermieristico prende contatto con il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare.

In questa fase vengono compilate la Scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie per impostare il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

### ***Giornata tipo***

La sveglia è programmata dalle ore 06.30 alle ore 08.30; gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre. Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.

- Dalle ore 08.30 alle 09.30 viene distribuita la colazione, che di norma è servita nelle sale da pranzo; tuttavia, è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
- Dalle ore 06.30 alle ore 09.30 circa le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona.
- Dalle ore 09.30 circa saranno praticati: l'esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, gli interventi programmati nei piani di lavoro; gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
- Dalle ore 11.30: preparazione per il pranzo.
- Dalle ore 11.45: pranzo.
- Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 circa, gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.
- Dalle ore 15.00 inizia l'alzata degli Ospiti.
- Dalle ore 15.00 alle 18.00 gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative...
- La merenda viene distribuita alle 16.00 circa.
- Dalle ore 18.30: preparazione e distribuzione della cena.
- Dalle ore 19.30 in poi gli Ospiti vengono intrattenuti nei soggiorni, si organizzeranno momenti di svago - TV, conversazioni varie mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.
- Dalle ore 20.30: preparazione per la notte per gli Ospiti che desiderano andare a letto.

### ***L'Equipe Assistenziale***

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

- Direttore della Residenza

- Direttore Sanitario
- Infermiere professionale
- Fisioterapista
- Animatore
- Psicologo
- Medico di medicina generale

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

*Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)* viene redatto entro 20 giorni dall'ingresso e revisionato semestralmente o comunque ogniqualvolta subentri una variazione delle condizioni tale per cui l'assistenza debba essere rivista sulla base dei nuovi bisogni.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione Sanitaria che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore e le attività quotidiane di ogni singolo nucleo. Il P.A.I. deve essere sottoscritto dai componenti dell'équipe multidisciplinare e viene fornito in copia all'interessato o al familiare o al tutore e trasmesso all'U.V.G..

### ***Assistenza alla persona***

I servizi di assistenza alla persona sono erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24. Tali servizi sono svolti da Operatori Socio Sanitari sotto la responsabilità del Coordinatore e consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

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

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

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

### ***Assistenza Infermieristica***

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

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

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

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori, il personale infermieristico garantisce il servizio in presenza per le intere 24 ore giornaliere.

### ***Assistenza Medica***

All'Ospite convenzionato, l'assistenza medica è garantita dalla ASL competente per territorio, sia per l'erogazione di prestazioni sanitarie, sia per la reperibilità del personale medico in caso di necessità. All'Ospite in regime privato, è garantita tramite il medico di base scelto autonomamente, come se l'Utente si trovasse presso il proprio domicilio.

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

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza dei medici.

### ***Assistenza Riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico***

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.

Nella *Cartella riabilitativa* sono contenuti tutti gli elementi utili per la stesura del *Progetto Assistenziale Individualizzato*.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.

L'attività di supporto psicologico viene erogata con la seguente modalità:

- incontri periodici con i parenti, individuali e collettivi, per valutare lo stato di benessere degli ospiti in fase di inserimento in Residenza e per il successivo periodo di permanenza;
- supporto terapeutico individuale, erogato con modalità e frequenza personalizzate per ciascun Utente, definito in seguito alla valutazione effettuata in fase di ingresso e periodicamente aggiornato in funzione della risposta dell'Ospite e della patologia riscontrata;

- focus group per il personale socio-assistenziale, moderati da un Supervisore, per discutere i casi più complessi, far emergere ed analizzare gli stati d'ansia indotti negli operatori e gestire le dinamiche di gruppo;
- sportello d'ascolto, a disposizione di Parenti e Personale per colloqui individuali.

I dati riguardanti ciascun Ospite sono raccolti in un'apposita **Scheda di osservazione psicologica**. Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

### ***Animazione***

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

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

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

Vengono proposte attività specifiche rivolte all'Ospite affetto da malattia di Alzheimer, la cui pianificazione ed erogazione è affidata a personale formato e specializzato.

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

Per misurare il livello di gradimento del lavoro realizzato, è utilizzata la *Scheda adesione attività proposte*.

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

### ***La Direzione ed il Responsabile Sanitario***

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

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

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza. In caso di assenza prolungata il Direttore viene sostituito dal Responsabile dell'Amministrazione e il Direttore Sanitario da collega di altra Residenza del Gruppo.

### ***Servizi aggiuntivi (se applicati)***

L'organizzazione dell'équipe prevede per tutti i nuclei della RSA l'erogazione di servizi aggiuntivi così come definiti nelle DGR 45/2012 e DGR 85/2013.

Tali servizi consistono nell'erogazione per gli ospiti di tutte le fasce assistenziali, di n. 2,50 minuti giornalieri complessivi nell'area del servizio infermieristico, mantenimento psicologico e sostegno psicofisico professionale.

In un nucleo della Struttura, denominato "iSenior", la Residenza propone agli Ospiti di tutte le fasce assistenziali di tale nucleo, n. 15,00 minuti settimanali di servizio riabilitativo collettivo in aggiunta a quelle previste dal programma di lavoro ordinario.

Si propone inoltre, nell'ambito di quanto previsto dalle DGR 45/2012 e DGR 85/2013, la possibilità di fruire di un menù differenziato, definito "iSenior" *esposto nell'apposita bacheca*.

I servizi aggiuntivi offerti e la relativa quota saranno oggetto di sottoscrizione di apposito Regolamento e sarà facoltà dell'Ospite/familiare aderirvi o meno.

### ***Servizio Amministrativo***

Si occupa prevalentemente del supporto tecnico alla Direzione locale, offrendo anche una funzione di segretariato sociale a favore dell'Utenza.

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

### ***Assistenza Religiosa***

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

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

### ***Hall Reception- centralino***

Si occupa di accogliere tutte le persone che entrano in Residenza regolamentandone gli ingressi e le uscite, offre un servizio informazioni e di vigilanza nei confronti degli Ospiti.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori di assistenza in servizio notturno.

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

### ***Servizio bar e giornali***

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

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

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

### ***Servizio Parrucchiere/Barbiere***

Presso la Residenza è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere, gli orari e le tariffe dei quali sono esposti in bacheca.

Il servizio compreso nella retta prevede, oltre al lavaggio e asciugatura settimanale, un taglio ed una piega mensile; ulteriori necessità sono da considerarsi supplementi a richiesta dell'Ospite.

### ***Podologo***

Per gli ospiti in regime convenzionato il podologo verrà fornito dalla struttura a seguito di prescrizione di medico specialista.

### ***Ristorazione***

La gestione del servizio di ristorazione, che prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena è affidato ad una ditta specializzata nel campo della ristorazione utilizzando il servizio di cucina interna.

I menù sono validati da un dietologo dell'ASL nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'Utenza, e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti nelle apposite bacheche in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme a loro. Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

### ***Pulizia***

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

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

### ***Lavanderia, Stireria, Guardaroba***

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

È a disposizione degli Utenti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale dei singoli Ospiti, anche ad eventuali rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario; tali servizi sono compresi nelle rette. Tutta la biancheria personale è personalizzata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione. Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

### ***Televisione***

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

### ***Assistenza specialistica, diagnostica e ausili***

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

### ***Farmaci***

I farmaci esenti di fascia A sono forniti direttamente dal SSR.

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

La somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, vengono forniti dietro presentazione di ricetta medica nominativa dalla farmacia territoriale; il presidio consegnerà gli scontrini fiscali rilasciati dalle farmacie per la Dichiarazione dei Redditi annuale.

### ***Pannoloni***

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

### ***Servizio trasporti***

I trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, sono garantiti dall'ASL per gli utenti

in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali e a carico dell'utente per gli ospiti in regime privato o con posto letto convenzionato con il S.S.R. ma senza integrazione da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali.

Le altre spese per i trasporti da e per il Pronto Soccorso e/o strutture sanitarie o socio sanitarie (esclusi quelli garantiti dall'ASL e dall'emergenza 112), sono ricomprese nella tariffa giornaliera.

### ***Servizio mortuario***

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

Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari.

### ***Servizi a pagamento***

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- le spese telefoniche;
- i canoni di locazione di apparecchiature varie di Suo uso esclusivo;
- farmaci di fascia C non previsti nel PTA (non mutuabili).
- i pasti e le bevande consumate dai suoi visitatori;
- il servizio di trasporto, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio parrucchiere oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio pedicure;
- tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno;
- tutto quanto non previsto dal Regolamento di Gestione e dalla Carta dei Servizi.

Le relative tariffe sono esposte in bacheca.

### ***Volontari***

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

### ***Introduzione agli standard e modalità di verifica della qualità***

Per fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze degli Ospiti, semestralmente a Ospiti e familiari viene richiesta la compilazione di un questionario di gradimento online gestito dalla piattaforma WeDoxa, società indipendente che agisce come terza parte fidata per sollecitare, moderare e



pubblicare le recensioni. Le opinioni sono verificate per fornire al pubblico informazioni affidabili e di qualità, beneficiando di una moderazione chiara ed equa in linea con lo standard ISO 20488.

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

**RILEVAZIONE CADUTE** - Standard  $\leq 0,5\%$

**RILEVAZIONE INVII AL PRONTO SOCCORSO A SEGUITO DI CADUTA** - Standard:  $\leq 20\%$

**INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO** - Standard  $\leq 0,1\%$

**GUARIGIONE LESIONI DA DECUBITO** - Standard  $\geq 30\%$

**BAGNI (MEDIA BAGNI EFFETTUATI)** – Standard  $\geq 3$  al mese

**CORSI DI FORMAZIONE DEL PERSONALE** - Standard  $\geq 4$  al semestre

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

**RECLAMI CHIUSI** - Standard  $\geq 98\%$

### ***Decalogo dei diritti degli Ospiti***

- **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.

### ***Documentazione e tutela della privacy***

Si rimanda alla specifica Informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679, consegnata e sottoscritta al momento della firma del Regolamento di Gestione.

#### **Norme per il ritiro della documentazione sanitaria**

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d’ufficio (art. 326 e 622 del codice penale) e alla normativa in materia di privacy e protezione dei dati personali.

Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.

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

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione Sanitaria della Residenza, ovvero possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria o fax, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento d’identità.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta, presso la Direzione Sanitaria della Residenza, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 10,00.

### ***Presenza dei familiari***

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

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

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

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

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

### ***Pratiche amministrative***

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

### ***Permessi uscite e libertà personali***

Gli Ospiti autosufficienti possono uscire liberamente dalla Residenza durante l'orario di apertura della reception, così come esposto in bacheca.

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

### ***Meccanismi di tutela e verifica***

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

#### **Modalità di presentazione del reclamo**

L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

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



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

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

Modello lettera scritta alla Direzione:

## R.S.A. EDMONDO DE AMICIS

SPETTABILE DIREZIONE  
R.S.A. Edmondo De Amicis  
Via Maria Teresa Fornasio snc,  
Beinasco (TO)

Beinasco, \_\_\_\_\_

### **Oggetto: Reclamo**

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

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

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

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

Firma \_\_\_\_\_

*La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 15 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 15 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.*

### ***Normativa di riferimento***

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

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

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

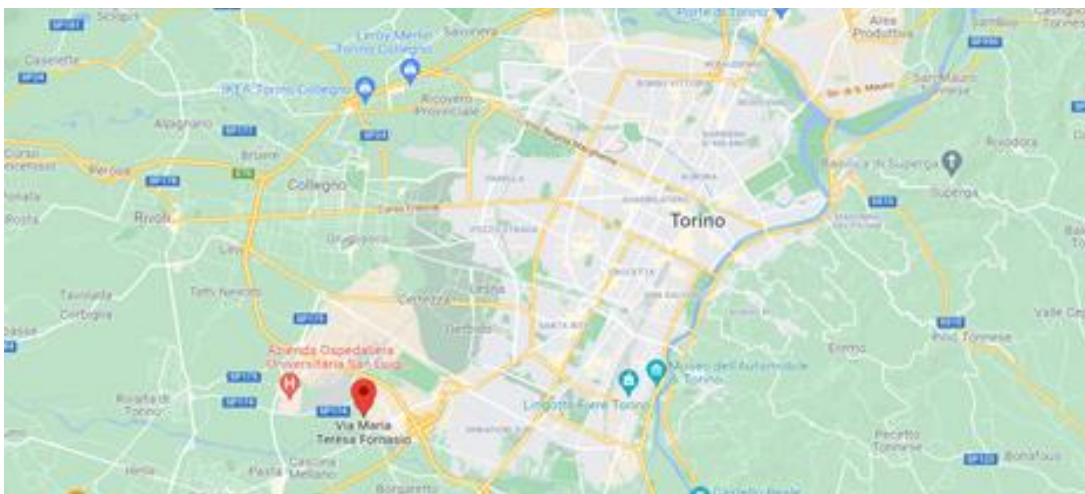
D.G.R. 25 – 12129 del 2009: “Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie”.

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

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

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

## ***Come raggiungere la Residenza***



La Residenza è ubicata nel comune di Beinasco a poca distanza da Orbassano e dal quartiere Mirafiori di Torino.

### Dall'autostrada

La Residenza dista pochi chilometri dall'uscita Autoporto Sito della Tangenziale di Torino e dall'uscita Orbassano della Torino - Pinerolo.

### ***Orari***

#### Centralino e reception

La Struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 18.30

Tel. 011 3851910

email: [rsa.edmondodeamicisi@colisee.it](mailto:rsa.edmondodeamicisi@colisee.it)

#### Ufficio Relazione con il Pubblico

È situato al piano terra - Orario di apertura: da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00

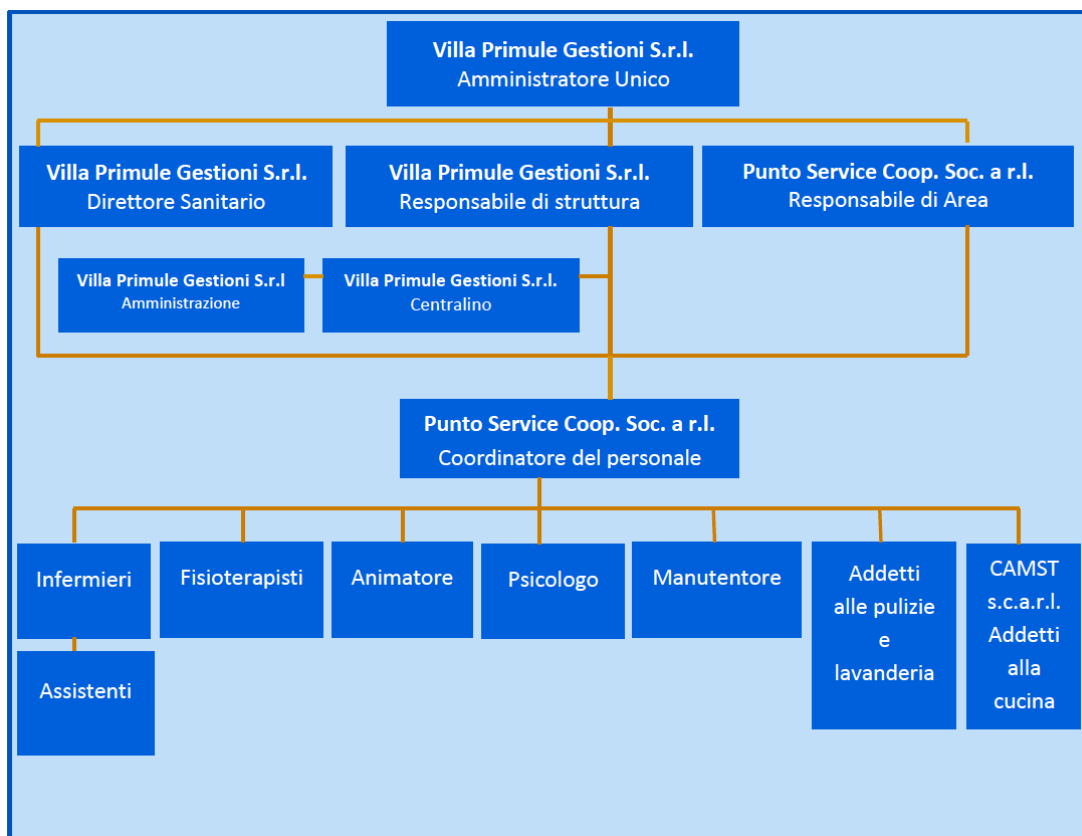
#### Visite parenti/conoscenti

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

### ***Staff dirigenziale ed operativo***

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

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



## **Rette**

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

La retta giornaliera prevista al momento della sottoscrizione del presente regolamento, priva della quota per la fruizione dei servizi aggiuntivi, ai sensi delle DGR 42/2008, DGR 45/2012 e DGR 85/2013, potrà subire eventuali variazioni che verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso. La struttura fornirà su richiesta dell'ospite/delegato dichiarazione annuale per la detraibilità fiscale. La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione della Residenza di una cauzione fruttifera pari a € 1.000,00.

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



Per tutti gli altri utenti, l'importo della cauzione non supera l'importo di una retta mensile a carico dell'utente e verrà restituita entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui viene lasciato il posto occupato.

le rette giornaliere esclusi gli eventuali servizi aggiuntivi sono:

<b>INTENSITA' ASSISTENZIALE</b>	<b>TIPOLOGIA OSPITE</b>	<b>RETTA GIORNALIERA</b>
Alta intensità incrementata	Convenzionati	€ 52.22
Alta intensità	Convenzionati	€ 47.86
Medio alta intensità	Convenzionati	€ 44.00
Media intensità	Convenzionati	€ 38.68
Medio bassa intensità	Convenzionati	€ 36.50
Bassa intensità	Convenzionati	€ 35.78
Alta intensità incrementata	Privati	€ 118,50
Alta intensità	Privati	€ 112,50
Medio alta intensità	Privati	€ 100,70
Media intensità	Privati	€ 92,00
Medio bassa intensità	Privati	€ 86,00
Bassa intensità	Privati	€ 85,50

**"ALLEGATO COVID 19"**

## Di seguito sono riportate le principali modifiche alla Carta dei Servizi e al Regolamento di Gestione al fine di rispettare le normative vigenti



Covid-19



Accoglienza nuovi ospiti

*Il coronavirus sono una vasta famiglia di virus noti per causare malattie che vanno principalmente dal comune raffreddore a malattie più gravi come la Sindrome respiratoria mediorientale e la Sindrome respiratoria acuta grave. Sono virus RNA a filamento positivo, con aspetto simile a una corona al microscopio elettronico.*

**Un nuovo coronavirus è identificato nell'uomo** e segnalato a Wuhan, in Cina, a dicembre 2019; nella prima metà del mese di febbraio, l'ICTV, che si occupa della designazione e della denominazione dei virus (ovvero specie, genere, famiglia, etc.), ha assegnato al nuovo coronavirus il nome definitivo: "Sindrome respiratoria acuta grave coronavirus 2" (SARS-CoV-2). Sempre nella prima metà del mese di febbraio (precisamente l'11 febbraio) l'OMS ha annunciato che la malattia respiratoria causata dal nuovo coronavirus è stata chiamata **COVID-19**, sintesi dei termini CO-rona VI-rus Disease e dell'anno d'identificazione, 2019. **Questo nuovo virus è responsabile di una sintomatologia caratterizzata principalmente da febbre, tosse e disturbi respiratori** con manifestazioni cliniche che vanno dal comune raffreddore alla polmonite grave con sindrome da distress respiratorio, shock settico e insufficienza multiorgano. Nella maggior parte dei casi (circa 80%) finora riportati, si manifesta in forma paucisintomatica o lieve. Sars-Cov-2 colpisce più gravemente gli over 65 con pregresse patologie cardiovascolari, patologie respiratorie croniche, diabete ed immunodepressione.

Le strutture residenziali per anziani sono contesti particolarmente esposti al rischio di infezioni da coronavirus, poiché gli ospiti, oltre ad avere i fattori di rischio appena citati, sono fragili, e pertanto meno capaci di rispondere positivamente ad eventi stressanti.

**Come previsto dall'Ordinanza del Ministero della Salute dell'8 maggio 2021 l'ingresso dei nuovi pazienti avviene con una procedura stabilita.**

Uno stretto raccordo della Direzione Sanitaria con il Medico Ospedaliero oppure con il Medico di Medicina Generale

permette di effettuare una valutazione del singolo caso e stabilirne la priorità. Uno stretto raccordo della Direzione con il competente Servizio Sociale permette di valutare, oltre i bisogni del paziente da prendere in carico, anche il livello di fragilità dei caregiver. La presa in carico dell'ospite è subordinata alla presentazione e quindi accettazione della domanda che sarà valutata su richiesta del Medico Curante / Famiglia / Ospedaliero che dovrà compilare il modulo sanitario di accoglienza, con particolare riguardo ad una traccia di anamnesi prossima e alla situazione Covid del paziente (guarigione \ vaccinazione \ tampone negativo), dichiarazione di esenzione da malattie infettive e contagiose e possibilità di vita in comunità.

**In caso di accettazione domanda, l'ospite accederà alla struttura ed eseguirà un tampone di verifica della sua condizione.**



### Accesso alla Residenza

**La struttura è aperta** ai Familiari degli Ospiti e ad eventuali visitatori **su appuntamento** negli orari indicati dalla reception. Qualora venga programmato un incontro tra Familiari ed Ospiti l'orario sarà concordato con il personale preposto. Si fa presente che l'incontro Ospite – Familiare potrà avvenire "in presenza" a condizione che l'Ospite sia vaccinato e che il Familiare sia in possesso di Certificazione Verde secondo le disposizioni di legge in vigore.

L'accesso ai piani è consentito solo ed esclusivamente su autorizzazione della Direzione Sanitaria secondo le disposizioni normative vigenti (es. fine vita).

**È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso delle procedure** attuate dalla RSA, soprattutto in materia di prevenzione COVID-19 (*es. triage all'ingresso, vestizione, svestizione DPI, lavaggio mani, distanza di sicurezza, percorsi sporco/pulito*).

Ogni visita è soggetta a supervisione da parte del personale interno e la durata è commisurata alle indicazioni legislative vigenti.



### Uscite Ospiti

**Le uscite sono sempre possibili, previo parere medico**, se richieste dalla famiglia o dalla Persona Assistita (*se accompagnata*).

La Persona Assistita o un suo Familiare deve compilare il modulo presente alla Reception prima dell'uscita.

A causa dell'emergenza sanitaria le uscite sono concordate con il Direttore Sanitario; saranno fornite ai familiari indicazioni per prevenire la trasmissione del virus Covid – 19. Al rientro un'apposita procedura declina la ri-accoglienza in R.S.A.

**Ogni qualvolta l'ospite esca dalla Residenza sarà riammesso secondo le disposizioni vigenti.**



**RSA Edmondo De Amicis**  
**Via Maria Teresa Fornasio snc**  
**10092 Beinasco (TO)**  
**011 3851910**  
**[rsa.edmondodeamicis@colisee.it](mailto:rsa.edmondodeamicis@colisee.it)**

