



**Residenza Sanitaria Assistenziale**

# **Orchidea Silver Residence House**

---

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Orchidea Silver Residence House  
Via Don Giovanni Rizzante, 100  
15121 ALESSANDRIA**

**Tel. 0131.348135 - Fax 0131. 341841  
[orchidea.alessandria@isenior.it](mailto:orchidea.alessandria@isenior.it)**



# 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>	<i>7</i>
<i>Ammissione ed ingresso degli Ospiti.....</i>	<i>7</i>
<i>Inserimento nella Residenza .....</i>	<i>8</i>
<i>Giornata tipo.....</i>	<i>9</i>
<i>L'Equipe assistenziale.....</i>	<i>9</i>
<i>Assistenza alla persona.....</i>	<i>10</i>
<i>Assistenza infermieristica .....</i>	<i>10</i>
<i>Assistenza medica.....</i>	<i>11</i>
<i>Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico .....</i>	<i>11</i>
<i>Animazione .....</i>	<i>12</i>
<i>La Direzione e il Direttore Sanitario.....</i>	<i>12</i>
<i>Servizi aggiuntivi.....</i>	<i>12</i>
<i>Servizio amministrativo .....</i>	<i>13</i>
<i>Assistenza religiosa .....</i>	<i>13</i>
<i>Hall-Reception-Centralino.....</i>	<i>13</i>
<i>Servizio bar e giornali.....</i>	<i>13</i>
<i>Servizio parrucchiere/barbiere.....</i>	<i>13</i>
<i>Ristorazione.....</i>	<i>14</i>
<i>Pulizia.....</i>	<i>14</i>
<i>Lavanderia, stireria, guardaroba .....</i>	<i>14</i>
<i>Televisione.....</i>	<i>14</i>
<i>Assistenza specialistica, diagnostica e ausili.....</i>	<i>15</i>
<i>Farmaci.....</i>	<i>15</i>
<i>Pannoloni.....</i>	<i>15</i>
<i>Servizio trasporti.....</i>	<i>15</i>
<i>Servizio mortuario.....</i>	<i>15</i>
<i>Servizi a pagamento .....</i>	<i>16</i>
<i>Volontari .....</i>	<i>16</i>
<i>Introduzione agli standard e modalità di verifica.....</i>	<i>16</i>
<i>Decalogo dei diritti degli Ospiti .....</i>	<i>17</i>
<i>Il trattamento dei dati personali.....</i>	<i>18</i>
<i>Norme per il ritiro della documentazione sanitaria.....</i>	<i>18</i>
<i>Presenza di familiari, amici, persone di fiducia dell'Ospite, assistenti privati .....</i>	<i>19</i>
<i>Pratiche amministrative.....</i>	<i>19</i>
<i>Permessi uscite e libertà personali.....</i>	<i>19</i>
<i>Meccanismi di tutela e verifica .....</i>	<i>19</i>
<i>Normativa di riferimento .....</i>	<i>22</i>
<i>Come raggiungere la Residenza.....</i>	<i>23</i>
<i>Orari .....</i>	<i>23</i>
<i>Staff dirigenziale ed operativo .....</i>	<i>24</i>
<i>Centro Diurno Alzheimer Integrato.....</i>	<i>25</i>
<i>Rette.....</i>	<i>26</i>

## 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 è 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 Orchidea” di Alessandria 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.

Torino, lì 31/10/2022

Villa Primule Gestione 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 d'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 residua 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 “ORCHIDEA Silver Residence House” di Alessandria è una RSA di **142 posti letto**, (122 posti letto RSA, 20 posti letto RA), con annesso Centro Diurno Alzheimer (C.D.A.I) per **15 utenti**, autorizzata con delibera Direttore Generale ASL AL n.2016/26 del 28/01/2016 (VOLTURAZIONE TITOLO AUTORIZZATIVO E ACCREDITAMENTO).

In accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

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

La struttura è organizzata in **6 Nuclei**, disposti su tre piani.

La Residenza è dotata di camere 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 (PAI), come da D.G.R. 42/2008 e DGR 69/2010 e s.m.i.

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 Coordinatore, 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 della residenza 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:

- certificato di residenza 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);
- eventuali 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.

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***

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

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 evitarne 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 07.00 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: 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 11.45 preparazione per il pranzo.
- Dalle ore 12.00 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 18.00: 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'Équipe assistenziale***

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

- Direttore della Residenza
- Direttore Sanitario

- Coordinatore
- Referente infermieristico
- Infermiere
- 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 revisionato periodicamente e in ogni caso in base all'evoluzione delle condizioni dell'Anziano.

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.

### ***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 l'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulle apposite schede.

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.

### ***Assistenza medica***

All'Ospite convenzionato l'assistenza medica è garantita dall'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 (M.M.G.)

### ***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.

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 d'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 d'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.

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 in attività 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 apposita scheda di partecipazione alle attività proposte.

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

### ***La Direzione e il Direttore Sanitario***

La Direzione e il Direttore 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.

### ***Servizi aggiuntivi***

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.

I servizi aggiuntivi, erogati esclusivamente a favore di coloro che ne sottoscrivono l'accettazione, consistono in:

- 50' settimanali di assistenza infermieristica /fisioterapica in aggiunta a quanto previsto dalla normativa regionale pari a € 3,57/giornalieri comprensivi di IVA;

### ***Il 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 sono esposti in bacheca.

Il servizio compreso nella retta comprende il lavaggio e l'asciugatura settimanale.

Ulteriori necessità sono da considerarsi supplementi a richiesta dell'Ospite.

## ***Ristorazione***

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

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 personale sanitario 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).
- Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

## ***Lavanderia, stireria, guardaroba***

Tutta la biancheria dell'Ospite deve essere personalizzata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio.

Nella retta è compreso il lavaggio della biancheria piana (da letto e da tavola) e la biancheria personale degli ospiti come da DGR 45/2012. Nella retta non è compresa la lavanderia dei capi personali che potrà essere erogata ad una tariffa mensile pari a € 90,00 (comprensivi di eventuale IVA) con un costo di attivazione Una Tantum di € 50,00.

L'etichettatura della biancheria verrà effettuato dalla struttura, il servizio è a pagamento.

Non è compreso il lavaggio di capi delicati che necessitino di trattamento professionale o a secco. 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 sono 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.

I 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, sarà utilizzato un servizio esterno, il cui pagamento è regolamentato dalla DGR n. 45—4248 del 30 luglio 2012 e s.m.i.

Per gli ospiti convenzionati con integrazione tariffaria dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali è garantito dalla ASL, in tutti gli altri casi, sia per ospiti convenzionati che privati è a carico dell'utente stesso.

### ***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 dalle rette i seguenti servizi:

- le spese telefoniche;
- i canoni di locazione di apparecchiature varie di Suo uso esclusivo;
- farmaci di fascia C (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 lavanderia oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio di 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***

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  $\leq 0,1\%$

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

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

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



### **Somministrazione di customer satisfaction**

Per fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze degli Ospiti, periodicamente, viene richiesta ad Ospiti e familiari 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. WeDoxa si impegna a pubblicare tutte le recensioni, sia positive che negative, in forma anonima, garantire agli utenti il diritto di ritirare la loro recensione, garantire ai professionisti il diritto di replicare alle recensioni.

Il questionario presenta una serie di domande a cui il cliente potrà rispondere attribuendo un punteggio da 0 a 10, ed un'area in cui il cliente ha la possibilità di esprimere i propri giudizi liberi.

È prevista una rilevazione continua del grado di soddisfazione, con un più invii nel corso dell'anno per ospiti e familiari.

Il Direttore della Struttura effettua un'analisi periodica della soddisfazione al fine di individuare i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi.

### ***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.

## ***Il trattamento dei dati personali***

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

La Società garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Europeo 2016/679 “GDPR”, D.lgs. 196/2003 così come successivamente modificato dal D. lgs 51/2018 e D. lgs 101/2018 e ss. mm) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.

Al momento della firma del Regolamento di Gestione verrà consegnata specifica informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 e sarà richiesto all’interessato di prestare il proprio consenso al trattamento dei dati.

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

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario, oltre ad essere soggette alla disciplina in materia di protezione dei dati personali sopra riportata, sono soggette anche al vincolo del segreto professionale e d’ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale).

Le richieste di copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere presentate, tramite apposita istanza scritta, alla Direzione/Direzione Sanitaria della Residenza, solamente dagli aventi diritto (diretto interessato, esercitante la legale rappresentanza in qualità di tutore o curatore, esercitante la legale rappresentanza in qualità di amministratore di sostegno, erede), corredate dalla copia del documento d’identità e codice fiscale dell’avente diritto e, all’occorrenza, dall’atto di delega, oppure dal decreto di nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore emesso dal competente Tribunale, oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai fini dell’accertamento della qualità di erede / legittimario.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione Sanitaria, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 10.

### ***Presenza di familiari, amici, persone di fiducia dell’Ospite, assistenti privati***

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 soggetti su indicati sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.

I familiari e/o gli Ospiti che lo desiderano possono individuare una persona di fiducia esterna per promuovere e stimolare l’aspetto socio-relazionale dell’Ospite stesso, attraverso attività ludiche, di svago o di mera compagnia, nel rispetto delle indicazioni fornite dal personale e delle norme di regolare organizzazione della struttura.

In particolari e documentate situazioni da valutarsi di concerto con la struttura, inoltre, i familiari e/o l’Ospite possono incaricare un/una assistente privato/a, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro, per lo svolgimento di specifici compiti di assistenza aggiuntiva rispetto a quella già erogata dal personale della RSA.

In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona di fiducia e/o con l’assistente privato/a che i familiari e/o l’Ospite individuano.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro al personale della struttura, familiari, amici, persone di fiducia e assistenti privati 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:

## RESIDENZA ORCHIDEA

SPETTABILE DIREZIONE  
RESIDENZA ORCHIDEA  
Via Don Giovanni Rizzante, 100  
15121 Alessandria

Alessandria, \_\_\_\_\_

### **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”.

D.G.R. 24 – 3692 del 2 agosto 2021: “Modifica della D.G.R. n. 13 -2888 del 19.02.2021, relativa all’approvazione delle modalità di erogazione delle integrazioni tariffarie ai sensi dell’art.5 della L.R. 3/2021. Revisione delle tariffe per prestazioni di Assistenza residenziale di cui alla D.G.R. n. 85 -6287 del 2 Agosto 2013.”

D.G.R. 1 – 5575 del 7 settembre 2022: “Adeguamento delle tariffe per le prestazioni di assistenza residenziale dei presidi socio-sanitari residenziali (RSA) e semi-residenziali (CDI, CDIA) per anziani di cui alla D.G.R. n. 85-6287 del 2/08/2013 integrate con D.G.R. n. 24-3692 del 6/08/2021.”

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



### Dall'autostrada

Dall'autostrada A26 Genova – Gravellona uscire ad Alessandria Sud, proseguire sulla SP 30 in direzione Val Bormida/Nizza Monferrato/Canelli per circa 2 km, poi prendere l'uscita Cantalupo Ligure/Castellazzo Bormida. Proseguire a destra sulla SP 181 e poi ancora a destra su SP 244 e attraversare Cantalupo. Continuare verso Alessandria; una volta entrati nel comune girare a sinistra al semaforo in Strada Rosta in Cabanette e poi a destra in Via Don Giovanni Rizzante.

### Trasporto pubblico da Alessandria

La struttura è collegata al centro di Alessandria dall'Atm, consultare gli orari della linea 2 e della linea F sul sito dell'Atm Alessandria. La fermata è "Cabanette (Casa di Riposo)".

## ***Orari***

### Centralino e reception

La Struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 19.00

Eventuali modifiche di orario saranno divulgate mediante comunicazione in bacheca.

Tel. 0131.348135 - Fax 0131.341841

E-mail: orchidea.alessandria@isenior.it

### Ufficio Relazione con il Pubblico

È situato al piano terra

Orario di apertura: da Lunedì a Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Tel. 0131.348135 - Fax 0131.341841

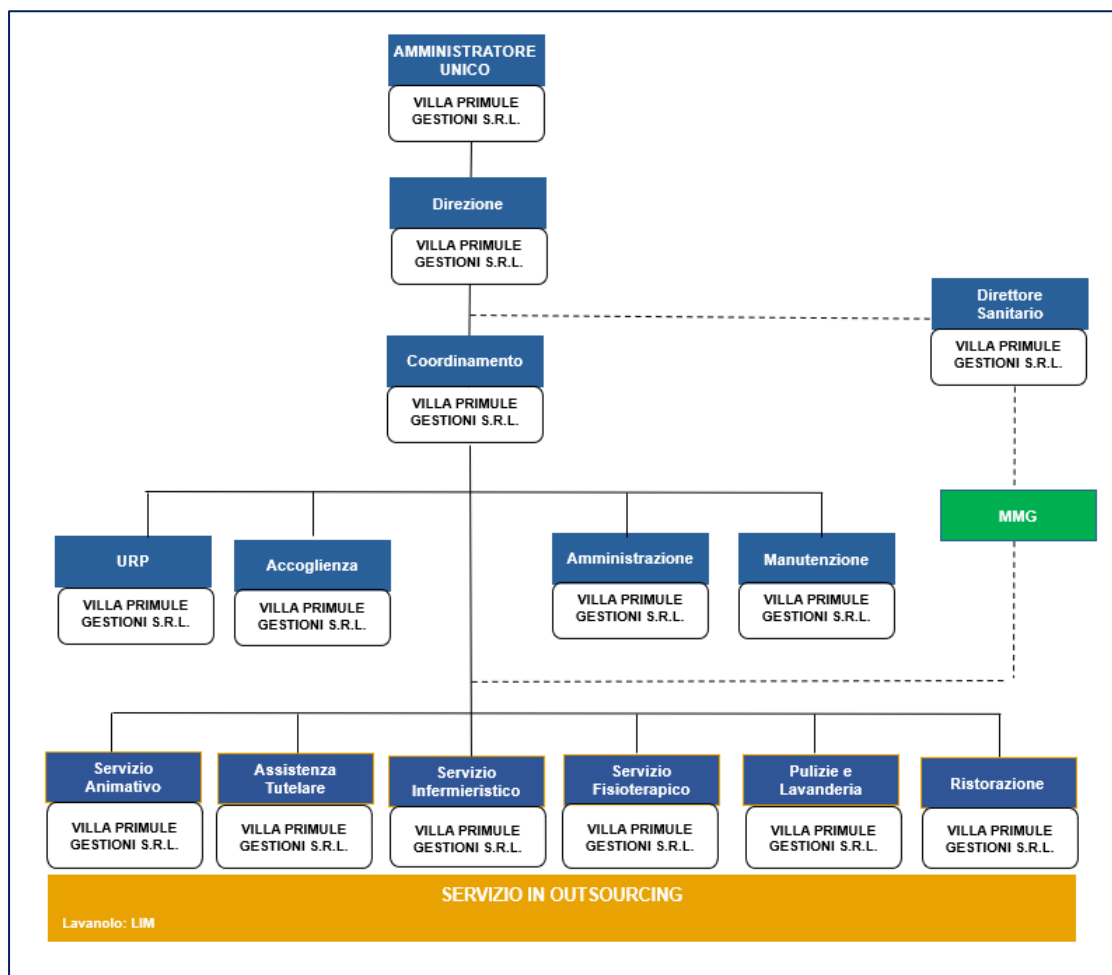
Visite parenti/conoscenti

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 e n° 85- 6287 del 2.08.2013.

Il turno settimanale ed il numero degli operatori presenti nell'arco della giornata sono esposti in bacheca.





### **Centro Diurno Alzheimer Integrato**

Il centro diurno è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30, esclusi i festivi infrasettimanali.

I destinatari del servizio sono i malati di Alzheimer a diverso livello di gravità, che necessitano di assistenza medica e socio – assistenziale.

Gli Ospiti possono essere tutti coloro che, in qualsiasi fase della malattia, presentano uno scompenso cognitivo e/o comportamentale con una variazione delle precedenti condizioni cliniche che richiede specifici interventi terapeutico – riabilitativi, e che non ne permette più la gestione presso il proprio domicilio.

I posti disponibili nella struttura sono **15**.

#### **SONO POSSIBILI DUE TIPI DI OSPITALITÀ:**

- **Frequenza ad intermittenza:** la frequenza del centro in base alle esigenze del nucleo familiare vengono effettuati interventi terapeutici e riabilitativi bassi;
- **Frequenza costante:** la frequenza è tutti i giorni con lo scopo di creare un progetto terapeutico riabilitativo adeguato alle esigenze della persona.

Le giornate e l'orario di frequenza del C.D.A.I. è concordato per ogni singolo Ospite con la Direzione; in alcuni casi per necessità organizzative la Direzione si riserva di cambiare i giorni di frequenza, dandone tempestiva e giustificata comunicazione alle famiglie.

Il familiare deve fornire tutta la documentazione comprensiva di esami clinici recenti e una scheda compilata dal proprio Medico Curante, che dovrà essere aggiornata ogni qualvolta cambiano le condizioni cliniche e/o le terapie somministrate.

L'assistenza sanitaria resta in capo al proprio medico di famiglia, il medico del centro si rapporterà per gli aggiornamenti dello stato di salute.

Il trasporto è garantito tramite un'associazione esterna con la quale la struttura Orchidea si è accordata per tale servizio.

Il pagamento della retta deve avvenire anticipatamente entro e non oltre il 5 del mese.

In caso di assenza se non giustificata per motivo di salute ricovero ospedaliero, malattia al domicilio, nulla verrà restituito per le giornate anche se non usufruite, in caso di assenza giustificata, le giornate saranno rese con la fattura del mese successivo.

Le riammissioni, dopo assenze superiori a 5 giorni, sono subordinate alla presentazione di certificato medico.

Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'Utente da parte della Direzione della Residenza e termina nei seguenti casi:

- a) Per disdetta dell'Utente, che deve essere comunicata con trenta giorni di preavviso, mediante lettera indirizzata alla Direzione.  
Il pagamento del corrispettivo per la retta proseguirà fino alla data indicata nella disdetta.
- b) Per decesso dell'Ospite.

## **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 esclusi gli eventuali servizi aggiuntivi è:

<b>INTENSITA' ASSISTENZIALE</b>	<b>TIPOLOGIA OSPITE</b>	<b>RETTA GIORNALIERA</b>
Alta intensità incrementata	Convenzionati	54,91 €
Alta intensità	Convenzionati	50,33 €
Medio alta intensità	Convenzionati	46,27 €
Media intensità	Convenzionati	40,67 €
Medio bassa intensità	Convenzionati	38,38 €
Bassa intensità	Convenzionati	37,62 €
Centro Diurno Alzheimer Integrato	Convenzionati	36,80 €
Alta intensità incrementata	Privati	109,82 €
Alta intensità	Privati	100,66 €
Medio alta intensità	Privati	92,54 €
Media intensità	Privati	81,34 €
Medio bassa intensità	Privati	76,76 €
Bassa intensità	Privati	75,24 €
Autosufficiente	Privati	68,30 €
Centro Diurno Alzheimer Integrato	Privati	73,60 €

La retta in stanza doppia ad uso singola, sia per gli ospiti in regime accreditato che privati, è pari a € 135,00 giornalieri comprensivi di IVA. Da tale tariffa, gli Ospiti in regime di accreditamento dovranno detrarre il contributo ASL afferente all'intensità riconosciuta.

La retta viene sottoscritta al momento della firma del regolamento di gestione, eventuali variazioni dovranno essere comunicate con almeno 30 giorni di preavviso. L'ospite è tenuto al pagamento della retta mensile e di eventuali aggiornamenti della medesima, entro il 5 di ogni mese ricevendone idonea quietanza.

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 € 1000,00.

Per gli ospiti con retta integrata da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali, non è richiesta cauzione. Le rette degli ospiti convenzionati, compreso adeguamento inflattivo, potranno essere variate dopo preventiva approvazione dell'ASL e dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'Utente. Il contratto di servizio stipulato fra la RSA, l'ASL e l'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali conforme alla DGR n. 44-12758 del 07.12.2009 è esposto in bacheca.



**Orchidea Silver Residence House  
Via Don Giovanni Rizzante, 100  
15121 ALESSANDRIA**

**Tel. 0131.348135 - Fax 0131. 341841  
[orchidea.alessandria@isenior.it](mailto:orchidea.alessandria@isenior.it)**

