



BIOS Società Cooperativa Sociale Onlus  
15121 Alessandria, Piazza G. Ambrosoli nr. 5  
Tel. 0131/ 40645 – Fax 0131/263038  
Iscrizione C.C.I.A.A. di Alessandria: R.E.A. 170381  
C.F.-P. IVA e iscrizione reg. imprese: 01561690064  
Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A 107843

# RESIDENZE Gelsomino



Residenze Gelsomino  
Via Caprera, 41 – 10136 Torino (TO)  
Tel. 011184829.  
Email: [rsagelsomino@areabios.com](mailto:rsagelsomino@areabios.com)

## Carta dei Servizi RSA GELSOMINO

Premessa: perché la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo indispensabile creato soprattutto per i pazienti e i loro familiari.

Lo scopo per cui è stata redatta la Carta dei Servizi è quello di fornire un agevole strumento di consultazione ove trovare – tra le altre cose - tutte le informazioni inerenti le prestazioni erogate all'interno della residenza.

Essa garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche. La Carta dei servizi inoltre divulga informazioni essenziali per la conoscenza approfondita della situazione assistenziale e per questo vuole essere uno stimolo continuo al miglioramento. Saranno infatti sempre ben accetti i consigli sia dei pazienti che dei parenti che degli operatori stessi, utili per la crescita professionale e per il conseguimento del nostro principale obiettivo: **il benessere collettivo.**

I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri di efficienza (impiego delle risorse disponibili nel modo più razionale ed oculato possibile) e di efficacia (allo scopo di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli ospiti).

Presentazione delle Strutture

Le Residenze Gelsomino sita in Torino (TO) è gestita dalla Cooperativa Sociale BIOS con sede in Piazza Ambrosoli n. 5 – Alessandria.

La nostra RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) eroga attività socio-sanitarie in regime di residenzialità a favore di persone non autosufficienti e persone che presentano problematiche riconducibili a sindromi di demenza e comportamentali, che debbano essere aiutate nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana.

Attualmente la nostra RSA dispone di 200 posti letto, così articolati:

- 180 posti letto in RSA
- 20 posti letto in NDCT (Nucleo Decadimento Cognitivo Temporaneo)

La facciata principale è caratterizzata da una parete sempreverde che ha una funzione acustica e di ombreggiamento. Il coronamento è costituito da pannelli fotovoltaici aggettanti disposti a protezione della facciata. La corte interna aperta verso il giardino è dotata di grandi pareti verticali in rete metallica leggera a sostegno dei rampicanti e di vasi colorati in lamiera metallica colorata. Su questa facciata sono collocati anche i grandi terrazzi esterni.

Con il suo "cappello verde" annuncia il carattere generale dell'intervento ed invita ad entrare. A coronamento di questo edificio si erge infatti un grande pergolato-belvedere, anch'esso caratterizzato da rampicanti fioriti. La corte verde contiene un giardino aperto a tutti gli utenti della struttura. Il prospetto sud sarà caratterizzato da una sorta di campanile che segna la presenza della chiesa e della sagrestia posta al piano terra. Il "campanile" dialoga in linea d'aria diretta anche con il campanile della chiesa posta su via Caprera.

Le Residenze Gelsomino sono autorizzate al funzionamento con Delibera n. 571 del 22/04/2024.

La mission

Una delle peculiarità del lavoro all'interno delle Residenze Gelsomino è quella di operare e sviluppare una gestione progettuale attraverso:

- L'interscambio
- il confronto delle esperienze e competenze delle figure professionali.

L'elemento che contraddistingue le Residenze Gelsomino nella gestione delle attività è l'organizzazione del lavoro; in essa infatti si esplicitano le funzioni assistenziali relative ad ogni figura professionale, con la precisa scansione temporale degli interventi di assistenza giornaliera, garantita ad ogni ospite – nel rispetto dei parametri dettati dalla normativa vigente (D.G.R. 45 – n. 4248 del 30/07/2012) e calibrata sulle singole necessità.

La specificità di ogni singolo intervento, garantisce che tutti i percorsi assistenziali siano individualizzati con denominatori comuni che si sviluppano:

- Nella stimolazione delle abilità residue dell'anziano
- Attraverso un continuo coinvolgimento emotivo, psicologico, fisico e socio – relazionale
- Nel rispondere alle esigenze, alle aspettative ed agli adattamenti sia dei singoli che del gruppo, in un ambiente strutturato e predisposto a vari elementi e livelli estetico – funzionali
- Nel garantire pari opportunità di accesso ai vari servizi, al fine di promuovere il benessere di tutti gli ospiti, senza distinzione alcuna, assicurando servizi e prestazioni di pari livello qualitativo

La gestione complessiva della struttura quindi tiene conto e valorizza come **OBIETTIVI** quelli di rendere la struttura un luogo:

- **Teso a interagire con il territorio**
- **Atto a possibili incontri per tutta la comunità**
- **Un ambiente protesico**, inteso come **ambiente** che stimola serenità, stempera lo stress e le paure, aiuta a ritrovarsi e a ritrovare l'ambito che la nostra mente mantiene come "famigliare". Il luogo adatto a consentire al personale il massimo dell'operatività e della produttività. Quello "**PROTESICO**" è un ambiente predisposto per rispondere alle esigenze di tutti gli anziani e a rispondere in maniera più adeguata al tema delle disabilità in genere.

Domanda di ammissione

Per quanto concerne le procedure di accettazione del nuovo utente si distingue tra:

Ospite privato

L'ospite privato, autonomamente o con l'aiuto di un familiare "delegato", dovrà fissare un appuntamento con la Direzione della struttura, a cui seguirà una domanda di ammissione che sarà valutata dall'equipe multiprofessionale della stessa.

### Ospite in convenzione

La persona interessata dev'essere già stata valutata dalla propria sede territoriale U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica) e aver ricevuto un'autorizzazione all'ingresso in convenzione dalla stessa. La domanda di valutazione può essere presentata dalla persona anziana non autosufficiente o dai suoi familiari:

- allo Sportello Unico della propria sede territoriale U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica). La consegna può essere diretta o tramite e-mail
- allo Sportello Unico del proprio Servizio Sociale circoscrizionale. La consegna può essere solo diretta

### Ospite in convenzione con integrazione della retta da parte dei Servizi Sociali

Qualora l'utente in convenzione non sia in grado di provvedere al pagamento della retta a suo carico, farà richiesta ai competenti servizi per l'attivazione dell'integrazione di retta.

La Struttura prevede anche la possibilità di attivare inserimenti temporanei, come:

- Ricoveri di sollievo

### I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:

#### Esclusivamente per gli utenti privati

- Firma della Domanda di Ammissione
- Firma per accettazione del **Contratto di Ospitalità**
- Firma per accettazione del **Contratto tra Cooperativa e Cliente**

#### Per gli ospiti in convenzione

- Progetto UVG
- Firma per accettazione del **Contratto di Ospitalità**
- Firma per accettazione del **Contratto tra Cooperativa e Cliente**

#### Per tutti gli ospiti

- ✚ Documento di Identità valido (fotocopia) e tessera sanitaria della persona ricoverata
- ✚ Documento di Identità valido (fotocopia) e tessera sanitaria dell'accompagnatore/caregiver
- ✚ Fotocopia eventuale Verbale di invalidità
- ✚ Certificato esenzione ticket
- ✚ Eventuale impegnativa per fornitura presidi igienici/cateteri/stomie
- ✚ Documentazione sanitaria recente se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti)
- ✚ Prescrizione farmacologica in atto e relazione medica anamnestica da parte del Medico di Medicina Generale o dal Sanitario della struttura di provenienza dell'ospite
- ✚ Indirizzo e recapito telefonico del Tutore, Amministratore di Sostegno o Delegato e, se esistente, di almeno un altro parente (fotocopia eventuale tutela – amministrazione di sostegno)
- ✚ Fornitura farmaci terapia attuale
- ✚ Indumenti personali (abbigliamento, prodotti per la cura della persona, scarpe, asciugamani...)

- ✚ **Copia decreto del curatore, amministratore di sostegno, tutore se la persona ricoverata è soggetta a provvedimenti amministrativi/interdittivi**
- ✚ **Copia progetto UVG (Se utente convenzionato)**

Occorre, altresì, presentarsi con gli eventuali presidi in uso.

Ogni nuovo ospite viene registrato, ai sensi di legge, a cura della Direzione della Struttura sull'apposito Registro delle Persone Alloggiate.

### Procedure di inserimento dell'ospite

All'arrivo in struttura, l'ospite viene valutato circa le sue condizioni generali dall'équipe multidisciplinare; in particolare si cerca di conoscerne le abitudini, la storia di vita e le aspirazioni. Si raccolgono le informazioni circa il suo stato di salute e si imposta la terapia.

Secondo quanto previsto dalla principale normativa regionale (Delibera della Giunta Regione Piemonte n.45/12 e Delibera della Giunta Regione Piemonte n. 42/08) un costante monitoraggio dell'Ospite è effettuato attraverso la progettazione del P.A.I (Piano Assistenziale Individualizzato), nel quale vengono messi in evidenza le condizioni psico-fisiche del soggetto in esame e gli eventuali risultati positivi raggiunti e/o i possibili scostamenti dagli obiettivi prefissati.

### Procedure e tempi di preavviso e disdetta reciproca e modalità di dimissione degli ospiti

Il rapporto giuridico che si instaura tra la residenza e l'ospite può essere a tempo indeterminato o viceversa, salvo disdetta tra le parti.

Il rapporto inizia con l'accettazione e la sottoscrizione del regolamento contenente la data di ingresso.

La dimissione dalla struttura può avvenire:

- per disdetta scritta da parte dell'ospite privato, indirizzata alla Direzione della struttura, con un preavviso di almeno 30 giorni. Il mancato rispetto di questa norma dà diritto alla struttura di rivalersi della somma trattenuta come fondo spese extra. Nel caso di disdetta dell'ospite o da parte del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno o del Delegato, si avvierà la procedura all'espletamento delle necessarie pratiche
- per gli utenti in convenzione, nel caso in cui la Struttura non si riveli adeguata al mantenimento dell'assistenza e della cura all'utente, la dimissione viene concordata con la Struttura e successivamente comunicato all'A.S.L. di competenza
- per disdetta scritta da parte della Direzione della struttura, con un preavviso di almeno 30 giorni
- per decesso dell'ospite

Al momento della dimissione sarà consegnata la seguente documentazione:

- Relazione del Direttore sanitario con indicazione della terapia farmacologica attuale
- Copia della diagnostica effettuata durante la permanenza in Struttura
- Documenti personali e sanitari consegnati all'ingresso (es. tessera sanitaria, cartelle sanitarie...)
- Scheda di dimissione con elenco effetti personali

Gestione e tutela dei dati personali

Ai sensi dell'art. 90 comma 1 in particolare e del Regolamento UE 679/2016 in generale ogni utente godrà del diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente i servizi all'interno delle Residenze Gelsomino. Per garantire questa tutela le cartelle cliniche sono gestite, compilate ed archiviate presso l'infermeria in apposito armadio chiuso a chiave. L'accesso alle cartelle è consentito soltanto alle figure professionali sanitarie della struttura che sono state precedentemente nominate dal Titolare del Trattamento come Incaricati al trattamento dei dati personali.

La struttura ha definito le misure di sicurezza per il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno del M.O.P. Modello Organizzativo Privacy, documento che è conservato presso la sede della Cooperativa Sociale Bios Onlus, sita in Piazza Ambrosoli, 5 — Alessandria - e che può essere consultato, previa richiesta dell'utente, dei suoi familiari, tutore e amministratore di sostegno.

Sono inoltre definite le modalità di utilizzo delle Attrezzature informatiche mediante apposita policy aziendale interna.

Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR"). Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'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 della Residenza, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede), dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.

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

Dove siamo

Le Residenze Gelsomino sono ubicate in Torino, via Caprera n° 41.

La struttura è raggiungibile tramite i mezzi pubblici.

Le **linee GTT** principali per raggiungere la struttura sono le seguenti: **22-55-94**

- fermata 1501 Caprera
- fermata 1502 Caprera



L'ASL di competenza è l'ASL Città di Torino con sede in Torino, Via San Secondo n.29.

### La tipologia delle camere residenziali

La struttura è dotata di 144 camere, delle quali:

- nr 64 singole
- nr.80 doppie

Nelle camere singole/doppie vi è a disposizione un bagno privato. Ogni camera è dotata di letti, comodini con campanello per la chiamata del personale, lampade, armadi, antenna per la televisione. Inoltre vi è possibilità di arredare la stanza con piccoli oggetti (quadri, fotografie, soprammobili, ecc.) o tutto quanto la persona e/o il suo familiare ritenga fondamentale per mettere l'utente a proprio agio rendendo l'ambiente gradevole).

Ogni letto è dotato di sponde e, ove necessario, di materassi antidecubito. Inoltre, le camere singole, sono dotate di TV.

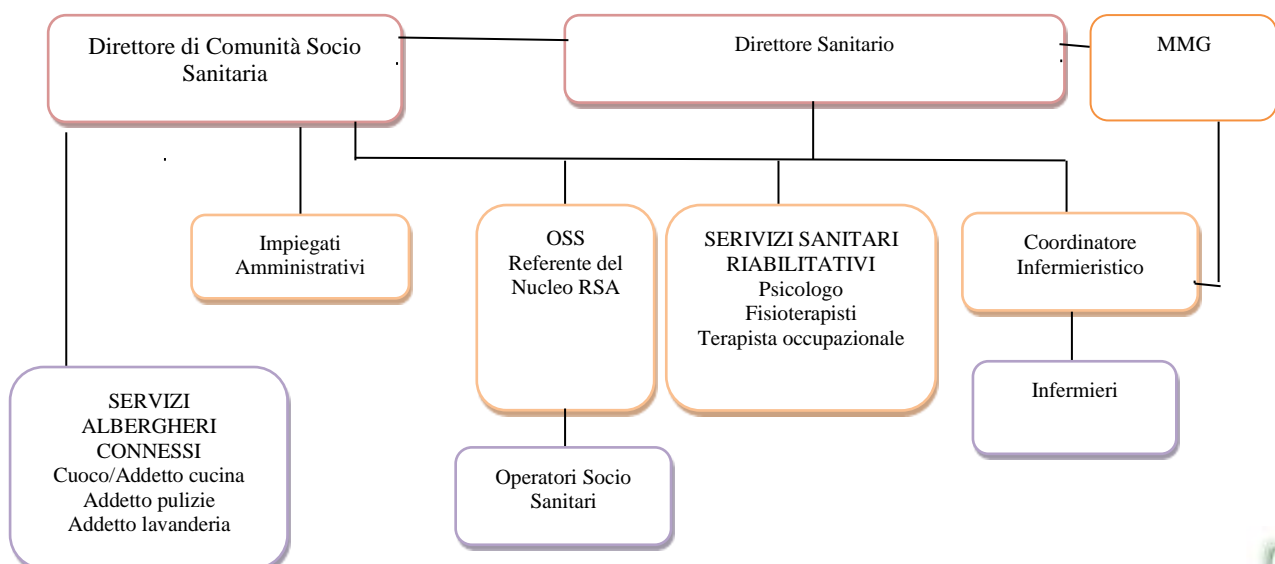
### Gli staff dirigenziali e operativi

L'organizzazione delle Residenze Il Gelsomino è così rappresentata:

<b>Ente gestore</b>	Cooperativa Sociale BIOS Onlus
<b>Legale Rappresentante</b>	Dott.ssa Mari Chiapuzzo
<b>Direttore di Struttura</b>	Dott. Alessandro Schivo
<b>Direttore Sanitario</b>	Dott. Renzo Leli
<b>Coordinatrice infermieristica</b>	Dott.ssa Sara Buffardi

La Direzione della Struttura coordina e supervisiona il personale.

Di seguito elenchiamo tutte le figure professionali presenti all'interno della struttura:





**Direttore di Struttura**

È responsabile del coordinamento organizzativo, gestionale ed amministrativo del servizio. Gli compete il perseguimento della mission e la gestione organizzativa generale delle attività. Il Direttore di Comunità Socio-Sanitaria opera nell'ambito dei servizi alla persona, residenziali e semiresidenziali, anche in attuazione della D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012.

**Direttore Sanitario**

Al Direttore sanitario vanno riconosciute varie attribuzioni in quanto egli verifica l'appropriatezza delle prestazioni medico-chirurgiche erogate, la corretta conservazione dei farmaci, organizza la logistica dei pazienti e, soprattutto, governa la gestione del rischio clinico. È il garante ultimo dell'assistenza sanitaria ai pazienti e del coordinamento del personale sanitario operante nella struttura, affinché tale attività sia sempre improntata a criteri di qualità e di sicurezza.

**Coordinatore Infermieristico**

Coordina l'attività di tutti gli infermieri, collabora alla stesura del PAI ed alla sua realizzazione.

**Infermieri professionali**

Presenti 24 ore su 24 ed effettuano tutti gli interventi di competenza (medicazioni, iniezioni, ecc...), collaborano alla stesura del piano individuale di assistenza ed alla sua realizzazione.

**Psicologa**

Effettua colloqui personali con gli ospiti della struttura, con i parenti degli ospiti e con il personale che lavora in struttura. Collabora alla stesura e realizzazione dei PAI.

**Fisioterapisti/Terapista occupazionale**

I loro interventi riguardano l'area riabilitativa e l'ambito psicomotorio. Collaborano alla stesura e realizzazione dei PAI.

**Referente OSS**

È una figura presente in orario diurno nei reparti di assistenza; collabora con tutte le figure professionali presenti ed è il punto di riferimento del personale Oss e del personale ausiliario. Ha il compito di vigilare su continuità ed uniformità delle prestazioni.

**OSS e personale addetto all'assistenza**

Il personale OSS è presente 24 ore su 24. L'OSS è l'operatore che eroga le prestazioni di cura alla persona assicurando:

- La soddisfazione delle esigenze primarie e relazionali, rapportandosi con i singoli ospiti in maniera umana e personale;
- L'aiuto nello svolgimento delle normali attività;
- La corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, in collaborazione con il personale sanitario.

**Personale ausiliario**

Svolge mansioni di pulizia, lavanderia e manutenzione.



### Cuochi e personale di cucina

Si occupano della preparazione dei pasti, garantendo anche diete personalizzate in base alle singole esigenze e patologie (intolleranze e/o allergie).

### Personale amministrativo

Gli impiegati amministrativi si occupano di pratiche burocratiche (ordini, fatturazioni, ecc.), di rapporti con altri enti (Aziende sanitarie, Comuni, ecc...) e gestiscono i contatti con il pubblico.

### Dotazioni minime di organico

È assicurato il sostanziale rispetto delle dotazioni minime di organico professionale per la tipologia della Struttura, come previsto dalla Delibera della Giunta della Regione Piemonte n. 45-4248 del 2012. I Turni e le presenze giornaliere di tutte le figure professionali, sono affisse ad ogni piano della struttura.

Nell'ambito della pianificazione delle attività, sono previste visite mediche periodiche agli operatori, secondo la qualifica, come da Protocollo sanitario, nonché controlli per la sicurezza secondo quanto stabilito dal D.L.VO 81/2008 (artt. 40 e 41).

Per l'erogazione e controllo del servizio di mensa, si verifica costantemente l'applicazione del sistema HACCP e che i locali siano puliti ed ordinati.

La struttura fornisce i servizi previsti dalla Delibera della Regione Piemonte n. 45-4248 del 30/07/2012 e altri eventuali servizi aggiuntivi extra-tariffario; l'accesso a personale privato inviato a qualsiasi titolo, deve essere concordato con la Direzione della struttura.

### Fasce assistenziali offerte

In riferimento alla Delibera della Regione Piemonte n.45-4248 del 30/07/2012, all'interno delle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani non autosufficienti le fasce di intensità assistenziale sono:

- Alta-incrementata
- Alta
- Medio-alta
- Media
- Medio-bassa
- Bassa

### Prestazioni garantite all'interno della Residenza

Agli ospiti viene garantita l'assistenza ai sensi della Delibera della Giunta Regione Piemonte n. 45-4248 del 30/07/2012 e precisamente:

### Assistenza medica

L'ospite con inserimento privato è tenuto ad indicare, all'ingresso nella Residenza, il nominativo del M.M.G convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e delle cui prestazioni intende avvalersi. La residenza fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento con i servizi ordinari e specialistici della A.S.L. di competenza.

**In bacheca sono esposti gli orari dell'effettiva presenza settimanale dei Medici di Medicina Generale (per gli utenti in convenzione con l'ASL).**

### Assistenza infermieristica

Viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri indicati nella normativa. Viene garantita l'assistenza infermieristica notturna.

### Prestazioni sanitarie

- Somministrazione dei farmaci prescritti
- Somministrazione e sorveglianza delle diete
- Collaborazione con i Medici di Medicina Generale
- Rilevamento delle condizioni generali del paziente, del polso, della P.A, della frequenza cardiaca
- Assistenza psicologica

### Assistenza tutelare alla persona

Viene garantita attraverso le figure professionali O.S.S. per i tempi medi giornalieri indicati dalla normativa.

#### Prestazioni assistenziali:

- Aiuto per l'alzata dal letto e coricarsi
- Aiuto per l'igiene intima e l'igiene personale mattutina
- Aiuto per la fruizione dei servizi igienici
- Aiuto per le necessità riferite all'incontinenza
- Aiuto per vestirsi e svestirsi
- Aiuto per l'assunzione dei cibi
- Aiuto per la deambulazione
- Aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di impossibile realizzazione

### Altre attività sanitarie

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostica – terapeutica sono garantite dall'ASL.

### Riabilitazione/mantenimento psicofisico

- Riattivazione e attività motorie: l'ospite godrà di assistenza alla persona prestata da fisioterapisti in base alle esigenze individuali. Per lo svolgimento di queste attività all'interno della struttura è a disposizione degli utenti una palestra attrezzata e spazi dedicati nei vari nuclei.

- Servizio di psicologia: questa figura professionale si occupa di evidenziare e trattare eventuali problemi cognitivi, affettivi e relazionali attraverso colloqui individuali, utilizzo di test neuropsicologici, osservazione e conduzione di attività di gruppo. In seguito alle valutazioni predispone gli interventi di sostegno per il recupero o il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali e offre uno spazio di ascolto ed elaborazione. Offre, quando necessario, consulenza e sostegno ai familiari degli ospiti e al personale presente in Struttura. Ove necessario collabora con i servizi del territorio.  
Per ogni ospite è prevista all'ingresso e, in seguito periodicamente una valutazione psicodiagnostica, volta ad indagare gli aspetti cognitivi, emotivi e comportamentali. Al termine della valutazione, ove necessario, viene proposto un percorso psicologico e/o psicoterapeutico.
- Servizio di stimolazione cognitiva: sono previste attività di stimolazione cognitiva con cadenza giornaliera in base ad una pianificazione delle attività strutturate:
  - Attività ludico-creative
  - Laboratori di tipo cognitivo
  - Terapia occupazionale

### Sostegno psicologico alle famiglie

Il Servizio di Psicologia all'interno della struttura prevede l'accoglienza della famiglia con un colloquio psicologico in ingresso volto ad approfondire la storia di vita dell'ospite e contenere le difficoltà emotive legate alla scelta di inserimento del proprio caro. A seguire, su richiesta dei familiari, è possibile la strutturazione di un percorso di supporto con incontri individuali dedicati.

### Sostegno psicologico agli operatori

Per il personale delle Residenze Gelsomino vengono svolti incontri individuali di supervisione. I contenuti degli incontri vengono concordati in base alle esigenze della persona e sono soggetti a segreto professionale, come da Codice Deontologico.

### Servizio di ristorazione

Predisposizione ed erogazione dei pasti e delle bevande e di diete particolari secondo il menù validato dall'ASL seguendo le tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate e/o prescritte dal D.S. Il menù è affisso in bacheca. Compatibilmente con le esigenze del servizio e disponibilità della cucina, previa precedente richiesta, potranno essere preparati piatti diversi da quelli previsti nel menù giornaliero, purché facenti parte del menù generale, in occasione di particolari ricorrenze personali.

I pasti non consumati con le modalità previste ed entro gli orari di servizio non possono essere conservati, né danno titolo ad alcun rimborso.

È preferibile che i parenti non sostino nelle sale da pranzo comuni durante la somministrazione dei pasti per maggiore tranquillità degli ospiti.

Il vitto viene servito con modalità diverse a seconda della condizione psico-fisica ed in camera in caso di provata necessità.

### Igiene dei locali e servizio di pulizia della camera

Il servizio di pulizia e riassetto della camera vengono effettuati con cadenza giornaliera. Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato, di norma, con cadenza al bisogno.

### Lavanderia

Lavatura e stiratura della biancheria da letto nonché degli indumenti personali degli ospiti.

### Servizio parrucchiere e podologo

L'ospite può richiedere di usufruire del servizio di parrucchiere/podologo.

Nel caso di pedicure tale intervento è compreso una volta al mese, ma solamente a fine curativo (calli, duri, ecc...).

### Conforto religioso

È presente una cappella dove viene celebrato il culto cattolico una volta alla settimana. Viene garantita, nelle forme compatibili con le regolari funzioni della struttura stessa, l'assistenza spirituale degli ospiti. L'ospite, o il familiare in sue veci, può richiedere anche in altri momenti l'assistenza religiosa o la celebrazione di culti diversi da quella cristiano-cattolica.

### Servizi di base erogati, modalità di pagamento della retta ed informazioni generali

**I servizi compresi nella retta alberghiera** a carico dell'ospite che vengono erogati nelle Residenze Il Gelsomino comprendono inoltre:

- **il vitto:** scelto dall'ospite sulla base del menù approvato dall'ASL.
- **lavanderia:** include la gestione della biancheria piana e di quella personale
- **pulizia e sanificazione della camera e degli ambienti comuni**

### Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostica – terapeutica sono garantite dall'ASL.

### Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse

La struttura può offrire ed erogare prestazioni a favore degli ospiti inseriti aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A), nel rispetto della disciplina regionale (Delibera della Giunta Regione Piemonte n. 45-4248). Tali prestazioni possono essere espressamente richieste dall'Utente, senza alcun obbligo in capo alla Struttura ospitante.

### Indicazione delle prestazioni/attività aggiuntive ed ulteriori rispetto ai L.E.A

A titolo esemplificativo e non esaustivo la struttura fornisce le seguenti prestazioni aggiuntive:

**Parrucchiere:** tutte le attività ulteriori rispetto a quelle connesse con l'igiene personale, lavaggio, asciugatura, fermo restando che l'ospite può richiedere di usufruire del servizio di parrucchiere, come da orario esposto in Struttura.

**Cure estetiche:** tutte le prestazioni estetiche richieste dall'utente e non incluse nel PAI o prescritte dal medico curante saranno a carico dell'ospite.

**Farmaci:** la Struttura renderà mensilmente all'utente, al Tutore o all'Amministratore di Sostegno il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR tramite fattura intestata direttamente all'Utente.

**Pannoloni:** rientrano tra i presidi forniti dall'SSR nella quantità giornaliera indicata (non superiore a 4/die). Qualora la quota fornita dall'SSR dovesse essere superata, o nel caso in cui venissero richiesti prodotti aggiuntivi (quali strisce, marche differenti ecc...) tale servizio dev'essere integrato dal parente/tutore/amministratore dell'Utente o sarà considerato come extra retta.

**Trasporti:** per i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche gli utenti provvedono in proprio al pagamento del costo del trasferimento.

### Retta di soggiorno e rimborsi

La retta Alberghiera deve essere versata dall'ospite o chi per esso tramite Bonifico Bancario entro il 5 del mese in corso su indicazioni fornite al momento della stipula del Contratto.

Ogni variazione dell'importo della tariffa complessiva dovrà essere preventivamente approvato dalle ASL e dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'utente e verrà comunicato al medesimo dalla Struttura stessa.

Per le spese extra retta da Lui precedentemente effettuate, il cui elenco e le relative tariffe sono allegare alla ricevuta, verrà usufruito il fondo farmaci/piccole spese .

### Fondo farmaci piccole spese.

Oltre alla retta mensile, si richiede una somma pari ad € 150,00 quale fondo farmaci / piccole spese. Tale fondo dovrà essere reintegrato una volta esaurito a fronte di documentazione giustificativa prodotta dalla struttura.

### Organizzazione ed orari della giornata, informazioni generali

L'organizzazione della giornata ha orari prestabiliti per lo svolgimento delle singole attività. Tali orari vengono definiti sulla base delle reali necessità degli ospiti; per questa ragione in alcuni casi possono variare a seconda del reparto.

Gli ospiti della struttura vengono alzati in orario non antecedente alle h. 7.00 e la sera vengono preparati per la notte in orario non antecedente alle 19.45, salvo diverse indicazioni o richiesta dell'interessato.

Nel pomeriggio gli ospiti che lo desiderano, o che hanno necessità, riposano.

Il programma delle attività collettive (animazione, terapia occupazionale, ecc...) si trova esposto nelle aree comuni.

Organizzazione del servizio di ristorazione: gli orari dei pasti e le tipologie di dieta

È previsto un unico turno di distribuzione per pranzo e cena.

Come già accennato al paragrafo precedente, i pasti vengono serviti con la seguente cadenza:

- **Colazione:** dalle ore 07.30 alle ore 08.30
- **Pranzo:** dalle ore 11.30 alle ore 12.30
- **Cena:** dalle ore 18.30 alle ore 19.30
- **Idratazione:** vengono offerti vari tipi di bevande durante la giornata, monitorandone la quantità.

Il vitto sarà distribuito in sala da pranzo o in camera, nel caso in cui l'ospite sia indisposto o affetto da patologia (cronica o acuta) che ne sconsigli o ne impedisca il movimento.

I menù sono suddivisi, a seconda delle stagioni, in menù estivo e menù invernale e ciascuno di essi si articola su quattro settimane.

Viene privilegiato l'uso di prodotti freschi, limitando quelli surgelati e in banda stagnata allo stretto necessario.

In caso di problematiche deglutitorie e, su indicazione logopedica, potranno essere somministrati pasti a consistenza modificata (azienda Nutrisense).

In occasione delle feste è previsto un menù speciale.

**Verranno elaborate diete speciali per persone con particolari necessità o patologie.** I menù sono stati preventivamente approvati e vidimati dal competente servizio S.I.A.N.

Controllo della qualità e sistemi di misurazione della soddisfazione all'interno della residenza

La Cooperativa Sociale Bios Onlus è certificata sul SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità/Sicurezza a fronte delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2015.

L'Organizzazione inoltre, a far data da Novembre 2015 si è dotata di un Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs n. 231/01 al fine di prevenire qualsivoglia forma di Responsabilità amministrativa in conseguenza di reati. I principi fondanti dell'attività della Cooperativa sono stati "racchiusi" all'interno del Codice Etico aziendale, documento cui viene data ampia diffusione all'interno della struttura. L'erogazione del processo all'interno della struttura avviene dietro precise indicazioni derivanti dall'applicazione di procedure/istruzioni operative/protocollo, ed è costantemente oggetto di monitoraggi volti a riscontrare il raggiungimento in efficienza ed efficacia degli obiettivi.

La residenza si impegna a:

- Controllare costantemente la qualità dei servizi erogati
- Elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito
- Individuare e realizzare azioni di miglioramento continuo
- Rendere comprensibili gli obiettivi di ogni progetto e attività
- Verificare l'efficacia dei risultati raggiunti
- Coinvolgere sia i soggetti esterni (parenti), sia le direzioni interessate

Nell'ambito della gestione delle risorse umane, è prevista ciclicamente la formazione del personale già operativo e l'addestramento per i nuovi assunti.

Grande attenzione è riposta nell'analisi della **soddisfazione** di chi partecipa direttamente o indirettamente alla vita della struttura, ci riferiamo pertanto:

- all'utente finale
- agli operatori
- alle AA.SS.LL. (ente pubblico) convenzionate
- ai Servizi Sociali di circoscrizione

Tutto ciò al fine di perseguire un costante processo di crescita e miglioramento.

Il grado di soddisfazione viene costantemente monitorato tramite la somministrazione e la successiva elaborazione ed analisi di questionari di soddisfazione dei cui risultati si tiene sempre conto proprio nell'ottica del miglioramento continuo. Tali questionari, distribuiti e rielaborati periodicamente al fine di raccogliere le opinioni dell'utente o dei familiari, rappresentano infatti una forma di Customer Satisfaction nei servizi residenziali per anziani. Le cosiddette attività di MCQ (Miglioramento continuo della Qualità) hanno lo scopo di garantire all'ospite che le prestazioni e i servizi ricevuti siano di buona qualità.

Tali progetti prevedono:

- l'identificazione di un problema (intesa come occasione di miglioramento)
- la determinazione delle cause principali
- la definizione di criteri e indicatori di buona qualità
- la verifica di un eventuale scostamento tra i valori attesi e quelli osservati e l'identificazione delle cause di tale scostamento
- la progettazione e l'effettuazione dell'intervento migliorativo
- la comunicazione dei risultati a tutti gli interessati

A tale scopo le Residenze Gelsomino si sono dotate di una Procedura, ovvero di un insieme di regole e linee guida, volte a indicare regolamenti, documenti di servizio, protocolli scritti che esprimono modalità definite per l'esecuzione delle attività.

#### Tutela e verifica dei diritti degli ospiti

La Direzione della residenza ed il personale ivi operante hanno la massima attenzione al rispetto dei diritti della persona e dell'anziano in particolare. Presso le Residenze Gelsomino si garantiscono:

- **Il Diritto alla vita:** ogni utente riceve la tempestiva ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- **Il Diritto di cura e assistenza:** ogni utente è curato con professionalità e coscienza nel rispetto delle sue volontà
- **Il 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
- **Il Diritto di protezione:** ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni o raggiri
- **Il Diritto di parola e di ascolto:** gli ospiti delle Residenze Gelsomino sono ascoltati dal nostro personale che ha cura di esaudire – se e come sarà possibile – le loro richieste
- **Il Diritto di informazione:** ogni ospite (o parente, se l'ospite non è in grado di discernere) viene sempre informato di ciò che avviene riguardo gli interventi di cui è oggetto
- **Il Diritto di partecipazione:** ogni utente (nel limite del possibile) partecipa alle decisioni che lo riguardano; non solo: la persona anziana e i suoi familiari possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione



corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami

- **Il Diritto di espressione:** ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni
- **Il Diritto alla critica:** ogni persona potrà sempre esprimere liberamente il proprio pensiero, nel limite del rispetto altrui
- **Il 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
- **Il Diritto di riservatezza:** ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza
- **Il Diritto di pensiero e di religione:** ogni persona potrà sempre esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa, senza alcuna discriminazione
- **La qualità della vita:** obiettivi della Residenza sono, oltre alla cura e all'assistenza dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, nell'ambito della cultura della "centralità della persona": l'attenzione viene infatti posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali. Da questo concetto deriva la pratica dell'assistenza personalizzata: un programma costruito ad hoc per erogare in modo più specifico possibile una serie di prestazioni per una determinata persona. Si tratta del PAI (Piano di Assistenza Individuale) che sancisce il passaggio da un servizio per prestazioni a quello per progetti e quindi **da un'assistenza uguale per tutti a quella individualizzata.**

#### La gestione dei reclami

Ogni eventuale reclamo o segnalazione di disservizio va comunicato attraverso la mail: rsagelsomino@areabios.com dove sarà registrato e poi inoltrato al Direttore della struttura che, valuterà insieme al Responsabile Sistema di Gestione Integrato la soluzione più adeguata al problema emerso.

#### Orario di visite e comportamento all'interno della struttura

Per i parenti degli ospiti la struttura è **aperta dal lunedì a domenica con orario 11:00-19:30.**

La segreteria riceve tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle h. 8.00 alle h.20.00.

La Direzione riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento con il Direttore della struttura.

Il comportamento all'interno della struttura deve essere improntato su principi di civile convivenza e solidarietà umana, nel rispetto della personalità e della libertà di ciascuno.

Inoltre è disponibile il parcheggio interno per famigliari/amici/parenti degli utenti inseriti all'interno della struttura con accesso in Via Caprera 41/B.

#### Regolamento per gli amici a quattro zampe

I vostri compagni a quattro zampe sono i benvenuti in questa struttura: è sufficiente rispettare le regole del vivere comune.

Natura giuridica della struttura e documenti di riferimento

Le Residenze Gelsomino sono classificate come Residenza Sanitaria Assistenziale e sono autorizzate per 227 posti letto residenti (180 RSA, 20 NDCT, 20 RAF B, 7 RAA).

L'organizzazione e l'attività della comunità sono disciplinate dal Regolamento interno, nel pieno rispetto dei Protocolli sanitari di riferimento.

Dati commerciali

Le Residenze Gelsomino sono gestite dalla Cooperativa Sociale Bios, Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS), che ha sede legale e amministrativa in P.zza Ambrosoli 5 –Alessandria.

C.F. e P. I.V.A. 01561690064, Telefono: 0131/40645; 0131/236235; Fax: 0131/263038;

e-mail: direzione@areabios.com; segreteria@areabios.com.

La struttura ha sede in Torino, via Caprera 41, Telefono 011184829; E-mail: rsagelsomino@areabios.com

Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza

Il personale della residenza è stato formato ed è costantemente aggiornato, ad affrontare qualsiasi tipo di emergenza dovesse capitare nella struttura (incendi, terremoti, ecc.).

All'uopo inoltre è stato redatto un piano di sicurezza e di gestione delle emergenze, ai sensi del quale è stata nominata una squadra di emergenza.

Tale squadra è preposta all'evacuazione degli occupanti i locali interessati dell'emergenza nonché alla chiamata dei soccorsi necessari. Inoltre, la Struttura ha in dotazione una serie di impianti ed attrezzature (sistema di allarme, impianti di rilevazione e segnalazione automatica degli incendi, impianti di spegnimento automatico, mezzi portatili da incendio, impianti elettrici di sicurezza, porte ed elementi di chiusura resistenti al fuoco, coperte ignifughe, maschera antifumo, guanti per protezione termica, calzature di sicurezza), utili a prevenire e/o fronteggiare nel modo più efficace possibile simili situazioni di pericolo.

Per ragioni di sicurezza è vietato agli ospiti fumare in camera ed usare fornelli di qualsiasi natura.

Protocolli sanitari

- Protocollo gestione strumenti di protezione con allegato
- Protocollo per l'igiene personale degli ospiti
- Protocollo per la prevenzione delle lesioni da pressione – mobilitazione con allegato
- Protocollo di accoglienza dell'ospite in struttura
- Protocollo per la gestione delle lesioni da pressione
- Protocollo per la comunicazione e gestione degli eventi avversi e degli eventi sentinella con allegato
- Protocollo igiene mani operatore

- Protocollo per la gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti speciali derivanti da attività sanitarie – gestione della relativa documentazione con allegato
- Protocollo per la corretta gestione della biancheria
- Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale
- Protocollo approvvigionamento, stoccaggio, controllo, prescrizione e somministrazione del farmaco, dispositivi medici, alimenti destinati a fini speciali
- Protocollo per la prevenzione e gestione delle cadute accidentali – mobilitazione con allegati
- Protocollo per la gestione dell'alimentazione
- Protocollo per una corretta idratazione
- Protocollo per la detersione e disinfezione degli ausili, presidi e strumentario
- Protocollo gestione emergenze organizzative
- Protocollo gestione emergenze tecnologiche
- Protocollo per la prevenzione delle infezioni delle vie urinarie
- Protocollo per la composizione della salma
- Protocollo emergenze sanitarie
- Protocollo ossigenoterapia
- Protocollo sulla gestione della ventiloterapia
- Protocollo sulla gestione della tracheostomia e aspirazione bronchiale
- Protocollo sulla gestione della nutrizione enterale e parenterale
- Protocollo gestione carrello emergenze con allegati
- Protocollo misure di isolamento per la prevenzione delle malattie trasmissibili con allegati
- Protocollo per le dimissioni dalle RSA/RAF
- Protocollo gestione accessi venosi e linee di infusion
- Protocollo raccolta, conservazione e trasporto campioni biologici
- Protocollo utilizzo dispositivi di protezione individuale

Modalità di incontro con ospite e familiari

I familiari, possono essere ricevuti dal Direttore della struttura previo appuntamento.

Periodicamente, inoltre, vengono fissate riunioni con i parenti nel corso delle quali, oltre alla disamina delle problematiche emerse, vengono esplicitate proposte per il futuro.

Quando l'ospite o il familiare lo desiderano possono incontrare il Direttore Sanitario, i Medici di Medicina Generale della Struttura e lo Psicologo previo appuntamento, per ottenere notizie di carattere sanitario.

Modalità di incontro con l'équipe, con i titolari socio-educativi sanitari dell'Ente Pubblico

L'équipe si riunisce per la realizzazione e l'aggiornamento del P.A.I. una volta al mese e sono presenti tutte le figure professionali interessate.

Il coordinamento viene effettuato dal Direttore sanitario e dallo psicologo che si occupano della supervisione del gruppo.

La verifica della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi, redatta ed emessa nel mese di Maggio 2024, dalla presidenza della Cooperativa Bios in collaborazione con la Direzione delle Residenze Gelsomino, sarà annualmente oggetto di verifica dei propri contenuti; tali verifiche inoltre, si effettueranno qualora intervenissero modifiche sostanziali all'interno della struttura oggetto della presente.

Torino, lì 09/05/2024

Coop. Soc. BIOS ONLUS  
Il Presidente del C.d.A.  
Dott.ssa Marì Chiapuzzo

Sommario

<b><i>Premessa: perché la Carta dei Servizi</i></b>	<b>2</b>
<b><i>Presentazione delle Struttura</i></b>	<b>2</b>
<b><i>La mission</i></b>	<b>3</b>
<b><i>Domanda di ammissione</i></b>	<b>3</b>
<b><i>Procedure di inserimento dell'ospite</i></b>	<b>5</b>
<b><i>Procedure e tempi di preavviso e disdetta reciproca e modalità di dimissione degli ospiti</i></b>	<b>5</b>
<b><i>Gestione e tutela dei dati personali</i></b>	<b>6</b>
<b><i>Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria</i></b>	<b>6</b>
<b><i>Dove siamo</i></b>	<b>6</b>
<b><i>La tipologia delle camere residenziali</i></b>	<b>7</b>
<b><i>Gli staff dirigenziali e operativi</i></b>	<b>7</b>
<b><i>Dotazioni minime di organico</i></b>	<b>9</b>
<b><i>Fasce assistenziali offerte</i></b>	<b>9</b>
<b><i>Prestazioni garantite all'interno della Residenza</i></b>	<b>9</b>
<b><i>Servizi di base erogati, modalità di pagamento della retta ed informazioni generali</i></b>	<b>12</b>
<b><i>Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria</i></b>	<b>12</b>
<b><i>Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse</i></b>	<b>12</b>
<b><i>Retta di soggiorno e rimborsi</i></b>	<b>13</b>
<b><i>Fondo farmaci piccole spese.</i></b>	<b>13</b>
<b><i>Organizzazione ed orari della giornata, informazioni generali</i></b>	<b>13</b>
<b><i>Organizzazione del servizio di ristorazione: gli orari dei pasti e le tipologie di dieta</i></b>	<b>14</b>
<b><i>Controllo della qualità e sistemi di misurazione della soddisfazione all'interno della residenza</i></b>	<b>14</b>
<b><i>Tutela e verifica dei diritti degli ospiti</i></b>	<b>15</b>
<b><i>La gestione dei reclami</i></b>	<b>16</b>
<b><i>Orario di visite e comportamento all'interno della struttura</i></b>	<b>16</b>
<b><i>Regolamento per gli amici a quattro zampe</i></b>	<b>16</b>
<b><i>Natura giuridica della struttura e documenti di riferimento</i></b>	<b>17</b>
<b><i>Dati commerciali</i></b>	<b>17</b>
<b><i>Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza</i></b>	<b>17</b>

<i>Protocolli sanitari</i>	<b>17</b>
<i>Modalità di incontro con ospite e familiari</i>	<b>19</b>
<i>Modalità di incontro con l'équipe, con i titolari socio-educativi sanitari dell'Ente Pubblico</i>	<b>19</b>
<i>La verifica della Carta dei Servizi</i>	<b>19</b>