



CARTA dei SERVIZI

Residenza Assistenziale Sanitaria
SAN ROCCO

Via alla Bolla, 2 – 28921 Verbania (VB)
Tel 0323 28 96 40 – sanrocco@silverage.it

PREMESSA.....	4
PRESENTAZIONE	5
LINEE GUIDA.....	6
PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA	7
Caratteristiche generali	7
Ammissione ed ingresso delle persone residenti.....	7
Inserimento nella Residenza	9
Giornata tipo	9
L'Équipe assistenziale.....	10
Assistenza alla persona	11
Assistenza infermieristica	11
Assistenza medica.....	12
Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico	12
Animazione.....	12
Direzione e Direzione sanitaria	13
Servizi aggiuntivi.....	13
Servizio amministrativo	13
Assistenza religiosa	13
Hall – reception - centralino	14
Servizio bar e giornali	14
Servizio parrucchiere/ barbiere.....	14
Ristorazione	14
Pulizia.....	15
Lavanderia e stireria.....	15
Televisione	15
Assistenza specialistica, diagnostica e ausili	15
Farmaci	16
Presidi per l'incontinenza	16
Servizio Trasporti.....	16
Servizio mortuario.....	16
Servizi a pagamento	17
Volontari/e	17
Introduzione agli standard e modalità di verifica.....	17
Decalogo dei diritti delle persone residenti	18
Il trattamento dei dati personali	19
Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria	20
Presenza dei familiari.....	21
Pratiche amministrative	21
Permessi e uscite	21
Dimissioni.....	22
Meccanismi di tutela e verifica	22
Modello reclami	23
Normativa di riferimento	24
Come raggiungere la Residenza	25
Orari.....	25
Staff dirigenziale ed operativo	25
Rette.....	26

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 di 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 utenti e familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutto il personale impegnato nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La CARTA DEI SERVIZI 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 Struttura, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno fornite dal personale, dalle persone residenti e dai loro familiari.

Torino, lì 13/07/2026

Silver Age S.r.l.
L'Amministratore Delegato
Alessandro Missaglia

LINEE GUIDA

La normativa regionale definisce la **Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)** come una Struttura a prevalente valenza sanitaria per persone che non sono assistibili a domicilio e che richiedono un livello medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) integrato da un livello alto 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** della persona anziana, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

È pertanto indispensabile che il personale, 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 della persona anziana:** l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare la persona anziana ad aiutarsi", stimolandola al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lei in qualsiasi mansione.
- 2) **Stimolare la persona anziana ad essere attiva e partecipe**, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive della persona residente, per consentirle 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, etc.) 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 ciascuna figura 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 "San Rocco" è autorizzata e accreditata per **n. 50 posti letto R.S.A.**, 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 infermieristica, riabilitativa, farmaceutica e medicina di base;
- **amministrativi**: segretariato sociale, URP.

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, la persona residente potrà inserire suppellettili, quadri ed altro a lei particolarmente graditi, in modo da personalizzare la propria camera, compatibilmente con le esigenze dell'eventuale compagno/a di stanza.

Ammissione ed ingresso delle persone residenti

L'inserimento delle persone residenti, 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.

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

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 della persona anziana.

Al momento dell'ingresso la persona residente dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Parente Delegato, il Regolamento di Struttura della Residenza dei quali viene consegnata copia.

Alla richiesta di accoglienza sono allegati:

- certificato di Residenza, o autocertificazione;
- documento di Identità valido;
- attestazione del Codice Fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato esenzione ticket e/o invalidità;
- prescrizione terapia in atto;
- certificato del medico curante circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgono al massimo a 6 mesi precedenti);
- dichiarazione del proprio medico di Base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità;
- dimissioni ospedaliere;
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e pannoloni.

Si richiede inoltre di fornire:

- farmaci, dotazione di quelli in uso in quantità sufficiente per una settimana;
- eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatore)
- deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente;

Prima dell'ingresso definitivo della persona residente, La Direzione e La Direzione Sanitaria con il personale infermieristico si occuperanno di svolgere un colloquio preliminare con i familiari o i delegati, durante il quale si procederà alla compilazione della modulistica, al fine di raccogliere il maggior numero di informazioni sulle condizioni sanitarie ed assistenziali, esigenze ed abitudini del/la nuovo/a arrivato/a, al fine di favorire l'inserimento e l'adattamento alla vita di comunità.

La Direzione declina ogni responsabilità per la sparizione di denaro e di oggetti preziosi custoditi dalla persona residente.

Inserimento nella Residenza

Il giorno dell'ingresso è sempre concordato con la persona residente/familiare

La Struttura provvederà all'assegnazione della camera e ad un numero di riconoscimento col quale personalizzare gli abiti e la biancheria. Con l'aiuto del personale assistenziale si procederà alla sistemazione degli oggetti personali.

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

Giornata tipo

06.30 - 08.30	Sveglia. Le persone residenti 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.
08.30 - 09.30	Colazione. Di norma è servita nella sala da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
Fino alle 9.30	Le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona.
Dalle 09.30	Esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, trattamenti infermieristici e riabilitativi, visite mediche, interventi programmati nei piani di lavoro; le persone residenti verranno coinvolte in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
11.30 – 12.00	Pranzo alle persone residenti allettate.
12.00 – 12.45	Pranzo alle persone residenti autonome.
13.00 – 15.00	Le persone residenti che lo desiderano vengono messe a riposare, a letto o in poltrona.
Dalle 15.00	Inizia l'alzata.
15.00 - 18.00	Le persone residenti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative.
16.00	Distribuzione della merenda.
18.00	Cena.
Dalle 20.00	Preparazione per la notte.

L'Équipe assistenziale

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

- Direzione
- Direzione Sanitaria
- Personale infermieristico
- Personale fisioterapico
- Personale psicologico
- Personale di animazione
- Medico di medicina generale

L'Équipe Multidisciplinare definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni persona residente tramite l'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato costruito sulla base dei bisogni rilevati da ciascun utente considerato nella sua complessità.

Il Piano Assistenziale Individualizzato viene revisionato trimestralmente e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione della persona residente.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione Sanitaria che tuttavia assicura l'autonomia professionale del personale 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 dal Personale socio-sanitario sotto la responsabilità del Coordinamento e consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- igiene personale;
- assistenza motoria;
- interventi igienico-sanitari;
- nutrizione e imboccamento delle persone residenti non autonome;
- supporto al servizio di animazione;
- attività di governo dell'ambiente di vita della persona residente.

L'igiene personale ordinaria comprende il lavaggio e l'asciugatura settimanale dei capelli, che verranno eseguiti dal personale socio-sanitario in concomitanza con il bagno settimanale programmato.

Tutte le informazioni inerenti all'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla Scheda osservazione individuale della persona residente.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza del personale di assistenza tutelare.

Assistenza infermieristica

Il personale infermieristico che opera presso la Struttura mantiene rapporti costanti con il personale medico, segue il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico e alla Direzione Sanitaria lo stato di salute della persona residente.

Per ogni utente 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 del personale.

Assistenza medica

A tutte le persone residenti, sia convenzionate sia in regime privato, l'assistenza medica è garantita dalla ASL competente per territorio, sia per l'erogazione di prestazioni sanitarie, sia per la reperibilità del personale medico in caso di necessità.

Alle persone residenti convenzionate verrà assegnato dalla ASL un medico che le inserirà nell'elenco dei suoi pazienti della RSA San Rocco, mentre a utenti in regime privato l'assistenza medica continuerà a essere garantita dal proprio medico di base.

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.

Nella [Cartella riabilitativa](#) sono contenuti tutti gli elementi utili per la stesura del [Piano Assistenziale Individualizzato](#).

Il/la 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. Il supporto terapeutico individuale è erogato con modalità e frequenza personalizzate per ciascun utente, definito in seguito alla valutazione effettuata in fase di ingresso e periodicamente aggiornato in funzione della risposta della persona residente e della patologia riscontrata;

I dati riguardanti il sostegno psicologico di ciascun utente sono raccolti in un'apposita [Scheda di osservazione psicologica](#).

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza del personale.

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 di 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, le volontarie ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta.

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

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza del personale.

Direzione e Direzione sanitaria

La Direzione e la Direzione Sanitaria 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 delle persone residenti.

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

Servizi aggiuntivi

L'organizzazione dell'équipe può prevedere per tutti i nuclei dell'RSA l'erogazione di servizi aggiuntivi così come definiti nella DGR 45/2012 e DGR 85/2013. Tali servizi se previsti vengono dettagliati e fatti sottoscrivere individualmente.

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.

Assistenza religiosa

Viene garantito alle persone residenti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ciascuna persona.

Le persone residenti 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 delle persone residenti.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dal personale di assistenza. Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza.

Servizio bar e giornali

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

Presso l'ufficio 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 per le persone residenti in convenzione con l'ASL include un taglio ed una piega mensile; ulteriori necessità sono da considerarsi supplementi a richiesta della persona residente.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena ed è affidata al servizio di cucina esterno.

I menù sono validati da un/una dietologo/a dell'ASL nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una larga scelta da parte delle persone residenti sia in regime normale che dietetico.

I menù sono esposti in modo da essere ben visibili a utenti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme a loro.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto della persona residente, i pasti vengono serviti 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 alle persone residenti;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale).

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza del personale.

Lavanderia e stireria

Nella retta è compreso il lavaggio della biancheria piana (da letto e da tavola) e della biancheria intima delle persone residenti convenzionate (intimo, pigiama o camicia da notte) come da DGR 45/2012.

Nella retta non è compresa la lavanderia dei capi personali per le persone residenti private e oltre a quanto previsto dalla DGR 45/2021 per i convenzionati, che potrà essere erogata ad una tariffa di € 3,00/die. Non è compreso nella tariffa sopra indicata, il lavaggio di capi delicati che necessitano di trattamento professionale a secco.

Qualora non si intendesse aderire al servizio lavanderia, gli indumenti sporchi verranno riposti in apposito contenitore e consegnati alla persona di riferimento della persona residente.

Tutta la biancheria personale deve essere personalizzata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

L'etichettatura dei capi ha un costo forfettario di € 50,00.

Televisione

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori, a disposizione delle persone residenti. Non è consentito introdurre in Residenza televisori personali. Il pagamento dei canoni degli apparecchi audiovisivi situati nelle camere è ad esclusivo carico della persona residente.

Assistenza specialistica, diagnostica e ausili

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

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 alle persone residenti non autosufficienti assistite in regime residenziale, sono erogati direttamente dall'ASL.

La somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, vengono forniti dietro presentazione di ricetta medica nominativa dalla farmacia territoriale.

La Struttura consegnerà gli scontrini fiscali rilasciati dalle farmacie per la dichiarazione dei redditi annuale.

Presidi per l'incontinenza

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal Medico di Medicina Generale (MMG) della persona residente.

Se la persona necessita di una quantità superiore di pannoloni può essere richiesta al familiare un'integrazione a sue spese.

Servizio Trasporti

Per quanto concerne il trasporto delle persone residenti si applicano le seguenti modalità:

- per il ricovero ospedaliero d'emergenza/urgenza, 112 gratuito;
- per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, sarà utilizzato un servizio esterno, il cui pagamento è regolamentato dalla DGR 45-4248 del 30 luglio 2012 e s.m.i.;
- per le persone residenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socioassistenziali è garantito dalla ASL;
- in caso di ricovero ospedaliero il rientro dall'ospedale è a carico del presidio ai sensi della DGR 45 all. 5 art. 5

Servizio mortuario

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

Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari.

Servizi a pagamento

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- le spese telefoniche;
- i canoni di locazione di apparecchiature varie di Suo uso esclusivo;
- farmaci di fascia C (non mutuabili);
- i pannoloni oltre quanto fornito dal SSN;
- i pasti e le bevande consumate dai suoi visitatori;
- le prestazioni infermieristiche, di assistenza alla persona, riabilitative, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- 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 pedicure;
- noleggio televisori in camera;
- servizi alberghieri extra;
- disbrigo pratiche amministrative;

tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno e non previsto dalla presente carta dei servizi.

La tipologia dei servizi extra e le relative tariffe sono esposti in bacheca.

Volontari/e

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 della persona residente:

% CADUTE	Standard max: $\leq 0,5\%$
% INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI	Standard max: $\leq 0,5\%$
% INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO	Standard max: $\leq 0,1\%$
% GUARIGIONE LESIONI DA DECUBITO	Standard minimo: $\geq 95\%$
EVENTI AVVERSI	Standard max: (≤ 1 al mese)
CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO	Standard minimo: ≥ 3 al mese
AUDIT SU LINEE GUIDA	Standard minimo a: (≥ 1 al mese)

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

Decalogo dei diritti delle persone residenti

1. **Diritto alla vita:**
ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.
2. **Diritto di cura ed assistenza:**
ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
3. **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.
4. **Diritto di protezione:**
ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
5. **Diritto di parola e di ascolto:**
ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.
6. **Diritto di informazione:**
ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.
7. **Diritto di partecipazione:**
ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.
8. **Diritto di espressione:**
ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.
9. **Diritto di critica:**
ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.
10. **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.
11. **Diritto di riservatezza:**
ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.

12. 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

Dati trattati:

dati personali, inclusi quelli considerati come categorie particolari di dati, delle persone residenti in case di riposo.

I dati trattati non sono soggetti a "notifica" in quanto il trattamento non rientra nei casi di all'art. 37 comma 1 lett. a), b), c), d), e), f).

Finalità del trattamento:

- Predisposizione di un programma finalizzato al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento delle condizioni psico-fisiche dell'interessato (PAI).
- Predisposizione di un programma finalizzato all'offerta di servizi di tipo alberghiero (ove previsto).
- Elaborazione di "liste di attesa" finalizzate all'accoglienza dell'interessato nelle singole strutture (ove gestite direttamente).
- Attività di diagnosi e/o cura e/o prestazioni assistenziali e/o prestazioni diagnostiche e/o prestazioni riabilitative connesse alla patologia.
- Raccolta di informazioni necessarie per la gestione e la tutela della salute dell'interessato e alle prestazioni sociosanitarie – riabilitative.
- Comunicazioni legate alla tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'interessato.
- Gestione di servizi derivanti dall'attività di Farmacia e Parafarmacia.
- Gestione di servizi derivanti dalle attività residenziali di Servizi Sociali territoriali.
- Adempimento degli obblighi contrattuali.
- Eventuali richieste da parte del Committente (ove presente) legate all'erogazione del servizio.
- Eventuali richieste da parte di organi di controllo ispettivi.
- Eventuale fatturazione.
- Adempimenti legati all'osservanza di specifici obblighi di legge.
- Eventuale recupero crediti.
- Eventuale contenzioso.

I dati sono conservati presso gli archivi e gli uffici della palazzina in via Principe Tommaso 36, Torino e per quel che riguarda la gestione dei singoli servizi presso la sede di ciascuno di questi; in entrambi i casi sono conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico.

Si precisa che i dati sensibili delle persone residenti sono trattati dal personale medico e infermieristico e in taluni casi dal personale incaricato all'assistenza; in questo caso il trattamento è esclusivamente finalizzato al perseguimento di finalità di tutela dell'incolumità fisica e della salute della persona interessata. Presso la bacheca della Struttura è disponibile il "Registro dei trattamenti e Valutazione dei rischi sul trattamento dei dati personali".

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 consegnate soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario/a 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 pari a € 50,00.

Presenza dei familiari

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

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

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

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

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

Pratiche amministrative

La Direzione si rende disponibile a collaborare con i familiari per eventuali pratiche amministrative.

Permessi e uscite

Le persone residenti, a seconda del grado di autonomia, non possono lasciare la Struttura per frequentare gli spazi esterni senza essere autorizzati e/o accompagnati dal personale della RSA, dai familiari o da persona maggiorenne all'uopo autorizzata. Nel rispetto della privacy e per garantire una facile reperibilità in caso di necessità, verrà richiesto l'orario indicativo di rientro e, per uscite di più lunga durata, un recapito telefonico o altre informazioni. Tutte le persone residenti, indipendentemente dalla condizione di autonomia, in caso di uscite per motivi sanitari (ad esempio: per visite specialistiche, esami, ricoveri in ospedale), devono essere accompagnati da un familiare di riferimento o un suo delegato.

Dimissioni

Possono avvenire per trasferimento presso un'altra Struttura, per rientro presso la propria abitazione per decisione della persona residente e/o dei familiari o della Struttura. Le dimissioni sono concordate con la Direzione e la Direzione Sanitaria previa comunicazione scritta ed in forma assistita. Per un maggiore dettaglio si rinvia a quanto specificato nel Regolamento di Gestione.

Meccanismi di tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti della persona residente anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultima, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento del personale che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Modalità di presentazione del reclamo

La persona residente 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.

SILVER AGE S.r.l.

SPETTABILE DIREZIONE

Oggetto: Reclamo

Il/La sottoscritto/a _____, in qualità di
parente-delegato della persona residente 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 30
giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con
risposta scritta.*

*Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 30 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".

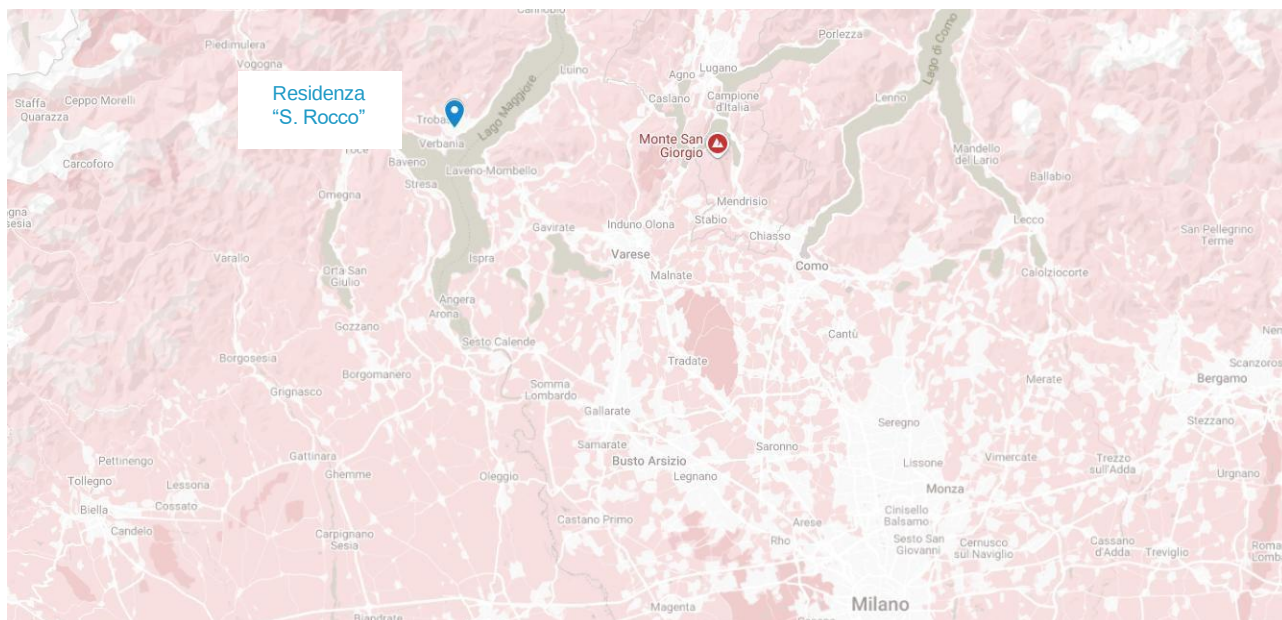
[D.G.R. 69 - 481 del 2010](#): "Modifiche ed integrazioni della D.G.R. 42-8390 del 10 marzo 2009,

[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. 1-5575 del 7/09/2022](#) - "Adeguamento delle tariffe per le prestazioni di assistenza residenziale dei presidi socio-sanitari residenziali RSA".

Come raggiungere la Residenza



Dall'autostrada

Da Torino e Milano: Autostrada A26 direzione Gravellona Toce. Uscita Autostrada Baveno/Stresa. Segui direzione Verbania, Pallanza.

Prendi SS33 del Sempione, SS33racc, Strada Statale 34 del Lago Maggiore e Viale Giuseppe Azari fino a Via Vigne Basse a Pallanza. La Struttura si trova in Via alla Bolla, 2.

Orari

La Struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 9.00 alle

18.00. Tel. 0323 289640 - E-mail: sanrocco@silverage.it

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 del personale presente nell'arco della giornata è esposto in bacheca ed adeguato ai posti letto effettivamente occupati.

Rette

La retta di degenza, per la persona residente è calcolata sulla base giornaliera ed è comprensiva dei servizi alberghieri (ristorazione, pulizia, utenze) e dei servizi sociosanitari (assistenza infermieristica, medica, tutelare, riabilitativa e animazione) in base ai parametri da DGR 45-4248 del 30 luglio 2012 ss.mm.ii integrata dalla DGR 1-5575 del 7/09/2022.

INTENSITÀ ASSISTENZIALE	TIPOLOGIA PERSONA RESIDENTE	RETTA GIORNALIERA comprensiva di iva
Alta incrementata	Convenzionati	€ 54,91
Alta	Convenzionati	€ 50,33
Medio alta	Convenzionati	€ 46,27
Media intensità	Convenzionati	€ 40,67
Medio bassa intensità	Convenzionati	€ 38,38
Bassa intensità	Convenzionati	€ 37,62
Alta incrementata	Privati	€ 118,00
Alta	Privati	€ 112,00
Medio alta	Privati	€ 101,00
Media intensità	Privati	€ 95,00
Medio bassa intensità	Privati	€ 90,00
Bassa intensità	Privati	€ 86,00
Autosufficiente	Privati	€ 79,00

La retta viene sottoscritta al momento della firma del Regolamento di gestione, eventuali variazioni sulla retta verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

Il pagamento della retta mensile verrà addebitato, in via anticipata, tra il 12 e il 15 del mese tramite SDD a favore di SILVER AGE S.r.l., alle coordinate note. Ogni altra modalità di pagamento diversa dalle predette deve essere concordata con l'Ente e dovrà avvenire entro il 5 del mese.

La Struttura fornirà su richiesta della persona residente/delegata la 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 infruttifera pari a € 1.000,00.

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

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.



Residenza
"San Rocco"
Via alla Bolla, 2
28921 Verbania (VB)

Tel. 0323 28 96 40

sanrocco@silverage.it