

# Carta dei Servizi 2020

Rsa “I Gigli”  
Candia Lomellina

Anteo Cooperativa Sociale Onlus



[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)  
[anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)  
Facebook Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Data di emissione Gennaio 2020  
Revisione n° 14

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è una cooperativa sociale di tipo A di servizi alla persona; è attiva a livello nazionale nella progettazione e nella gestione di servizi complessi nei settori dell'assistenza sanitaria (Health Care) e dall'assistenza a lungo termine (Long Term Care);

Anteo, attraverso una forza lavoro di circa 1.500 dipendenti, opera in campo socio-sanitario, sociale ed educativo e in particolare nel settore delle strutture residenziali per anziani, dei servizi sociali rivolti a disabili, minori, giovani in difficoltà e dei servizi psichiatrici;

---

Presentazione e mission.....	8
Presentazione della struttura, natura giuridica e destinatari .....	8
Mission .....	8
Normativa di riferimento .....	10
Come raggiungere la struttura.....	10
Organizzazione degli spazi .....	11
Domanda di accesso e accoglienza.....	12
Primo contatto .....	13
Domanda di ammissione e documentazione relativa .....	13
Iter di accoglienza e inserimento .....	14
La presa in carico dell'ospite.....	14
Corredo.....	15
Piani assistenziali individualizzati (PAI) .....	16
Assegnazione della camera.....	16
Tipologia delle camere residenziali .....	17
Orari di visita .....	17
Rientri a casa e uscite .....	17
Ricoveri ospedalieri .....	18
Dimissioni .....	18
Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria .	18
Chi può esercitare il Diritto di accesso .....	20
Staff operativo .....	20
Staff dirigenziali ed operativi .....	20
Staff operativo della Rsa .....	20
Modalità di coinvolgimento dei volontari .....	25

Informazioni generali e specifiche sui servizi .....	26
Servizi Offerti.....	27
Giornata tipo dell'ospite nella Rsa.....	32
Allegato rette in vigore nella RSA "I Gigli" di Candia Lomellina dal 01/01/2018.....	33
L'importo.....	33
Mancato pagamento della retta .....	34
Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali.....	34
Sistema di qualità .....	35
Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica .....	35
Formazione .....	36
Strumenti di verifica e di informazione .....	37
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela.....	37
Diritti degli ospiti .....	37
Doveri degli ospiti.....	39
I comportamenti dell'ospite .....	40
Estratto di Regolamento della Rsa.....	40
La gestione dei dati e tutela della Privacy .....	41
Finalità del trattamento dei dati .....	42
Assistenza familiare .....	42
Segnalazioni e Reclami .....	43

*Gentile Signora, Egregio Signore*  
*La salutiamo cordialmente e nel porgerle il benvenuto ci auguriamo che*  
*il soggiorno presso la*  
*Rsa*  
*I Gigli di Candia Lomellina (PV)*  
*avvenga nel migliore dei modi.*

*Affidandoci a una tradizione di professionalità ed ospitalità che dura*  
*ormai da più di 20 anni, ci impegniamo a rendere il Suo soggiorno il più pia-*  
*cevole possibile.*

*Il fascicolo che Le presentiamo rappresenta*  
*la “Carta dei Servizi” della Rsa*

La Carta dei Servizi è uno strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti dalla Rsa e per essere informati sull'organizzazione generale della struttura. Illustra nel dettaglio la natura delle prestazioni che si è in grado di erogare e gli obiettivi che si intendono raggiungere.

Più in particolare la Carta dei Servizi:

- Informa sui servizi offerti e sulle modalità per accedervi;
- Impegna la Cooperativa a garantire l'erogazione delle prestazioni a determinati livelli di qualità;
- Indica i diritti e i doveri dell'ospite.

È una dichiarazione d'impegno che il gestore fa nei confronti degli ospiti inseriti presso la sua struttura.

I destinatari della Carta sono gli ospiti, i familiari, gli Enti e tutti coloro che desiderano conoscere la Rsa.

È un documento nel quale si trovano:

- i fini e i principi ai quali ci si intende uniformare nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni;
- la presentazione degli standard di qualità, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione;
- le modalità di verifica degli impegni assunti;
- le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi.

## Presentazione e mission

---

### *Presentazione della struttura, natura giuridica e destinatari*

La struttura, situata nel centro di Candia Lomellina (PV), era in origine un'abitazione privata di proprietà dei Conti Cambieri, denominata "Vecchio Palazzo Cambieri".

Nel 1990 il Comune ha acquistato l'edificio dalla famiglia Bellasio e lo ha ristrutturato completamente con l'intenzione di trasformarlo in una Residenza Albergo per Anziani.

Nel dicembre del 2001 è stata attivata la Residenza Albergo I Gigli che, nello stesso mese dell'anno seguente, ha ottenuto l'Autorizzazione al funzionamento come Residenza Sanitaria Assistenziale e l'Accreditamento da parte della Regione Lombardia per 22 posti letto abilitati, accreditati e a contratto. La struttura, che la Cooperativa Anteo ha in gestione fino al 2021, offre ospitalità di tipo residenziale ad anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti.

### *Mission*

La Mission della RSA I Gigli è quella di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

- Eguaglianza: rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica);
- Imparzialità: tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro mansioni in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli ospiti;

- Continuità: tutte le prestazioni sono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione;
- Umanità: gli operatori si rivolgono agli ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità;
- Partecipazione: la partecipazione è garantita all'ospite e ai suoi familiari grazie alla possibilità di formulare proposte o suggerimenti per migliorare il servizio. La Direzione s'impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni ricevute e anno per anno prende in esame le valutazioni dell'ospite e dei suoi familiari circa la qualità del servizio reso;
- Efficacia ed efficienza: la Direzione s'impegna a raggiungere obiettivi di efficacia e di efficienza garantendo agli ospiti le seguenti funzioni: Informazione, Tutela, Partecipazione.
- Informazione: assicura all'ospite o ai suoi familiari la piena conoscenza delle prestazioni, delle attività e dei servizi offerti;
- Tutela: viene realizzata sia attraverso le iniziative dirette del Direttore, che riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione, sia attraverso il Regolamento, che definisce le procedure di accoglienza e le procedure da seguire per le segnalazioni e i reclami;
- Partecipazione viene realizzata attraverso rilevazioni periodiche della qualità percepita, report annuali di valutazione dei risultati raggiunti nei confronti di ogni singolo ospite, della famiglia e dei committenti.

L'obiettivo fondamentale è provvedere ad un'assistenza di qualità, nel rispetto della dignità della persona.

### *Normativa di riferimento*

- Legge n° 241 del 07/08/90; Decreto Legge n° 163 del 12/05/95;
- Decreto del Presidente della Repubblica n° 352 del 27/06/92;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94;
- Decreto del Ministro per la funzione pubblica del 31/03/94;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11/10/94;
- DGR della regione Lombardia n°26316 del 21/03/1997
- DGR della Regione Lombardia n° 7435 del 14/12/01;
- Codice etico ai fini del D. Lgs. 231/2001;
- DGR della Regione Lombardia n° 12618 del 07/04/2003;
- DGR della Regione Lombardia n° 8494 del 22/03/2002;
- DGR della Regione Lombardia n° 12903 del 09/05/2003.
- DGR della Regione Lombardia n° 3540 del 30/05/2012;
- DGR della Regione Lombardia n° 1765 del 08/05/2014;
- DGR della Regione Lombardia n° 2569 del 30/10/2014;

### *Come raggiungere la struttura*

La RSA è situata nel centro del paese, in via Cavour 47, poco oltre la piazza del Municipio. Può essere comodamente raggiunta con la linea ferroviaria Mortara – Casale Monferrato.

In automobile:

- da Milano: percorrere l'autostrada A7 in direzione Genova; uscire al casello di Gropello Cairoli - Pavia Sud; proseguire per Mortara e quindi per Candia Lomellina.
- da Torino: percorrere l'autostrada A4 in direzione Milano; prendere l'uscita di Santhià e immettersi sulla A26/E25 in direzione Genova. Al bivio seguire le indicazioni per la A26 verso Alessandria. Uscire a Casale Monferrato Nord e proseguire per Candia Lomellina.

### *Organizzazione degli spazi*

Gli spazi e i servizi della struttura sono così distribuiti: piano terra: locale cucina, palestra, salottino bar, servizi; primo piano: soggiorno comune, sala da pranzo, cucinotta di nucleo, locale del personale; piano secondo: infermeria, camere da letto; piano terzo: camere da letto.



## Domanda di accesso e accoglienza

---

### *Primo contatto*

Può avvenire su iniziativa dell'ospite o di un suo familiare, mediante telefonata, oppure attraverso il Servizio sociale, l'ASL o altri Enti. Il familiare può fare domanda rivolgendosi all'Assistente sociale del territorio di appartenenza o direttamente in struttura, parlando con il Direttore.

Il futuro ospite e/o un suo familiare possono comunque chiedere di incontrare il Direttore e di visitare la struttura per raccogliere tutte le informazioni necessarie.

### *Domanda di ammissione e documentazione relativa*

La documentazione per l'inserimento è disponibile in struttura o in alternativa sul sito internet della ATS di Pavia ([www.ats-pavia.it](http://www.ats-pavia.it)). La domanda di ammissione deve essere compilata in ogni sua parte e quindi recapitata direttamente alla Residenza o inviata a mezzo fax al numero 0384.759011. Il Direttore di struttura e il Direttore sanitario valutano le domande pervenute e ne comunicano gli esiti ai familiari, fornendo le opportune motivazioni in caso di mancata accettazione. In caso di responso positivo prende avvio il percorso di accoglienza. Qualora non vi fosse disponibilità immediata di posti letto la richiesta viene inserita in una lista d'attesa.

La lista d'attesa è consultabile sul sito dell'ATS di Pavia ([www.ats-pavia.it](http://www.ats-pavia.it)). In occasione di ogni nuovo ingresso si provvede a contattare le persone in lista d'attesa, in ordine cronologico di inserimento, con diritto di precedenza per le persone residenti nel Comune di Candia, e registrando poi il tutto su apposita modulistica. Gli ospiti ed i familiari interessati ad un eventuale ingresso concordano poi un

appuntamento con la Direzione, al fine di prendere visione della struttura.

### *Iter di accoglienza e inserimento*

Gli inserimenti avvengono preferibilmente dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00. La documentazione necessaria per l'ammissione in struttura comprende:

- documento di identità;
- fotocopia del codice fiscale;
- certificato di residenza o autocertificazione;
- cartella clinica più recente;
- relazione medica redatta su apposito modulo fornito dalla struttura;
- prescrizione dei farmaci in uso;
- consenso al trattamento dei dati personali;
- corredo indicativo della biancheria e assegnazione del n° di riconoscimento (la cui applicazione sugli indumenti è a carico dei familiari).

L'ingresso in struttura è subordinato alla stipula del Contratto di ospitalità e del **Regolamento interno**, consegnati all'ospite e ai suoi familiari in copia assieme alla Carta dei Servizi.

### *La presa in carico dell'ospite*

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i suoi familiari vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da: direzione, infermiere e personale oss. Il Direttore sanitario poi, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari e, ove possibile, dall'ospite stesso, l'anamnesi e le abitudini dell'anziano.

Tali informazioni vengono scritte nel Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS) dell'ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RSA. Contestualmente, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza, attiva le schede di valutazione di sua pertinenza, garantendone il completamento entro i primi 7 giorni.

L'ospite poi viene accompagnato nella sua nuova camera dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi. Gli operatori, a loro volta, seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della Struttura, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi.

Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, viene accompagnato per una prima conoscenza del reparto e degli altri ospiti già presenti in struttura, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni personali.

### *Corredo*

L'ospite deve essere provvisto di biancheria e di vestiario personale in base alla dotazione riportata nel modulo "Corredo indicativo di biancheria". Ogni capo di vestiario personale dovrà essere contrassegnato con un numero assegnato dalla Residenza.

Tutta la biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, tovagliato) viene fornita direttamente dalla Rsa.

### *Piani assistenziali individualizzati (PAI)*

L'équipe multidisciplinare si riunisce periodicamente e per ogni ospite definisce un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che ne rileva i bisogni stabilendo un progetto di mantenimento e/o di recupero delle capacità cognitive funzionali e motorie.

Con questo si realizza l'effettiva presa in carico della persona anziana, nella totalità e complessità dei suoi bisogni di salute e di assistenza. Il PAI viene controllato e verificato periodicamente tenendo conto dell'evoluzione delle esigenze personali e dei problemi eventualmente insorti. Viene modificato dall'équipe multi-disciplinare ogni qualvolta la situazione lo renda necessario.

Una volta elaborato, il PAI viene illustrato all'ospite e/o ai suoi familiari, che vengono così coinvolti in prima persona nella definizione degli obiettivi assistenziali.

Anche i familiari possono partecipare alla riunione multidisciplinare.

Nel corso della degenza viene utilizzato il Fascicolo Sanitario e Sociale ( FaSaS), che comprende tutti i moduli sui quali vengono registrate le attività delle varie figure professionali.

### *Assegnazione della camera*

L'assegnazione della camera viene effettuata dalla Direzione della struttura. A tal fine sarà tenuto conto della volontà degli ospiti e degli elementi emersi dalla valutazione complessiva di ingresso, nonché di eventuali affinità o incompatibilità esistenti nel condividere la camera con altri ospiti, delle esigenze di servizio e della disponibilità di camere e posti letto.

Con l'ingresso nella residenza inizia un periodo di prova della durata di un mese, finalizzato a valutare l'adattabilità dell'ospite alla vi-

ta comunitaria e il suo positivo inserimento. Eventuali trasferimenti a un'altra stanza potranno avvenire in casi di effettiva necessità, su disposizione della Direzione, di norma sentito l'ospite o i suoi familiari.

### *Tipologia delle camere residenziali*

La RSA I Gigli dispone di 11 camere doppie, per un totale di 22 posti letto, tutte dotate di luci notturne, luci di emergenza e segnaletica sonora. L'arredamento è nuovo, appositamente concepito per fruitori con possibili difficoltà di deambulazione o lentezza nei movimenti.

### *Orari di visita*

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00 nel rispetto della tranquillità degli ospiti durante gli orari dei pasti e del riposo pomeridiano. Al di fuori dell'orario previsto l'ingresso alla Rsa può avvenire previa autorizzazione da parte della Direzione.

### *Rientri a casa e uscite*

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con famigliari e/o amici sono consentiti in qualsiasi momento se le condizioni di salute dell'ospite lo consentono. Si richiede, per motivi organizzativi, un preavviso di 24 ore, con indicazione degli eventuali accompagnatori e un riferimento telefonico. All'atto dell'uscita va compilato un modulo per la responsabilità di presa in carico dell'ospite.

In caso di periodi di assenza temporanea dell'ospite per rientro a casa le assenze verranno calcolate al 75% della retta vigente fino ad

un massimo di giorni 20 di assenza all'anno. Le assenze ulteriori verranno conteggiate a retta piena.

### *Ricoveri ospedalieri*

In caso di ricovero ospedaliero, in assenza di famigliari o tutori/curatori, la struttura garantisce:

- il collegamento con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni di tipo clinico;
- i cambi biancheria e quant'altro necessario in base alle esigenze dell'ospite.

Nel caso di ricovero ospedaliero e presso gli istituti di riabilitazione le assenze verranno calcolate al 75% della retta vigente, fino ad un massimo di giorni 20 di assenza all'anno.

### *Dimissioni*

Le dimissioni, previo accordo con la Direzione, dovranno essere comunicate con almeno 30 giorni di anticipo, esclusivamente mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno (con decorrenza dalla data di ricevimento), inviata alla Direzione della Residenza. Il mancato rispetto del periodo di preavviso comporta il pagamento delle relative giornate anche se non godute.

Al momento della dimissione verrà consegnata ai famigliari la Scheda di Dimissione, un documento che contiene una valutazione complessiva sullo stato di salute della persona, distinta in aspetti sanitari, assistenziali, riabilitativi e psicologici.

### *Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria*

Tutta la documentazione sociosanitaria viene rilasciata all'ospite o ai familiari al momento della dimissione.

Il medico di struttura e l'infermiere predispongono una relazione clinica-sanitaria di dimissione a cui vengono allegati:

- ✓ cartella multidimensionale dell'ospite,
- ✓ modulo "Scheda Dimissione";
- ✓ modulo "Cartellino terapia" (contiene la terapia in atto);
- ✓ esami clinici più recenti e significativi;
- ✓ copia dell'ultimo PAI;
- ✓ originali dei documenti in possesso della RSA (carta identità, codice fiscale, tessera sanitaria).

Nel caso in cui familiari, o aventi diritto richiedano l'accesso alla documentazione sociosanitaria, durante la permanenza in RSA, la Direzione organizza un colloquio con il Direttore Sanitario, per la consultazione della documentazione.

Qualora sia richiesta tutta la documentazione sanitaria o una parte di essa, l'Equipe Infermieristica, su indicazione della Direzione Sanitaria, ne fornisce copia, registrando la consegna su apposito modulo.

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario sociale, occorre inoltrare la domanda alla Segreteria della Rsa.

Il documento viene rilasciato dopo 28 giorni dalla richiesta previo versamento della quota prevista:

- Cartella clinica e documentazione sociosanitaria fino a 100 fogli € 30;
- Cartella clinica e documentazione sociosanitaria oltre 100 fogli € 40.

### *Chi può esercitare il Diritto di accesso*

La L.241/1990 stabilisce che sono titolari del diritto di accesso “*tutti i soggetti che dimostrino di avere un ”interesse giuridicamente rilevante” nei confronti dell’atto oggetto del diritto di accesso*”.

La copia della documentazione sanitaria viene rilasciata al diretto interessato o ad un delegato, all’Amministratore di sostegno. In caso di decesso: al familiare che ne fa richiesta, all’Autorità Giudiziaria.

### **Staff operativo**

---

#### *Staff dirigenziali ed operativi*

Lo staff direzionale e amministrativo della Cooperativa Sociale Anteo opera in supporto alla Rsa, nella propria specializzazione, sia rispetto ad attività ordinarie sia in caso di attivazione di progetti speciali, di interventi o attività particolari, di azioni di comunicazione e promozione.

L’azione dell’intero staff è a supporto del Direttore di Struttura per garantire la massima funzionalità del servizio.

#### *Staff operativo della Rsa*

La Rsa I Gigli dispone di personale specializzato e qualificato. Gli orari di ricevimento e di presenza in struttura delle varie figure professionali sono appesi in un’apposita bacheca. Nel rispetto delle dotazioni minime di organico previste dalle vigenti normative, le varie professionalità che operano all’interno della struttura sono:

- Direttore di struttura
- Direttore sanitario
- Psicologo
- Infermieri

- Operatori Socio Sanitari
- Fisioterapista
- Animatore
- Personale ausiliario

## RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori, tutto il personale della Residenza ha l'obbligo di esporre in maniera visibile il tesserino di riconoscimento dove sono riportati nome, cognome, qualifica e foto.

### DIRETTORE DI STRUTTURA

Al Direttore di Struttura compete l'organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli ospiti.

È responsabile della programmazione e dell'organizzazione delle attività che si svolgono all'interno della struttura e del loro coordinamento con gli altri servizi di zona (ATS, Comune, Servizi Sociali, Strutture ospedaliere, ecc.) al fine d'istituire una rete efficiente ed efficace per garantire una miglior assistenza agli ospiti. Si occupa di coordinare il personale dell'équipe (pianifica i turni di lavoro e partecipa alle riunioni PAI), di gestire e controllare le attività, di applicare le corrette procedure d'intervento all'interno della residenza (supervisiona le attività di manutenzione della casa e le attività di segreteria), di curare i rapporti con gli ospiti e i loro parenti. Il Direttore di struttura è a disposizione di parenti e familiari in caso di necessità o all'insorgenza di specifiche problematiche.

## DIRETTORE SANITARIO

È il medico cui è affidato il coordinamento delle attività di assistenza sanitaria. Svolge le seguenti funzioni:

- Responsabile della cura degli ospiti e della continuità assistenziale medica sulle 24 h;
- Classificazione degli ospiti nella corretta classe SOSIA;
- Responsabile degli aspetti igienico-sanitari della struttura;
- Vigila sulla salute psico-fisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie erogate.

La sua presenza si articola flessibilmente in base alle esigenze della struttura e nel rispetto della normativa vigente.

## PSICOLOGO

Lo psicologo, coordinato dal Direttore sanitario, presta attività di consulenza psicologica, volta al sostegno e alla rimotivazione degli anziani mediante colloqui individuali e incontri di gruppo. Partecipa all'elaborazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) in accordo con l'équipe socio-sanitaria. Sono previsti anche colloqui di consulenza/sostegno con i familiari degli ospiti e di consulenza agli operatori.

## INFERMIERE

L'infermiere opera in stretta collaborazione con il medico: partecipa all'identificazione dei bisogni di salute dell'anziano; pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico; garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;

agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali per l'espletamento delle funzioni e si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto; prenota le visite specialistiche prescritte agli ospiti; collabora con tutta l'équipe socio-sanitaria alla stesura del progetto individuale di assistenza (PAI).

### OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS)

Il personale OSS si occupa di tutte le attività di assistenza socio sanitaria e di sostegno alla persona (igiene e cura, mobilizzazione e posture, alimentazione, vigilanza sul sonno e riposo, vigilanza sullo stato di benessere psico-fisico), del riordino, della pulizia e della sanificazione dell'ambiente di vita degli ospiti e dell'igiene personale. Collabora con tutte le altre figure professionali nella programmazione e nella realizzazione dei Piani Assistenziali Individualizzati. Più precisamente l'OSS svolge: interventi rivolti all'assistenza diretta della persona, interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona (riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature) e interventi di protezione della persona (controllo e sorveglianza, anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale come citofoni e campanelli). Le attività di assistenza sono garantite sulle 24 ore.

### FISIOTERAPISTA

Il fisioterapista offre prestazioni riabilitative e rieducative che tendono a prevenire e a ritardare le disabilità, nonché a mantenere le capacità residue della persona. Opera sia nel locale palestra sito al piano terra sia nelle camere da letto degli ospiti. Esegue attività individuali e di gruppo e interventi di riabilitazione neuro-motoria e di

rieducazione ortopedica e funzionale; terapie di socializzazione degli anziani che si accostano al servizio; ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue e terapie rivolte a pazienti con demenza e finalizzate al mantenimento di abilità come vestirsi e alimentarsi. Il fisioterapista è presente in struttura nel rispetto della normativa vigente.

#### ANIMATORE

L'animatore promuove interventi ludico-ricreativi e riabilitativi al fine di mantenere attivi gli ospiti contrastandone così il decadimento psico-fisico. Durante l'anno organizza con gli ospiti uscite e gite di gruppo della durata di un giorno nelle zone paesaggistiche che si trovano nelle vicinanze della struttura.

Il numero di operatori mediamente presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro ed il relativo titolo professionale

Operatori	Titolo	Turni
1	Direttore	Mattino o Pomeriggio
1	Direttore Sanitario	5 ore alla settimana
1	Fisioterapista	Mattino o Pomeriggio
1	Psicologo	Mattino o Pomeriggio
1	Animatore	Mattino o Pomeriggio
1	Infermiere	Mattino
1		Pomeriggio
2	OSS	Mattino
2		Pomeriggio
2		Notte
2	Addetti ai Servizi Generali	Mattino o Pomeriggio

Le ore erogate per ciascuna figura professionale rispettano la normativa vigente. La turnazione mensile ed eventuali variazioni di orario sono appesi nella bacheca della Rsa.

### *Modalità di coinvolgimento dei volontari*

I volontari costituiscono un'importante risorsa per la Residenza, mettendo il loro tempo e la loro disponibilità al servizio degli ospiti.

I volontari eventualmente presenti sono regolarmente autorizzati e identificabili mediante apposito cartellino di riconoscimento. Collaborano con il personale svolgendo attività al servizio degli ospiti quali accompagnamento a visite mediche, aiuto nei pasti, gestione di momenti ricreativi o sociali.

## Informazioni generali e specifiche sui servizi

---

La Rsa I Gigli offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Le caratteristiche del modello organizzativo attuato presso la struttura sono:

- organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle abitudini familiari degli ospiti;
  - presenza per ciascun ospite di una cartella sanitaria compilata e costantemente aggiornata dalle infermiere e dal medico di base;
  - presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite, compilato dall'équipe multiprofessionale che lavora in struttura;
  - modalità di lavoro in équipe;
  - presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori, presenza di protocolli operativi;
  - presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente.
- 
-

## Servizi Offerti

---

- Assistenza medica e infermieristica;
- Assistenza socio-sanitaria e tutelare;
- Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico;
- Assistenza psicologica;
- Animazione;
- Ristorazione;
- Servizi generali;
- Servizio di manutenzione;
- Parrucchiere e pedicure;
- Assistenza religiosa;
- Servizio custodia piccole somme;

### SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti sono preparati da personale specializzato che utilizza la cucina della residenza, secondo un menù approvato dal servizio di Dietologia dell'ATS di Pavia, che prevede cibi freschi, frutta e verdura di stagione e che contempla diete alternative per gli ospiti affetti da patologie particolari, tenendo in considerazione corrette combinazioni alimentari. La lavorazione e la preparazione degli alimenti avvengono secondo quanto previsto dalla normativa vigente al fine di garantire la massima sicurezza igienica.

I menù proposti hanno una rotazione quadri-settimanale estate-inverno. Gli ospiti possono prenderne visione in sala da pranzo.

Eventuali diete speciali devono essere prescritte dal medico.

Orario	Pasto/Spuntino
8.30	Colazione

- 10.00 Idratazione con bevanda calda/fresca
- 11.30 Pranzo
- 16.00 Idratazione/Merenda
- 18.30 Cena
- 21.00 Idratazione/Tisana

Gli ospiti prenotano quotidianamente i pasti con l'ausilio del personale addetto all'assistenza, in base alle loro preferenze e coerentemente con l'eventuale piano alimentare ad essi prescritto, scegliendo tra i menu previsti per il giorno e tra le alternative di volta in volta disponibili. Ogni piatto viene preparato in base a quanto specificato nel ricettario e nelle tabelle dietetiche approvate dalla ATS.

I pasti principali, compatibilmente con le condizioni di salute dell'ospite, vengono serviti in sala da pranzo.

Non possono in alcun caso essere introdotte in struttura bevande o alimenti integrativi senza specifica autorizzazione della Direzione.

Nella pagina seguente è proposto un esempio di menù autunno-inverno.

	Pranzo	Cena
<i>Lunedì</i>	Orecchiette al pomodoro e olive/Riso al pomodoro Fesa di tacchino ai ferri/Bocconcini di tacchino al pomodoro Spinaci all'agro/Insalata Frutta di stagione	Passato di verdure con pasta/Minestrone di riso Crescenza Zucchine trifolate Frutta di stagione
<i>Martedì</i>	Farfalle olio e grana/Maccheroncini primavera Scaloppine al vino bianco/Lonza di maiale Finocchi gratinati/Insalata Frutta di stagione	Minestrone di verdure/Riso e patate Trotta al vapore Fagiolini in padella Frutta di stagione
<i>Mercoledì</i>	Risotto alla parmigiana/Pasta al pomodoro Medaglioni di pollo alla crema/Petto di pollo ai ferri Carote cotte/Insalata Frutta di stagione	Minestrone di legumi/Quadrucchi in brodo Prosciutto cotto Bietole all'agro Frutta di stagione
<i>Giovedì</i>	Risotto e spinaci/Pasta al pomodoro Tortino di verdure/Omelette Zucchine gratinate/Insalata Frutta di stagione	Zuppa di verdure/Riso in brodo Svizzeria di vitello Fagiolini in insalata Frutta di stagione
<i>Venerdì</i>	Penne all'abruzzese/Riso al pomodoro Filetto di sogliola/Tonno Insalata/Cavolfiori all'olio Frutta di stagione	Minestrone con riso/Quadrucchi in brodo Ricotta Carote cotte Frutta di stagione
<i>Sabato</i>	Pasta al pomodoro/Pastina in brodo Polpettone con verdure Verdure ripiene/Insalata Fagiolini al pomodoro Frutta di stagione	Passata di asparagi/Riso e prezzemolo Frittata al forno Spinaci gratinati Frutta di stagione
<i>Domenica</i>	Tortelloni all'olio e grana/Pasta alle verdure gratinata Arrosto di tacchino/Involtini di pollo Patate al forno/Pomodori in insalata Frutta di stagione Dessert	Passato di verdure con crostini Minestrina Filetto di pesce al vapore Piselli in umido Frutta di stagione

#### SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Offre assistenza nella gestione di tutti gli aspetti burocratici legati all'inserimento in struttura (es. pagamento rette, cambio residenza, variazione del medico di base) e alle pratiche ordinarie relative agli ospiti non autosufficienti (es. richieste di invalidità).

Fornisce anche informazioni utili ai famigliari che hanno bisogno di accedere alla rete territoriale dei servizi per gli anziani (es. UVG, Servizi domiciliari).

#### SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il lavaggio sia della biancheria piana, che della biancheria ospiti viene effettuato da una ditta esterna specializzata.

#### SERVIZIO DI MANUTENZIONE

L'amministrazione dispone di un servizio interno che garantisce interventi tempestivi di piccola manutenzione.

#### SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E PEDICURE

Sono garantiti da personale specializzato a pagamento. È possibile richiedere interventi al bisogno.

## TIROCINI FORMATIVI

Scuole e istituti di formazione per corsi regionali di ASA o OSS inviano periodicamente i loro allievi per tirocini formativi presso la Residenza.

Possono inoltre essere presenti in struttura tirocinanti postlaurea in Psicologia.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

Il Parroco del paese si reca in Casa di Riposo per la celebrazione della Santa Messa (il giorno e l'orario sono esposti in bacheca). Si garantisce in ogni caso il rispetto della libertà di culto.

## GESTIONE DENARO OSPITI

Gli ospiti che lo desiderano possono depositare piccole somme di denaro presso il Servizio Amministrativo, da utilizzare per le spese personali.

Le spese saranno rendicontate in riepiloghi mensili e consegnate al familiare di riferimento.

*Giornata tipo dell'ospite nella Rsa*

6.15 - 8.15	alzata degli ospiti, igiene della persona; aiuto nella vestizione preparazione ospiti per colazione
8.15 - 9.15	colazione
9.15 - 11.30	attività di animazione secondo programma settimanale; trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico; controllo e visite del Medico di Medicina Generale; idratazione gestione guardaroba; uscite programmate; distribuzione pasti ospiti allettati; accompagnamento ospiti nella sala da pranzo;
12.00	pranzo;
13.30- 15.00	riposo pomeridiano per gli ospiti che lo desiderano;
15.00- 16.00	uscite programmate; controlli sanitari programmati; bagni programmati;
16.00- 16.30	Merenda;
16.30- 17.30	attività di animazione secondo programma settimanale; trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale trattamenti sanitari di carattere infermieristico;
18.00- 19.00	distribuzione pasti ospiti allettati accompagnamento ospiti nella sala da pranzo;
18.30- 19.30	Cena;
19.00- 22.00	per gli ospiti che lo desiderano visione di film in soggiorno; accompagnamento ospiti stanze per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario;
21.00-6.00	durante il riposo l'OSS provvede al cambio dei dispositivi per l'incontinenza e il cambio posture.

Allegato rette in vigore nella RSA “I Gigli” di Candia Lomellina  
dal 01/01/2020

---

L'importo giornaliero della retta è pari a 55,00 euro/die. La retta è comprensiva di:

- servizi di assistenza medica, infermieristica, socio-sanitaria e tutelare;
- servizi di riabilitazione psico-fisica, animazione e assistenza psicologica;
- servizi generali (mensa, pulizie), amministrativi e complementari (così come sopradescritti);
- farmaci e ausili per incontinenza;
- ausili e presidi sanitari.

Al momento dell'ingresso in struttura viene richiesta una quota di deposito cauzionale di tipo infruttifero pari a € 1000,00, che verrà restituita, previa verifica di eventuali danni o sospesi di pagamento, al termine del Soggiorno.

Non sono compresi nella retta:

- spese per pedicure (€ 15);
- parrucchiere (i prezzi applicati dalla professionista che offre il servizio sono i seguenti: piega € 11; permanente € 22; taglio € 4, tinta € 20);
- spese alimentari per menù speciali non motivate da prescrizioni mediche;
- spese voluttuarie e telefoniche;
- trasporti da e verso l'esterno, in ambulanza o con altri mezzi.

Gli importi relativi dovranno essere saldati direttamente dall'ospite o da un suo delegato responsabile, secondo consumo.

È possibile inoltre rilasciare all'ospite o a un suo familiare delegato la dichiarazione per le deduzioni fiscali prevista dalla DGR 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie.

#### *Mancato pagamento della retta*

In caso di ritardato pagamento saranno applicati gli interessi di mora maturati e maturandi fino all'effettivo soddisfo. In caso di insolvenza dell'importo della retta la Direzione, previa valutazione delle singole situazioni, ha facoltà di avviare le procedure di dimissione.

#### *Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali*

Annualmente, ai sensi del D.P.R. 917 del 22/12/1986 - art. 10 comma 1 lett. B e comma 2, art. 13 bis comma 1 lett C – e della Legge 104/92 artt 3 e 4, viene rilasciata, agli utenti o ai congiunti legalmente obbligati, una dichiarazione, firmata dal Direttore di Struttura, attestante gli importi versati nell'anno precedente, calcolati in riferimento alla Deliberazione della Regione Lombardia n° 26316 del 21/03/1997.

## Sistema di qualità

---

### *Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica*

La Rsa I Gigli si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e attraverso la gestione dei reclami. Il controllo del servizio viene effettuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità a norma ISO 9001:2000 adottato dalla Cooperativa.

Per la valutazione del servizio vengono adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- standard assistenziali garantiti nella struttura rispetto ai minutaggi minimi di legge stabiliti dalla Regione Lombardia;
- rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- rispetto dei termini in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

Allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, Anteo effettua nella Rsa il monitoraggio continuo di alcuni appositi indicatori, tra cui segnaliamo:

### *Formazione*

La struttura elabora annualmente un Piano di Formazione e Addestramento basato sulla rilevazione dei fabbisogni formativi del personale e sulle specifiche esigenze che emergono all'interno della struttura. Esso include sia corsi di formazione organizzati da Enti esterni, sia corsi di formazione interni.

Per quanto riguarda i corsi di formazione organizzati da Enti esterni, la Cooperativa promuove la partecipazione degli operatori che hanno l'esigenza formativa congruente e pubblicizza gli eventi formativi, allo scopo di individuare i potenziali partecipanti.

Rispetto ai corsi di formazione interni, essi sono interamente progettati, programmati e gestiti dall'azienda, con l'eventuale collaborazione di docenti specializzati.

Vengono organizzati periodicamente corsi e aggiornamenti su tematiche quali: le caratteristiche specifiche dell'utenza da assistere, l'umanizzazione delle cure, le tecniche di comunicazione e relazione efficaci con utenti e care givers, le modalità di gestione dei conflitti. Tutti gli operatori partecipano annualmente ad incontri formativi ed informativi in tema di sicurezza.

La formazione è documentata da apposita modulistica, che ne attesta l'effettuazione e l'efficacia.

### *Strumenti di verifica e di informazione*

È prevista la periodica somministrazione di questionari di gradimento e soddisfazione rivolti a ospiti, familiari, operatori e volontari.

La residenza ha scelto di adottare il presente documento come fondamentale strumento di informazione e trasparenza dei servizi resi.

## **Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela**

---

### *Diritti degli ospiti*

La persona ha il diritto di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

La persona ha il diritto di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

La persona ha il diritto di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse do-

vessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità

La persona ha il diritto di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato.

La persona ha il diritto di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

La società e le istituzioni hanno il dovere di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l’ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

La persona ha il diritto di vivere con chi desidera.

La società e le istituzioni hanno il dovere di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

La persona ha il diritto di essere messa in condizioni di esprimere le proprie abitudini personali, la propria originalità e creatività.

La società e le istituzioni hanno il dovere di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

La persona ha il diritto di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

La società e le istituzioni hanno il dovere di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

La persona ha il diritto di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportato le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Come da DGR 14/12/01 n. 7435 del Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia “Requisiti per l’autorizzazione al funzionamento e per l’accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani (RSA)”.

### *Doveri degli ospiti*

Alla luce dei principi su cui si fonda l’erogazione dei servizi offerti e dei diritti degli ospiti previsti dal DGR 12/01 n. 7435, enunciamo alcune regole di comportamento che sono alla base di qualsiasi rapporto di civile convivenza e che ciascun ospite deve dunque rispettare. Per motivi di sicurezza e rispetto della normativa vigente in ordine alla tutela della privacy è opportuno che i visitatori siano riconosciuti all’accettazione.

### *I comportamenti dell'ospite*

Dovrà tenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso della propria persona e dei diritti degli altri ospiti presenti, osservando regole di buona educazione e di civiltà sociale;

Dovrà avere cura delle proprie cose, conservandole in buono stato; avere rispetto degli arredi e delle attrezzature messe a disposizione sia nelle singole camere sia negli altri luoghi di vita comune;

Potrà contribuire all'arredamento della propria stanza con oggetti di sua proprietà compatibilmente con le esigenze funzionali della Casa di Riposo;

È tenuto al rispetto degli orari di servizio adottati presso la struttura per le prestazioni relative al servizio alberghiero;

È tenuto al rispetto delle prescrizioni sanitarie imposte dal medico di famiglia o dal medico interno, relative sia alle terapie farmacologiche sia al regime alimentare;

Deve permettere al personale l'accesso alla camera per tutte le operazioni che si rendano necessarie;

Non può affidare al personale in servizio presso la struttura qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio (procure, deleghe di tipo economico, tutele, curatele, gestioni patrimoniali).

### *Estratto di Regolamento della Rsa*

- Non è permesso l'abuso di bevande alcoliche né l'uso di sostanze stupefacenti e similari;
- È permesso fumare solamente all'esterno;
- È vietato tenere armi proprie o improprie;

- È vietato tenere in struttura animali o oggetti che possano contrastare con le norme igieniche e di pulizia;
- Non è consentito l'uso di apparecchi personali per il riscaldamento o di fornelli o di altre suppellettili vietate dalle leggi e/o dai regolamenti;
- In caso di decesso dell'ospite presso la struttura la salma verrà composta in apposita camera mortuaria; sia il funerale sia il trasferimento ad altro luogo resteranno economicamente a carico della famiglia.

Eventuali apparecchi radiofonici e/o televisivi personali devono essere tenuti a basso volume nelle ore di riposo ed essere in regola con le vigenti norme di sicurezza.

#### *La gestione dei dati e tutela della Privacy*

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli ospiti si è previsto:

- un'informazione completa e l'accordo dell'ospite e/o del familiare rispetto alle cure prestate e alle attività svolte;
- l'identificabilità di tutto il personale in servizio, attraverso il cartellino di identificazione che riporta nome, cognome, qualifica e fotografia;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzate alla tutela dell'ospite.

### *Finalità del trattamento dei dati*

I dati da Lei forniti, o acquisiti nell'ambito della Sua permanenza presso la struttura, sono trattati secondo le seguenti finalità:

- svolgimento dell'attività sanitaria e socio-assistenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzata alla gestione del progetto assistenziale individuale, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'ospite, al recapito in farmacia delle ricette mediche per il prelievo di farmaci;
- elaborazione dei dati per le scritture contabili obbligatorie, redazione di documenti fiscali e amministrativi, prestazioni di servizi o simili, inserimento e aggiornamento della nostra anagrafe dei clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge;
- eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

### *Assistenza familiare*

Il parente che desidera un'assistenza privata aggiuntiva deve richiedere il permesso alla Direzione dell'Ente. Tutti coloro che svolgono assistenza privata a pagamento o gratuita (volontari) per conto dei famigliari dovranno osservare le seguenti indicazioni:

- Hanno il divieto di effettuare prestazioni medico-infermieristiche e non devono interferire in alcun modo con l'attività del nucleo;
- Possono svolgere le seguenti funzioni solo su esplicita indicazione del personale infermieristico di reparto: igiene personale, ausilio nell'alimentazione del paziente, sorveglianza, aiuto nella deambulazione, altre attività non sanitarie;

- Hanno l'obbligo di allontanarsi dalle stanze di degenza negli orari riservati alle visite mediche o quando vengano effettuati interventi di carattere sanitario;
- Hanno il divieto di manipolare attrezzature e materiali sanitari del nucleo, di utilizzare letti di degenza che risultino liberi;
- Devono rispettare la riservatezza di quanto vengono a conoscenza nell'esercizio delle loro funzioni. In particolare hanno il divieto di divulgare a chiunque informazioni sanitarie riguardanti il paziente assistito e ulteriori informazioni riguardanti altri pazienti;
- Hanno inoltre il divieto di somministrare alimenti che non rientrino fra quelli previsti dal reparto;

### *Segnalazioni e Reclami*

La Rsa I Gigli garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

#### Segnalazione alla struttura:

- di persona o telefonicamente al Direttore di Struttura
- mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi;
- mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da im-

bucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta

Segnalazione alla sede centrale

E' altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

- a mezzo mail all'indirizzo [segnalazioni@gruppoanteo.it](mailto:segnalazioni@gruppoanteo.it)
- a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)
- inviando un sms al numero 347 9772091 indicando prima del testo il codice 134

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura nel primo caso e dall'ufficio reclami nel secondo.

In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.





RSA I Gigli di Candia Lomellina

Via Cavour 47

27031 Candia Lomellina (Pavia)

Tel 0384.759011

E-Mail: [rsaigigli@ecosociale.it](mailto:rsaigigli@ecosociale.it)

Responsabile del Servizio: Romina Tallia

Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail: [anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)

[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)

*La Carta dei servizi viene emessa a Gennaio di ogni anno, a seguito di una revisione, per la verifica della validità dei contenuti.*



**ANTEO**  
**Cooperativa Sociale**