

RESIDENZA  
SANITARIA  
ASSISTENZIALE  
**BELVEDERE  
LERCARO**

CARTA DEI SERVIZI



**Belvedere  
Lercaro**

RESIDENZA SANITARIA  
ASSISTENZIALE



## BENVENUTI IN RSA BELVEDERE LERCARO

Gentile Signora/e il documento che Le viene presentato costituisce la Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale Belvedere Lercaro, il cui scopo è quello di fornire un agevole strumento di consultazione ove trovare tutte le informazioni inerenti le prestazioni erogate all'interno della Residenza. La RSA Belvedere Lercaro può accogliere fino ad un massimo di 106 ospiti (90 posti letto convenzionati Asl e 16 posti letto per i privati) e si impegna ad assistere con professionalità, competenza ed esperienza coloro che vi accedono.

Consapevoli che l'assistenza socio-sanitaria richieda, per le caratteristiche dell'utenza, una costante attenzione alla persona e non solo agli aspetti organizzativi, siamo convinti di poter migliorare grazie alla partecipazione e alla collaborazione di chi, leggendo questo documento, verrà a segnalarci le difficoltà percepite e gli ambiti di miglioramento.

Sarà nostro impegno proseguire nel percorso di assistenza, con attenzione continua al servizio, al fine di raggiungere la migliore qualità di vita possibile per i nostri utenti.

Nelle pagine che seguono troverà la descrizione dei due servizi e una scheda allegata con le informazioni relative ai costi da sostenere.

La Direzione  
Barbara Bellini

## LA STRUTTURA

L'RSA Belvedere Ler caro, immersa nelle colline dell'Alto Monferrato, è un importante istituto per la piccola comunità in cui è collocata.

È una struttura autorizzata ed accreditata, dedicata all'accoglienza continuativa o temporanea di persone anziane che hanno bisogno di prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative e che non possono essere assistite a domicilio o che non hanno una rete familiare di supporto.

La residenza è collocata nel Comune di Ovada, tra le città di Alessandria e Genova, a pochi chilometri dal Mar Ligure; tutto il complesso edilizio è circondato da un ampio giardino. L'abitato è situato in una posizione strategica facilmente raggiungibile con ogni mezzo.

La Struttura è situata in Strada Ler caro, 3 - 15076 Ovada (AL)

### L'RSA DISPONE:

- Camere doppie con servizi e corredate da un arredamento funzionale
- Sala soggiorno TV
- Sale da pranzo
- Ambulatorio medico ed ambulatori infermieristici
- Ampio salone
- Giardino esterno con spazi ombreggiati e camminamenti
- Palestra dotata di attrezzature

## MODALITÀ E CRITERI D'ACCESSO

L'ammissione al servizio può seguire due diverse procedure.

**1. In regime di convenzione** la persona interessata dev'essere già stata valutata dalla propria sede territoriale U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica) e aver ricevuto un'autorizzazione all'ingresso in convenzione dalla stessa.

La persona anziana non autosufficiente o i suoi familiari presentano la domanda di valutazione multidimensionale all'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.), nel distretto sanitario dell'ASL di residenza, presso i servizi territorialmente competenti:

- Sportello/punto unico di accesso (P.A.S.S. - Punto di Accesso ai servizi Socio Sanitari)
- Ente gestore dei Servizi socio-assistenziali e/o Distretto sanitario.

La consegna può essere diretta, previo appuntamento, o tramite e-mail.

**2. In regime privato** (per gli anziani non autosufficienti in rapporto diretto con l'Ente gestore).

L'Ospite privato, autonomamente o con l'aiuto di un familiare "delegato", dovrà fissare un appuntamento con l'ufficio amministrativo, a cui seguirà una domanda di ammissione che sarà valutata dal Direttore Sanitario e dalla Direzione della Struttura.

La struttura prevede anche la possibilità di attivare inserimenti temporanei, come i ricoveri di sollievo.

## SPORTELLO ARGENTO - SILVER COACH

È presente all'interno del servizio lo Sportello Argento. Il personale saprà illustrarvi le modalità di compilazione della domanda di ammissione, rispondere alle vostre domande e accompagnarvi per una visita della struttura.

- Aiuto immediato alla dimissione ospedaliera
- Ricoveri temporanei
- Personalizzazione del percorso di cura
- Visite mediche specialistiche
- Orientamento per l'individuazione di ausili e attrezzature sanitarie
- Attivazione di servizi assistenziali, riabilitativi e sanitari direttamente al domicilio
- Consulenza fiscale (per rette e spese sanitarie deducibili)
- Consulenza legale e burocratica (dichiarazione d'invalidità e assegno di cura)

### CHI È IL SILVER COACH?

- Il Silver Coach rappresenta l'evoluzione nel processo del "prendersi cura" dell'ospite, in quanto coordina tutti i servizi erogati curandone la personalizzazione.
- Garantisce la creazione di un rapporto dedicato e continuativo con l'ospite e/o i suoi familiari che consenta loro informazione, supporto e possibilità di scelta.

## L'ACCOGLIENZA

Il Responsabile di Struttura e il personale in servizio, accolgono il nuovo ospite e i suoi familiari, una volta definito il giorno dell'ingresso.

È sempre previsto un colloquio preliminare e conoscitivo con i familiari e l'ospite. In questa occasione vengono fornite informazioni di massima e vengono consegnati, per un maggior approfondimento, la Carta dei Servizi e l'elenco dei documenti necessari per stipulare il contratto.

L'ospite e i parenti vengono successivamente accompagnati alla camera individuata come la più idonea in base alle valutazioni condivise in sede di colloquio preliminare. Vengono quindi forniti i ragguagli utili sul funzionamento del servizio e vengono esplicitate tutte le informazioni utili alla permanenza all'interno della struttura. Si prosegue quindi con la sottoscrizione del contratto, con la firma della liberatoria che consente il trattamento dei dati sensibili protetti da Privacy. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni personali che emergono durante l'accoglienza. Subito dopo l'accoglienza e un breve periodo di osservazione, l'équipe definisce un progetto di assistenza individualizzato (PAI) ove sono indicate le attività pianificate per ogni singolo utente e gli obiettivi da raggiungere. Anche in questa fase è prevista e auspicata la collaborazione dei familiari. Tutte le attività vengono portate avanti tenendo conto dei ritmi di vita degli utenti e del relativo gradimento.

# I NOSTRI SERVIZI

## COSA OFFRIAMO

Tutte le attività indicate vengono proposte e condivise con la persona anziana e la sua famiglia sulla base di un progetto assistenziale personalizzato (PAI):

- Mantenimento delle autonomie attraverso specifiche attività di stimolazione manuale, cognitiva, relazionale
- Attività fisioterapiche e riabilitative
- Assistenza allo svolgimento della vita quotidiana e alla cura del sé
- Attività ludico-ricreative e di socializzazione
- Cure e benessere
- Attività di ristorazione e personalizzazione del menu
- Comfort di qualità alberghiera
- Cura delle relazioni con la famiglia
- Segretariato sociale e aiuto agli adempimenti burocratici
- Attuazione di protocolli di sanificazione avanzata

## ORARI DI VISITA

Gli Ospiti possono ricevere visite tutti i giorni preferibilmente entro la fascia oraria 9:00 – 20:00. Qualora sia richiesta una particolare assistenza da parte dei familiari, la Direzione potrà autorizzare fasce orarie di accesso più ampie.

## COSTO DEL SERVIZIO

Nella presente Carta dei Servizi potete verificare le tariffe per l'anno in corso con indicazione dei servizi compresi o esclusi. Annualmente la struttura emetterà la certificazione dei costi

sanitari sostenuti, per la relativa detrazione fiscale. È previsto il versamento di una cauzione all'ingresso, pari a una mensilità.

[Allegato n.1 della Carta dei Servizi.](#)

## DIMISSIONI

In caso di dimissioni volontarie è necessario fornire alla Direzione un congruo preavviso di almeno 15 giorni. Il personale riconsegna all'ospite tutti i suoi documenti, referti sanitari e oggetti personali.

In caso di trasferimento al domicilio o ad altro servizio, l'Equipe multi professionale della RSA si metterà a completa disposizione per uno scrupoloso passaggio di consegne ai familiari o con l'equipe della struttura di destinazione, per garantire una adeguata continuità assistenziale.

## IL SOGGIORNO

L'organizzazione della giornata è pensata nel rispetto delle esigenze e dei ritmi di ogni singolo ospite.

A titolo indicativo la giornata sarà così articolata:

### MATTINA:

Inizia con il risveglio degli ospiti, le operazioni di igiene, la colazione, i trattamenti infermieristici, le attività di animazione e socializzazione, le attività di stimolazione cognitiva e le attività fisioterapiche e riabilitative.

Viene poi servito il pasto in sala da pranzo o in camera e al termine, chi lo desidera, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

### POMERIGGIO:

Attività di animazione e socializzazione interne ed esterne alla struttura. Eventuali ulteriori attività fisioterapiche e riabilitative, uscite in giardino.

Merenda.

### SERA:

Viene servita la cena in sala da pranzo o in camera. Dopo la cena gli ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione, socializzare e svolgere attività di lettura. Inizia poi la preparazione per il riposo notturno.

## EQUIPE MULTIPROFESSIONALE

Direzione e Direttore Sanitario, Operatori Socio Sanitari, Coordinatore infermieristico, Infermieri, Animatore, Fisioterapista, Psicologo.

## ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

Operatori qualificati assicurano le cure socioassistenziali, curano l'igiene personale, garantiscono il soddisfacimento dei bisogni primari, collaborano per la gestione sanitaria degli ospiti con il personale infermieristico. L'organizzazione dell'RSA è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra ospite e operatore.

## ATTIVITÀ SANITARIE

Gli ospiti possono mantenere il proprio di Medico di Base. L'assistenza infermieristica sarà commisurata a quanto previsto dai Piani Individuali di Assistenza. Le prestazioni sanitarie specialistiche vengono garantite dai servizi territoriali dell'Azienda ASL.

## FISIOTERAPIA

Proponiamo attività individualizzate o a piccoli gruppi, con movimenti liberi o con attrezzi, ma sempre con una rilevante componente ludica.

Gli obiettivi di recupero e di mantenimento delle capacità residue individuali, sono condivisi con tutta l'équipe socio-sanitaria.

## ANIMAZIONE

Vengono effettuate attività di recupero e di mantenimento delle funzioni cognitive, relazionali e sociali degli ospiti, attraverso proposte stimolanti e divertenti, individuali o a piccoli gruppi. Sono inoltre svolte attività specifiche per stimolare e mantenere le funzioni cognitive residue: memoria, abilità esecutive, attenzione, concentrazione, orientamento e linguaggio. Vengono altresì organizzati momenti collettivi di svago in particolare per celebrazioni e feste comandate.

## CURA E BENESSERE

Il servizio di cure estetiche, parrucchiere e pedicure, viene svolto periodicamente in struttura, da operatori titolati contattati in base alle esigenze dell'utenza.

## SERVIZIO RELIGIOSO

È presente uno spazio di culto multireligioso dove gli ospiti possono praticare il proprio Credo.

## LUOGHI D'INCONTRO

Sia all'interno che all'esterno della struttura sono presenti ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per ospiti, familiari e operatori.

## SERVIZI ALBERGHIERI

### RISTORAZIONE

Il momento del pasto rappresenta un'importante occasione di vita sociale. L'obiettivo è mettere in condizione ogni ospite di alimentarsi adeguatamente, nel rispetto dei gusti personali e delle eventuali limitazioni imposte da problemi di salute.

Il pasto è preparato da Camst, che si trova a pochi metri dalla struttura e veicolato, con idonei mezzi e ausili, al servizio Belvedere Lercaro. I menù variano stagionalmente e viene rispettata la possibilità di scelta giornaliera.

### SERVIZIO DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Gli ambienti della struttura vengono puliti da personale qualificato attraverso l'attuazione di protocolli specifici di sanificazione quotidiana che prevedono l'utilizzo di prodotti idroalcolici e di attrezzature che sfruttano le proprietà battericide del perossido di Idrogeno e degli ioni di argento.

### LAVANDERIA

La struttura fornisce il servizio di lavanderia per la biancheria da letto e da bagno.

Ogni capo deve essere opportunamente contraddistinto sulla base delle indicazioni fornite dalla Direzione.

## REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Gli utenti e i loro familiari per consentire una convivenza serena e rispettosa hanno il dovere di:

- Concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali a uso personale e comune.
- Informare la Direzione di ogni uscita dell'ospite e di firmare l'apposito modulo.
- Non fumare all'interno della struttura.
- Consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Direzione di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni.
- Non portare in struttura alimenti dall'esterno; eventuali deroghe devono essere concordate con la Direzione e corredate dal documento di acquisto.
- Osservare le regole del vivere civile, intese ad assicurare pulizia, ordine, calma ed educazione, reciproca comprensione, tolleranza e rispetto della dignità degli altri ospiti.
- Occuparsi solo del proprio congiunto limitandosi alla sola parte relazionale, all'eventuale supporto al pasto e/o accompagnamento per visite, lasciando al personale le prestazioni di tipo assistenziale e sanitario.
- Rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.



## COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

### SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La Direzione intende rilevare il livello di qualità dei servizi percepito dagli ospiti, e dai rispettivi familiari, secondo le direttive stabilite dagli enti di riferimento (Regione e AUSL). Gli esiti di questo sistema contribuiscono a definire le scelte necessarie a migliorare la qualità dei servizi offerti. Per tale necessità occorre recuperare in forma sintetica, specifica per settore, le considerazioni e i commenti formulati per tutti gli ambiti funzionali. Per agevolare il compito di ospiti, parenti e operatori vengono distribuite schede anonime di rilevazione finalizzate a segnalare il livello di qualità del servizio realmente percepito. Una volta compilate potranno essere inserite nell'apposita cassetta all'ingresso della residenza. Gli esiti derivanti dalla raccolta e dalla rielaborazione delle indagini effettuate, verranno adeguatamente esposti in struttura.

### CUSTOMER EXPERIENCE

Oltre al sistema previsto dalla normativa di riferimento la struttura metterà in atto iniziative di Customer Experience. Tramite laboratori di co-progettazione human-centered con operatori, utenti e familiari, saranno individuate le opportunità, le criticità, le soluzioni e gli strumenti per migliorare continuamente il servizio offerto.

## FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Proges seleziona il personale da inserire nell'ambito lavorativo valutando competenze professionali e caratteristiche personali, in conformità a quanto previsto dal Sistema di Gestione della Qualità. Viene compilato un Piano Annuale della Formazione nel quale convergono le numerose iniziative formative e di aggiornamento, interne ed esterne, programmate nel corso dell'anno. La formazione e l'aggiornamento rappresentano:

- un elemento fondamentale per far evolvere la professionalità degli operatori come strumento di miglioramento della qualità dei processi;
- garanzia di competenza e preparazione professionale non solo tecnica ma relazionale ed organizzativa;
- un momento di promozione e di coinvolgimento del personale.

Il personale in servizio partecipa costantemente a corsi formativi, pianificati su un programma annuale, definito in base alle esigenze del settore e alle specifiche richieste del personale.

### PRIVACY U.E 679/2016

Tutto il personale opera rispettando la normativa sulla riservatezza dei dati e delle informazioni, garantendo a ogni ospite dignità e libertà.

## COME RAGGIUNGERCI

**Strada Lercaro, 3**  
**15076 Ovada (AL)**

**Recapito:**

Telefono 0143 822360  
info.lercaro@proges.it

Versione 00\_giugno 2024



# Belvedere Lercaro

RESIDENZA SANITARIA  
ASSISTENZIALE

CARTA DEI SERVIZI



PROGES Società Cooperativa Sociale  
Via Colorno 63, 43122 Parma  
Tel. 0521 600611 – Fax 0521 606260

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

