



FONDAZIONE
INFERMERIA CESARE VERCELLONE ETS

Carta dei Servizi

DEL 02/02/2026



Egregio Signore, Gentile Signora,

Il presente documento è volto all'informazione e all'illustrazione delle prestazioni e dei servizi offerti nonché alla spiegazione delle modalità di erogazione degli stessi e alla verifica costante degli standard di qualità.

Per mezzo di questo documento desideriamo augurarLe nuovamente un caloroso benvenuto nella Fondazione Infermeria C. Vercellone di Cavaglià e renderLa parte del nostro mondo, costruendo fin da subito un rapporto basato sulla collaborazione per facilitare il Suo inserimento e la Sua integrazione nella Residenza.

La Carta dei Servizi è uno strumento che esprime il nostro impegno verso di Lei, gli obiettivi che ci siamo prefissati e i valori in cui crediamo. Attraverso questo documento vogliamo esprimere la nostra disponibilità verso le Sue necessità e la volontà di migliorarci continuamente per fornirLe i migliori professionisti e i più alti standard di qualità.

La Direzione

Sommario

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	4
Articolazione struttura.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
Mission.....	4
Valori.....	5
DIRITTI DEI RESIDENTI.....	5
IL NOSTRO PERSONALE.....	6
ORGANIGRAMMA	7
SERVIZI ALLA PERSONA	7
Piano di Assistenza Individuale (PAI)	7
Assistenza alla persona (OSS)	7
Assistenza infermieristica	7
Assistenza medica	8
Assistenza medica-specialistica	8
Servizio di fisioterapia.....	8
Consiglio di Amministrazione	8
Direzione Amministrativa	8
Coordinamento Sanitario ed Assistenziale	8
Rischio clinico.....	8
Fornitura ausili	9
Fornitura farmaci	9
I NOSTRI SERVIZI	
La giornata tipo	10
Servizio ristorazione.....	10
L'animazione	10
Servizio di Parrucchiere e Pedicure-Manicure.....	11
Servizio Lavanderia e Guardaroba	11
Servizio Bar	
Custodia di denari e beni preziosi.....	11
Corrispondenza	11
Connessione internet.....	11
Quotidiani e riviste.....	11
Servizio Trasporti	

Assistenza religiosa	11
Volontari	11
INGRESSO IN RESIDENZA	11
Modalità di accesso	11
Domanda di accesso convenzionati.....	12
Domanda di accesso privati	12
Modalità di accesso alla degenza	12
Abbigliamento occorrente	13
Richiesta copia cartella clinica	13
Dimissioni.....	13
Decessi	13
QUALITA'	13
RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	14
TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO	14
INFORMAZIONI UTILI	15
Tariffe.....	15
Orario visite.....	15
Ufficio Relazione con il Pubblico	15
CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI.....	16

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Fondazione Infermeria Cesare Vercellone ETS è una struttura sanitaria e socio-assistenziale per ospiti autosufficienti e non, posta in un contesto cittadino immerso nell'assoluta tranquillità della campagna piemontese.

La Struttura ha una capacità ricettiva di 44 posti letto, tutti convenzionati con l'ASL di Biella, disposti su 2 piani, autorizzata al funzionamento n° 227 del 05/10/2012 e accreditata con la Regione Piemonte n°717 del 16/11/2010. Particolare attenzione è posta nei servizi alberghieri, di assistenza alla persona e di assistenza medica e infermieristica. La Residenza tiene in estrema considerazione la sicurezza dei propri Ospiti, l'affidabilità del personale nonché i livelli di soddisfazione dei Residenti (specificato al capitolo "Qualità").

La Struttura dispone di un giardino esterno, oltre ai portici, dove Ospiti e famigliari possono trascorrere dei momenti all'aria aperta. Gli spazi comuni sono ampi e confortevoli: luoghi ottimi per incontrare amici e famigliari o per socializzare con gli altri Ospiti. Sono presenti sale ristorante, sale polivalenti per le attività di animazione ed una cappella per le funzioni religiose.

Inoltre, è presente una palestra attrezzata per le attività motorie di riabilitazione svolte dal personale specializzato sotto il controllo e la supervisione di una équipe medica.

Articolazione struttura

La Residenza è suddivisa in 2 nuclei, uno per piano, in base alla tipologia e al grado di autosufficienza del Residente.

È articolata su diversi piani:

- **Seminterrato:** palestra, lavanderia, spogliatoi e magazzini;
- **Piano terra:** reception, nucleo RSA, sala ristorante, sala animazione, infermeria, uffici e sala riunione;
- **Primo piano:** Nucleo RSA e RAA, infermeria e spazio comune.

La destinazione d'uso dei singoli locali è indicata dalla segnaletica interna e dalle piantine esposte nei vari locali.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il soddisfacimento delle necessità dei Residenti, in conformità alle loro personali esigenze, alle norme dell'etica professionale ed alle più avanzate procedure riabilitative e di assistenza, costituisce la Mission della Fondazione Infermeria C. Vercellone.

Poiché poniamo il Residente al centro di tutto, è necessario creare le condizioni affinché gli stessi e le loro famiglie trovino presso la Residenza le condizioni di vita ideali. Attraverso i diversi nuclei e in base all'intensità delle cure, Fondazione Infermeria C. Vercellone si propone di provvedere all'assistenza sanitaria, alla cura, al recupero sia fisico che psichico, alla rieducazione funzionale, alla tutela sociale ed assistenziale di soggetti di qualunque età, sesso e condizione, affetti da patologie croniche o acute in campo geriatrico e/o riabilitativo.

Mission

La nostra missione principale è prenderci cura dei nostri Residenti e pazienti accogliendoli in una struttura dove possano sentirsi come a casa propria e sicuri di ricevere la migliore assistenza possibile, garantendo elevati standard di qualità, comfort e sicurezza e mettendo al centro la dignità della persona, il suo benessere e la sua autonomia.

La Fondazione Infermeria Cesare Vercellone ETS cerca di creare un ambiente in cui l'ospite possa vivere serenamente, godere ancora della gioia di vivere e condividerla con i propri cari. Tutto il nostro personale lavora con passione per offrire un servizio attento e di qualità, per migliorare e tutelare le condizioni di vita e di salute dei Residenti.

Valori

I valori in cui crediamo sono il fondamento della nostra attività, espressione di impegno verso i Residenti ed elementi da rimarcare.

Efficacia ed efficienza: ogni operatore è orientato al raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute e la migliore qualità di vita del Residente tramite l'erogazione di servizi in modo continuativo e mirato alle singole esigenze.

Competenza e professionalità: aggiornamento continuo del personale per mantenere alti gli standard qualitativi, curiosità professionale, confronto, collaborazione multidisciplinare e lavoro d'équipe sono fondamentali per il buon operato.

Trasparenza: le informazioni vengono diffuse ai Residenti e ai famigliari in modo trasparente per permettere di conoscere tutte le attività della struttura e tutti i servizi offerti.

Imparzialità: Il Residente è al centro dell'attenzione senza pregiudizi di condizione economica, genere, razza, orientamento sessuale e religione da parte dello staff.

Empatia: il rispetto della dignità della persona e la disponibilità all'ascolto degli operatori permettono ai Residenti di essere assistiti con il massimo dell'attenzione, della cura e dell'impegno.

DIRITTI DEI RESIDENTI

La Residenza s'impegna al rispetto dei Diritti e delle libertà di ciascun Residente qui di seguito elencati:

- **Diritto alla vita:** ogni Residente deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della Vita
- **Diritto di cura e di assistenza:** ogni Residente deve essere curato in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà
- **Diritto alla qualità:** Ogni Residente ha il diritto di ricevere servizi di qualità da parte dell'organizzazione della Residenza e del personale impiegato, i cui obiettivi principali sono la presa in carico della persona, il mantenimento ed il miglioramento delle capacità residue.
- **Diritto di parola e ascolto:** ogni Residente ha diritto di essere ascoltato con cortesia ed attenzione nel rispetto della dignità della persona e dell'orientamento politico e religioso e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.
- **Diritto di prevenzione:** ad ogni Residente deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi /o danni alla salute e/o alla sua autonomia.
- **Diritto di protezione:** ad ogni Residente in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
- **Diritto di parola ed ascolto:** ogni Residente deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.
- **Diritto di informazione:** ogni Residente deve essere informato sulle procedure e le motivazioni che sostengono l'intervento a cui viene sottoposto.
- **Diritto di partecipazione:** Ogni Residente deve essere coinvolto nelle decisioni che lo riguardano.
- **Diritto alla riservatezza:** ogni Residente ha diritto al rispetto della propria privacy ed intimità
- **Diritto alla differenza:** ogni Residente ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.
- **Diritto al rispetto e al pudore:** ogni Residente deve essere chiamato con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore.
- **Diritto di critica:** ogni Residente può esprimere liberamente il proprio pensiero e le sue osservazioni, critiche, suggerimenti e valutazioni sulle attività, sui servizi e sulle disposizioni che lo riguardano.
- **Diritto di pensiero e religione:** ogni Residente deve poter esercitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

IL NOSTRO PERSONALE

Presso la nostra Residenza collaborano circa 30 operatori fra amministrazione, infermieri, fisioterapisti, educatori, animatori, personale di lavanderia, personale di cucina e pulizie.

Dall'organizzazione dei servizi della Residenza al rapporto con il Residente, dalla definizione dei processi sanitari e socio-sanitari più idonei, fino ad arrivare all'erogazione delle terapie vere e proprie, il nostro staff è formato da figure altamente specializzate nella propria area di competenza, formate con scrupolo e costantemente aggiornate.

1 Direttore e Coordinatore inf. Responsabile di struttura

1 Direttore Sanitario

1 Receptionist Responsabile Amministrativo

2 Infermiere

16 OSS

1 Fisioterapista

1 Animatrice

2 Cuochi

1 Ausiliari Cucina

3 Ausiliari Pulizie

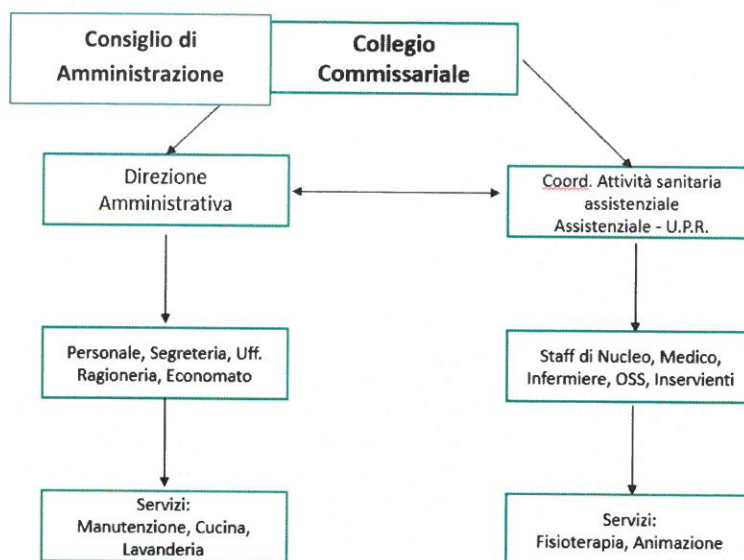
1 Ausiliari Lavanderia

La Residenza favorisce la partecipazione del personale ai corsi di qualificazione assicurando un aggiornamento formativo continuo a cura di figure professionali qualificate.

Il personale della struttura è riconoscibile grazie ad un cartellino di riconoscimento in cui sono riportate la fotografia, il nome, la qualifica e, per facilitare l'identificazione, un diverso colore della divisa per ogni diverso servizio.

	Colore delle divise
Personale infermieristico	BIANCA BORDINI BLU
Personale OSS	BIANCA BORDINI GIALLI
Cucina	BIANCA
Personale fisioterapico	BIANCA

ORGANIGRAMMA



SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA GIORNALIERA

Piano di Assistenza Individuale (PAI)

Il PAI è un progetto volto alla personalizzazione delle cure basato sulle necessità specifiche del Residente. Attraverso colloqui antecedenti l'ingresso vengono raccolti alcuni dati relativi alle abilità e capacità dell'assistito. A questo segue una prima valutazione ed esame della situazione da cui viene predisposto un percorso costruito direttamente sulle caratteristiche del Residente. Il PAI è uno strumento attivo nella gestione del Residente e viene periodicamente aggiornato per modificarne gli obiettivi.

Assistenza alla persona (OSS)

La Residenza si adopera con ogni idonea azione di supporto, affinché il Residente possa godere di una valida assistenza per il superamento delle condizioni di non autosufficienza e per il soddisfacimento dei bisogni primari della vita. L'assistenza alla persona è svolta da figure specializzate, con qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS).

La cura e l'assistenza del Residente viene fornita in tutte le attività quotidiane: dall'aiuto nel vestirsi e nell'igiene personale, aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto negli spostamenti e nella mobilitazione.

Insieme a tutti gli altri professionisti verranno svolte tutte le iniziative terapeutiche programmate, necessarie alla tutela della salute, e del mantenimento del miglior stato fisico e psichico del Residente. L'operatore assicura un'assistenza adeguata nel rispetto dei propri piani di lavoro, seguendo le procedure ed i protocolli, perseguendo gli obiettivi del P.A.I. del Residente e coinvolgendolo nelle attività quotidiane.

Assistenza infermieristica

Durante il soggiorno, il Residente godrà di un'efficiente assistenza infermieristica, fornita da personale specializzato. Gli infermieri della Residenza sono responsabili dell'applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche. L'assistenza è garantita nelle ore diurne, mentre nelle ore notturne attraverso la reperibilità del personale.

Assistenza medica di base

I Residenti possono usufruire di un'assistenza medica continua. Al momento dell'ingresso nella Struttura il Medico di Base mantiene la sua funzione ed il suo ruolo. I Residenti che non risiedono in zona potranno cambiare il medico di base e saranno presi in carico dai professionisti indicati dall'A.S.L. BI.

Il Medico di Base è reperibile nelle ore diurne, mentre nelle ore notturne e nei giorni festivi è presente il servizio di Guardia Medica e per le urgenze il servizio 112.

Assistenza medica-specialistica

Solo se fornita dal S.S.N.

Servizio di fisioterapia

Il servizio di fisioterapia è garantito da professionisti della riabilitazione che lavorano all'interno dell'équipe multidisciplinare che attuano il Piano di Assistenza Individuale (PAI) di ogni Residente.

I fisioterapisti praticano attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie manuali e fisiche.

A tale proposito sono presenti palestre attrezzate per le attività motorie di riabilitazione svolte grazie all'ausilio del nostro personale specializzato sotto il controllo e la supervisione di una équipe medica.

Consiglio di Amministrazione

È l'organo politico della Fondazione Infermeria Cesare Vercellone ETS che definisce gli obiettivi da perseguire, i programmi da attuare e verifica la corrispondenza dei risultati dell'attività di gestione con gli indirizzi impartiti ai dirigenti.

Direzione Amministrativa

In collaborazione con il Responsabile del coordinamento Sanitario Assistenziale, ha la responsabilità di attuare i piani ed i programmi definiti dal Consiglio di Amministrazione utilizzando le opportune risorse umane e finanziario, di attribuire incarichi e responsabilità di specifici progetti, di realizzare un costante controllo gestionale, di verificare e valutare i risultati raggiunti. Sovrintende alla gestione del personale, alle procedure di acquisto e distribuzione dei beni, alla gestione patrimoniale ed alla regolare tenuta della contabilità degli Ospiti.

Coordinamento Sanitario ed Assistenziale

In collaborazione con la Direzione Amministrativa, ha il compito di sovrintendere alle aree operative dell'Ente, con lo scopo di promuovere e dare qualità al funzionamento della Residenza, per offrire ad ogni persona inserita nella struttura lo status di abitante e non sono quello di Ospite, mantenendo alta la qualità dei servizi prestati.

Rischio clinico

In accordo con le più recenti linee guida, la Residenza adotta un modello di gestione del rischio clinico finalizzato a ridurre il più possibile la possibilità che il Residente subisca un danno involontario imputabile alle cure ed alle prestazioni ricevute. In questo modo si cerca di promuovere la crescita di una cultura della salute più attenta e vicina al Residente e agli operatori.

Fornitura ausili

Protesi e ausili vengono forniti agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza, su proposta dei fisioterapisti che ne verificano l'efficacia e l'utilizzo.

Fornitura farmaci

L'approvvigionamento dei farmaci in fascia A avviene sia per gli utenti privati che per quelli convenzionati presso la farmacia interna dell'ospedale.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA GIORNALIERA

Fornitura farmaci

L'approvvigionamento dei farmaci a pagamento, fascia C:

- per gli utenti privati vengono acquistati presso le farmacie presenti sul territorio dietro presentazione di ricetta medica o richiesta scritta da parte dell'infermiera;
- per gli utenti convenzionati vengono dispensati dalla farmacia ospedaliera - nel caso in cui la stessa non fosse in grado di fornire per qualsiasi motivo il farmaco necessario questo sarà acquistato nella farmacia del paese e il costo sarà a carico dell'utente.

Servizio Pedicure-Manicure

Questo servizio è a pagamento con professionisti individuati dagli ospiti.

Servizio Trasporti

Il servizio trasporti, generalmente fornito dalla Croce Rossa e dalle Associazioni presenti sul territorio, per l'effettuazione di visite specialistiche programmate e/o urgenti e per eventuali ricoveri in Ospedale, è a carico degli utenti.

Servizio Bar

All'interno della Residenza sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde ad uso dei Residenti e famigliari.

COSA OFFRIAMO

Le camere singole e doppie, ampie e luminose, sono tutte dotate di bagno privato e attrezzato, sistema di chiamata d'emergenza e televisore.

È prevista la possibilità di "personalizzare" la propria camera con piccoli oggetti personali dietro approvazione della Direzione nel rispetto delle necessità organizzative, delle vigenti normative di sicurezza e antincendio e delle esigenze del proprio compagno/compagna di camera.

Nella Residenza viene prestata una particolare cura all'idratazione, all'igiene personale e alla movimentazione di tutti i Residenti. La pulizia e la sanificazione degli ambienti viene effettuata con cadenza giornaliera.

La giornata tipo

Gli orari di seguito riportati sono indicativi.

La giornata alla Infermeria Cesare Vercellone inizia dalle ore 6.30 con la sveglia e le operazioni di igiene e vestizione

Dalle ore 8,30 alle ore 9,30 viene servita la colazione

Dalle ore 10,00 fino alle ore 11,30 i Residenti partecipano alle attività riabilitative ed educative

Alle ore 12,00 viene servito il pranzo e a seguire riposo pomeridiano

Dalle ore 15,00 alle ore 17,30 vengono svolte attività educative e di riabilitazione

Alle ore 16,00 viene servita la merenda

Tra le ore 18,00 e le ore 19,00 viene servita la cena

Alle ore 20,00 preparazione per il riposo notturno

Servizio ristorazione

Alla ristorazione è stata dedicata una particolare attenzione: i pasti non sono solo una necessità ma vengono considerati un importante momento di convivialità. La preparazione dei pasti viene effettuata dal personale interno alla Residenza sulla base di un menù che ruota su quattro settimane predisposti dal Responsabile Sanitario/Dietologo e validati dall'ASL adattati alle diverse stagioni dell'anno e alle particolari esigenze del Residente. Il menù è composto da un primo, un secondo, il contorno e dessert e diverse alternative fisse all'interno delle quali, il Residente potrà scegliere giornalmente i piatti a lui graditi. Su indicazione del Dietologo o del proprio medico, è possibile predisporre diete personalizzate per particolari tipologie di utenza ed usufruire dell'assistenza del personale per tutti coloro che necessitano di essere assistiti nel corso della somministrazione dei pasti.

Il Residente ha la possibilità di invitare familiari e conoscenti a pranzo o a cena, dandone preavviso alla Reception almeno un giorno prima. Il costo del pasto del familiare/conoscente sarà indicato nel listino prezzi presente in reception.

Il menù giornaliero viene esposto in apposite bacheche presenti in ogni reparto; lo stesso potrà essere indicato giornalmente su apposite lavagne presenti all'ingresso della sala da pranzo.

Il servizio ristorazione prevede la prima colazione, il pranzo, la merenda e la cena. I pasti vengono serviti nella sala da pranzo e/o nelle camere dei nuclei abitativi.

L'animazione

Nella Residenza, l'assistenza socio sanitaria si focalizza sulla stimolazione delle persone al fine di recuperare e migliorarne le capacità residue. Animatrice coinvolge gli ospiti in attività ludico-ricreative come giochi di gruppo, lettura di quotidiani con discussione di gruppo, feste a tema e talvolta gite organizzate. Tali attività non hanno solo finalità ludiche ma fanno parte dei progetti di terapia e socializzazione tra i Residenti.

La pianificazione delle attività viene esposta su apposite bacheche posizionate su ogni piano al fine di informare adeguatamente i Residenti e i familiari. La Fondazione valorizza il volontariato, considerandolo fonte preziosa di sostegno ai Residenti ed ai familiari. Gli Educatori/Animatori svolgono un ruolo di sostegno nei confronti del Residente, ne stimolano la creatività e l'affettività attraverso la condivisione e la socializzazione attiva.

Vengono organizzati e proposti ai Residenti diverse attività di animazione quali, a titolo esemplificativo:

- | | |
|----------------------------|-----------------------------------|
| - Giochi di società | - Giornate a tema con discussione |
| - Attività manuali | - Feste a tema |
| - Spettacoli | - Giornata dei compleanni |
| - Lettura di libri | - Gite con percorsi predefiniti |
| - Intrattenimenti musicali | - Art therapy |

Le diverse attività saranno adattate di volta in volta in funzione dei suggerimenti dei Residenti nonché delle loro capacità cognitive.

Servizio di Parrucchiere

A disposizione dei nostri Ospiti, previa prenotazione, viene offerto un servizio di parrucchiere (taglio e piega) gratuito in un apposito locale all'interno della residenza.

Servizio Lavanderia e Guardaroba

La Residenza fornisce a tutti i Residenti la biancheria piana ed il relativo cambio viene effettuato ogni 2-3 giorni e su necessità del singolo Ospite.

Viene fornito un servizio di lavaggio interno degli indumenti personali. Il costo del servizio è compreso nella retta. È presente anche un servizio di guardaroba per il cambio stagionale dei Residenti.

Custodia di denari e beni preziosi

Presso la Direzione della Struttura è disponibile un servizio di deposito e custodia di piccole somme di denaro e/o bene preziosi di modesta entità. La Direzione declina qualsiasi responsabilità per lo smarrimento o sottrazione di beni/oggetti di qualsiasi entità o somme di denaro conservate dai Residenti o dai familiari non lasciate in deposito.

Corrispondenza

La consegna della corrispondenza privata è garantita giornalmente dagli addetti alla reception.

Connessione internet

È disponibile in tutta la struttura una connessione internet Wi-Fi per tutti i Residenti.

Quotidiani e riviste

La struttura mette a disposizione dei Residenti i quotidiani, bisettimanali locali nonché periodici mensili a cui è abbonata nella sala di lettura.

Assistenza religiosa

La Residenza garantisce ai Residenti che lo desiderano l'assistenza religiosa di un sacerdote di rito cattolico. È dotata di un locale di culto dove settimanalmente viene celebrata la Santa Messa. È consentita la visita dei rappresentanti dei diversi culti religiosi.

Volontari

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione le associazioni di volontariato legalmente riconosciute, ed iscritte nell'apposito albo regionale. La Residenza provvede a stipulare apposite Convenzioni per regolare e tutelare la presenza dei volontari.

INGRESSO IN RESIDENZA

Modalità di accesso

Sono previste due modalità di accesso alla struttura:

1. Ricoveri in convenzione con il S.S.N.

Ospiti inviati su proposta del reparto di degenza ospedaliera o da altra struttura.

L'Asl provvede alla valutazione preventiva e alla comunicazione alla Struttura

2. Ricoveri privati

Le prenotazioni potranno essere effettuate presso la Struttura, recandosi direttamente al Servizio Accettazione.

Per l'accesso alla Fondazione Infermeria C. Vercellone è necessario compilare la Scheda d'ingresso, allegando le copie dei seguenti documenti:

- copia tessera servizio sanitario nazionale ed eventuali esenzioni ticket

- copia richiesta o verbali di invalidità civile
- copia richiesta o attestazione di indennità di accompagnamento
- copia tesserino codice fiscale
- copia documento di riconoscimento personale in corso di validità
- copia libretto della pensione o del modello Obis M
- certificato di nascita e situazione di famiglia (o autocertificazione)
- questionario medico

È inoltre necessario che il Medico di Base, o il medico dell'ospedale, compili il Questionario Medico che contiene tutte le informazioni cliniche necessarie ad una prima valutazione.

Domanda di accesso convenzionati

Per accedere ai servizi di tipo residenziale è necessario attivare la procedura stabilita tramite domanda dei servizi sociali del paese di appartenenza.

Domanda di accesso privati

L'accesso alla Residenza avviene dietro richiesta dell'interessato o di un suo familiare in base alla disponibilità della struttura e nel rispetto della lista d'attesa.

Sarà sufficiente contattare la reception della Residenza che fornirà tutte le informazioni relative all'ingresso. La lista di attesa verrà gestita secondo il criterio temporale di presentazione della domanda, salvo situazioni di emergenza o particolare urgenza. Verrà data precedenza ai residenti nel Comune di Cavaglià.

Modalità di accesso alla degenza

Accoglienza

Per ciascun Residente, nel corso degli incontri antecedenti all'inserimento, sarà elaborata una strategia di approccio personalizzata al fine di facilitare l'ingresso in struttura e di limitare il più possibile il disagio derivante dal cambiamento e dall'allontanamento dall'ambiente di provenienza.

Al fine di perfezionare l'inserimento del Residente, è indispensabile procedere all'adempimento di una serie di pratiche:

- Consegna dei documenti sanitari essenziali all'approntamento della cartella sanitaria
- Compilazione della scheda di ingresso del Medico di Base
- Consegna dei documenti personali, amministrativi e fiscali
- Segnalazione di un identificativo di persona, in qualità di "Rappresentante", corredato di residenza, numero telefonico e quanto altro si ritenga opportuno, cui fare riferimento in caso di necessità di comunicazioni, anche urgenti, da parte della Fondazione Infermeria C. Vercellone
- Consegna dell'abbigliamento e degli effetti personali

Al momento dell'ingresso nella Residenza, l'ospite verrà accolto dal personale di reception o dal Direttore.

Dopo aver sottoscritto il contratto, il regolamento generale e aver portato a termine tutte le relative pratiche, gli verrà assegnata la camera. Gli verranno date informazioni in merito al funzionamento di tutto ciò che avviene all'interno della struttura.

La Residenza garantisce il rispetto delle abitudini personali, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria e delle convinzioni religiose o politiche di ciascun Residente.

Il giorno dell'ingresso ad ogni Residente viene offerto un Kit d'accoglienza che troverà sul proprio comodino e che consiste in: sapone, bagnoschiuma, shampoo, crema corpo, set spazzolino e dentifricio.

Tutte queste attenzioni sono volte a dare un caloroso benvenuto da parte di tutto lo staff e a facilitare l'integrazione, facendo sentire il Residente parte della "famiglia" fin da subito.

Abbigliamento occorrente

Contestualmente all'ingresso nella struttura devono essere forniti capi di abbigliamento e indumenti personali in una quantità sufficiente per effettuare i cambi necessari. Il dettaglio degli indumenti richiesti si trova nell'allegato n. 1

Tutti gli indumenti dovranno essere debitamente contrassegnati con le modalità comunicate dalla Residenza. In generale, l'abbigliamento dovrà essere di buona qualità ma dovrà privilegiare la praticità e la comodità e la facilità di lavaggio e stiratura.

Dimissioni

Le dimissioni potranno essere richieste per iniziativa della Residenza nel caso si vengano a modificare le condizioni che hanno determinato l'inserimento e saranno comunicate con un preavviso di almeno quindici giorni.

Nel caso in cui le dimissioni avvengano su richiesta del Residente o del suo Legale Rappresentante, dovrà essere data una opportuna comunicazione con un preavviso di almeno 15 giorni.

All'atto della dimissione vengono consegnati al Residente:

- Lettera di dimissione destinata al proprio Medico di Base
- Referti degli esami strumentali e di laboratorio eseguiti
- Documentazione clinica personale portata dal Residente.

Richiesta copia cartella clinica

Presso la reception può essere rilasciata a pagamento la copia della cartella clinica tramite richiesta scritta effettuata dal Residente, dai familiari o dal Legale Rappresentante, se il degente non è in grado di intendere e di volere. Il Responsabile Sanitario/Direttore Sanitario deve autorizzarne l'emissione e la relativa consegna che avviene, a cura della Reception, entro 30 giorni dalla richiesta.

Decessi

Nei momenti critici di cura nei confronti dei Residenti il personale sanitario tiene costantemente aggiornati i familiari.

In caso di decesso, sarà cura del personale della Struttura darne notizia al Rappresentante e/o ai familiari nel più breve tempo possibile. I familiari possono usufruire del servizio della camera mortuaria. Essi dovranno provvedere in piena autonomia alla scelta dell'impresa di pompe funebri per la vestizione della salma e per tutte le pratiche necessarie.

QUALITA'

La qualità è uno degli elementi fondamentali e tratti distintivi della Fondazione Infermeria C. Vercellone. Tutto ciò che viene fatto alla Fondazione Infermeria C. Vercellone è volto al mantenimento della qualità che viene garantita attraverso:

- L'attenzione posta nei servizi offerti: procedure costantemente aggiornate e migliorate, prestazioni e servizi erogati con cura, ascolto delle necessità dei Residenti e controllo interno costante
- Staff altamente qualificato e formato tramite corsi di formazione e aggiornamento continui
- Impiego di tecnologie all'avanguardia in campo medico-sanitario

Per verificare l'ottemperanza agli standard di qualità sono stati predisposti:

- **Questionario di soddisfazione:** il questionario, completamente anonimo, può essere compilato dai Residenti e dai Familiari e rappresenta il mezzo più diretto di verifica del lavoro svolto e dei servizi offerti. Viene somministrato almeno una volta all'anno. Il questionario viene distribuito dal personale incarico e successivamente dovrà essere riconsegnato presso la reception. Sulla base dei dati ottenuti dal questionario vengono desunti i percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere, tenendo conto dei vincoli di fattibilità economica e organizzativa.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Al fine di migliorare costantemente le prestazioni e i servizi offerti, Fondazione Infermeria C. Vercellone consente ai Residenti e ai loro familiari di presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti in forma scritta. Ogni reclamo o suggerimento verrà preso in carico dalla Direzione, che effettuerà le dovute verifiche interne ed adotterà le eventuali misure necessarie a risolvere le problematiche segnalate. Ad ogni reclamo scritto verrà data opportuna ed esauriente risposta.

Il diritto al reclamo può essere esercitato tramite la compilazione dell'apposito modulo reclami, in distribuzione presso la reception.

Il modulo potrà essere consegnato direttamente alla reception nell'apposita casellina o tramite posta elettronica. La Residenza Fondazione Infermeria C. Vercellone si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla ricezione.

TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

La raccolta di tutti i dati personali e anagrafici del Residente viene fatta in conformità alla legge sulla tutela della privacy GDPR. 679/2016 e successive modifiche.

I dati raccolti vengono utilizzati per la gestione amministrativa, per la riscossione del contributo sociale erogato dal Comune e/o per il contributo sanitario erogato dalla Regione (eventuale) e per la cura del Residente.

I dati vengono comunicati esclusivamente a:

- Personale interno Fondazione Infermeria C. Vercellone per l'assistenza, le cure e le terapie
- ASL competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente
- Al Residente stesso, su richiesta

Il Titolare del Trattamento dei Dati è Infermeria C. Vercellone – via Donatori sangue, 3/5, Cavaglià — entità giuridica nel suo complesso.

La Fondazione Infermeria C. Vercellone si impegna alla riservatezza ed alla corretta conservazione di tutti quei dati personali sia a carattere amministrativo che medico e sanitario, di cui viene a conoscenza nell'ambito del presente rapporto contrattuale, nel pieno rispetto della GDPR 679/2016 e del segreto professionale in ambito medico sanitario.

INFORMAZIONI UTILI

Tariffe

INFERMERIA CESARE VERCELLONE E.T.S.
RETTE DI DEGENZA PRIVATE PER NUOVI INGRESSI IN VIGORE DAL 03/10/2024
(Verbale n. 16/24 del 03/10/2024)

RETTE PRIVATE in vigore dal 03/10/2024 per nuovi ingressi

	RAA	Bassa intensità	Medio bassa intensità	Media intensità	Media intensità	Medio alta intensità	Alta intensità	Alta incrementata
	0-1-2-3-4	5	6	7	8	9	10 e 11	12
camera singola	€ 2.050,00	€ 2.150,00	€ 2.300,00	€ 2.450,00	€ 2.550,00	€ 2.550,00	€ 2.650,00	€ 2.750,00
die	€ 67,40	€ 70,68	€ 75,62	€ 80,55	€ 83,84	€ 83,84	€ 87,12	€ 90,41
camera doppia	€ 1.950,00	€ 2.050,00	€ 2.200,00	€ 2.350,00	€ 2.450,00	€ 2.450,00	€ 2.550,00	€ 2.650,00
die	€ 64,11	€ 67,40	€ 72,33	€ 77,26	€ 80,55	€ 80,55	€ 83,84	€ 87,12

SUPPLEMENTO CAMERA SINGOLA € 3,29 /die € 100,00/mese

TARiffe PER OSPITI CONVENZIONATI IN RSA DGR 38-8654 del 27/05/2024

Livello di intensità	Tariffa giornaliera	Di cui a carico SSR	Di cui a carico utente/comune
Alta intensità Liv. Inc. (12)	€ 111,74	€ 56,83	€ 54,91
Alta (10/11)	€ 102,42	€ 52,09	€ 50,33
Media Alta (9)	€ 94,16	€ 47,89	€ 46,27
Media (7/8)	€ 82,76	€ 42,09	€ 40,67
Medio Bassa (6)	€ 78,10	€ 39,72	€ 38,38
Bassa (5)	€ 76,56	€ 38,94	€ 37,62

La Struttura al momento non prevede servizi a pagamento accessorio.

La retta mensile deve essere corrisposta in via anticipata utilizzando le coordinate bancarie fornite al momento dell'ingresso entro il 5 del mese di competenza.

Non sono previsti depositi cauzionali al momento dell'ingresso.

Orario visite

Le visite sono consentite tutti i giorni dalle 9.30 alle 17.30, compatibilmente con i tempi relativi allo svolgimento delle attività assistenziali e nel rispetto della privacy e del riposo degli ospiti.

Ufficio Relazione con il Pubblico

Ubicato al piano terra della struttura rispetta i seguenti orari:

Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12.00

CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

Fondazione Infermeria C. Vercellone ETS

Via Donatori di Sangue 3/5 – Cavaglià

Tel. Ufficio 0161 96538

Tel. Infermeria 0161 96033

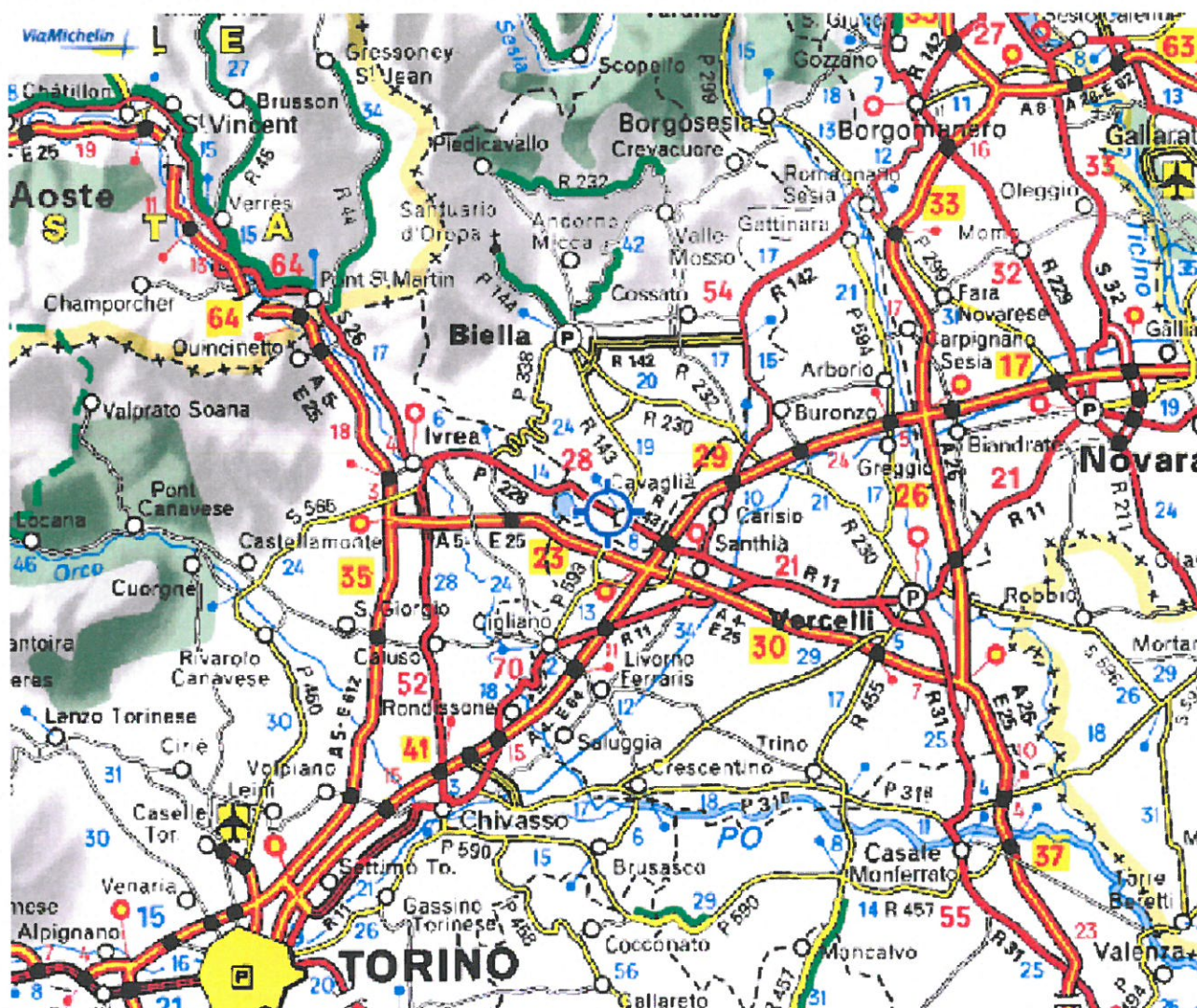
Mail: segreteria@infermeriavercellone.it; direzione@infermeriavercellone.it

PEC: infermeriavercellone@cert.infermeriavercellone.it

Sito web: www.infermeriavercellone.it

Come arrivare:

Raggiungibile con mezzi pubblici: Cavaglià Torino – autobus Ditta A.T.A.P. Vigo



LA NOSTRA STRUTTURA

