

CARTA DEI SERVIZI



EMISSIONE 1/3/2026

IL DIRETTORE E LEGALE RAPPRESENTANTE

DOTT. MONICA GIORDANO

PRESENTAZIONE E “MISSION” DELLA STRUTTURA

La cooperativa sociale Arcadia a r.l. nasce il 25/11/2025 dalla volontà di un gruppo di professionisti che da oltre vent'anni opera in campo sociale di aiutare le persone fragili e bisognose di assistenza, cura e riabilitazione a rimanere al proprio domicilio il più a lungo possibile evitando impropri ricoveri ospedalieri o istituzionalizzazioni.

Si propone quindi di fornire un supporto totale alle persone direttamente interessate, ai caregiver ed ai familiari, attraverso attività di consulenza amministrativa e medica, sostegno psicologico, cura infermieristica e fisioterapica nonché assistenza specializzata e generica a domicilio. Nel caso in cui dopo un periodo di presa in carico a domicilio si renda effettivamente necessario programmare l'ingresso in una struttura adeguata, la cooperativa Arcadia si offre come consulente alla famiglia per la ricerca della miglior soluzione possibile accompagnando passo dopo passo.

Dal 1/3/2026 la Cooperativa sociale Arcadia è Ente gestore della casa di riposo Don Rolle sita in Marene in Via Rolle 7.

La carta dei Servizi è uno strumento che fissa principi e regole nei rapporti tra Amministrazioni che erogano servizi e cittadini che ne usufruiscono.

La carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti e la Cooperativa Arcadia che eroga il servizio, ed è stata introdotta dalla legge quadro n. 328 del 8 novembre 2000 per la "Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", che all'art. 13 dispone l'adozione di una "Carta dei servizi sociali" da parte degli enti erogatori di servizi, i quali sono tenuti a darne adeguata pubblicità agli utenti.

Obiettivi principali della Casa di Riposo sono:

- il raggiungimento di un livello ottimale di qualità assistenziale;
- la ricerca dei migliori livelli di salute possibili;
- lo sviluppo delle capacità funzionali residue dell'anziano;
- il mantenimento ed il miglioramento dei rapporti sociali degli ospiti;
- l'approccio globale alla persona con interventi mirati;
- la formazione continua del personale per valorizzare la preparazione professionale del singolo e stimolare la collaborazione all'interno del gruppo di lavoro;
- la razionalizzazione delle spese assistenziali.

La Carta porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e, secondo le attese da loro percepite, i servizi resi.

La Cooperativa sociale Arcadia si impegna per garantire agli anziani una tutela sociale che dia loro sicurezza e serenità e per offrire alle famiglie un sostegno nell'assistenza e nella cura delle persone con problemi legati all'età avanzata. La Cooperativa sociale Arcadia ha il dovere di offrire al meglio servizi e prestazioni con tutte le capacità professionali ed i mezzi a propria disposizione, ma ha anche il diritto di essere sostenuto nel suo impegno da tutti i cittadini, ognuno secondo la sua possibilità.

La Casa di Riposo possiede una capacità complessiva di 33 posti letto ed è suddivisa al suo interno in 2 nuclei:

- R.S.A. piano terra (NUCLEO ROSSO) 10 +2 posti letto;
- R.S.A. piano primo (NUCLEO ARANCIONE) 20+1 posti letto

I due nuclei R.S.A. accolgono persone anziane in condizioni psico-fisiche di non autosufficienza.

I locali delle R.S.A. sono quindi progettati per essere fruiti da persone portatrici di handicap, sono abolite tutte le barriere architettoniche, gli spazi comuni e le camere sono ampi, tali da permettere l'uso delle sedie a ruote e degli ausili necessari alla movimentazione dei pazienti.

L'ACCOGLIMENTO DEGLI OSPITI

Le persone che desiderano essere ospitate presso la struttura devono compilare un modulo per la "Domanda di accoglimento". Il modulo deve essere compilato e sottoscritto dalla persona che ne fa richiesta (l'anziano stesso, un parente, l'eventuale tutore).

Gli accoglimenti vengono effettuati in base ai principi di seguito elencati in ordine di priorità:

1. in via prioritaria ai residenti nel Comune di Marene;
2. la volontà di dare risposte tempestive ed efficaci a problematiche particolarmente critiche delle persone anziane residenti nel territorio del distretto, nell'ottica dell'integrazione e della rete dei servizi secondo i principi della L.R. 08.01.2004, n. 1 e della Legge 08/11/2000, n. 328;
3. il criterio cronologico.

Al momento dell'accoglimento dovrà essere presentata alla Direzione la seguente documentazione:

- codice fiscale;
- tessera sanitaria con eventuale esenzione ticket aggiornata;
- documento d'identità valido con foto;

All'atto dell'accoglimento la persona che si impegna al pagamento delle rette firmerà il "Contratto per l'erogazione di servizi sanitari e socio-assistenziali" che disciplina il rapporto giuridico con la Casa di Riposo Don Rolle.

Tutti i dati verranno trattati nel rispetto delle normative vigenti ed i dati verranno gestiti esclusivamente ad uso interno e non verranno mai divulgati a persone non direttamente coinvolte nel processo socio-sanitario.

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La Casa di Riposo Don Rolle è sita in Via Don Rolle n. 7 a Marene in Provincia di Cuneo.

Marene è facilmente raggiungibile in auto mediante autostrada A6 Torino - Savona, uscita di Marene-Cherasco, oppure la S.S. n. 20 del Colle di Tenda.

E' raggiungibile con l'autobus per dell'autolinea Saluzzo - Bra.

La struttura risponde al seguente recapito telefonico: 0172743954.

L'indirizzo e-mail è: direzione@arcadiassistenza.it

Nelle adiacenze dell'ingresso principale è disponibile un parcheggio riservato ai portatori di handicap. E' possibile accedere ai cortili per la salita e discesa degli Ospiti dagli automezzi, oltre poter usufruire dello scivolo dell'accesso principale.

L'orario di visita, opportunamente esposto al pubblico, è stabilito dalle ore 09 alle ore 12.00, dalle 14.00 alle ore 19.00

DESCRIZIONE DELL'EDIFICIO - TIPOLOGIA DELLE CAMERE RESIDENZIALI

Lo stabile è situato nella zona centrale del paese ed ha due ampi giardini fruibili dagli utenti.

La superficie coperta risulta essere di circa mq. 1.355, su un'area di pertinenza di mq. 780.

La struttura risulta dotata delle seguenti tipologie di camere:

- Reparto R.S.A. piano terra, dotato di n. 2 camere singole e n. 5 camere a due letti;
- Reparto R.S.A. piano primo, dotato di n.7 camere singole e n.6 camere a due letti;

Tutte le camere sono dotate di servizi igienici annessi.

I servizi generali di refezione, cucina e dispensa sono posti al piano terreno dell'edificio ala nord.

LO STAFF DIRIGENZIALE ED OPERATIVO

La Cooperativa Sociale Arcadia a r.l. è retta da un Consiglio di Amministrazione costituito da sette Consiglieri che durano in carica tre anni e sono rieleggibili.

La nomina dei Consiglieri, scelti tra i cittadini residenti nel Comune di Marene, è demandata a:

Il Consiglio di Amministrazione nomina al proprio interno il Presidente ed un Vice Presidente, quest'ultimo surroga il Presidente in caso di assenza o impedimento.

Il Consiglio di Amministrazione adotta gli atti di indirizzo politico, amministrativo e di programmazione delle attività istituzionali, nonché dispone le scelte gestionali.

Il Presidente è il legale rappresentante dell'Ente.

La responsabilità gestionale ed organizzativa delle risorse umane, economiche, finanziarie e strumentali complessiva della struttura è affidata al Direttore di comunità socio-sanitaria che esercita le funzioni previste dalla D.G.R. n. 45-4248 del 30/07/2012.

Il Direttore è nominato dal Consiglio di Amministrazione. I requisiti necessari per la nomina del Direttore sono, di volta in volta, stabiliti dal Consiglio di Amministrazione e devono tuttavia rispondere alla normativa vigente ed a criteri di professionalità e di esperienza qualificata nel settore di attività-

Sotto il profilo sanitario è affidato alla figura del Direttore Sanitario il coordinamento e l'integrazione delle diverse componenti di assistenza sanitaria, onde assicurare le migliori condizioni psicofisiche degli ospiti.

Nel dettaglio il Direttore Sanitario si occupa di:

- valutare le condizioni dell'ospite all'ingresso ed adempiere agli atti conseguenti;
- verificare il regolare approvvigionamento delle risorse in particolare dei farmaci, dei presidi, di protesi e ausili e il loro corretto utilizzo;
- verificare il regolare funzionamento delle attrezzature;

- verificare l'espletamento dei compiti dei vari addetti.

Gli Ospiti si avvalgono delle prestazioni fornite dal Servizio Sanitario Nazionale tramite i medici di medicina generale convenzionati con l'ASL CN1.

Vengono forniti agli Ospiti i seguenti servizi :

- Servizio ed assistenza tutelare a mezzo Operatori socio-sanitari (O.S.S.) qualificati;
- Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti di soggiorno e degli ambienti accessori;
- Servizio di predisposizione dei pasti che vengono confezionati in loco presso la cucina della Casa di Riposo;
- Servizio Infermieristico Professionale mediante impiego di infermieri professionali iscritti all'Ordine;
- Servizio di fisioterapia;
- Servizio di Animazione;
- Servizio di supporto psicologico;
- Servizio di lavanderia (esternalizzato per la biancheria piana e gestito direttamente per la biancheria personale degli Ospiti).

Gli operatori dei servizi risultano più che sufficienti a garantire le prestazioni stabilite dalle vigenti normative in materia di assistenza agli anziani in relazione alla tipologia di reparto di appartenenza e alle condizioni psicofisiche degli Ospiti stessi.

Uno schema di presenza di ciascuna professionalità in servizio nei vari turni è esposto al pubblico.

SERVIZI EROGATI DALLA STRUTTURA

Ad integrazione di quanto già sopra indicato, si elencano qui di seguito i servizi erogati dalla struttura:

- Assistenza tutelare alla persona a mezzo personale qualificato O.S.S.;
- Assistenza infermieristica a mezzo infermieri professionali;
- Assistenza fisioterapica a mezzo fisioterapista;
- Animazione;
- Vitto: colazione, pranzo, cena, con preparazioni dei pasti in sede;
- Pulizia e sanificazione ambienti;
- Lavanderia sia della biancheria piana che degli indumenti personali;
- Luce, acqua, riscaldamento, T.V., telefono;
- Parrucchiere e podologo.

RETTE

I costi della retta del nucleo R.S.A. convenzionato sono stabiliti dalla Regione Piemonte e ripartiti in parti eguali tra l'Ospite per la quota assistenziale ed il Servizio Sanitario Nazionale per la quota sanitaria.

Le rette per gli Ospiti R.S.A in regime privatistico sono stabiliti dal Consiglio di Amministrazione in relazione alla fascia di intensità assistenziale di pertinenza a seguito di valutazione multidisciplinare. Eventuali prestazioni professionali eccedenti il minutaggio richiesti dalla normativa vigente richieste dall'ospite o dalla famiglia sono oggetto di fatturazione a parte.

Ogni informazione in merito alle rette può essere assunta presso la Direzione. Copia del tariffario praticato è affissa in bacheca all'ingresso della struttura.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

La Casa di Riposo Don Rolle garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in Struttura.

Le segnalazioni saranno utilizzate per comprendere meglio i problemi presenti e per poter intraprendere azioni volte a prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'Ospite e/o il familiare può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

1. compilazione e sottoscrizione del "Modulo di comunicazione dell'utente", che può essere richiesto presso la Direzione;
2. lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Casa di Riposo o anche consegnata a mano;
3. segnalazione del disservizio, direttamente a voce o telefonicamente. Le comunicazioni saranno esaminate dal Consiglio di Amministrazione che provvederà a fornire una risposta. Allo stesso modo dei reclami saranno gestiti gli apprezzamenti rivolti all'operato della Casa di Riposo Don Rolle, al fine di avere una visione completa dei servizi garantiti.

Ai fini di una più puntuale rilevazione della qualità è prevista la distribuzione di questionari sul grado di soddisfazione degli Ospiti e dei Familiari rispetto ai servizi offerti.

DIRITTI DEGLI OSPITI, CRITERI DI TUTELA E RELATIVE MODALITÀ DI VERIFICA

L'erogazione dei servizi offerti dalla struttura assistenziale viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

Eguaglianza – la struttura si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica, ecc.).

Il personale prende in considerazione l'individuo come "persona", cui prodigare l'assistenza socio-assistenziale di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio "vitale", che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

Imparzialità - Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

Continuità - Tutte le prestazioni svolte dal personale vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

Umanità - L'attenzione centrale degli operatori è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

Partecipazione - La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dalla struttura è garantita all'utente (ospite o suo familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso le associazioni di Volontariato e di Tutela dei diritti del cittadino.

L'Amministrazione dell'Ente si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

Efficacia ed efficienza - Presso la struttura assistenziale, le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termini di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

L'Amministrazione si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

L'Amministrazione garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

- Informazione;
- Accoglienza;
- Tutela;
- Partecipazione.

Informazione - La funzione relativa all'informazione è svolta dal Direttore della Struttura.

Questa funzione assicura all'utente (ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti.

Accoglienza - L'accoglienza all'interno della struttura è svolta dal personale infermieristico e dagli operatori socio-sanitari.

Il suddetto personale provvede nei confronti dell'utente a garantire un'adeguata accoglienza all'interno della struttura 24 ore su 24. E' in grado di instaurare con l'utente una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative e i suoi bisogni. E' in grado di curare l'accoglienza dell'utente in ogni momento della giornata.

Tutela - La funzione relativa alla Tutela dell'utente è assolta dal Direttore che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione al Consiglio di Amministrazione.

Partecipazione - L'Amministrazione della Casa di Riposo intende attivare un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra la Casa stessa e l'utenza; favorisce inoltre all'interno della propria struttura la presenza e l'attività di Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti degli utenti.

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- messa a disposizione di spazi adeguati per le associazioni di Volontariato e di Tutela;
- predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente;
- rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;
- esame di ogni segnalazione e dei reclami proposti dall'utente per l'adozione delle opportune decisioni correttive;

Rispetto della Carta dei diritti della persona - L'Amministrazione della Casa di Riposo Don Rolle si impegna ad adottare la "Carta dei Diritti della Persona" di seguito riportata:

Diritto alla vita - Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione, ecc.).

Diritto di cura ed assistenza - Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa - Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione - Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto - Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione - Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione - Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso.

Diritto di accettazione - Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

Diritto alla critica - Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore - Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di riservatezza - Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalle vigenti normative in materia di tutela dei dati personali.

Diritto di pensiero e di religione - Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

COMPORAMENTI DA TENERE

Circa i comportamenti da tenere si rinvia all'apposito Regolamento Interno di Gestione che viene fornito ad ogni Ospite al momento nell'ingresso in struttura.

VOLONTARIATO

Presso la struttura assistenziale operano dei volontari gestiti dalla Fondazione casa di riposo Don Rolle in regime di convenzione.

I volontari effettuano le seguenti prestazioni a favore degli ospiti:

- prestazioni di accompagnamento ad istituzioni pubbliche o private di interesse rilevante per la vita di persone in carico al servizio sociale e per le quali sia elaborato un progetto complessivo di intervento;
- prestazioni di accompagnamento fuori sede per intrattenimento e svago, funzioni religiose ecc;
- interventi di sostegno relazionale e di compagnia;
- assistenza religiosa;
- cucitura di indumenti personali;
- pratiche burocratiche, ritiro referti e farmaci, piccole commissioni, compagnia alle persone sole.

ALCUNE ULTERIORI INFORMAZIONI E PRECISAZIONI DI CARATTERE

GENERALE.

Quando un anziano decide di entrare in Casa di Riposo viene attivato un percorso di accoglienza che accompagnerà l'Ospite.

Attraverso un colloquio con l'anziano, quando è possibile, o con un suo familiare si raccolgono notizie e informazioni sulla condizione di provenienza del nuovo Ospite sotto l'aspetto abitativo, economico, sanitario e parentale e sulle motivazioni che lo hanno spinto a chiedere l'ingresso in struttura e le necessità assistenziali. In base ai dati acquisiti si concordano le modalità e i tempi di ingresso dell'Ospite.

Il nuovo Ospite viene affidato al coordinatore O.S.S. che lo accoglie, lo accompagna nella sua

“nuova casa” e lo seguirà nei primi giorni aiutandolo ad orientarsi all'interno della Struttura, ad usufruire dei servizi che vengono offerti e nei piccoli problemi quotidiani.

Il coordinatore O.S.S. diventa quindi persona di riferimento per l'anziano e referente al Responsabile di Struttura ed alle infermiere per i problemi legati all'inserimento.

Il servizio garantito agli ospiti della Casa è sia quello sanitario che assistenziale.

Le terapie prescritte vengono praticate e seguite da personale infermieristico.

L'assistenza sanitaria comprende anche il servizio di riabilitazione svolto da un fisioterapista.

La colazione viene servita in camera tra le ore 8,30 e le 9, il pranzo viene servito alle ore 12 e la cena alle 18,30 nelle sale refettorio.

In casi particolari, quando l'ospite per gravi motivi di salute, non possa più recarsi in sala mensa, il pranzo e la cena vengono serviti direttamente in camera e il menù viene opportunamente variato per assicurare la facilità di assunzione e la massima digeribilità.

Il menù ordinario suddiviso in estivo ed invernale su quattro settimane, è invece concordato con il Servizio S.I.A.N. dell'A.S.L. in modo da fornire agli anziani i giusti apporti calorici e la corretta varietà dei cibi.

Le pratiche religiose per gli ospiti sono facoltative. Ogni ospite può farsi assistere dal ministro del culto a cui appartiene.

Servizio religioso: E' possibile per gli ospiti partecipare alle S. Messe celebrate nell'attigua Chiesa di Santa Croce, con passaggio diretto dall'interno della Casa di riposo.