

 Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	Carta dei Servizi	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 1

# CASA DI RIPOSO DI GRAGLIA E MUZZANO

## CARTA DEI SERVIZI



Redatta ai sensi:

- All. 4 - Art. 3.2 della D.G.R. 30 luglio 2012, n. 45-4248 e s.m.i.;
- Art. 2 D.L. 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273
- D.P.C.M. 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità

 Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	Carta dei Servizi		CS	Ed. 06
			22/01/2026	Pag. 2

Gent. le Ospite/Familiare,

Il documento che si appresta a leggere è la "Carta dei Servizi " della Casa di Riposo di Graglia e Muzzano.

La "Carta dei Servizi " è uno **strumento di informazione** per far conoscere la nostra attività, i servizi offerti, gli standard che ci impegniamo a garantire, in modo da consentirLe di confrontare i Suoi bisogni, le Sue aspettative ed esercitare in modo consapevole il Suo diritto di scelta, fra servizi e strutture diverse.

La "Carta dei Servizi " è anche un **contratto** che vincola le parti al rispetto degli impegni presi e rende possibile a Lei come utente, o familiare, inoltrare osservazioni, che verranno valutate come contributi al miglioramento continuo del servizio e utili all' eliminazione o riduzione di eventuali disservizi.

La Carta dei Servizi è dunque un **mezzo per la partecipazione ed il coinvolgimento** diretto alla gestione della propria salute e l'accesso consapevole ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Nicoletta Borrione

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 3

## Sommario

EDIZIONE ED AGGIORNAMENTI .....	4
1 - LA CASA DI RIPOSO DI GRAGLIA E MUZZANO .....	5
1.1 - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....	5
1.2 - ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA.....	5
1.3 - BREVE STORIA.....	6
2 - COMPOSIZIONE DELL'ASSOCIAZIONE.....	7
3 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....	9
3.1 - SERVIZI ALLA PERSONA: SANITARI, RIABILITATIVI, ASSISTENZIALI E SOCIALIZZANTI .....	9
3.1.1 - IL RUOLO DEL COORDINATORE .....	9
3.1.2 - SERVIZIO ASSISTENZIALE (SVOLTO DA OPERATORI SOCIO SANITARI) .....	9
3.1.3 - SERVIZIO MEDICO .....	10
3.1.4 - SERVIZIO INFERMIERISTICO .....	10
3.1.5 - SERVIZIO DI FISIOTERAPIA .....	11
3.1.6 - SERVIZIO DI ANIMAZIONE .....	11
3.2 - SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI .....	12
3.2.1 - RISTORAZIONE .....	12
3.2.2 - LAVANDERIA E GUARDAROBA.....	13
3.2.3 - PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE .....	13
3.2.4 - MANUTENZIONE.....	13
3.2.5 - NORME ANTINFORTUNISTICHE, ANTINCENDIO E SICUREZZA .....	13
3.3 - ALTRI SERVIZI.....	14
3.3.1 - ASSISTENZA RELIGIOSA .....	14
3.3.2 - SERVIZIO DI TRASPORTO MEDICALIZZATO .....	14
3.3.3 - PEDICURE E MANICURE.....	14
3.3.4 - PARRUCCHIERA .....	14
3.3.5 - IL VOLONTARIATO.....	15
3.3.6 - SALETTA BAR – TV .....	15
3.3.7 - POSTA.....	15
3.3.8 - ASSISTENZA SUSSIDIARIA AGLI OSPITI .....	15
3.3.9 - ONORANZE FUNEBRI.....	15
4 - METODOLOGIA DI LAVORO: IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO .....	16
5 - FUNZIONI DI RIFERIMENTO E ORARI .....	17
6 - PROCEDURE PER L'ACCOGLIENZA .....	18
6.1 - LE PRIME INFORMAZIONI.....	18
6.2 - L'ITER DI AMMISSIONE .....	18
6.3 - IL COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA E IL CONTRATTO DI OSPITALITÀ.....	19
6.4 - L'ACCOGLIENZA.....	20

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 4

6.5 - L'ITER DI DIMISSIONE .....	21
7 - LA GIORNATA TIPO E IL CALENDARIO DELLE ATTIVITÀ.....	21
8 - RETTE E TARIFFE .....	22
8.1 - RETTE .....	22
8.1.1 - CON LA CONVENZIONE A.S.L. BI.....	22
8.1.2 - SENZA CONVENZIONE ASL E SOGGIORNI TEMPORANEI .....	22
8.2 - SERVIZI AGGIUNTIVI DELLA STRUTTURA (A PAGAMENTO SUPPLEMENTARE) .....	23
8.3 - MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE RETTE .....	23
8.4 - CONSERVAZIONE DEL POSTO IN CASO DI ASSENZA.....	24
8.5 - LA RETTA NON INCLUDE .....	24
9 - ASSICURAZIONI .....	24
10 - ALCUNE REGOLE PER LA CONVIVENZA.....	25
10.1 - RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	25
10.2 - DA RICORDARSI .....	25
10.3 - PER PARENTI E AMICI .....	26
11 - GESTIONE DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA PRIVACY .....	27
12 - PERCORSI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO .....	28
12.1 - I COSTANTI ADEGUAMENTI STRUTTURALI.....	28
12.2 - ASCOLTO, PARTECIPAZIONE E RENDICONTO .....	28
12.3 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.....	29
12.4 - ELEMENTI GESTIONALI .....	29
12.5 - EMERGENZA CORONAVIRUS.....	29

## EDIZIONE ED AGGIORNAMENTI

Edizione	Tipologia Aggiornamento	Data Aggiornamento
06	Aggiornamento tariffa pasti familiari in struttura	22/01/2026
05	Aggiornamento tariffe temporanee utenti privati	31/12/2025

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 5

# 1 - LA CASA DI RIPOSO DI GRAGLIA E MUZZANO

## 1.1 - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo di Graglia e Muzzano, aperta nel 1986, è situata nel centro del piccolo comune di Graglia (BI) ed allo stesso tempo circondata dal verde delle prealpi biellesi. La posizione della struttura permette agli Ospiti di poter fare passeggiate in paese ed effettuare piccoli acquisti nei negozi locali.

La struttura ha una capacità ricettiva di 56 persone in regime di RSA (Determina n. 554 19/5/2021 ASLBI e Determina n. 1253 in data 02/12/2024) disposti su due piani, ed accreditata con l'A.S.L. BI come fornitore di servizi residenziali per anziani non autosufficienti, può accogliere fino a 40 persone con la quota sanitaria ovvero in "convenzione" (delibera n. 857 del 23.12.2009/ Determina n. 554 19/5/2021 ASLBI).

Dispone di due aree verdi, una con un grade giardino alberato multisensoriale sul lato sud e l'altra sul lato nord ed è dotata di parcheggio esterno.

Le camere sono accoglienti e luminose, tutte ben arredate e dotate di bagno privato e dispongono di TV.

I locali comuni e dedicati alle attività di animazione sono caratterizzati da due ampie verande che permettono anche una curiosa osservazione verso l'esterno. Sono presenti anche soggiorni comuni, palestra ed un luogo di culto per le funzioni religiose.

## 1.2 - ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA

La Struttura si sviluppa su quattro piani. In ogni piano sono presenti i seguenti locali:

- PIANO INTERRATO sono disposti i locali di servizio quali centrale termica, centrale idrica, centrale elettrica e magazzino.
- PIANO SEMINTERRATO sono disposti i locali di servizio generale:
  - Cappella
  - Palestra -Sala Snoezelen
  - Servizi igienici
  - Cucina centralizzata e locali accessori quali spogliatoi e magazzino
  - Locale lavanderia
  - Locali ad uso deposito
  - Camera mortuaria
- PIANO TERRA si trova l'ingresso alla struttura, punto di riferimento centrale di informazioni per ospiti e visitatori, collegato con l'ufficio Segreteria e l'Infermeria centrale. Inoltre:
  - Le stanze di degenza con relativi servizi igienici

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 6

- Servizi igienici per visitatori e parenti
- Soggiorno comune con uscita sulla veranda
- Salottino con televisore
- Sala da pranzo, collegata con una cucinetta di servizio
- Bagno assistito
- Ambulatorio medico-infermieristico
- Locale OSS
- Ufficio Direzione
- Ufficio Segreteria

- PIANO PRIMO si trovano:
  - Le stanze di degenza con relativi servizi igienici
  - Servizi igienici per visitatori e parenti
  - Soggiorno comune con vetrata
  - Bagno assistito
  - Sala da pranzo, collegata con una cucinetta di servizio
  - Ambulatorio infermieristico
  - Locale OSS

### 1.3 - BREVE STORIA

A partire dagli anni Sessanta del precedente secolo, nella popolazione dei paesi di Graglia e Muzzano si era cominciata a diffondere la consapevolezza della necessità di costruire una casa di riposo per accogliere i propri anziani.

Nel 1972, il Consiglio dell'originaria "Società Operaia di Mutuo Soccorso di Graglia e Muzzano" fondata nel 1886, ispirato da tale sentire comune, prendeva atto che era giunto il momento di trasformare la ragione sociale in "Casa di Riposo", essendo venute a mancare le motivazioni storiche di ente mutualistico. Nel gennaio del 1973 l'Assemblea dei soci, in presenza di un notaio, approvava lo statuto della "Società di Mutuo Soccorso di Graglia e Muzzano - Casa di Riposo", dando vita alla nuova istituzione che continuava gli ideali assistenziali dell'antica società.

Il 30 gennaio 1974, con l'insediamento del primo Consiglio di Amministrazione iniziava la storia della Casa di Riposo, che – fu deciso – sarebbe stata ospitata, al termine degli indispensabili lavori di adeguamento e di ampliamento, nell'antica sede di proprietà della stessa Società, collocata in una posizione centrale rispetto all'abitato del paese di Graglia e comoda ai servizi.

Le popolazioni di Graglia e Muzzano dimostrarono immediati interesse ed entusiasmo per l'iniziativa: in breve tempo, dai pochi iscritti della Società si passò alle centinaia di soci della erigenda Casa di Riposo.

Nacquero spontanee iniziative per la raccolta di offerte e cominciarono ad arrivare numerose oblazioni e donazioni; molti professionisti offrirono gratuitamente progetti e consulenze; decine di volontari affiancarono l'Amministrazione con prestazioni gratuite di migliaia di ore di manodopera.

La cerimonia della posa simbolica della prima pietra avvenne nel 1974.

Da quel momento i lavori vennero appaltati quasi ininterrottamente in funzione della disponibilità di fondi, subendo una battuta di arresto solo nel 1977, quando la realizzazione delle fondamenta della manica occidentale del fabbricato su di un terreno cedevole prosciugò ogni risorsa economica.

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 7

Passato il difficile momento grazie anche all'impegno di un nuovo Comitato di appoggio, preposto all'opera di sensibilizzazione e di raccolta fondi, i lavori ripresero alacremente fino a quando, nella primavera del 1985, fu terminato il piano terreno con i relativi servizi centralizzati: la Casa di Riposo di Graglia e Muzzano venne aperta il 5 ottobre 1985 con 5 ospiti, 3 dipendenti ed un gran numero di volontari.

Nel maggio 1988, grazie ad ingenti lasciti di persone che avevano capito l'importanza di tale istituzione e che permisero di completare i relativi lavori di finitura, si giunse all'apertura del piano superiore: la Casa di Riposo poteva così funzionare al completo con oltre 50 ospiti.

Nel 2002, infine, rifacendosi ai requisiti dettati dal D.Lgs. 4 dicembre 1997 n.460, l'Associazione apportò la variazione alla ragione sociale in "Casa di Riposo di Graglia e Muzzano".

Nel giugno 2019 sono terminati i lavori di ristrutturazione per adeguare la struttura e principalmente le camere di degenza alle normative dettate dalla DGR 45 30/7/2012.

Nel maggio 2021 è stato accordato il permesso definitivo di operare come R.S.A. per n.54 posti letto.

Nel giugno 2021 sono terminati i lavori per un ulteriore ampliamento riguardo la sala da pranzo del piano terra le le camere del primo.

Nel Dicembre 2024 sono stati autorizzati n. 2 ulteriori posti letto RSA, per un totale di n. 56 posti letto.

Alla data di stesura per aggiornamento del presente documento il C.d.A. sta lavorando inoltre per adeguare lo Statuto e renderlo idoneo all'iscrizione nel Registro del Terzo Settore.

## 2 - COMPOSIZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

In base al vigente Statuto, l'Associazione "Casa di Riposo di Graglia e Muzzano", non ha fini politici o di lucro; scopo istituzionale ed esclusivo è assicurare un servizio di accoglienza residenziale a persone prevalentemente anziane, di ambo i sessi, dichiarate non autosufficienti parziali o totali, garantendo altresì prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative.

Gli organi sociali dell'Associazione sono:

- **Assemblea:** costituita da tutti i Soci in regola con i pagamenti delle quote associative;
- **Consiglio di Amministrazione:** eletto ogni cinque anni dai circa 300 Soci ha funzioni di indirizzo, programmazione e controllo, è formato da un minimo da 5 a un massimo di 7 consiglieri, compreso il Presidente;
- **Il Revisori dei Conti:** verifica la regolare tenuta della contabilità dell'Associazione e dei relativi libri, fornisce pareri sui bilanci.
- **Il Presidente e il Vicepresidente**
- **Il Cassiere**

### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

L'attuale Consiglio di Amministrazione è stato eletto nell'anno 2024 e dura in carica fino al 2029.

I nominativi dei consiglieri, scelti per votazione da parte dell'Assemblea dei Soci, sono esposti in bacheca.

### MISSIONE

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 8

Missione dell'Ente è garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più elevata possibile all'ospite, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali ed attraverso un'assistenza qualificata e continuativa.

In particolare l'Associazione si propone di:

- prestare ospitalità ed assistenza agli anziani di ambo i sessi in condizione di parziale o totale non autosufficienza od anche in condizione di autosufficienza;
- offrire, in regime di residenzialità, a soggetti non autosufficienti, (in particolare anziani con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non curabili a domicilio) adeguati livelli di assistenza infermieristica e riabilitativa, nonché piena assistenza al fine del mantenimento ed al miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia nelle attività quotidiane, sociali e di relazione,
- prestare ricovero e servizi per trattamenti prolungati (lungodegenza) e di riabilitazione. In particolare al fine di assicurare agli assistiti le migliori condizioni di vivibilità sotto l'aspetto materiale e morale,
- adeguare costantemente le prestazioni ed i servizi erogati alle indicazioni legislative nazionali e regionali, nonché in relazione all'evoluzione delle necessità dell'ospite,
- promuovere periodicamente momenti di partecipazione e confronto con le Istituzioni del territorio, con le forze sociali e del terzo settore in esso operanti e favorire lo sviluppo e la partecipazione del volontariato,
- favorire l'aggiornamento professionale continuo del personale;
- garantire la preparazione specifica ed il coinvolgimento del volontariato e dei soggetti che operano all'interno dell'Associazione, promuovendo anche l'apertura di servizi al territorio.

La politica della qualità che ne deriva impegna l'organizzazione a:

- definire ed aggiornare, sulla base di valutazioni multi-professionali, progetti di intervento personalizzati;
- garantire il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria dell'ospite;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multi-dimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità residue dell'anziano;
- garantire la formazione continua del personale, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti ed i comportamenti, nella logica del lavoro svolto;
- favorire la partecipazione attiva dell'ospite alle attività svolte all'interno della Struttura, nei limiti delle sue possibilità, con un atteggiamento di ascolto continuo dei bisogni sia espressi che inespressi;
- garantire il diritto di scelta, secondo cui ogni persona, in qualunque momento del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta la propria autonomia ed autodeterminazione (tutte le figure professionali hanno il compito di favorire per ogni persona l'espressione delle scelte nella vita quotidiana e devono operare, per quanto possibile, nel loro rispetto);
- considerare fondamentale per la soddisfazione ed il recupero ottimale dell'ospite l'aspetto umano nella sua accezione più ampia.



 Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	Carta dei Servizi	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 9

## 3 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### 3.1 - SERVIZI ALLA PERSONA: SANITARI, RIABILITATIVI, ASSISTENZIALI E SOCIALIZZANTI

La Casa di Riposo di Graglia e Muzzano non è da intendersi come struttura ospedaliera, se pur operando con adeguato personale infermieristico e di assistenza. Il personale sanitario e assistenziale può ritenere, in caso di complicazioni cliniche non gestibili in struttura, di richiedere l'intervento della Guardia Medica o del Pronto Soccorso/118.

#### 3.1.1 - IL RUOLO DEL COORDINATORE

Il Coordinatore ha in gestione l'aspetto organizzativo e funzionale, dalle risorse umane al corretto approvvigionamento di materiali. Cura la relazione con i parenti per quanto attiene al PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) e le valutazioni legate allo stato di salute dell'ospite.

#### 3.1.2 - SERVIZIO ASSISTENZIALE (SVOLTO DA OPERATORI SOCIO SANITARI)

L'assistenza diretta alla persona viene garantita 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno dalla presenza di Operatori tutti con Qualifica Nazionale O.S.S. A tali Operatori spettano sia compiti di supporto ed assistenza all'ospite in tutte quelle attività che lo stesso non è più in grado di svolgere autonomamente, sia compiti di stimolo e sostegno per il mantenimento e, ove possibile, il parziale recupero delle abilità residue.

Gli operatori addetti all'assistenza contribuiscono all'attuazione del piano assistenziale-terapeutico-riabilitativo individuale, stabilito per ogni singolo ospite.

Il servizio assistenziale registra i propri interventi nella Consegna Individuale Integrata di ogni residente. L'assistenza durante i pasti è garantita dal personale assistenziale. L'attività di imboccamento degli ospiti non in grado di provvedere autonomamente viene realizzata esclusivamente da operatori socio sanitari. I volontari che aiutano nella distribuzione dei pasti hanno fatto uno specifico corso di formazione e seguono incontri di aggiornamento continuo per garantire la sicurezza del loro servizio.

E' possibile richiedere autorizzazione all'Infermiere di assistere il proprio familiare; tale autorizzazione permette la presenza di un solo familiare alla volta. Al familiare autorizzato, si prega di non approcciarsi/affacciarsi/servirsi dal carrello di distribuzione di alimenti e di chiedere assistenza esclusivamente agli operatori socio sanitari.

 Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	Carta dei Servizi	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 10

### 3.1.3 - SERVIZIO MEDICO

L'assistenza sanitaria è assicurata dai Medici di Medicina Generale del Servizio Sanitario Nazionale. Lo scopo dell'assistenza sanitaria è di tenere sotto controllo le patologie croniche degli ospiti in modo da poter prevenire o intervenire tempestivamente su eventi acuti intercorrenti.

Al medico competono la responsabilità terapeutica e diagnostica di ciascun assistito. Esplicano i propri compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione, avvalendosi, qualora lo ritengano opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

L'orario di effettiva presenza settimanale è pubblicizzato nell'atrio di ingresso della struttura.

Il Direttore Sanitario è presente circa 30 ore mensili. La presenza oraria varia a seconda della quantità di ospiti e del loro livello assistenziale.

Il Direttore Sanitario è responsabile dell'andamento complessivo dell'assistenza sanitaria della struttura, affinché la medesima si espliciti in modo corretto ed adeguato alle necessità degli ospiti; degli aspetti igienico-sanitari della struttura, della completezza della cartella sanitaria, della supervisione della salute psico-fisica degli ospiti, della verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature ed attrezzature in ambito sanitario; della verifica del regolare approvvigionamento dei farmaci, presidi, protesi ed ausili per gli ospiti, nonché della regolare tenuta delle relative registrazioni; del raccordo e dell'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, socio-sanitarie all'interno dell'equipe multidisciplinare interna; del coordinamento dell'assistenza medica e specialista effettuata all'interno della struttura, rispettivamente da parte dei Medici di medicina generale e degli specialisti sia ambulatoriale che ospedalieri; del collegamento della struttura con le U.V.G., del coordinamento dell'equipe multi professionale per quanto inerente l'elaborazione, l'attuazione e il monitoraggio del P.A.I.; del raccordo con l'A.S.L.

**E' indispensabile NON somministrare alcun farmaco senza l'autorizzazione del medico curante e senza aver prima richiesto al servizio infermieristico.**

**E' necessario informare a priori la Direzione Sanitaria, o il servizio infermieristico, se si intende sottoporre l'ospite ad eventuali visite al di fuori di quelle già programmate, anche se specialistiche.**

**Nel caso di visite specialistiche presso la Casa di Riposo, è necessario avvisare il servizio infermieristico per assicurare la presenza di personale sanitario durante la visita specialistica e concordare l'integrazione delle cure.**

### 3.1.4 - SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio di assistenza infermieristica si occupa dell'erogazione delle prestazioni sanitarie dirette a tutti gli ospiti secondo i programmi terapeutici stabiliti dai Medici curanti.

Le attività svolte sono le seguenti:

- sorveglianza ed osservazione dello stato di salute dell'ospite
- interventi di assistenza d'urgenza
- preparazione delle procedure di ricovero urgente e non
- somministrazione della terapia medica

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 11

- medicazioni e procedure infermieristiche specifiche
- prelievi per gli esami ematochimici
- controllo della glicemia mediante stick
- controllo dei parametri vitali
- gestione della cartella infermieristica e consegna individuale infermieristica
- stesura e revisione del progetto assistenziale individualizzato
- prenotazione di visite specialistiche
- collaborazione con i Medici, gli operatori addetti all' assistenza ed il personale della riabilitazione
- promozione dell' autonomia dell'ospite
- prevenzione della sindrome da allettamento e gestione delle lesioni cutanee e da decubito
- gestione terapia endovenosa, intramuscolo e sottocute, controllo e sostituzione cateteri, controllo sonde e stomie, gestione Net e CVC.
- garanzia della privacy degli ospiti e trasmissione delle informazioni.

### 3.1.5 - SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

E' gestito dalla struttura. Mira al recupero, al mantenimento od alla riduzione della perdita delle capacità residue. Il servizio, svolto da una fisioterapista qualificata, prevede:

- attività preventiva, per opporsi allo sviluppo di nuove disabilità
- attività di mantenimento, per conservare le capacità residue dell' ospite
- attività di riattivazione non intensiva, per il recupero delle funzionalità perse in conseguenza di un evento acuto.

Il servizio effettua trattamenti di gruppo o individuali. In tutti i casi, l'ospite viene stimolato ad esprimere le funzionalità di cui è in possesso, anche con l'ausilio di strumenti finalizzati (carrozzine, deambulatori e altri ausili per camminare). Gli interventi possono essere svolti in palestra o nella stanza, ed in collaborazione con il personale di assistenza.

Nei casi di maggiore compromissione motoria, il trattamento fisioterapico svolto, riguarda in particolare:

- la prevenzione dei danni da ridotta mobilità;
- il mantenimento dell'articolari, dei movimenti residui e corretta postura;
- l'addestramento alle tecniche di trasferimento e posizionamento.

Se risulta necessaria una riabilitazione intensiva, si dovranno prendere accordi con l'Amministrazione.

I servizi alla persona (assistenza tutelare, assistenza infermieristica e di riabilitazione psico-fisica e mantenimento, animazione) che offre la Struttura rispettano i livelli richiesti dalla normativa regionale per le R.S.A secondo D.G.R. 45/2012 e D.G.R.85/2016.

### 3.1.6 - SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Finalità dell'animazione è, in primo luogo, quella di aiutare l'ospite a sentirsi ancora partecipe di ciò che lo circonda e ad avere obiettivi e pianificare la sua nuova quotidianità; l'animatore opera non solo con l'ospite, ma prende in considerazione il sistema in cui esso è inserito: la sua "comunità". Quindi l'attività di

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>		CS	Ed. 06
			22/01/2026	Pag. 12

animazione si sviluppa in riferimento ai bisogni che tale comunità esprime: bisogno di socializzazione, di cultura, di prevenzione del disagio, di utilizzo significativo del tempo libero. Presupposto di ogni progetto di animazione è la consapevolezza che l'anziano conservi risorse comportamentali ed intellettive da esprimere, che vanno stimolate, e rappresentano una vera e propria risorsa.

L'animatore idea e programma le attività in collaborazione con i volontari e con gli operatori socio sanitari e registra i propri interventi nel Diario Giornaliero Integrato di ogni residente.

Il calendario settimanale delle attività è esposto in struttura, sia all'ingresso che presso le bacheche dell'animazione in ogni piano.

## 3.2 - SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

### 3.2.1 - RISTORAZIONE

La cucina con la relativa dispensa si trova al piano seminterrato. Il servizio garantisce la preparazione quotidiana dei pasti. Il menù viene elaborato da personale qualificato ed approvato dall'ASL BI e viene esposto all'ingresso delle Sale da Pranzo.

Il menù è articolato in sette giorni per quattro settimane, per ognuno dei quali sono previste preparazioni diverse e prevede variazioni stagionali. Il menù offre la possibilità di scelta fra due o più alternative per primi piatti, secondi e contorni.

Il servizio di ristorazione, essendo interno alla struttura, garantisce particolari necessità dietetiche prescritte dal medico.

Colazione	Dalle 8 alle 8,45
Pranzo per persone non autosufficienti o con necessità sanitarie e/o assistenziali particolari	Dalle 11,15 alle 11,40
Pranzo	Dalle 11,45 alle 12,30
Merenda	Dalle 15,30 alle 16,00
Cena per persone non autosufficienti o con necessità sanitarie e/o assistenziali particolari	Dalle 18,00 alle 18,45
Cena	Dalle 19,00 alle 19,45

E' consentito, previa autorizzazione espressa dell'Infermiere, portare alimenti confezionati per il proprio parente in cui siano indicati data e luogo di preparazione, ingredienti contenuti, scadenza del prodotto e lotto. Tutti gli alimenti che vengono portati devono essere consegnati agli operatori socio sanitari in turno che realizzano un controllo visivo su: integrità della confezione; temperatura di conservazione; data di scadenza. Gli operatori socio sanitari scriveranno il nome della persona a cui appartiene e la data di apertura della confezione, chiuderanno correttamente la confezione e riporranno l'alimento nel luogo adatto.

E' assolutamente vietato, per motivi di monitoraggio sanitario ed igienico, conservare alimenti in camera o in altri luoghi e/o portare cibi non confezionati per la collettività.

 Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 13

E' possibile pranzare o cenare presso la Casa di Riposo con il proprio familiare avvisando qualche giorno prima il personale in turno.

### 3.2.2 - LAVANDERIA E GUARDAROBA

Per quanto riguarda la biancheria dei letti (lenzuola e federe), la Struttura ha affidato in appalto ad una ditta specializzata esterna il sistema di raccolta, lavaggio, stireria e consegna di tale biancheria.

Relativamente al lavaggio dei materiali in uso nella Struttura (coprimaterassi, cuscini, coperte, asciugamani ecc) e al guardaroba degli ospiti, la Struttura fornisce un Servizio di lavanderia interno per poter garantire il massimo rispetto per la conservazione dei capi. Tale servizio prevede la raccolta, il lavaggio, la stiratura, la piegatura e la riconsegna dei capi.

All'ingresso in struttura, ogni abito dovrà essere contrassegnato da un numero di identificazione per garantire la rintracciabilità. Gli indumenti, lavati e stirati, sono consegnati o riposti dagli operatori socio sanitari nell'armadio delle persone residenti. I famigliari possono segnalare alla Coordinatrice l'intenzione di provvedere personalmente al lavaggio del vestiario dell'ospite, in cui caso non è previsto nessuno sconto della retta.

Per garantire l'igiene i capi sono lavati a non meno di 60°, perciò è opportuno che i capi delicati vengano gestiti dai famigliari.

Eventuali disservizi della lavanderia interna, possono essere segnalati direttamente al Direttore.

La Struttura offre anche, grazie al servizio di volontarie, il rammendo dei capi di biancheria personale.

### 3.2.3 - PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Le attività di pulizia e sanificazione ambientale costituiscono uno degli strumenti per la prevenzione della diffusione degli agenti patogeni. La pulizia degli ambienti è affidata ad una squadra di personale dipendente, addestrata e dedicata, che segue un protocollo preciso di pulizie e sanificazioni giornaliere, oltre che periodici risanamenti di fondo compresi trattamenti di sanificazione con ozono.

### 3.2.4 - MANUTENZIONE

Per l'ordinaria manutenzione dello stabile vengono interpellate ditte specializzate (edili, idraulici, elettricisti), mentre le piccole riparazioni interne sono effettuate da un dipendente interno.

Per quanto riguarda gli ausili in dotazione agli ospiti (sollevatori attivi a passivi, carrozzine, ecc. ), intervengono i tecnici delle ditte fornitrice e produttrici di attrezzature ortopediche e sanitarie, che ne garantiscono la certificazione e vengono seguite dal fisioterapista e dal coordinatore.

### 3.2.5 - NORME ANTINFORTUNISTICHE, ANTINCENDIO E SICUREZZA

La struttura è in regola con il D.Lgs 81/2008 e ogni norma successiva. Il personale della Casa di Riposo è addestrato e certificato per intervenire su incendi anche a tutela della sicurezza dei residenti.

 Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 14

## 3.3 - ALTRI SERVIZI

### 3.3.1 - ASSISTENZA RELIGIOSA

E' presente la Cappella per le funzioni religiose. Il servizio religioso cattolico è garantito con frequenza minima quindicinale, dal Contratto stipulato con la Diocesi di Biella, in primis mezzo il Parroco di Graglia.

### 3.3.2 - SERVIZIO DI TRASPORTO MEDICALIZZATO

In caso di visite specialistiche e qualora la persona necessiti di trasporto medicalizzato (ambulanza) il servizio infermieristico aiuta i famigliari a reperire il mezzo appropriato. Le spese per i trasporti sono a carico degli ospiti.

Per gli utenti in convenzione con l'ASL e, al contempo, con integrazione tariffaria da parte dei servizi sociali, i trasferimenti in ambulanza di persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale sono garantiti dall'ASL.

Il rientro da ricovero ospedaliero è a carico della struttura in quanto ricompreso nella tariffa giornaliera.

Per gli utenti in regime privato o in convenzione con l'ASL, ma senza integrazione da parte dei servizi sociali, i trasferimenti sono a carico dell'utente. La Segreteria (nel caso di servizio taxi) oppure il servizio infermieristico (nel caso di trasporto medicalizzato o assistito) si attiverà per la prenotazione di idoneo trasporto a richiesta dell'ospite o del Garante. I costi per il trasporto non vengono contabilizzati dalla Casa di Riposo di Graglia e Muzzano ma dovranno essere regolati direttamente dagli ospiti o dai parenti o referenti al servizio di taxi o trasporto medicalizzato o assistito.

### 3.3.3 - PEDICURE E MANICURE

I servizi di manicure e pedicure non rientrano dentro la retta giornaliera e vengono saldati direttamente dal residente o la sua famiglia al professionista.

### 3.3.4 - PARRUCCHIERA

All'interno della Casa di Riposo è stato adibito e attrezzato un locale per la cura estetica della persona. La parrucchiera realizza taglio, shampoo e messa in piega dei capelli.

Tutti i martedì mattina (9-12) oppure giovedì mattina (9-12) è presente la parrucchiera presso il locale attrezzato e messo a disposizione dall'Ente al piano terra (gli orari sono indicativi e possono subire variazioni, in ogni caso, gli orari sono esposti in bacheca).

Le prenotazioni vengono raccolte dagli operatori socio sanitari, oppure dall'impiegato addetto alla segreteria e, si avvale di due diversi professionisti regolati da regolare contratto di convenzione per la

 Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 15

gestione del servizio. Prezzi applicati (i prezzi sono indicativi e possono subire variazioni; è consigliabile consultare con la parrucchiera prima di richiedere il servizio):

Piega € 13,50	Taglio € 10,00	Lozione/Schiuma € 4,00
Colore € 20,00	Permanente € 20,00	Trattamento € 4,00 / € 6,00

### 3.3.5 - IL VOLONTARIATO

L'attività di volontariato viene promossa e valorizzata perché concorre con la sua opera, a mantenere nell'anziano l'interesse ad una socialità viva e positiva. Il gruppo di volontari contribuisce all'organizzazione di momenti ricreativi, gite, uscite per il paese, ecc.

L'Amministrazione è consapevole dell'importanza del ruolo del volontario all'interno della Casa di Riposo e apprezza l'impegno costante e qualificato del loro gruppo, è pertanto sempre disponibile a supportare ogni loro iniziativa, oltre ad accogliere favorevolmente persone che nutrano sentimenti di solidarietà.

Opera all'interno della Struttura l'Associazione di Volontariato l'Alveare mediante apposita convenzione. Le persone volontarie non sono mai sostitutive del personale in servizio.

### 3.3.6 - SALETTA BAR – TV

Al piano terra, due distributori automatici assicurano la possibilità di una sosta per bevande calde (caffè, tè, latte) e fredde e piccole merende.

### 3.3.7 - POSTA

La posta viene distribuita agli ospiti giornalmente.

### 3.3.8 - ASSISTENZA SUSSIDIARIA AGLI OSPITI

Considerando che la Struttura assicura e garantisce agli ospiti accolti tutto ciò che attiene alle loro necessità, sono valutati ed autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari, rivolti ai singoli ospiti in forma diretta, da parte di familiari e/o amici, oppure in forma indiretta, da parte di persone incaricate dai familiari committenti, a patto che essi:

- non interferiscano in alcun modo con l'andamento e l'organizzazione della Struttura
- siano concordati sempre con il Direttore nelle modalità e, compatibili con le disposizioni dei Medici.

Qualora l'assistenza sia fornita da persone incaricate dai familiari degli ospiti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità, comunicando preventivamente e per iscritto, al Direttore, il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato.

L'Amministrazione della Struttura si riserva di interdire l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni al contesto o di manifesto disturbo all'ambiente.

### 3.3.9 - ONORANZE FUNEBRI

La Casa di Riposo è dotata di camera ardente nella quale trasferire l'ospite deceduto. L'orario di accesso è tutti i giorni dalle 8.00 alle 18.00. I parenti dell'ospite devono provvedere personalmente a svolgere tutte

 Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 16

le pratiche di carattere amministrativo ed alla scelta dell'impresa di onoranze funebri. Il personale e la Direzione della casa rimangono a disposizione per qualsiasi evenienza.

Oggetti personali, vestiario e quant'altro di proprietà dell'ospite dovranno essere ritirati dai parenti, oppure trattenuti in Casa di Riposo per volontà del parente stesso, se ritenuti necessari ed in buono stato per poter essere riutilizzati.

## 4 - METODOLOGIA DI LAVORO: IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

**“Non sostituirsi ma aiutare la persona anziana ad adattarsi alla propria disabilità, ad accettarla e mantenere un accettabile livello di autostima e quindi di soddisfazione e benessere”**

L'équipe assistenziale lavora in base a progetti individualizzati per ogni persona presa in carico, con l'obiettivo di promuovere la personalizzazione degli interventi e permettere una migliore qualità di vita indipendentemente dal livello di autonomia.

Il momento centrale di un lavoro così organizzato è costituito dalla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che ha l'obiettivo di migliorare la qualità della vita degli ospiti, attraverso una presa in carico professionale.

Questo processo si attua attraverso il lavoro di équipe, che ha mandato di pianificare, controllare e verificare il PAI. Partecipano tutte le professionalità che sono direttamente interessate al caso, in particolare: la Direzione Sanitaria, la Coordinatrice Infermieristica, l'Operatore del servizio assistenziale, il Medico di Medicina Generale (si interpellato), il Fisioterapista, l'Animatore ciascuna per propria competenza e nelle modalità definite dal Direttore Sanitario.

Il PAI compilato e condiviso dall'équipe viene messo a disposizione di tutti gli operatori per l'attuazione del piano stesso. Inoltre il PAI emesso viene portato all'attenzione dell'Ospite stesso e/o dei suoi famigliari che vengono coinvolti nella definizione e nel raggiungimento degli obiettivi fissati.

Il primo PAI viene emesso entro il mese dell'ingresso. Massimo ogni sei mesi, viene effettuata una valutazione dei risultati sia al fine di valutare le condizioni dell'ospite, sia al fine di valutare il PAI stesso. La registrazione dell'emissione dei PAI con la programmazione delle opportune revisioni degli stessi è responsabilità della Coordinatrice.



 Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	Carta dei Servizi	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 17

## 5 - FUNZIONI DI RIFERIMENTO E ORARI

La Struttura è aperta a tutti; i familiari, amici e conoscenti possono visitare gli ospiti tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00. Nelle altre fasce orarie, sarà necessario prendere accordi con il servizio assistenziale per l'apertura della porta e per non arrecare disturbo agli altri ospiti.

- **Direttore di Struttura:** 18 ore alla settimana presente in struttura il sabato e la domenica - disponibile su appuntamento in altri giorni ed orari della settimana, da concordare;
- **Direttore Sanitario:** presente in struttura giovedì e domenica – disponibile su appuntamento in altri giorni ed orari della settimana, da concordare;
- **Segreteria Amministrativa:** da lunedì a venerdì – dalle 9:00 alle 12:00
- **Coordinatrice Infermieristica:** 38 ore alla settimana – lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì, domenica mattina.
- **Infermieri:** Servizio minimo garantito tutti i giorni dalle 7.00 alle 12.30 e dalle 16 alle 20.00
- **Medici di medicina generale:** medici di medicina generale che seguono il proprio assistito a chiamata.

- **Operatori socio-sanitari:**

Turnistica minima tutti i giorni dell'anno:

- Al mattino: 4/5 operatori dalle 6,00 alle 14,00
- Al pomeriggio: 4/5 operatori dalle 14,00 alle 22,00
- Alla notte: 2 operatori dalle 22,00 alle 6,00

Gli orari di presenza degli operatori socio sanitari seguono il minutaggio stabilito dalla Regione Piemonte per le fasce assistenziali previste e possono quindi subire lievi variazioni in aumento che sono, peraltro, sempre disponibili presso l'Infermeria al piano terra.

- **Fisioterapista:** secondo calendario esposto in bacheca.  
Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì nelle fasce orarie 8,30 - 12,30 oppure 14,30 - 18,30
- **Animatrice:** secondo calendario esposto in bacheca animazione
- **Psicologa** destinata a familiari ed operatori: monte ore mensile 4 orario esposto in bacheca
- **Assistenza Religiosa:** Parroco di Graglia o sostituto
- **Volontari** dell'Associazione l'Alveare e Auser: n° 10 volontari circa operano presso la struttura

L'elenco nominativo aggiornato del personale, con indicazione degli orari di presenza e di ricevimento è anche esposto all'ingresso della struttura.

 Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	Carta dei Servizi		CS	Ed. 06
			22/01/2026	Pag. 18

## 6 - PROCEDURE PER L'ACCOGLIENZA

### 6.1 - LE PRIME INFORMAZIONI

Per le prime informazioni sulla struttura, le rette e per realizzare una visita preliminare alla Residenza, ritirare la Carta dei Servizi e la documentazione per l'ammissione può rivolgersi in segreteria.

### 6.2 - L'ITER DI AMMISSIONE

Per l'ammissione, l'Ospite o il richiedente/garante deve compilare e consegnare l'apposita modulistica disponibile presso l'ufficio segreteria. La modulistica è composta da:

1. la domanda di accoglienza che dovrà essere compilata dall'Ospite o dal familiare diretto nonché garante,
2. il questionario da compilare da parte del medico di medicina generale,
3. il modulo per il consenso del trattamento dei dati personali e sensibili firmato.

La domanda di ammissione potrà essere presentata anche dai responsabili dei servizi sociali dei Comuni o dal Sindaco del Comune di effettiva residenza ai sensi della legge 328/00 e succ. mod. e int.

La domanda ha validità sei mesi, ed è più volte riconfermabile da parte dell'interessato prima di ciascuna scadenza, mediante semplice comunicazione scritta. Le domande scadute, non rinnovate e quelle di coloro che abbiano rinunciato all'accoglimento perdono ogni efficacia.

La LISTA D'ATTESA viene organizzata secondo criteri di precedenza:

1. associati residenti nei comuni di Graglia e Muzzano da almeno due anni;
2. associati non residenti nei comuni di Graglia e Muzzano;
3. residenti nei comuni di Graglia e Muzzano non associati;
4. tutti coloro che non sono residenti e associati, in ordine cronologico.

**In caso di urgenza, così valutata dalla Direzione Sanitaria, è possibile procedere all'inserimento (in presenza di posto letto disponibile) di ospite senza seguire i criteri definiti al paragrafo precedente.**

DAL MOMENTO IN CUI LA STRUTTURA E' IN GRADO DI EFFETTUARE L'ACCOGLIENZA DELL'OSPITE, l'Ospite, o in sua vece, il familiare principale dovrà consegnare all'ufficio Amministrativo i seguenti documenti:

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 19

1. Documento di identità in corso di validità
2. Tesserino sanitario magnetico
3. Certificato di esenzione e/o domanda di invalidità (rilasciati da ASL)
4. Documenti ASL BI per rilascio di eventuali ausili (carrozzina, deambulatori, pannoloni, ecc.)
5. Documentazione sanitaria (modulistica compilata dal medico di medicina generale, copia di referti e esiti di visite specialistiche)
6. Documentazione relativa alla pratica per ottenimento quota sanitaria (convenzione)

L'ammissione è subordinata alla VALUTAZIONE DEL LIVELLO ASSISTENZIALE E SANITARIO del Direttore Sanitario, in collaborazione con il Coordinatore, della documentazione sanitaria prodotta e dell'eventuale visita domiciliare e/o del colloquio preliminare con l'ospite e/o i famigliari. Il colloquio viene realizzato dal Coordinatore oppure da un infermiere delegato.

Nel caso il futuro Ospite fosse ricoverato in ospedale, casa di cura o altra struttura residenziale, con il consenso dell'ospite stesso e/o dei famigliari, si provvederà a contattare il servizio per acquisire le informazioni necessarie. Queste informazioni preliminari sullo stato di salute e autosufficienza dell'Ospite sono necessarie per determinare il livello assistenziale e sanitario richiesto.

Nel caso di ospiti in convenzione ASL, nella fase di accoglienza il Direttore Sanitario prende atto della valutazione e si attiene alle prescrizioni dell'U.V.G. dell'A.S.L. per la valutazione di livello di autosufficienza e quindi di tipologia di ospitalità.

L'interessato che, senza giustificato motivo, non si presenta entro 8 giorni dalla data della comunicazione dell'avvenuta accettazione, sarà considerato rinunciatario e perderà ogni eventuale diritto ad essere ospitato.

## 6.3 - IL COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA E IL CONTRATTO DI OSPITALITÀ

E' previsto, prima dell'accoglienza di ogni ospite, un Colloquio della persona o dei famigliari con il Coordinatore, o funzione delegata, allo scopo di acquisire informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale dell'anziano e sulle abitudini di vita nel contesto di vita privata in modo da rendere l'inserimento dell'ospite il più agevole possibile. Si tratta del colloquio che si effettua al momento dell'effettiva disponibilità del posto e viene effettuato da personale con competenze socio-assistenziali. La finalità è quella di:

- raccogliere ed aggiornare le informazioni per la migliore accoglienza possibile della persona (aspetti sanitari, cognitivi, sociali, psicologici, hobby, abitudini e storia di vita);
- verificare il livello di consapevolezza che la persona ha rispetto al suo prossimo ingresso in casa di riposo, richiedere che l'anziano non venga accompagnato in casa di riposo passivamente o con l'inganno e concordare le modalità di comunicazione più adatte alla situazione;
- accogliere i vissuti della famiglia e dell'anziano rispetto a tale scelta fornendo un primo spazio di ascolto e di elaborazione di tale scelta;
- fare visitare gli ambienti in cui l'anziano verrà accolto (spazi privati e comuni);
- stabilire la data in cui verrà accolta la persona in struttura;
- adempiere ad una serie di attività burocratiche necessaria per l'accoglienza in struttura;
- invitare l'anziano, ove possibile, ad una visita della struttura prima dell'ingresso ufficiale.

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 20

La Visita dell'anziano a domicilio o nel contesto in cui si trova prima dell'ingresso è un passaggio possibile e viene realizzato qualora la Direzione Sanitaria lo ritenga opportuno; la visita ha come finalità:

- aumentare la conoscenza dell'anziano futuro ospite della struttura, del suo contesto familiare, relazionale ed abitativo, al fine di personalizzare maggiormente l'accoglienza ed i servizi erogati;
- verificare le informazioni fornite durante la fase di richiesta di ammissione;
- verificare il grado di consapevolezza rispetto all'ingresso in casa di riposo da parte dell'anziano compatibilmente con il suo stato cognitivo;
- stabilire un rapporto empatico con l'anziano;
- fornire informazioni dirette all'anziano sulla vita in struttura;
- accogliere ansie e preoccupazioni ove emergono, assicurare rispetto a quanto avverrà nel prossimo futuro;
- perfezionare eventuali pratiche burocratiche ove necessario

L'ingresso dell'Ospite è subordinato alla sottoscrizione del Contratto di Ospitalità tra il Legale Rappresentante della Casa di Riposo di Graglia e Muzzano e L'Ospite e/o Garante. Nel contratto, vengono definiti i servizi e la retta e le diverse autorizzazioni necessarie (autorizzazione uscita libera dalla struttura / autorizzazione fotografie, ecc.). Oltre alla copia del Contratto, verrà anche consegnata copia del Regolamento della Struttura nonché della Carta di Servizi.

Avendo stabilito il giorno di ingresso dell'Ospite, l'ufficio Segreteria consegnerà un numero per la biancheria personale e, se richiesto, la dotazione indicativa di corredo personale per la vita in struttura, da adattarsi e modificarsi a seconda delle proprie esigenze e abitudini e in relazione alle condizioni psico-fisiche. Tutti gli indumenti dovranno essere cifrati dai famigliari con il numero assegnato. Si consiglia inoltre di fornire indumenti in tessuti lavabili (cotone o misto lana).

Al momento dell'ingresso si richiede a tutti gli Ospiti o loro Garanti, il versamento di un anticipo iniziale di €. 50,00 per far fronte alle spese personali di farmaci, trasporti medicalizzati non a carico dell'Azienda Sanitaria, parrucchiere, varie personali. La regolazione dei conteggi verrà fatta settimanalmente dalla segreteria. Al momento dell'esaurimento del suddetto, l'ospite o il Garante dovrà provvedere al nuovo versamento e ritiro dei relativi giustificativi.

## 6.4 - L'ACCOGLIENZA

Sarà cura del Coordinatore, o dell'Infermiere delegato, accogliere l'ospite accompagnandolo nella camera assegnata e di realizzare una visita ai luoghi di vita comuni (sala mensa, salone, ecc.) presentandolo agli altri ospiti della Residenza, al fine di facilitare il processo di inserimento nel nuovo ambiente.

In relazione alle informazioni raccolte nelle fasi precedenti, si struttura una prima ipotesi di servizio da erogare all'anziano per rispondere alle sue specifiche esigenze. Si accompagnano l'anziano ed i suoi familiari alla guida nella fruizione dei servizi presenti cercando di individuare con loro quali sono le risposte e le soluzioni che meglio si adattano alle esigenze dell'anziano (orari, attività di animazione, compagni di tavola, ecc.). In questa fase è necessario approfondire la conoscenza del nuovo ospite e dettagliare il suo profilo assistenziale, sanitario e relazionale.

Inizia così la "presa in cura" da parte di tutta l'equipe multidisciplinare, con la condivisione delle informazioni a disposizione fino a questo momento sull'anziano e la verifica delle sue condizioni di salute

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 21

e funzionali, da realizzare attraverso l'esecuzione di una valutazione multidimensionale e di test vari ai fini dell'elaborazione del PAI, il quale verrà stilato alla fine del periodo di osservazione.

## 6.5 - L'ITER DI DIMISSIONE

L'inserimento e la permanenza in struttura sono una libera scelta dell'ospite, che, per qualsiasi motivo possono essere disdetti, anche senza motivazioni. La temporaneità dell'inserimento di alcuni ospiti in struttura è una risposta a necessità specifiche di riabilitazione o di sollievo alle famiglie: la dimissione quindi è un momento di continuazione del processo assistenziale e necessita di una progettazione individualizzata, al fine di garantire la continuità dell'intervento avviato in struttura.

Nel caso di persone in residenza permanente, le eventuali dimissioni dovranno essere presentate per iscritto e consegnate alla Direzione almeno con trenta giorni di preavviso. In caso di dimissioni senza preavviso saranno conteggiati 30 (trenta) giorni di retta dalla data della domanda di dimissione.

Nel caso di persone ammesse in via temporanea, le eventuali dimissioni dovranno essere presentate con una settimana di preavviso. In caso di dimissioni senza preavviso saranno conteggiati 3 (tre) giorni di retta dalla data dell'avviso di dimissione.

L'Ente si riserva di dimettere ospiti in base a motivi documentati quali abituale indisciplina (ubriachezza, ingiurie, atti vandalici), sopravvenuta inidoneità o morosità. In questo caso, la decisione relativa all'allontanamento dell'Ospite le sarà comunicata con 20 giorni di anticipo. Sarà vagliato ogni utile tentativo con i famigliari e i servizi sociali e del Distretto Sanitario di competenza, finalizzato alla ricerca della più idonea sistemazione dell'ospite dimesso.

Alla dimissione è possibile richiedere copia della documentazione sanitaria e assistenziale prodotta in struttura, facendone esplicita richiesta scritta al Direttore Sanitario.

## 7 - LA GIORNATA TIPO E IL CALENDARIO DELLE ATTIVITÀ

La giornata inizia alle ore 6 quando gli operatori socio-sanitari iniziano ad aiutare le persone ad alzarsi e a farsi l'igiene mattutina, aiutando ciascun residente in relazione alle proprie capacità residue previamente concordate anche in sede di progetto individuale. A misura che i residenti vengono aiutati ad alzarsi, vengono accompagnati in sala per la colazione. La colazione viene distribuita dalle ore 8 fino alle ore 8,45 circa.

Alle ore 9,30 i residenti vengono accompagnati alle attività previste in mattinata (attività sanitarie, di riabilitazione, di animazione, ginnastica di gruppo, ecc.) oppure invitati a soggiornare nei luoghi comuni quali veranda, soggiorno piano terra o cortile piano terra.

Dalle ore 9,30 alle ore 11,30, gli operatori socio sanitari si adoperano per accompagnare i residenti in bagno oppure fare il cambio pannolone. Verso le ore 10,00 / 10,30 viene svolta l'idratazione per tutti i residenti. Quindi i residenti vengono invitati verso le ore 11,30 a prepararsi per il pranzo con l'igiene pre-prandiale e l'accompagnamento in bagno.

Alle ore 12,00 i residenti vengono tutti, tranne indicazione medica, accompagnati in sala per il pranzo che finisce con la distribuzione del caffè.

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 22

Dalle ore 13,00 alle ore 15,00 circa, e seguendo le indicazioni mediche e infermieristiche, alcuni residenti vengono accompagnati a fare il riposino pomeridiano nelle proprie abitazioni mentre altri vengono accompagnati in soggiorno o veranda per la digestione, previa igiene post-prandiale e accompagnamento in bagno se necessario.

Dalle ore 14,30 i residenti vengono accompagnati alle attività previste al pomeriggio.

Dalle ore 18,00 alle 20,00 (su due turni) i residenti vengono accompagnati nella sala ristorante per la cena.

La sera finisce con la distribuzione della camomilla.

Dalle ore 20,00 e fino alle ore 22,00, ma comunque dopo la somministrazione delle terapie farmacologiche per la notte, i residenti vengono accompagnati nelle proprie camere per l'igiene e la preparazione per la notte.

In orario notturno (dalle ore 22,00 alle ore 6,00) due operatori socio-sanitari si occupano dell'assistenza (rispondere alle chiamate dei residenti o programma di lavoro notturno per garantire necessità fisiologiche e igiene, controllo e sorveglianza sanitaria in orario notturno, gestione dell'agitazione e insonnia, intervento per urgenze sanitarie, tra altre attività) e pulizie e sanificazione nei luoghi comuni.

Tutti gli orari descritti sono generali ma possono essere variati a seconda del progetto individuale di ogni residente per necessità sanitaria oppure anche per scelte concordate con il residente e/o la famiglia.

## 8 - RETTE E TARIFFE

### 8.1 - RETTE

#### 8.1.1 - CON LA CONVENZIONE A.S.L. BI

Le rette per le persone in convenzione con l'ASLBI risultano in linea con il modello tariffario di cui all'allegato A – tab. 1 della D.G.R. 24-3692-6/8/2021. Le rette per le persone che accedono in maniera privata o temporanea sono determinate annualmente con apposita deliberazione del Consiglio di Amministrazione.

#### 8.1.2 - SENZA CONVENZIONE ASL E SOGGIORNI TEMPORANEI

Le rette e gli altri oneri conseguenti all'ospitalità sono determinati annualmente con apposita deliberazione del Consiglio di Amministrazione. Tali rette possono subire variazioni anche durante il corso dell'anno. Sono considerate "residenti" le persone che risiedono da almeno due anni nei Comuni di Graglia o di Muzzano

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>		CS	Ed. 06
			22/01/2026	Pag. 23

La struttura accoglie in temporaneità per convalescenza per un periodo che non può essere inferiore a 15 giorni, con pagamento anticipato del periodo di permanenza minimo.

Qualora la persona superi i 60 giorni di permanenza temporanea, sarà realizzato il passaggio a residenzialità permanente e conseguente retta.

Note: I servizi residenziali privati e soggiorni temporanei includono i servizi di fisioterapia di base, quali trattamenti di mantenimento, valutazione neuromotoria, ginnastica di gruppo, gestione degli ausili. I trattamenti di tipo riabilitativi intensivo individuali post-traumatici o post-chirurgici sono esclusi dalla retta.

Si rimanda al prospetto Rette aggiornato, allegato alla presente Carta dei Servizi.

## 8.2 - SERVIZI AGGIUNTIVI DELLA STRUTTURA (A PAGAMENTO SUPPLEMENTARE)

- Pranzo in struttura per amici e parenti, esclusi pranzi speciali: € 10,00
- Servizi di tipo riabilitativo intensivo individuale per riabilitazione post-traumatica o post-chirurgica (costo da determinare secondo programma riabilitativo individuale).
- Accompagnamento visite specialistiche (costo da determinare secondo necessità).

## 8.3 - MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE RETTE

La retta parte dal giorno in cui l'Ospite viene accolto in struttura e viene sottoscritto il Contratto di Ospitalità.

E' possibile richiedere che il posto venga riservato per un periodo non superiore a 15 giorni, con eccezione dei casi di ricovero ospedaliero il cui tempo di dimissione non sia definibile a priori. In tal caso, deve essere sottoscritto il Contratto di Ospitalità con qualche giorno di anticipo e l'Ospite è tenuto alla corresponsione della quota di EURO 30,00 giornaliera.

Le dimissioni devono essere rassegnate per iscritto con un preavviso di almeno 30 giorni. L'applicazione della retta per le persone con residenzialità permanente è la seguente: se la dimissione avviene dal 1 al 15 del mese, metà retta; se la dimissione avviene dal 16 a fine mese, retta intera. L'applicazione della retta per le persone temporanee viene fatta fino al giorno della dimissione. Le dimissioni decise dalla Struttura (vedasi Regolamento) comportano la rateizzazione giornaliera della retta mensile.

Nei casi di decesso, si applica in tutti i casi la rateizzazione giornaliera della retta mensile fino a 3 giorni dopo l'evento, sia per ospiti privati che per ospiti in convenzione per la quota a carico dell'ospite.

Il pagamento dovrà avvenire in forma anticipata mese per mese, non oltre il giorno 5, direttamente mediante assegno circolare o di conto corrente presso la sede della struttura o mediante bonifico bancario.

Ogni anno, con la retta del mese di gennaio, o con versamento a parte, dovrà essere versata la quota associativa all'Associazione Casa di Riposo di Graglia e Muzzano (€ 20,00).

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>		CS	Ed. 06
			22/01/2026	Pag. 24

Le spese extra (trasporti per motivi sanitari, spese postali, farmaci o altre di carattere personale) vengono contabilizzate ogni mese e devono essere pagate in Segreteria.

Qualora l'Ospite non disponga di mezzi sufficienti per pagare la retta, il Garante, avendo sottoscritto la Domanda di Ammissione, dovrà arrotondare o pagare per intero la quota mensile vigente.

## 8.4 - CONSERVAZIONE DEL POSTO IN CASO DI ASSENZA

Per i periodi di assenza per qualsiasi causa (ricovero ospedaliero, soggiorno in famiglia, ecc.) viene garantita la conservazione del posto versando comunque la retta di appartenenza. Per periodi di assenza superiore ai 15 giorni, e solo per ospiti con retta privata (cioè non in convenzione) viene applicato uno sconto del 25% sulla retta giornaliera per ogni giorno di assenza a partire dal 16mo giorno.

## 8.5 - LA RETTA NON INCLUDE

- trasporto per visite specialistiche
- farmaci non mutuabili
- ticket per farmaci
- piccole spese quotidiane (sigarette e altri generi di conforto personale)
- esami e accertamenti, visite specialistiche mediche
- canoni di locazione di apparecchiature varie di suo uso esclusivo
- spese telefoniche
- pasti e bevande consumate da visitatori
- cancelleria e materiali di uso personale
- servizio di pedicure / podologo
- prestazioni del parrucchiere oltre a quanto previsto
- assistenza ospedaliera ospite ricoverato
- eventuali servizi particolari richiesti dall'ospite

## 9 - ASSICURAZIONI

La Casa di Riposo stipula le assicurazioni necessarie o previste dalla legge. Dichiara di avere stipulato le Assicurazioni Obbligatorie per quanto riguarda il personale dipendente e le assicurazioni per la Responsabilità Civile verso terzi per la copertura dei danni involontariamente causati a terzi, sia per fatto proprio, sia per fatto di personale dipendente, in conseguenza di un fatto accidentale verificatosi in relazione ai rischi derivanti dall'esercizio dell'attività principale.

I volontari che operano all'interno della casa di riposo sono coperti dall'assicurazione per la responsabilità civile dell'Associazione L'Alveare.

Nel caso i incidenti o infortuni a danno di ospiti dovuti a cause dipendenti ed imputabili all'ospite stesso, compresi danni a terzi, la Casa di Riposo si intende sollevata da ogni responsabilità. Si intende altresì sollevata da ogni responsabilità anche nel caso di infortuni, incidenti e quant'altro possa accadere all'ospite che si trovi in uscita autorizzata fuori dalla struttura.



 Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 25

La Struttura ha, inoltre, in corso un'Assicurazione Incendio Fabbricato.

## 10 - ALCUNE REGOLE PER LA CONVIVENZA

### 10.1 - RECLAMI E SUGGERIMENTI

Eventuali reclami o suggerimenti vanno indirizzati alla Direzione della struttura, sia in forma verbale che scritta anonima. La Direzione si impegna a dare risposta verbale e/o scritta entro 15 giorni dal recepimento del reclamo o suggerimento qualora firmato.

All'ingresso della struttura è posizionata una cassetta colorata per la raccolta dei reclami e suggerimenti. Il modulo è sempre a disposizione sotto la cassetta o richiedendolo in Segreteria.

Il Direttore di Struttura è disponibile ad incontri aventi ad oggetto i suggerimenti, i reclami e le osservazioni sia durante i giorni di presenza in struttura che in ulteriori orari/giorni, previo appuntamento che potrà essere concordato direttamente con lo stesso tramite contatto e-mail e/o telefonico, sempre reperibili in Segreteria.

### 10.2 - DA RICORDARSI

- Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o rilevanti somme di denaro. All'interno della struttura vi sono ospiti con nessuna capacità cognitiva e possono verificarsi casi di acquisizione impropria di oggetti (occhiali, protesi, libri, ecc.) o valori presi da questi ultimi e resi introvabili. L'Amministrazione della casa di riposo non risponde di eventuali furti o smarrimento. Somme di denaro possono essere depositate nella cassaforte della struttura rivolgendosi alla Segreteria.
- Fondo Spese Personali: Al momento dell'ingresso verrà richiesto un versamento, indicativamente di € 50,00, per "Fondo Spese Personali". La rendicontazione del fondo viene tenuta dalla Segreteria e si trova sempre a disposizione sia dell'Ospite stesso che dei famigliari. Ogni qual volta questo fondo verrà esaurito, l'Ospite o il Garante dovrà provvedere a reintegrarlo ed a ritirare i relativi giustificativi.
- Corredo personale: si richiede ai famigliari di verificare e mantenere le condizioni e qualità del corredo personale e provvedere alla fornitura di eventuali prodotti non forniti dall'ente.
- In collaborazione con il concreto aiuto del personale addetto, il residente e/o i famigliari sono invitati a tenere i propri armadi e comodini personali con sufficiente pulizia e ordine. Non è consentito accatastare oggetti, scatole, ecc. sul pavimento, sugli armadi e sui comodini per permettere una adeguata pulizia delle superficie. Per motivi igienici, non è consentito conservare nei medesimi alimenti non confezionati o deteriorabili. Per motivi di sicurezza, non è consentito conservare in camera qualunque tipo di farmaco.
- Le uscite dalla struttura, qualora non organizzate all'interno, possono essere realizzate con parenti, amici e volontari, avvisando sempre il personale in turno con sufficiente anticipo. L'avviso risponde a questioni relative a garantire la continuità assistenziale anche durante l'uscita, quindi corretta preparazione del residente per l'uscita, preparazione di corredo e documentazione per l'uscita e

 Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 26

comunicazione delle principali raccomandazioni all'accompagnatore. Per assenze superiori ad un giorno, è necessario avvisare la Direzione.

- Fumo: per disposizioni di legge e, soprattutto, per il rispetto della salute propria e delle altre persone, è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.
- Comunicazione variazione residenza o recapiti telefonici: dovrà sempre essere comunicato all'ufficio Segreteria ogni eventuale variazione di residenza o recapito telefonico dei famigliari e garanti.
- Il silenzio e la tranquillità: per non arrecare disturbo agli altri ospiti e favorire il riposo, preghiamo di evitare il più possibile i rumori e di moderare il volume di radio e televisori dalle ore 13 alle ore 15, ed alla sera di spegnere i televisori delle proprie stanze alle ore 21, tenendo sempre presenti le esigenze e le condizioni dei compagni di stanza.
- Il residente che utilizza gli spazi ed i servizi comuni è invitato al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi.
- Non è consentito adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative che possono risultare a rischio della propria e altrui incolumità.
- Non è consentito installare o usare apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle camere di degenza.
- E' vietato l'abuso di sostanze alcoliche.
- L'ospite durante la permanenza in struttura può essere spostato su specifica decisione presa dalla Direzione o dalla Direzione Sanitaria in riferimento a valutazioni legate alla convivenza con altri utenti, a necessità assistenziali o sanitarie. In tal caso, sarà cura del Coordinatore a darne preventiva comunicazione sia all'ospite sia ai parenti.
- In caso di decesso i parenti dell'ospite devono provvedere personalmente a svolgere tutte le pratiche: il personale e la Direzione della casa rimangono a disposizione per qualsiasi evenienza. Oggetti personali vestiario e quant'altro di proprietà dell'ospite dovranno essere ritirati dai parenti. L'orario di accesso alla camera ardente è tutti i giorni dalle 8 alle ore 18.
- Mance e doni: I rapporti fra il personale della Struttura e gli ospiti, dovranno essere improntati al massimo reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione. Il personale non può né deve ricevere denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti al proprio servizio.

### 10.3 - PER PARENTI E AMICI

La funzione dei familiari è di mantenere e sviluppare le relazioni affettive delle persone ospitate. Avere dei riferimenti affettivi non istituzionali, ma di appartenenza al contesto familiare, è ritenuto infatti indispensabile per mantenere negli ospiti un sano equilibrio psico-fisico. Per questo motivo è curata in modo particolare la relazione con la famiglia, incentivando la presenza dei familiari sia attraverso rapporti personali sia con inviti ai momenti di festa che periodicamente si organizzano all'interno della struttura e cercando di improntare i rapporti alla trasparenza, alla fiducia ed all'ascolto reciproco.

Per quanto riguarda le visite di parenti o amici, non ci sono orari di visita prestabiliti: i familiari possono accedere alla struttura quando vogliono, sempre però nel rispetto delle esigenze dell'ambiente e delle persone accolte.

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>		CS	Ed. 06
			22/01/2026	Pag. 27

Tutto il servizio sanitario ed assistenziale è di competenza e responsabilità della struttura e deve essere svolto esclusivamente dagli operatori della stessa ai quali parenti e fiduciari devono rivolgersi in caso di necessità. Pertanto è opportuno e necessario che gli ospiti, i tutori, parenti e fiduciari seguano le seguenti norme di comportamento:

- Rispettare il lavoro degli operatori della struttura che operano in base alle direttive impartite dalle funzioni responsabili; evitare ogni discussione e chiedere eventuali chiarimenti al Coordinatore o all'Infermiere presente o alla Direzione stessa;
- Rispettare gli spazi e la disposizione degli arredi nelle camere, al fine di non prevaricare i diritti degli altri ospiti e la sicurezza di tutti;
- E' opportuno riferire sempre al personale qualsiasi elemento utile a migliorare l'assistenza e/o la qualità di vita dell'ospite;
- Non operare in alcun modo su ospiti non a voi direttamente affidati ricordando che di ogni azione è direttamente responsabile chi la compie;
- I familiari, parenti o visitatori che desiderano essere coinvolti nelle attività della struttura e dare il loro contributo al buon funzionamento del servizio sono pregati di rivolgersi al Coordinatore che, in collaborazione con gli operatori socio sanitari, concorderà le modalità, i tempi e le finalità del loro coinvolgimento.
- Rispettare le regole dell'alimentazione degli ospiti; non si possono tenere cibi in camera e/o nel frigorifero delle tisanerie di reparto e/o somministrarli senza preventiva autorizzazione del Direttore Sanitario. Allo stesso modo, è necessario attenersi alle disposizioni dietetiche dell'ospite, ottenendo la necessaria autorizzazione da parte del personale sanitario per il consumo di alimenti (gelati, frutta, dolci, caramelle, ecc.) al di fuori dei pasti principali;
- Non lasciare abbandonati borse o valori o oggetti personali (la Direzione non si assume responsabilità per eventuali furti);
- Non disturbare gli infermieri durante le operazioni di somministrazione dei farmaci;
- Non modificare le contenzioni (spondine, cinture pelviche, ecc.) o altri dispositivi e ausili sanitari applicate in ottemperanza alle prescrizioni del medico. Solo gli operatori della Struttura sono autorizzati ad utilizzare presidi e strumenti utili per gli ospiti (pannoloni, garze, fasce, sollevatore, ecc.

## 11 - GESTIONE DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA PRIVACY

L'Amministrazione della Casa di Riposo di Graglia e Muzzano, nel rispetto del D. Lgs 30.06.2003 n° 196 (e s.m.i.) e Reg. UE 2016/679 assicurano che tutti i dati personali e la documentazione amministrativa, sanitaria e assistenziale forniti dall'ospite al momento dell'ingresso in struttura e successivamente acquisiti a qualsiasi titolo, formano oggetto di trattamento riservato. Cartelle, documenti personali e documenti di lavoro assistenziali come le consegne, avvisi, ecc., sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura nell'ambito del progetto assistenziale individuale di ogni ospite.

Quando l'ospite entra in struttura esprime il consenso al trattamento dei suoi dati e, in qualunque momento, ha diritto di conoscere come vengono utilizzati, di chiederne la correzione o l'integrazione e (ricorrendo gli estremi) la cancellazione o il blocco. Il personale è informato e costantemente richiamato al rigoroso rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio.

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 28

- Il documento relativo al consenso informato è depositato presso la Segreteria a disposizione per consultazioni
- All'ospite e al garante verrà consegnato il documento relativo al consenso informato che dovrà essere sottoscritto al momento della domanda di ammissione
- Il diritto di informativa spetta unicamente all'ospite e al garante
- la cartella socio-assistenziale dovrà essere richiesta mediante nota scritta al Direttore Sanitario
- La cartella clinica dovrà essere richiesta direttamente al medico di medicina generale.
- Le informazioni di carattere sanitario sono rilasciate esclusivamente all'interessato od alla persona delegata dall'ospite, esclusivamente dalla Direzione Sanitaria o dai medici di medicina generale, o dagli infermieri per questioni di propria competenza (non possono essere rilasciate dagli operatori socio sanitari).

## 12 - PERCORSI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

### 12.1 - I COSTANTI ADEGUAMENTI STRUTTURALI

La componente ambientale è importante per la qualità globale del servizio offerto e, l'amministrazione è impegnata nella continua attenzione per la realizzazione d'interventi che non solo adeguano gli ambienti alle nuove disposizioni di legge ma che lo rendano sempre più accogliente e funzionale.

Si presta dunque speciale attenzione a garantire l'assenza di barriere architettoniche, la presenza di ringhiere e maniglioni, porte scorrevoli, sanitari adatti per disabili (lavandino, vaso con doccia piccola uso bidet, doccia a raso), accessori e ausili a norma (maniglioni di sostegno, specchio, sedile ribaltabile per doccia), ecc.

Ogni camera ristrutturata è dotata di: impianto elettrico a norma; moderno sistema di gestione delle chiamate; sistema di illuminazione a led per il risparmio energetico; nuovi arredi adeguati alle vigenti normative antincendio e sulla sicurezza (letti elettrici con schienali traslanti, armadi, comodini, ecc.); nuove porte in alluminio, più resistenti all'usura, in sostituzione di quelle attuali in legno caratterizzate da dimensioni non a norma ed ormai rovinate dall'uso.

All'interno delle camere, infine, un rivestimento alto 130 cm in pvc protegge le pareti dalle abrasioni tipiche di questi ambienti, causate dall'utilizzo dei sollevatori e dallo spostamento dei letti.

### 12.2 - ASCOLTO, PARTECIPAZIONE E RENDICONTO

L'analisi continua delle esigenze, bisogni e soddisfazione degli ospiti, famigliari, volontari e personale risulta essenziale per il miglioramento continuo del servizio.

A tal fine sono indirizzati i seguenti strumenti:

- Reclami o suggerimenti: chiunque abbia qualche reclamo o suggerimento è invitato a presentarlo utilizzando la modulistica e la cassetta posta all'ingresso della struttura, oppure direttamente a voce alla Direzione.
- Indagine annuale sulla soddisfazione: con la garanzia dell'anonimato, facciamo una fotografia annuale sulla percezione dei servizi in modo da orientare l'amministrazione e la Direzione a pianificare percorsi di miglioramento.

 <b>Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano</b> Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	<b>Carta dei Servizi</b>	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 29

## 12.3 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

L'Amministrazione è convinta che investire nel capitale umano è indispensabile per promuovere il miglioramento continuo dei servizi offerti oltre che a garantire condizioni di sicurezza e competenza. A tale riguardo, viene progettato e poi realizzato annualmente un Programma di Formazione che comprende:

- aggiornamento continuo tecnico-professionale: sulla base del fabbisogno formativo, il personale viene coinvolto in percorsi di aggiornamento su nuovi approcci, metodi e tecniche per la propria professione;
- formazione sulla sicurezza alimentare (Decreto Legislativo n° 193/2007 "HACCP") a garanzia dell'igiene dei prodotti alimentari forniti presso la casa di riposo;
- formazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (Decreto Legislativo n° 81/2008) a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori presso codesta casa di riposo, con evidente impatto sulla sicurezza delle persone ospitate;

## 12.4 - ELEMENTI GESTIONALI

L'Accreditamento Regionale come erogatore di servizi per l'ASL BI garantisce l'adempimento di quanto previsto dalla Regione Piemonte per poter operare nel settore dei servizi residenziali socio-sanitari per anziani non autosufficienti (D.G.R. 25/2009 e D.G.R. 45/2012, principalmente).

La Cartella Unica: l'Ente, per la gestione di tutti gli aspetti che riguardano le condizioni di salute di ogni singolo ospite utilizza un sistema informativo di cartelle personalizzate. Ogni ospite ha un piano di assistenza individuale e un diario giornaliero unico dove viene registrata la situazione di salute dell'ospite durante il proprio turno di lavoro, le prescrizioni mediche e le indicazioni assistenziali necessarie per fornire un intervento di assistenza coordinato.

## 12.5 - EMERGENZA CORONAVIRUS

La struttura ha applicato apposito Protocollo Contenimento COVID 19, redatto sulla base delle linee guida regionali e nazionali, in costante aggiornamento tenuto conto delle disposizioni normative in essere. In relazione alle misure adottate, si rimanda ai contenuti del Protocollo di cui sopra.

 Associazione Casa di Riposo Graglia e Muzzano Via per Netro, n. 25 13895 - Graglia (BI)	Carta dei Servizi	CS	Ed. 06
		22/01/2026	Pag. 30

CASA DI RIPOSO DI GRAGLIA E MUZZANO		
RETTE DAL 1 GENNAIO 2026		
*****		
RETTE PRIVATE		
RESIDENTI GRAGLIA E MUZZANO	MESE	GIORNO
R.A.	1.930,00 €	63,45 €
LIVELLO ASSISTENZIALE BASSO	2.130,00 €	70,03 €
LIVELLO ASSISTENZIALE MEDIO BASSO	2.180,00 €	71,67 €
LIVELLO ASSISTENZIALE MEDIO	2.300,00 €	75,62 €
LIVELLO ASSISTENZIALE MEDIO ALTO	2.350,00 €	77,26 €
LIVELLO ASSISTENZIALE ALTO	2.480,00 €	81,53 €
LIVELLO ASSISTENZIALE ALTO INCREMENTATO	2.550,00 €	83,84 €
NON RESIDENTI GRAGLIA E MUZZANO	MESE	GIORNO
R.A.	2.000,00 €	65,75 €
LIVELLO ASSISTENZIALE BASSO	2.190,00 €	72,00 €
LIVELLO ASSISTENZIALE MEDIO BASSO	2.200,00 €	72,33 €
LIVELLO ASSISTENZIALE MEDIO	2.390,00 €	78,58 €
LIVELLO ASSISTENZIALE MEDIO ALTO	2.400,00 €	78,90 €
LIVELLO ASSISTENZIALE ALTO	2.600,00 €	85,48 €
LIVELLO ASSISTENZIALE ALTO INCREMENTATO	2.650,00 €	87,12 €
Le rette si applicano indistintamente per camere doppia o tripla.		
*****		
CONVENZIONATI A.S.L. BI		
	MESE	GIORNO
ALTA INTENSITA' INCREMENTATA	1.670,00 €	54,91 €
ALTA INTENSITA'	1.531,00 €	50,33 €
MEDIA ALTA INTENSITA'	1.407,00 €	46,27 €
MEDIA INTENSITA'	1.237,00 €	40,67 €
MEDIO BASSA INTENSITA'	1.167,00 €	38,38 €
BASSA INTENSITA'	1.144,00 €	37,62 €
*****		
SOGGIORNI TEMPORANEI PRIVATI E SEVIZI INTEGRATIVI		
TEMPORANEA GIORNALIERA RESIDENTI		92,00 €
TEMPORANEA GIORNALIERA <u>NON</u> RESIDENTI		96,00 €
SOGGIORNI TEMPORANEI (min. 15 gg / max. 60 gg)		
PRANZO IN STRUTTURA FAMILIARI (unità - esclusi pranzi speciali)		12,00 €