

CARTA DEI SERVIZI

Casa di Riposo Istituto San Domenico

Rev. 1 del 01/09/2026

Denominazione	Casa di Riposo Istituto San Domenico
Tipologia e capacità	R.S.A. n. 15 posti letto accreditati (secondo piano) • R.A. n. 19 posti letto (primo piano) • n. 34 posti letto complessivi in 30 camere (26 singole, 4 doppie)
Autorizzazione e accreditamento	Deliberazione ASL AL n. 1164 del 21/09/2010
Soggetto gestore	Residenza San Domenico S.r.l. – C.F./P. IVA 02766570069 – sede legale Via Carlo Rosselli 9, 15033 Casale Monferrato (AL) – Amministratore Unico e legale rappresentante: Dott. Antonio Mele
Sede della struttura	Via Pier Dionigi Pinelli 1 – 15033 Casale Monferrato (AL)
Direttore di struttura	Dott.ssa Sara Porretta
Direttore Sanitario	Dott. Lorenzo Ramezzana
Contatti	Tel. 0142 452679 • Cell. 340 8983594 • E-mail rsasandomenicosrl@gmail.com • PEC rsasandomenico@pec.it
Orari di visita	Tutti i giorni, dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00

Indice

1. Premessa, riferimenti e revisione
2. Chi siamo
3. La struttura
4. Ospiti e modalità di accesso
5. Rette e Servizi
6. Assistenza sanitaria e continuità assistenziale
7. Piano Assistenziale Individualizzato
8. Giornata tipo, visite e attività
9. Uscite, ricoveri e dimissioni
10. Personale ed équipe
11. Diritti, doveri e sicurezza
12. Reclami e soddisfazione
13. Privacy e documentazione
14. Standard di qualità e monitoraggio
15. Approvazione

1. Premessa, riferimenti normativi e revisione

La Carta dei Servizi è il documento con cui il soggetto gestore presenta agli ospiti, ai familiari, ai caregiver e agli organi di vigilanza l'identità della struttura, i servizi offerti, le rette, le modalità di accesso, l'organizzazione del personale e gli impegni assunti. È consegnata all'ospite o al suo rappresentante al momento dell'ingresso, è esposta nei locali comuni ed è disponibile presso la Direzione.

Riferimenti: L.R. 8 gennaio 2004, n. 1; D.G.R. Regione Piemonte n. 45-4248 del 30/07/2012 e s.m.i. (modello di assistenza residenziale per anziani non autosufficienti, requisiti gestionali e Carta dei Servizi); D.G.R. n. 38-16335/1992 (presidi socio-assistenziali, R.A.); D.G.R. n. 7-2645 del 22/12/2020 e s.m.i. (vigilanza); D.D. n. 1888 del 30/12/2024 (check list di vigilanza); Legge 8 marzo 2017, n. 24; Regolamento (UE) 2016/679.

2. Chi siamo

La Casa di Riposo Istituto San Domenico è gestita da Residenza San Domenico S.r.l., soggetto gestore autorizzato e accreditato. Le radici dell'Istituto risalgono al 1881, con l'arrivo a Casale Monferrato delle Suore Domenicane di Santa Caterina da Siena; nel tempo l'opera si è trasformata in una residenza per anziani strutturata, riqualificata negli spazi e nell'organizzazione.

Missione: offrire accoglienza, cura e continuità assistenziale in un ambiente protetto e umano, coniugando professionalità, ascolto, personalizzazione degli interventi e vicinanza alle famiglie, per la miglior qualità di vita possibile di ogni ospite.

Valori: centralità della persona e rispetto della dignità; accoglienza professionale e personalizzata; continuità e integrazione tra le figure professionali; trasparenza e collaborazione con familiari e caregiver; tutela della riservatezza, della sicurezza e dei diritti; miglioramento continuo della qualità.

3. La struttura

La struttura ha sede nel centro storico di Casale Monferrato, in un edificio dotato di giardino interno, ascensore, percorsi accessibili e segnaletica. Dispone di 30 camere, 26 singole e 4 doppie, tutte con bagno privato, televisore e campanello di chiamata al letto e in bagno, oltre a sale da pranzo, soggiorni, spazi per l'animazione, palestra riabilitativa, cappella e locali di servizio.

- Primo piano – R.A. (Residenza Assistenziale): n. 19 posti letto per persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti, in grado di compiere con aiuto le funzioni primarie (D.G.R. 38-16335/1992).
- Secondo piano – R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale): n. 15 posti letto accreditati per persone anziane non autosufficienti, classificate nelle fasce di intensità assistenziale della D.G.R. 45-4248/2012 (bassa, medio-bassa, media, medio-alta, alta), occupabili in regime di convenzione con il SSR o in regime privato.

4. Ospiti e modalità di accesso

R.S.A. in convenzione: l'accesso ai posti accreditati avviene su valutazione dell'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) dell'ASL, che attribuisce la fascia di intensità assistenziale e dispone l'inserimento; la quota sanitaria è a carico del SSR, la quota alberghiera è a carico dell'ospite secondo le regole regionali.

R.S.A. in regime privato: l'accesso avviene su domanda alla Direzione; l'équipe della struttura effettua la valutazione multidimensionale, attribuisce la fascia di intensità assistenziale ai sensi della D.G.R. 45-4248/2012, punto 11.1, e la riporta nel contratto e nel PAI. La fascia determina la retta e i tempi di assistenza garantiti.

R.A.: l'accesso avviene su domanda alla Direzione, previa verifica delle condizioni di autosufficienza o parziale autosufficienza mediante colloquio, documentazione sanitaria e valutazione dell'équipe. In caso di sopravvenuta non autosufficienza l'ospite è trasferito in posto R.S.A., ove disponibile, oppure orientato verso il setting appropriato in raccordo con i servizi territoriali.

Lista d'attesa e ingresso: le domande sono registrate in ordine cronologico e valutate per compatibilità assistenziale e disponibilità del posto. Prima dell'ingresso la Direzione incontra l'ospite e i familiari, verifica la documentazione e stipula il contratto di ospitalità, consegnando la presente Carta dei Servizi e le informative privacy.

Documentazione richiesta: documento di identità e tessera sanitaria; documentazione sanitaria recente e terapia in atto; certificazione del medico curante sulle condizioni cliniche e sull'assenza di malattie contagiose incompatibili con la vita comunitaria; eventuali provvedimenti di tutela; recapiti dei familiari di riferimento.

5. Rette e servizi

Le rette in vigore sono le seguenti. L'importo mensile è quello di riferimento contrattuale (mese convenzionale di 30 giorni); la retta giornaliera indicata è arrotondata. Le rette sono comunicate per iscritto all'ingresso e riportate nel contratto di ospitalità; eventuali variazioni sono comunicate con preavviso scritto di almeno 30 giorni.

Tipologia di posto	Retta giornaliera	Retta mensile	Note
R.S.A. – posto accreditato in convenzione: quota alberghiera a carico dell'ospite	€ 46,67	€ 1.400,00	Quota sanitaria a carico del SSR secondo la fascia attribuita dall'UVG
R.S.A. – regime privato, fascia media	€ 76,70	€ 2.300,00	Fascia attribuita dall'équipe (D.G.R. 45-4248/2012)
R.S.A. – regime privato, fascia medio-alta / alta	€ 83,40	€ 2.500,00	Fascia attribuita dall'équipe (D.G.R. 45-4248/2012)
R.A. – camera singola	€ 73,30	€ 2.200,00	Ospiti autosufficienti o parzialmente autosufficienti
R.A. – camera doppia	€ 66,70	€ 2.000,00	Ospiti autosufficienti o parzialmente autosufficienti

La retta è dovuta per ogni giorno di permanenza, compreso il giorno di ingresso; in caso di assenza per ricovero ospedaliero o permesso la conservazione del posto e l'eventuale riduzione della retta sono regolate dal contratto di ospitalità. Il deposito cauzionale, le modalità e i termini di pagamento e le condizioni di recesso sono indicati nel contratto.

Servizi compresi nella retta

- Assistenza medica secondo l'organizzazione descritta al punto 6, con Direzione Sanitaria, e continuità assistenziale.
- Assistenza infermieristica con presenza in struttura dalle 6.00 alle 22.00 tutti i giorni e pronta reperibilità notturna; gestione della terapia secondo la Procedura PGF-01.
- Assistenza tutelare degli operatori socio-sanitari sulle 24 ore: igiene, vestizione, mobilitazione, aiuto nell'alimentazione, prevenzione delle complicanze.
- Attività fisioterapica individuale e di gruppo, due volte alla settimana, secondo il PAI, con programmi di mantenimento delle abilità motorie.
- Supporto psicologico e attività di stimolazione cognitiva individuale e di gruppo a cura della Dott.ssa Chiara DeMaria, psicologa.
- Attività di animazione, occupazionali e ricreative, per un monte ore settimanale non inferiore a quello previsto dalla D.G.R. 45-4248/2012, affidate con incarico specifico e ore dedicate alla Dott.ssa Chiara DeMaria, psicologa, quale figura professionale con specializzazione idonea ai sensi del punto 5.6 della medesima D.G.R.
- Piano Assistenziale Individualizzato elaborato e verificato dall'équipe (punto 7).
- Ristorazione con cucina interna, menù stagionali e diete personalizzate su indicazione medica, nel rispetto del piano di autocontrollo HACCP.
- Lavanderia: lavaggio della biancheria piana presso lavanderia esterna e lavaggio della biancheria personale degli ospiti presso la lavanderia interna, con etichettatura dei capi.
- Parrucchiere/barbiere: lavaggio e asciugatura almeno settimanali e taglio almeno mensile; pedicure/callista almeno mensile, come previsto dalla D.G.R. 45-4248/2012.
- Presidi e ausili per l'assistenza (letti articolati, materassi antidecubito, carrozzine standard, ausili per la movimentazione, presidi per l'incontinenza) secondo necessità e regole del SSR.
- Farmaci compresi nel Prontuario Terapeutico Aziendale forniti dall'ASL; gestione dei farmaci personali.
- Pulizia e sanificazione degli ambienti; assistenza religiosa e partecipazione alla Santa Messa nella cappella interna; raccordo con i servizi territoriali e supporto nelle pratiche socio-amministrative; organizzazione dei trasporti sanitari da e per gli ospedali quando prescritti.

Servizi non compresi nella retta

- Prestazioni di parrucchiere, barbiere, pedicure ed estetica ulteriori rispetto alle frequenze comprese, a richiesta e a pagamento secondo tariffario esposto.
- Farmaci non compresi nel Prontuario Terapeutico Aziendale, ticket, visite specialistiche private ed esami a pagamento richiesti dall'ospite o dai familiari.
- Trasporti non sanitari, accompagnamenti a visite ed esami richiesti dai familiari ove non organizzati con i servizi del SSR.

- Ausili e dispositivi personalizzati su prescrizione (protesi, occhiali, apparecchi acustici, carrozzine personalizzate), telefonate personali, giornali e riviste, spese personali.

6. Assistenza sanitaria e continuità assistenziale

L'assistenza medica è garantita dai Medici di Medicina Generale degli ospiti, che accedono alla struttura per le visite programmate e su chiamata, sotto il coordinamento del Direttore Sanitario, Dott. Lorenzo Ramezzana, responsabile della coerenza clinico-assistenziale dei percorsi, della validazione delle procedure sanitarie e della supervisione dell'équipe.

Continuità assistenziale: nelle ore notturne, prefestive e festive l'assistenza medica è garantita dal Servizio di Continuità Assistenziale dell'ASL AL, attivato dall'infermiere presente o reperibile; nelle situazioni di urgenza è attivato il Servizio di emergenza territoriale 118. Le modalità sono conformi a quanto previsto dalla D.G.R. Regione Piemonte n. 45-4248 del 30/07/2012 e s.m.i., Allegato 1, requisiti gestionali.

Assistenza infermieristica: è articolata sulle 24 ore, con presenza in struttura di personale infermieristico dalle 6.00 alle 22.00 in ogni giorno dell'anno e pronta reperibilità dalle 22.00 alle 6.00, per tempi non inferiori a quelli previsti dalla Tabella 1 della D.G.R. 45-4248/2012 in relazione alle fasce degli ospiti R.S.A. e ai bisogni degli ospiti R.A. La gestione del farmaco segue la Procedura PGF-01 (Scheda Unica di Terapia, check list, registro temperature, carrello delle emergenze).

Assistenza tutelare: gli operatori socio-sanitari sono presenti sulle 24 ore in entrambi i nuclei. Riabilitazione: il fisioterapista, Dott. Paco Contardi, interviene due volte alla settimana, il martedì e il giovedì per tre ore ciascuno, con trattamenti individuali e attività di gruppo previsti nel PAI; le ore di riabilitazione e di sostegno psicologico concorrono insieme ai tempi previsti dalla Tabella 1 della D.G.R. 45-4248/2012 per l'area «riabilitazione, mantenimento psico-fisico e sostegno psicologico». Supporto psicologico, stimolazione cognitiva e attività di animazione sono assicurati dalla psicologa, con ore distinte per ciascuna funzione. Le prestazioni specialistiche, diagnostiche e riabilitative non erogabili in struttura sono richieste al SSR tramite il medico curante.

7. Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)

Per ogni ospite, in convenzione o in regime privato, l'équipe multiprofessionale (Direttore Sanitario, medico curante, coordinatore infermieristico, infermieri, operatori socio-sanitari, fisioterapista, psicologa, anche nella funzione di animazione) elabora entro 30 giorni dall'ingresso il Piano Assistenziale Individualizzato, sulla base della valutazione dello stato di salute fisico, funzionale, cognitivo e relazionale effettuata con scale validate.

Il PAI definisce per ciascuna area (mobilità, eliminazione, alimentazione, igiene, vestizione, comunicazione, tono dell'umore, comportamento, orientamento, memoria, cute) la situazione attuale, gli obiettivi, gli interventi, le figure coinvolte e gli obiettivi raggiunti rispetto al PAI precedente. È sottoscritto dal Direttore Sanitario, responsabile del PAI, e da tutte le figure coinvolte; è rivalutato almeno ogni sei mesi e comunque a ogni modifica significativa delle condizioni dell'ospite. Copia del PAI è consegnata all'ospite o al familiare di riferimento e, per gli ospiti in convenzione, trasmessa all'UVG.

8. Giornata tipo, orari di visita e attività

Orari di visita: tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00; l'orario è esposto all'ingresso della struttura e coincide con quello indicato nella presente Carta. In situazioni particolari (fine vita, ospiti allettati, familiari residenti lontano) la Direzione concorda modalità diverse. Durante visite mediche, medicazioni, manovre assistenziali e distribuzione dei pasti la presenza dei visitatori non è consentita, salvo autorizzazione.

Fascia oraria	Attività indicativa
06.00–10.30	Alzata, igiene personale, colazione, terapie, medicazioni, controlli infermieristici; in alcune giornate fisioterapia e prelievi.
10.30–11.30	Soggiorno nei salotti, stimolazione cognitiva, idratazione.
11.30–12.30	Pranzo con supporto all'assunzione del pasto, terapie, igiene.
12.30–14.30	Riposo pomeridiano, sorveglianza e interventi programmati.
14.30–17.00	Alzata, merenda e idratazione, animazione, attività di gruppo, momenti di preghiera, visite dei familiari.
17.00–19.30	Preparazione alla cena, terapie, cena, assistenza agli ospiti che necessitano di supporto.
19.30–22.00	Igiene serale, preparazione al riposo, terapie serali, consegne.
22.00–06.00	Assistenza notturna degli operatori socio-sanitari, giri di controllo, infermiere reperibile.

Dal lunedì al venerdì sono proposte attività di animazione, socializzazione, lettura, musica, laboratori manuali, ginnastica di gruppo e gruppi di stimolazione cognitiva; periodicamente sono organizzate feste e iniziative con i familiari e il volontariato.

9. Uscite, assenze temporanee, ricoveri e dimissioni

Le uscite temporanee sono concordate con il personale e registrate sul modulo di permesso di uscita; l'infermiere consegna i farmaci necessari con copia della terapia. In caso di ricovero ospedaliero la struttura mantiene i contatti con il reparto e la copia della Scheda Unica di Terapia accompagna l'ospite; al rientro la terapia riprende dopo riconciliazione medica. La dimissione avviene per scelta dell'ospite o della famiglia, per trasferimento ad altro setting, per rientro al domicilio, per decesso o per sopravvenuta incompatibilità clinico-assistenziale con il posto occupato, nei termini previsti dal contratto; al momento della dimissione è rilasciata la documentazione utile alla continuità delle cure. In caso di decesso il personale assiste i familiari negli adempimenti; la camera ardente è accessibile tutti i giorni dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 16.00 alle 18.00.

10. Personale ed équipe: figure, funzioni e presenza

Le funzioni indicate corrispondono alle prestazioni effettivamente erogate. Il personale è identificabile mediante cartellino di riconoscimento con nome e qualifica; tutti gli operatori che compilano la documentazione sanitaria hanno depositato firma e sigla nel Registro firme e sigle (Legge 24/2017). Le divise sono fornite e lavate a cura e a carico della struttura, secondo il Protocollo di gestione della biancheria sporca e pulita.



Figura professionale	Funzioni effettivamente svolte	Presenza settimanale
Direttore di struttura	Responsabile dell'organizzazione generale, dei rapporti con ospiti, famiglie e organi di vigilanza, del personale e della qualità; vista il riepilogo mensile dei minutaggi assistenziali; programmazione dei turni.	38 ore settimanali: lunedì, martedì e mercoledì 9.00–13.00 e 14.30–18.30; giovedì e venerdì 9.00–13.00 e 14.30–17.30
Direttore Sanitario	Coordinamento sanitario, validazione delle procedure, responsabilità dei PAI, verifica mensile degli stupefacenti, raccordo con MMG, UVG e servizi ASL.	6 ore settimanali: lunedì, mercoledì e venerdì 9.00–11.00, oltre a reperibilità telefonica
Medici di Medicina Generale	Diagnosi e cura, prescrizione della terapia sulla Scheda Unica di Terapia, riconciliazione farmacologica, partecipazione al PAI.	Accessi programmati e su chiamata
Coordinatore infermieristico	Organizzazione dell'assistenza infermieristica e tutelare, tenuta del Registro firme e sigle, controlli mensili e audit, formazione.	Compreso nella presenza infermieristica
Infermieri	Assistenza infermieristica, gestione della terapia, medicazioni, monitoraggio clinico, gestione farmaci e carrello delle emergenze, consegne.	Presenza 6.00–22.00 tutti i giorni; reperibilità 22.00–6.00
Operatori socio-sanitari	Assistenza diretta alla persona nelle attività di vita quotidiana, mobilitazione, aiuto nell'alimentazione, aiuto all'assunzione della terapia orale preparata dall'infermiere, cura dell'ambiente di vita.	Presenza sulle 24 ore in entrambi i nuclei, su tre turni
Fisioterapista	Valutazione funzionale, trattamenti individuali e attività motoria di gruppo secondo il PAI, prevenzione delle complicanze da immobilità, indicazione degli ausili, partecipazione all'équipe PAI.	6 ore settimanali: martedì 3 ore e giovedì 3 ore
Psicologa	Valutazione psicologica e cognitiva, colloqui di supporto, gruppi di stimolazione cognitiva (ROT), sostegno ai familiari, partecipazione al PAI.	4 ore settimanali (lunedì 3 ore, sabato 1 ora)
Animazione	Attività di animazione, occupazionali e di socializzazione individuali e di gruppo, secondo il programma settimanale esposto; registrazione delle ore in turnistica e nel riepilogo mensile, separatamente dalle ore di supporto psicologico.	5 ore settimanali (lunedì 3 ore, sabato 2 ore)
Cuoche	Preparazione dei pasti con cucina interna, diete personalizzate, autocontrollo HACCP.	Tutti i giorni
Operatori ausiliari	Pulizia e sanificazione degli ambienti, lavanderia interna, guardaroba, supporto logistico.	Tutti i giorni

Il prospetto dei turni, con cognome degli operatori, qualifica, legenda dei turni, data e firma del responsabile, è predisposto mensilmente dal Direttore di struttura; il riepilogo mensile dei minutaggi assistenziali per ospite, previsto dalla D.G.R. 45-4248/2012, è esposto al pubblico e disponibile per la Commissione di Vigilanza. Il personale partecipa a formazione continua e alle attività formative obbligatorie in materia di sicurezza, prevenzione incendi e primo soccorso.

11. Diritti dell'ospite, norme di convivenza e sicurezza

La struttura garantisce il rispetto della dignità, della libertà, della riservatezza e delle convinzioni personali di ogni ospite; il diritto all'informazione chiara e al consenso informato; l'assistenza appropriata e continua senza discriminazioni; il rispetto dei tempi e delle abitudini della persona; la possibilità di presentare reclami e di ricevere risposta motivata. La contenzione fisica non è praticata se non su prescrizione medica motivata, per il tempo strettamente necessario, con monitoraggio e informazione ai familiari, secondo il protocollo adottato.

Norme di convivenza: è vietato fumare all'interno della struttura e introdurre apparecchi elettrici pericolosi o sostanze infiammabili; l'uso di piccoli apparecchi personali è autorizzato dalla Direzione; si raccomanda di non conservare in camera denaro o oggetti di valore; i rapporti tra ospiti, familiari e personale sono improntati al rispetto reciproco.

Sicurezza: la struttura è dotata di Documento di Valutazione dei Rischi, Piano di Emergenza ed Evacuazione, presidi antincendio verificati periodicamente e personale formato; i visitatori sono invitati a prendere visione delle vie di esodo e delle indicazioni esposte.

12. Reclami, segnalazioni e valutazione della soddisfazione

Reclami, osservazioni ed elogi possono essere presentati alla Direzione per iscritto, anche con il modulo disponibile all'ingresso, oppure via e-mail o PEC. Ogni segnalazione è registrata e riceve risposta scritta e motivata entro 30 giorni; le segnalazioni sono analizzate per definire azioni di miglioramento. La soddisfazione di ospiti e familiari è rilevata almeno una volta l'anno con questionario anonimo, secondo il Protocollo customer satisfaction ed eventi sentinella; i risultati aggregati sono resi disponibili.

13. Privacy, consenso informato e accesso alla documentazione

I dati personali e sanitari sono trattati ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003 per le finalità di cura, assistenza e adempimento degli obblighi verso il SSR e gli organi di vigilanza; all'ingresso sono consegnate le informative e acquisiti i consensi necessari. Il consenso informato agli atti sanitari è acquisito secondo la normativa vigente. L'ospite, il tutore, l'amministratore di sostegno o il delegato possono richiedere copia della documentazione socio-sanitaria, rilasciata di norma entro 30 giorni. Ogni anno è rilasciata la certificazione delle somme corrisposte ai fini fiscali.

14. Standard di qualità e monitoraggio

Impegno	Indicatore	Periodicità
PAI per ogni ospite	PAI redatto entro 30 giorni dall'ingresso e rivalutato almeno ogni 6 mesi, sottoscritto da tutta l'équipe	Continuo; audit semestrale
Presenza infermieristica	Copertura 6.00–22.00 in ogni giorno e reperibilità notturna documentate nel prospetto turni	Mensile
Minutaggi assistenziali	Riepilogo mensile per ospite conforme alla Tabella 1 della D.G.R. 45-4248/2012	Mensile

Impegno	Indicatore	Periodicità
Gestione del farmaco	Audit mensile Mod. PGF-09; registrazioni temperatura e carrello complete al 100%	Mensile
Prevenzione delle cadute e delle lesioni da pressione	Applicazione dei protocolli; registrazione e analisi degli eventi	Continuo; report trimestrale
Reclami	Risposta scritta entro 30 giorni	Ogni segnalazione
Soddisfazione	Questionario a ospiti e familiari con risultati aggregati	Annuale
Formazione	Piano formativo annuale; formazione sicurezza, antincendio, primo soccorso in corso di validità	Annuale
Carta dei Servizi	Revisione a ogni modifica organizzativa o normativa e comunque annuale, con data di revisione in copertina	Annuale

15. Approvazione e validità

La presente Carta dei Servizi, Rev. 1 del 01/09/2026, è adottata dall'Amministratore Unico di Residenza San Domenico S.r.l., validata dal Direttore Sanitario per gli aspetti sanitari ed entra in vigore dal 01/09/2026. Sostituisce integralmente la precedente.

Casale Monferrato, 01/09/2026