



SERENI
ORIZZONTI

Residenze per anziani in Italia

Carta dei Servizi



Residenza Protetta
Villa Maccio' - Busalla

Residenza Protetta

Via Pietro Ratto, 23 16012 -Busalla (GE)

tel.010 9642905 - busalla@sereniorizzonti.it

INDICE

| | |
|--|---------|
| POSIZIONE STRUTTURA E COME RAGGIUNGERLA | Pag. 2 |
| MISSION | Pag. 2 |
| PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA | Pag. 3 |
| COS'È LA CARTA DEI SERVIZI | Pag. 3 |
| I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI | Pag. 4 |
| LA STRUTTURA | Pag. 4 |
| GLI OBIETTIVI ASSISTENZIALI GENERALI | Pag. 6 |
| LA RP – RESIDENZA PROTETTA | Pag. 6 |
| Il Servizio Medico | Pag. 7 |
| Assistenza Infermieristica | Pag. 7 |
| Attività di riabilitazione | Pag. 7 |
| Attività di assistenza alla persona | Pag. 8 |
| Attività di animazione | Pag. 8 |
| Servizio Podologo | Pag. 8 |
| Servizio di parrucchiere, barbiere | Pag. 8 |
| Assistenza religiosa | Pag. 8 |
| Servizio Mortuario | Pag. 8 |
| Reception | Pag. 9 |
| Lavanderia e stireria | Pag. 9 |
| Ristorazione | Pag. 9 |
| Pulizie | Pag. 9 |
| Servizi vari | Pag. 10 |
| MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE | Pag. 10 |
| MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE RP | Pag. 10 |
| GLI ARREDI E LE ATTREZZATURE | Pag. 12 |
| LE ASSISTENZE PRIVATE | Pag. 12 |
| IL VOLONTARIATO | Pag. 12 |
| IL DECESSO DELL'OSPITE IN RP | Pag. 12 |
| I SERVIZI AFFIDATI A DITTE ESTERNE | Pag. 12 |
| IL CORREDO PERSONALE DELL'OSPITE PER RP | Pag. 13 |
| LE RETTE E I COSTI DEI SERVIZI | Pag. 13 |
| TUTELA DEI DATI PERSONALI | Pag. 14 |
| LA RICHIESTA DI COPIE DI DOCUMENTI | Pag. 14 |
| ORARI DI ACCESSO A FAMILIARI E VISITATORI | Pag. 14 |
| GLI STANDARD DI QUALITA' | Pag. 14 |
| La politica della qualità | Pag. 14 |
| la customer satisfaction ad Ospiti e parenti | Pag. 16 |
| La scheda suggerimenti e reclami | Pag. 16 |
| La customer satisfaction degli operatori | Pag. 16 |
| INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVE MODALITÀ DI ORARIO E DI ACCESSO | Pag. 17 |
| DIRITTI DEGLI OSPITI | Pag. 17 |
| DOVERI DEGLI OSPITI | Pag. 18 |
| ALLEGATI | Pag. 18 |

*A seguito della pandemia da SarsCov2 la Residenza Protetta Villa Macciò' ha adottato tutte le misure di prevenzione ed operative necessarie a far fronte al rischio connesso, uniformando la propria attività alle disposizioni di volta in volta emanate dagli Organi centrali, regionali e territoriali preposti. Le prescrizioni regolamentari e comportamentali derivanti da tale emergenza sono contenute negli appositi protocolli che vengono **continuamente aggiornati** in ragione delle direttive emanate.*

Gli ospiti ed i familiari vengono portati a conoscenza di quanto predisposto dalla struttura e sono tenuti ad adempiere a quanto prescritto. La Direzione Sanitaria è preposta al controllo del rispetto delle direttive poste in essere e la Direzione Locale è preposta all'attuazione e rispetto dei protocolli predisposti per gli accessi alla struttura e le visite agli Ospiti.

POSIZIONE DELLA STRUTTURA E COME RAGGIUNGERLA

La RP Villa Macciò' dista 27 km dal capoluogo di provincia Genova è raggiungibile in auto , provenendo da Novi Ligure, si imbecca l'autostrada A7 Milano - Genova e dopo circa 30 Km c'è l'uscita Busalla. Dopo l'uscita dell'autostrada, Villa Macciò si trova in centro, a circa 1 Km. Provenendo da Genova, imboccare l'autostrada A7 Genova – Milano e dopo circa 30 Km uscita per Busalla. E' presente la stazione ferroviaria che dista circa 600 m. dalla residenza.

La struttura immersa nel verde, è dotata di 30 posti letto e dispone di un parcheggio esterno pubblico. All'interno del giardino privato sono stati progettati spazi verdi, affinché si possano realizzare situazioni di relax e di incontro sia per gli ospiti che per i loro familiari.

MISSION

Il continuum fisiopatologico specifico dell'anziano e la fragilità tipica dell'assistito geriatrico comportano una presentazione proteiforme e dinamica delle problematiche di questi soggetti; ne consegue la necessità di garantire un'offerta di servizi integrata e duttile. Secondo i principi contenuti nell'ordinamento Nazionale e Regionale del Servizio sanitario, la Sereni Orizzonti 1 S.p.A. *riconosce come propria fondamentale missione il raggiungimento da parte della popolazione del più elevato livello possibile di salute, intesa come condizione di benessere fisico, mentale e sociale e persegue, a sostegno di ciò gli obiettivi sanitari, di salute, di prestazioni, di struttura assicurando i livelli di assistenza previsti e garantendo gli interventi di prevenzione, diagnostici, terapeutici, educativi più indicati, con il minimo rischio possibile per la persona e con il miglior grado di soddisfazione possibile per gli interventi ricevuti, per i contatti umani con gli operatori e per gli esiti.*

Il tutto viene perseguito attraverso la realizzazione dei più proficui rapporti con le Istituzioni, le Comunità locali, le autorità civili, militari e religiose, le associazioni di volontariato, le rappresentanze dei lavoratori, delle categorie economiche e produttive, degli anziani, dei giovani e della popolazione in generale, con lo scopo di potenziare i collegamenti fra tutti i possibili attori del contesto sociale coinvolti nell'obiettivo di far vivere più a lungo i cittadini e di garantire loro la migliore qualità della vita.

Infine, ma non meno importante, la MISSION aziendale comprende la compartecipazione alla vita della struttura nonché alla "gestione" dell'anziano bisognoso, dei parenti e degli operatori che sono figure essenziali: infatti, la vera missione non è solo quella di erogare pura assistenza, ma di tutelare la salute, prevenire i peggioramenti e recuperare gli stati di disabilità, nei limiti del possibile e delle risorse, con il massimo della qualità e di attenzione al benessere di ospiti, parenti ed operatori.



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Sereni Orizzonti, residenze per anziani, in tutte le sue residenze e in ogni singolo servizio si pone come finalità l'esercizio di attività quali:

- *Assistenza fisica, morale ed intellettuale agli anziani autosufficienti e non autosufficienti*
- *Animazione volta alla socializzazione e al mantenimento dello stato psicofisico degli anziani.*

La Sereni Orizzonti ha sviluppato un'intensa attività rivolta agli anziani sul versante dell'assistenza e della cura, attraverso la gestione diretta dei presidi socio-assistenziali, i cui principi fondamentali sono:

- *Rispetto della persona assistita*
- *Partecipazione dell'ospite alla vita della struttura*
- *Imparzialità dell'azione organizzativa*
- *Eguaglianza nell'accesso alle prestazioni.*



COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e l'Ente che eroga il servizio ed è stata introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/10/1994 con il preciso scopo di:

- *Tutelare il diritto degli utenti*
- *Tutelare l'immagine dell'ente descrivendo chiaramente i servizi offerti*
- *Promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.*

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

La Carta rappresenta il principale documento di confronto e di dialogo e, nella logica di qualità globale, è un documento flessibile, da aggiornare nel tempo sia in riferimento ai nuovi servizi prestati, sia in base alle osservazioni, ai suggerimenti e alle proposte degli utenti.

La Carta dei Servizi contiene informazioni su:

1. *I servizi forniti*
2. *Le modalità di partecipazione del cliente al servizio*
3. *Gli standard di qualità cui la struttura intende uniformarsi.*

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, vuole diventare un vero e proprio contratto d'ospitalità che l'ente sottoscrive con il cliente al fine di:

1. *Migliorare costantemente i servizi resi*
2. *Valutare e comprendere le aspettative dei clienti*
3. *Descrivere come s'intende espletare i servizi*
4. *Instaurare un dialogo con gli utenti per farli sentire parte integrante del sistema.*



I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Residenza Protetta "Villa Macciò" nello stilare la Carta dei Servizi riconosce dei principi fondamentali fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici):

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se essi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, e delle necessità di ogni singolo ospite.
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti degli ospiti deve essere di imparzialità, obiettività e giustizia. A tutti gli ospiti deve essere assicurata la propria privacy al fine di rispettare la dignità di ognuno.
- **Continuità:** garantendo un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni.
- **Diritto di scelta:** fornendo tutte le informazioni necessarie all'ospite ed ai suoi familiari perché possano scegliere in modo consapevole.
- **Trasparenza:** garantendo un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri secondo i quali è erogato il servizio e in merito ai diritti ed opportunità dei quali gli utenti e le loro famiglie possono godere.
- **Legittimità:** assicurando la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione del servizio.
- **Partecipazione:** nella gestione della Residenza, nell'ottica di miglioramento continuo, la Direzione s'impegna a raccogliere in modo positivo eventuali reclami, suggerimenti, perplessità e momenti di riflessione sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste degli ospiti.
- **Efficienza ed Efficacia:** i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la struttura dispone, secondo criteri di efficienza e di efficacia.



LA STRUTTURA

La struttura opera per garantire agli ospiti adeguate condizioni di benessere fisico e psichico, stimola l'autonomia ovvero integrandola con la riabilitazione ed una assistenza personalizzata. Favorisce inoltre i rapporti tra gli ospiti, con i parenti, gli amici ed il mondo esterno, organizzando momenti di incontro e socializzazione nel rispetto dei fondamentali diritti di dignità, libertà e riservatezza dell'ospite e delle esigenze di vita comunitaria.

La struttura è dislocata su 3 piani.

All'interno della struttura esistono 30 posti letto di cui 8 camere singole dedicate all'accoglienza di nuovi ospiti, 8 camere doppie, 2 camere triple, spazi di uso comune (soggiorno, sala da pranzo, palestra per la riabilitazione, servizi igienici); spazi per i servizi generali (cucina, dispensa, lavanderia/stireria/guardaroba, sala medica, ufficio amministrativo, magazzino, locale caldaia, camera mortuaria); cappella; spogliatoi del personale.

Le forme di assistenza adottate hanno carattere riabilitativo e sono orientate al recupero e al mantenimento delle capacità intellettuali e fisiche dell'anziano.

La struttura è organizzata su tre livelli così disposti:

Piano interrato

Piano Terra

Primo Piano

Il piano interrato:

raggiungibile dal giardino tramite accesso passo carraio fronte strada, è utilizzato per la fornitura dei materiali d'uso, con ampio spazio per scarico e manovra.

L'ambiente protetto è collegato con il piano sovrastante da un ascensore/montalettighe.

Piano interrato:

- *Salone parrucchiere e podologo;*
- *Dispensa;*
- *Cappella;*
- *Camera mortuaria;*
- *Lavanderia/Stireria;*
- *Ripostigli/locali di disbrigo;*
- *Spogliatoi donne.*

Piano Terra:

- *Direzione e Uffici amministrativi/Reception;*
- *Ingresso;*
- *Soggiorno;*
- *Salone pranzo;*
- *Cucina;*
- *Spogliatoio cuoca;*
- *Servizi Igienici;*
- *Palestra;*
- *Spogliatoi uomini;*
- *Camere (1 singola e 3 doppie).*

Primo Piano:

- *N. 1 Bagno*
- *N. 2 Bagno - doccia assistiti*
- *N. 2 Bagno disabili*
- *Camere (7 singole, 5 doppie, 2 triple);*
- *Infermeria.*

La struttura è dotata di:

- 1 ascensore - monta - lettighe collegato ai piani sovrastanti;
- Tutte le camere sono dotate di campanelli di chiamata infermieristica;
- La struttura è dotata di due bagni assistiti con carrozzina doccia per soddisfare le esigenze degli ospiti dall'autosufficiente al completamento allettato e due bagni per disabili;
- Camera mortuaria.

Camere

Tutte le camere sono arredate con un arredo confortevole e moderno:

- Armadio Guardaroba;
- Comodino;
- Letto;
- Tavolino.

Ambiente Esterno

- ampio giardino;
- piante verdi ad alto fusto nella zona perimetrale.



GLI OBIETTIVI ASSISTENZIALI GENERALI

Il personale in servizio nella RP riconosce i limiti delle residenze protette (annoverate a pieno titolo tra le "istituzioni totali") ed è consapevole dei contraccolpi psicologici che comporta per l'anziano l'abbandono della propria casa e delle proprie radici e cosa rappresenti il vivere in una struttura dove, di fatto, si subisce un inesorabile processo di depersonalizzazione.

Per queste ragioni, per rendere meno pesante il ricovero e per rispettare appieno i diritti civili degli ospiti (principalmente libertà e autodeterminazione), l'attività a favore degli assistiti – in particolare di quelli non autosufficienti – viene personalizzata ed è attuata tramite progetti ed obiettivi individuali che evidenziano i problemi e i bisogni emergenti e prevedono la programmazione di obiettivi specifici dei vari operatori. I progetti sono sottoposti a verifiche periodiche per accertare i risultati ottenuti.

Gli ospiti del Presidio godono della massima libertà. Eventuali limitazioni sono esclusivamente imposte dallo stato di salute, sono di competenza del medico di base e vengono condivise con i parenti degli utenti.

Con il coinvolgimento della famiglia si incoraggia il ritorno a casa, anche sporadico, al fine di mantenere contatti vitali produttivi di benessere psicologico, ma anche fisico.

Agli ospiti vengono erogati trattamenti di alta professionalità e di grande umanità ed attenzione, soprattutto quando la necessità di essere aiutati in tutte le funzioni e nelle attività quotidiane della vita rende ancora più pesante la condizione di dipendenza.

L'organizzazione del lavoro assistenziale cerca – pur con evidenti limiti – di rispondere alle esigenze e alle richieste degli ospiti con ritmi e tempi il più possibile di impostazione "familiare" e meno di tipo ospedaliero.

I lavoratori della Residenza, al fine di offrire un servizio di qualità, sono invitati ad applicare il "metodo dello specchio" (o del "prossimo"), cioè mettersi al posto delle persone verso le quali prestano un determinato servizio e farlo come vorrebbero fosse fatto loro e nel modo che più gradirebbero.

Tutto il personale in servizio è in possesso dell'attestato regionale di qualifica di "OSS" (operatore socio sanitario).



LA RP - RESIDENZA PROTETTA

Il servizio erogato recepisce integralmente le indicazioni fornite dalla D.G.R. 944 e 945/2018.

La sistemazione di tipo alberghiero con caratteristiche di Residenza Protetta rispetta le normative regionali sia strutturali che funzionali.

La Residenza Protetta "Villa Macciò" è costituita da due tipologie di posti letto:

- n. 21 posti letto per ospiti non autosufficienti, nucleo Residenza Protetta;
- n. 9 posti letto per ospiti non autosufficienti con AGED superiore a 15.5, nucleo Residenza Protetta di Mantenimento.

Le Residenze protette per Anziani accolgono anziani maggiori di 65 anni con esiti cronicizzati di patologie senili con punteggio della scheda AGED da 10 a inferiore a 16 e persone adulte con patologie assimilabili all'età senile per i quali non è possibile fornire assistenza nel proprio ambito familiare. La Residenza Protetta è una struttura socio-assistenziale residenziale che accoglie anziani non autosufficienti con bisogni assistenziali di diversa intensità che necessitano di prestazioni residenziali con assistenza sanitaria di medicina generale, assistenza infermieristica e tutelare, di animazione e socializzazione.

La Residenza Protetta inoltre fornisce agli anziani prestazioni di tipo alberghiero.

I servizi sono erogati da: coordinatore della struttura, responsabile delle attività assistenziali, addetti all'assistenza qualificati, medico, geriatra, infermiere professionale, terapeuta della riabilitazione.

Nello specifico, il personale della Sereni Orizzonti all'interno delle RP, nel rispetto delle normative vigenti, eroga i seguenti servizi:

Assistenza medica ed infermieristica:

- Servizio medico
- Servizio infermieristico
- Servizio di riabilitazione e fisioterapia.

Assistenza alla persona e sociale:

- Igiene personale
- Servizio di animazione
- Servizio di podologia
- Servizio parrucchiera
- Assistenza religiosa.

Servizi generali:

- Reception
- Servizio amministrativo
- Servizio pasti
- Servizio lavanderia (biancheria e personale)
- Servizio di pulizia.

Tutte le figure che formano l'equipe sono in possesso dei titoli richiesti, al fine di garantire una maggiore qualità, operano seguendo le impostazioni aziendali e coordinandosi con il referente.

Il servizio offre assistenza diretta all'utente nell'arco delle 24 ore per lo sviluppo di tutte le funzioni primarie e per lo svolgimento delle attività di vita quotidiana. L'intervento del personale qualificato si sviluppa sulla base del Piano Assistenziale Individualizzato elaborato dalla equipe Multidisciplinare del Servizio, aggiornato ogni sei mesi ed ogni qual volta l'evolvere delle condizioni dell'ospite lo renda necessario.

SERVIZIO MEDICO

Il servizio, che comprende l'assistenza medica e quella infermieristica, ha lo scopo di garantire la salute e il benessere degli ospiti attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione. L'assistenza medica è garantita dalla Struttura nella persona del Direttore Sanitario e delle altre figure dei MMG che lo affiancano. Inoltre è possibile usufruire di visite specialistiche a pagamento da specialisti esterni. E' affisso in Struttura l'orario di presenza dei medici. Il personale infermieristico opera secondo le disposizioni fornite dal MMG, in accordo ed integrazione con il personale assistenziale ed il personale riabilitativo che compone l'equipe del servizio.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica ha lo scopo di pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale e garantire le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche, diagnostiche e terapeutiche, seguendo i protocolli interni. Gli infermieri che operano presso la struttura sono presenti tutti i giorni e mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguendo il decorso di ogni evento morboso relazionando al medico ed al coordinatore sullo stato di salute degli anziani.

ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE

L'assistenza riabilitativa è effettuata da un terapeuta in possesso dei requisiti formativi riconosciuti per legge

ed opera in base a precisi programmi di intervento.

Le prestazioni riabilitative comprendono gli interventi di mantenimento delle funzioni residue e di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.

Il servizio è dotato di attrezzatura che consente il trattamento dell'ospite all'interno della Residenza.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico, per migliorare l'assistenza motoria secondaria, nel rispetto dei protocolli e dei programmi di riabilitazione.

ATTIVITÀ DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

La RP eroga prestazioni socio-sanitarie in regime di residenzialità nell'arco delle 24 ore aiutando gli anziani nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana e stimolando le loro funzioni primarie.

L'intervento del personale qualificato si sviluppa sulla base del Piano Assistenziale Individualizzato elaborato dall'Equipe multidisciplinare del servizio, aggiornato ogni qualvolta l'evolvere dell'ospite lo renda necessario.

ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione ha lo scopo di stimolare l'espressione personale, mantenere le abilità psicologiche e fisiche dell'anziano nel rispetto dell'identità individuale, facilitare il rapporto tra l'ospite e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere della persona all'interno della struttura.

Le attività proposte tengono conto di richieste, interessi, capacità e bisogni degli ospiti. Si tratta di attività quali ad esempio: lettura di giornali, attività motoria, di gruppo, attività creative (es. disegno, lavori a maglia, giochi da tavolo, ecc.), uscite individuali o di gruppo.

In occasione di ricorrenze (ad esempio compleanni) e festività sono organizzate feste e varie attività anche all'esterno della struttura.

Il servizio di animazione è affidato a personale qualificato (tecnico dei servizi socio-sanitari o discipline umanistiche) con esperienza nel settore anziani.

SERVIZIO PODOLOGO

Il podologo si attiva su richiesta dell'ospite o del familiare o su indicazione medica. IL costo della prestazione è aggiuntivo rispetto alla retta laddove vengano superate le 4 prestazioni annue.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE, BARBIERE

Il servizio di barbiere e parrucchiere comprende le attività connesse con l'igiene personale: lavaggio e asciugatura e taglio.

Il costo delle prestazioni è aggiuntivo rispetto alla retta laddove vengano superate le 6 prestazioni annue.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Le pratiche religiose degli ospiti sono facoltative e sono di carattere personale. Ogni ospite può farsi assistere da ministri del culto al quale appartiene.

SERIZIO MORTUARIO

In caso di decesso si segue la procedura descritta:

- L'infermiere o l'Assistente di base informa immediatamente i Parenti, il MMG, se non presente, che conferma il decesso e provvede agli adempimenti (ISTAT);
- I parenti provvederanno a comunicare al più presto il nominativo dell'agenzia di pompe funebri alla quale intendono rivolgersi per l'esecuzione della cerimonia funebre;

- Dopo la constatazione di decesso, la salma viene portata nella camera mortuaria;
- Trascorso il periodo di osservazione per l'accertamento del decesso da parte del Medico necroscopo (ASL) la salma può essere allestita per la cerimonia funebre;
- Le spese relative al funerale e al servizio funebre rimangono a carico dei familiari.

RECEPTION

La reception è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

La reception regola gli ingressi e le uscite dalla struttura ed è un punto di riferimento per l'Ospite e per i suoi familiari per informazioni o piccole necessità.

Presso la reception vengono gestite le prenotazioni per le visite in struttura da parte dei familiari e delle persone che ne fanno richiesta.

LAVANDERIA E STIRERIA della biancheria piana e degli indumenti degli Ospiti

Al momento dell'ingresso, viene redatto un elenco della biancheria dell'Ospite, sottoscritto dallo stesso o dal delegato. Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, tovaglie, tovaglioli) è svolto in appalto da azienda esterna al Presidio.

Il servizio di lavaggio, stiratura e riassetto della biancheria personale degli ospiti (si intendono i capi di abbigliamento intimo, i pigiami e le camicie da notte) viene realizzato all'interno della struttura con caratteristiche tali da soddisfare le necessità di tutti gli ospiti e a garantire la qualità del servizio. Tutti i capi personali degli ospiti devono essere contrassegnati con un numero, comunicato dal Responsabile al momento dell'ammissione in Residenza.

RISTORAZIONE (Menù allegato alla carta servizi)

Il servizio di ristorazione si avvale di una cucina interna con menù settimanali invernali ed estivi che si ripetono ogni 4 settimane ed offre un'ampia scelta di preparazioni nel rispetto delle esigenze e delle preferenze.

Per gli ospiti con problemi di masticazione e/o disfagia vengono predisposti speciali menù con cibi macinati e frullati. La cucina, secondo prescrizioni mediche, prepara diete personalizzate e individuali.

Tutta la catena di preparazione e distribuzione dei pasti è garantita dalle norme HACCP.

Gli orari dei pasti sono colazione ore 8.30, pranzo ore 12 e cena ore 12. E' garantita la somministrazione del pasto in camera su richiesta e per esigenze sanitarie.

PULIZIE

Particolare attenzione viene posta all'igiene ambientale delle camere e degli spazi comuni per la prevenzione della diffusione del virus sarsCov2. In letteratura diverse evidenze hanno dimostrato che i coronavirus, inclusi i virus responsabili della SARS e della MERS, possono persistere sulle superfici inanimate in condizioni ottimali di umidità e temperature fino a 9 giorni. Un ruolo delle superfici contaminate nella trasmissione intraospedaliera di infezioni dovute ai suddetti virus è pertanto ritenuto possibile, anche se non dimostrato. Allo stesso tempo però le evidenze disponibili hanno dimostrato che i suddetti virus sono efficacemente inattivati da adeguate procedure di sanificazione che includano l'utilizzo dei comuni disinfettanti di uso ospedaliero, quali ipoclorito di sodio (0.1% -0,5%), etanolo (62-71%) o perossido di idrogeno (0.5%), per un tempo di contatto pari ad 1 minuto. Non vi sono al momento motivi che facciano supporre una maggiore sopravvivenza ambientale o una minore suscettibilità ai disinfettanti sopramenzionati da parte del SARS 2-CoV.

Pertanto, in accordo con quanto suggerito dall'OMS sono procedure efficaci e sufficienti una pulizia accurata delle superfici ambientali con acqua e detergente seguita dall'applicazione di disinfettanti comunemente usati a livello ospedaliero (come l'ipoclorito di sodio).

Le pulizie delle camere e dei bagni vengono effettuate giornalmente nelle ore della mattina. Mensilmente a rotazione ogni camera viene igienizzata a fondo con lavaggio dei vetri, degli infissi, del rivestimento del bagno e spolvero degli arredi.

La biancheria da camera e da bagno viene cambiata settimanalmente e comunque ogni qualvolta si

renda necessario.

Le sale da pranzo vengono pulite 2 volte al giorno dopo i pasti principali.

Per le pulizie vengono utilizzati prodotti ed attrezzature certificate in grado di garantire un adeguato livello igienico.

SERVIZI VARI

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi, che potranno essere collegati all'impianto di antenna centralizzata. L'uso degli ascensori per gli ospiti autosufficienti richiede particolare attenzione e rispetto delle norme di sicurezza.

In particolare:

- Non si deve premere il pulsante quando segna "occupato"
- Non si deve entrare in cabina in numero superiore a quello permesso dalla portata; non si deve tentare di aprire la porta prima che la cabina si sia fermata al piano
- È sconsigliato l'uso dell'ascensore a persone che non sono in grado di eseguire le manovre necessarie
- Deve essere data precedenza al personale nelle ore in cui gli ascensori servono il servizio agli ammalati o ai piani
- Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti nell'uso dell'ascensore.

Tutti i giorni al cambio turno è previsto un momento di condivisione di problematiche relative agli ospiti con passaggio di consegne.

Periodicamente sono previsti incontri d'équipe tra le diverse figure professionali (collettivi).

Il P.A.I. (Piano Assistenza Individualizzato) viene redatto per ogni ospite entro un mese dall'ingresso in struttura e viene aggiornato ogni sei mesi o in caso di variazioni significative delle condizioni dell'anziano. Il P.A.I. è elaborato se possibile con l'ospite (o Amministratore di sostegno tutore legale) e condiviso con i suoi familiari.

Il P.A.I. è frutto di un lavoro di équipe e tutte le figure professionali devono partecipare alla sua stesura per una migliore conoscenza e gestione dell'ospite.

Il P.A.I. di ogni ospite può essere visionato dagli operatori e dai familiari, qualora ne facciano richiesta.



MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Tutto il personale che opera all'interno della RP è dotato di apposito cartellino di riconoscimento che sarà sempre visibile.

Inoltre il Personale medico è riconoscibile attraverso il camice bianco, il Personale infermieristico attraverso la divisa di colore bianca e azzurra, gli Operatori Socio Sanitari riconoscibili tramite la divisa di colore bianca e blu e il Personale dei servizi generali riconoscibile tramite divisa di colore bianca e viola.



MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE RP

Per tutte le Regioni, le disposizioni in materia di ingressi di nuovi ospiti sono rilasciate dalle Asl di riferimento del territorio di appartenenza, in ottemperanza della circolare del 08 maggio 2021 del Ministero della Salute.

Nello specifico l'ingresso in struttura è consentito a:

- **chi è vaccinato da più di 14 giorni**, se la RP ha oltre il 95% dei vaccinati, senza obbligo di isolamento. Se la RP ha meno del 95% di vaccinati, può essere disposto l'isolamento che viene stabilito dal Medico di struttura (Direttore Sanitario), o Responsabile di Struttura in sua assenza e comunque in concerto con tale figura;
- **chi è parzialmente vaccinato**, se la RP ha oltre il 95% dei vaccinati, senza obbligo di isolamento, ma previo tampone antigenico nella prima sessione di screening disponibile e impegnandosi ad organizzare la seconda dose per conto dell'Ospite. Se la RP ha meno del 95% di vaccinati non è necessario

l'isolamento, ma al primo tampone antigenico deve farne seguito un altro dopo 7 giorni: in caso di positività questa deve essere confermata da un tampone molecolare;

- **chi non è vaccinato ma risulta guarito da 1 a 6 mesi** a prescindere dal fatto che la RP abbia oltre il 95% o meno del 95% di vaccinati, ma in tal caso è possibile disporre l'isolamento dell'Ospite per 10 giorni se il contesto della Struttura lo richiede. Se l'Ospite è vaccinato e guarito da 3 – 6 mesi la RP deve impegnarsi ad organizzare la vaccinazione per conto dell'Ospite;
- **colui che non è vaccinato e non ha contratto il Covid-19** a prescindere dal fatto che la RP abbia oltre il 95% o meno del 95% di vaccinati, previo isolamento dell'Ospite per 10 giorni, con tampone antigenico effettuato prima dell'isolamento e subito dopo i 10 giorni dall'isolamento. La RP deve impegnarsi ad organizzare la vaccinazione per conto dell'Ospite.

Possono accedere alla RP gli anziani maggiori di 65 anni con non autosufficienza di grado medio con punteggio Scheda AGED da 10 a inferiore a 16 e persone adulte con patologie assimilabili all'età senile, residenti nei comuni della ASL 3 Genovese per i quali non è possibile fornire assistenza nel proprio ambito familiare.

L'utente anziano, residente sul territorio dell'Asl 3 Genovese, e/o la sua famiglia e/o l'amministratore di sostegno per accedere ai 30 posti della Residenza Protetta, possono rivolgersi:

1. al Medico di Medicina Generale che compila l'apposita documentazione sanitaria per la determinazione del grado di non autosufficienza (scheda Aged);
2. ai Servizi Sociali del Comune di Residenza.
3. richiedendo visita geriatrica in ASL 3 per l'inserimento in graduatoria ASL

Per conoscere la posizione in graduatoria, è possibile rivolgersi direttamente all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Busalla, negli orari di ricevimento al pubblico.

All'interno di questa graduatoria è previsto, previa relazione dei Servizi Sociali, l'accesso privilegiato per soggetti in situazione di significativo disagio socio-familiare.

Qualora la lista di attesa sia esaurita i Servizi Sociali accederanno alla graduatoria informatizzata ASL, dando la precedenza in prima istanza ai residenti nell'ATS n. 37 (Comuni di Crocefieschi, I Isola del Cantone, Ronco Scrivia e Vobbia,) quindi ai residenti nei Comuni extra Genova del Distretto Socio Sanitario n. 10.

Prima dell'ingresso nella Residenza l'ospite è tenuto a presentare:

- Certificato di residenza o autocertificazione
- Certificato di nascita e stato di famiglia
- Documento di identità valido
- Attestazione dell'avvenuta vaccinazione per il virus SarsCov2 e relativo green pass
- Attestazione del codice fiscale
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale
- Certificato esenzione ticket e/o invalidità
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgono al massimo a 12 mesi precedenti)
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura sanitaria dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del medico curante
- Dichiarazione del proprio medico curante dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità
- Ausili in uso (girello, carrozzina)
- Deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del delegato e di almeno un altro parente.

Rilascio della documentazione in caso di:

- Trasferimento, allontanamento: sarà cura del Direttore sanitario predisporre idonea cartella di dimissione (contenente i P.A.I, la cartella sanitaria e i referti clinico diagnostici); informazioni utili/necessarie per la struttura che accoglierà l'ospite;
- Decesso: le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 326 e 622 del Codice Penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/2003). Pertanto,

le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi. Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità oppure tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso. Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione Sanitaria della Residenza, ovvero possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria o fax, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento d'identità. La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta.

GLI ARREDI E LE ATTREZZATURE

Il Presidio dispone di arredamenti (letti, comodini, armadi, tavoli, sedie, ecc.) e di attrezzature specialistiche (sollevatori, carrelli, ecc.) in linea con le norme europee.

Tutti i letti sono conformi ai decreti ministeriali 27 agosto 1999, n° 332 e 21 maggio 2001, n° 308 e posseggono sponde a scomparsa. Nell'istituto vi sono bagni assistiti dotati di vasca doccia e tutti i wc dei servizi igienici sono adatti alle persone non autosufficienti.

LE ASSISTENZE PRIVATE

Qualora i parenti desiderino che il proprio congiunto sia ulteriormente seguito da assistenti privati soprattutto per compagnia o per uscite all'esterno della RP devono darne comunicazione formale alla Direzione con la quale dichiarano di essere informati che l'amministrazione della RP è del tutto estranea all'instaurarsi di eventuali rapporti di lavoro subordinato nel qual caso incombe sul datore di lavoro l'obbligo di provvedere alle assicurazioni sociali e di adeguarsi alla normativa fiscale.

IL VOLONTARIATO

Presso la residenza possono essere attivate convenzioni con il volontariato legalmente riconosciuto, formato da persone che si sono dichiarate disponibili a svolgere – del tutto gratuitamente – attività a favore degli ospiti della struttura. Alla stipula delle convenzioni, le stesse saranno esposte al pubblico così come gli orari di presenza presso la residenza di tali figure.

Tra le attività svolte rientrano anche quelle di accompagnamento in ospedale o negli ambulatori per visite specialistiche o di controllo rivolte ad ospiti che non abbiano familiari disponibili (o che, se presenti, siano giustificatamente nell'impossibilità di farlo).

Anche i volontari agiscono nell'ambito di un unico progetto assistenziale coordinato dal Direttore della struttura.

IL DECESSO DELL'OSPITE IN RP

Qualora l'ospite deceda in RP, compete esclusivamente ai familiari la scelta dell'impresa di onoranze funebri a cui affidare la vestizione, la composizione della salma e le varie incombenze di carattere amministrativo.

Il personale è diffidato dal fornire consigli o suggerimenti in proposito.

I SERVIZI AFFIDATI A DITTE ESTERNE

Sono seguenti servizi sono appaltati a ditte o consulenti esterni:

- Lavaggio e noleggio della biancheria

- Centrale termica
- Impianti elevatori (montalettighe/ascensore)
- Manutenzione impiantiantincendio
- Trasporto e smaltimento rifiuti speciali
- Servizio di podologia
- Servizio di parrucchiera.

IL CORREDO PERSONALE DELL'OSPITE PER RSA

È opportuno che l'ospite all'ingresso in struttura sia dotato di:

- Busta con pettine e spazzola per capelli, spazzolino da denti e dentifricio, pasta per dentiere e pastiglie per il lavaggio di eventuale protesi dentaria, colonia, creme e trucchi per le donne e rasoio e dopobarba per gli uomini
- Calzature con soles antiscivolo, pantofole, scarpe, sandali, ecc.

Abiti personali, indumenti intimi, pigiami e camicie da notte in numero da permettere cambi frequenti che

LE RETTE E I COSTI DEI SERVIZI

Dal 1 aprile 2018 la retta mensile :

La retta verrà versata dall'ospite o da chi per esso presso il Tesoriere dell'Amministrazione Comunale con le modalità che verranno impartite dall'Amministrazione stessa al momento della sottoscrizione dell'impegnativa e comunque entro il giorno 5 del mese successivo. La retta è dovuta per mensilità intere.

| | |
|---|-----------|
| Ospite residente nel Comune di Busalla N.A.P. | € 1400,00 |
| Ospite residente nel Comune di Busalla N.A.T. | € 1500,00 |
| Ospite non residente nel Comune di Busalla N.A.p. | € 1700,00 |
| Ospite non residente nel Comune di Busalla N.A.T. | € 1850,00 |

I farmaci vengono forniti dall'ASL 3 Genovese in base alla disponibilità del prontuario regionale.

Per quanto riguarda i farmaci non compresi nel prontuario (ma ugualmente) necessari si provvede all'approvvigionamento direttamente in farmacia esterna, sia per i farmaci mutuabili e non. In caso di farmaci a pagamento, la direzione richiede il rimborso al familiare consegnando la ricetta corredata da scontrino con codice fiscale.

LA TUTELA DEI DATI PERSONALI

La Direzione del Presidio assicura che tutti i dati personali e sensibili forniti dall'ospite al momento dell'ingresso in istituto e successivamente acquisiti a qualsiasi titolo formano oggetto di trattamento riservato.

Cartelle, documenti personali e documenti di lavoro (consegne, avvisi, etc.) sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura nell'ambito del progetto obiettivo individuale di ogni ospite.

Quando entra in struttura, l'ospite esprime il consenso al trattamento dei suoi dati e, in qualunque momento, ha diritto di conoscere come tali dati vengono utilizzati, di chiederne la correzione, l'integrazione, la cancellazione o il blocco.

Per ogni ospite viene istituita una "cartella personale" suddivisa in due parti: una "amministrativa" e una "sanitaria". In essa sono contenuti i dati anagrafici, amministrativi, sociali e sanitari dell'interessato e vi è un "diario" che deve testimoniare i vari interventi degli operatori addetti alla persona, dei responsabili della Residenza, del personale infermieristico e dei medici.

Il personale è informato e costantemente richiamato al rigoroso rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio.

LA RICHIESTA DI COPIE DI DOCUMENTI

È possibile ottenere copia della cartella personale dell'ospite comprensiva della parte sanitaria e della parte socio-assistenziale relativa al progetto obiettivo individuale.

Ai sensi del D.Lgs 196/2003, sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, il trattamento delle informazioni che riguardano l'Ospite e il/i richiedente/i sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutelando la Sua riservatezza e i Suoi diritti.

ORARI DI ACCESSO A FAMILIARI E VISITATORI

Gli attuali aggiornamenti della normativa, stabiliscono che le visite sono consentite per coloro che sono in possesso del Green Pass e previa Prenotazione obbligatoria presso la struttura.

Il visitatore è tenuto alla firma di un Patto di Condivisione delle Responsabilità in cui dichiara di recepire le indicazioni in tema di comportamento da tenere in RP per la tutela della salute delle persone ospitate e della diffusione del virus SarsCov2.

La consumazione del pasto in struttura da parte di parenti/conoscenti al momento non è consentito.

GLI STANDARD DI QUALITÀ

LA POLITICA DELLA QUALITÀ

Obiettivo fondamentale della RP è la cura dell'ospite, mantenendo e recuperando la migliore qualità di vita possibile.

Obiettivo della struttura è, quindi, quello di attivare e gestire tutte le attività che in essa si svolgono, in modo da rendere tutto il personale che opera nel Presidio consapevole del fine per cui l'Ente lavora, responsabilizzandoli

nei compiti e promuovendo il lavoro d'equipe.

“Sereni Orizzonti” si è pertanto prefissata dei principi guida, quali mezzi indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi preposti che, partendo dal perseguire costantemente la massima sicurezza operativa, mirano a garantire un servizio qualitativamente corretto e professionale.

Il primo punto fermo nella gestione aziendale è, quindi, l'informazione e la formazione di tutti i dipendenti in modo da renderli consapevoli degli obiettivi della RP e dei modi di perseguirli.

Il secondo punto fermo è l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali richiami da parte degli ospiti; questi aspetti rappresentano il primo riscontro della “qualità percepita” del servizio fornito.

Il terzo punto è il prestare attenzione alle osservazioni avanzate dai dipendenti, che, in quanto direttamente in contatto con le problematiche operative, sono in grado di evidenziare situazioni non rilevabili altrimenti.

La sinergia di questi tre punti porta la Sereni Orizzonti a focalizzare la propria attenzione sulle criticità e sui punti forza e permette di operare in modo da mantenere sempre alto quell'indice di priorità di miglioramento che porta a perfezionare il servizio.

Le linee guida, attraverso le quali si intendono raggiungere questi obiettivi, si possono sintetizzare in:

- Soddisfazione dell'ospite in conformità alle norme ed all'etica professionale
- Miglioramento continuo del servizio
- Attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente
- Efficacia ed efficienza nelle prestazioni del servizio
- Essere stabili sia per quanto riguarda la tipologia dei servizi sia la qualità che si eroga
- Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori addetti ai servizi, attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti in azienda
- Informazioni e coinvolgimento di tutti i dipendenti, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità
- Continuo sforzo teso ad ottimizzare l'organizzazione del lavoro nei reparti ed in generale delle attività che consentono la pianificazione e l'esecuzione del servizio
- Rispetto assoluto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza e di igiene sul lavoro, antinfortunistica, trattamento salariale dei lavoratori, dei contratti di lavoro di categoria nazionali ed integrativi provinciali in essere
- Attenta analisi di indicazioni, osservazioni, lamentele dell'ospite in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita nel servizio fornito
- Formalizzazione del patrimonio delle conoscenze aziendali attraverso la redazione di documenti tecnici, l'informazione e l'aggiornamento del personale, la registrazione dei dati e la loro analisi, diffondendo poi queste conoscenze ai responsabili delle attività
- Operare dando priorità alla prevenzione rispetto alla soluzione a posteriori
- Predisporre un ambiente di lavoro che stimoli il miglioramento e solidi rapporti di collaborazione
- Stimolare e diffondere i principi della qualità affinché essa sia un patrimonio per tutto il personale di qualsiasi livello
- Assicurarsi che siano ben compresi i compiti da svolgere, gli obiettivi da conseguire ed il modo in cui essi influiscono sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate
- Assicurarsi che tutti siano consapevoli di avere un ruolo e, con il loro lavoro, di influire sulla qualità del servizio fornito all'ospite.

Gli obiettivi, generali e specifici della nostra struttura, costituiscono il riferimento per la pianificazione, l'attuazione, il controllo, l'assicurazione ed il miglioramento delle attività e dei processi di erogazione del servizio e delle prestazioni

Altri fattori di qualità della RP sono:

- La suddivisione per sezioni organizzative autonome
- Il lavoro di gruppo
- Il servizio di assistenza integrativa alla persona, senza costi aggiuntivi
- Il progetto individuale per ogni ospite
- La cartella clinica medica ed infermieristica per ogni ospite
- La consegna scritta di operatori assistenziali e di infermieri professionali
- I protocolli operativi scritti su accoglienza, relazione, posizionamenti, primo soccorso, alimentazione, incontinenza, igiene della persona e accompagnamento alla morte
- L'uso di schede di lavoro per il monitoraggio di comportamenti individuali degli ospiti e di singole fasi del percorso assistenziale
- Tutti i servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza
- Gli arredi e le attrezzature idonee alle diverse tipologie degli ospiti
- La presenza di ampi spazi esterni integrati nel contesto urbano
- L'impiego di materiali e strumenti monouso per l'igiene degli ospiti
- La suddivisione della sezione RP in tre nuclei autonomi nell'organizzazione
- La revisione della scansione dei tempi della giornata assistenziale per:
 - renderla più vicina alle abitudini delle famiglie
 - rendere la struttura meno ospedaliera
- La maggiore integrazione tra operatori sanitari e assistenziali
- Il miglioramento del servizio di ristorazione con menù più vario e con possibilità di personalizzazione
- Il miglioramento degli ambienti per renderli più gradevoli.

LA CUSTOMER SATISFACTION AD OSPITI E PARENTI

La struttura ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli Ospiti ed ai loro familiari e presenta le seguenti caratteristiche:

- Periodicità annuale
- Semplicità
- Anonimato.

Tale questionario permette alla Direzione di verificare la qualità percepita da utenti/familiari, di analizzarla e di intraprendere azioni correttive e migliorative per offrire servizi di qualità.

LA SCHEDA SUGGERIMENTI E RECLAMI

La struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti degli Ospiti anche attraverso la possibilità di sporgere reclami a seguito di un disservizio, di un atto o di un comportamento degli operatori che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità attraverso la "Scheda per la segnalazione di suggerimenti, reclami, apprezzamenti" a disposizione in reception. Il Responsabile di struttura raccoglierà le schede quotidianamente e provvederà a valutare le possibili azioni correttive verificandone, dopo l'applicazione, i risultati.

LA CUSTOMER SATISFACTION DEGLI OPERATORI

Con cadenza annuale la struttura sottopone a tutti gli operatori un questionario di soddisfazione per comprendere come i propri collaboratori percepiscono il contenuto e il contesto del lavoro e quale sia il loro livello di soddisfazione e motivazione.

INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVE MODALITÀ DI ORARIO E DI ACCESSO

Nella bacheca della RP sono esposti i documenti relativi alle autorizzazioni ed all'organizzazione.

Per eventuali necessità o segnalazioni l'Ospite e/o i suoi familiari possono rivolgersi a:

- Servizio amministrativo: ufficio amministrativo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 18.00,
- Servizio sanitario: direttore sanitario negli orari esposti o previo appuntamento telefonico.

Per eventuali necessità o segnalazioni direttamente alla Direzione locale negli orari esposti o previo appuntamento telefonico allo 010 9642905.

Per eventuali esigenze e criticità la Sereni Orizzonti mette a disposizione un numero verde gratuito 800 218 822

DIRITTI DEGLI OSPITI

- Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- Diritto di cura e assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà
- Diritto di prevenzione – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia
- Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri
- Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile
- Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e sulle motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta
- Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano
- Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori e ha il diritto di esprimere le proprie opinioni
- Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano
- Diritto al rispetto e al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il suo senso del pudore
- Diritto di riservatezza – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza
- Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.



DOVERI DEGLI OSPITI

I Doveri fondamentali dell'ospite sono:

- Accettare i servizi resi come sottoscritti al momento della presentazione della domanda
- Rispetto assoluto delle persone che sono ospitate nella struttura, delle loro idee, delle loro abitudini, dei loro comportamenti
- Rispetto del personale operante all'interno del Presidio, favorendo al massimo il loro lavoro, riuscendo a capire che solo in questo modo si può pretendere un servizio sempre migliore
- Comportamento civile, corretto e disponibile
- Comprensione, generosità, collaborazione verso gli altri ospiti
- Accettare e sottoscrivere il regolamento della struttura ed ogni eventuale disposizione definita dalla Direzione
- Non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità sia del Presidio che dell'Ente che lo gestisce
- Versare i corrispettivi dovuti secondo le procedure previste nella Carta dei Servizi e nei Regolamenti definiti dall'Ente gestore
- Si ricorda agli ospiti che il personale non è autorizzato a gestire denaro o valori né a conservare preziosi, oggetti personali ed altro.

Per eventuali necessità di custodia occorre rivolgersi alla Direzione.



ALLEGATI

- La Carta dei Diritti dell'Anziano
- Menu giornaliero
- Questionario soddisfazione ospiti
- Questionario soddisfazione familiari
- Questionario di valutazione e soddisfazione operatori
- Scheda reclami



**RP Villa
Macciò**
Via Pietro Ratto, 23 –Busalla
(GE)

