

---

## CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI

---

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale per un rapporto corretto e trasparente tra gli utenti e la struttura sociosanitaria.

La Carta dei Servizi descrive, quali sono le politiche e gli obiettivi della Struttura, elenca i servizi che vengono erogati e le relative modalità di accesso, evidenzia gli indicatori di qualità, riporta le forme per esprimere i reclami, osservazioni e suggerimenti in merito ai comportamenti della stessa.

L'utente in tal modo è in grado di esprimere un giudizio in merito all'utilizzo delle risorse, alla corrispondenza tra principi dichiarati ed azioni concretamente realizzate.

Coerentemente con tutto ciò, la casa di riposo Pensionato Per Anziani srl si pone, quale finalità, la produzione e l'erogazione di prestazioni e di servizi corrispondenti, in quantità e qualità, alla domanda ed ai bisogni di salute della popolazione, secondo modalità finalizzate a realizzare l'efficacia della tutela della salute, efficiente impiego delle risorse e l'equilibrio economico.

---

## INFORMAZIONI UTILI

---

### Sede Legale

Ragione Sociale: Pensionato Per Anziani srl  
Indirizzo: Via E. Mangini, 17 – 16026 Montoggio (GE)  
Telefono: 010-938365  
E-mail: [pensionatoperanziani@gmail.com](mailto:pensionatoperanziani@gmail.com)  
E-mail pec: [pensionato.montoggio@pec.it](mailto:pensionato.montoggio@pec.it)

## REFERENTI AZIENDALI

*Amministratore: sig. Sebastiano Basile*

*Direttore Sanitario: Dott. Buonanno Pasquale*

*Segreteria: sig.ra Elisa Anastasio*

Tutto il personale operante all'interno della Struttura porta un cartellino indicante la propria qualifica.

### **Orari segreteria:**

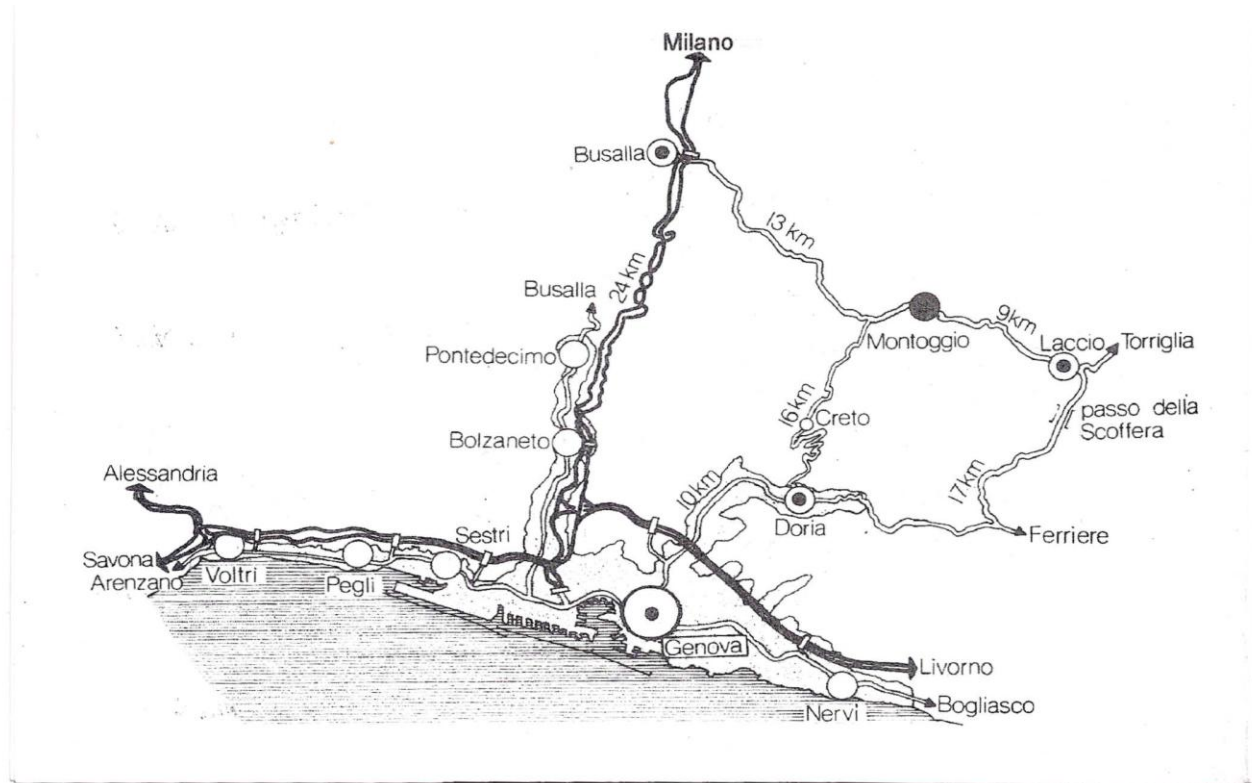
La segreteria è aperta dal Lunedì al Venerdì

dalle ore 08.00 alle ore 18.00.

## COME RAGGIUNGERCI

La Struttura è facilmente raggiungibile attraverso la linea dell'ATM con partenza in P.zza della Vittoria oppure con treno fino alla stazione di Busalla e poi con le linee ATM.

Per chi arriva in auto attraverso la statale di Creto oppure attraverso l'autostrada A/7 all'uscita Busalla con direzione Montoggio.



## POLITICA AZIENDALE

### MISSION

Il Pensionato Per Anziani è nato nel 1986 con l'obiettivo di realizzare una "pensione" a misura di anziano quindi di un luogo familiare dove la persona anziana potesse soggiornare per un periodo più o meno lungo potendo soddisfare sia bisogni tipici alberghieri sia i bisogni minimi di assistenza medico- infermieristica.

È convenzionata con la ASL 3 Genovese per n. 20 posti. Valutazione scheda Aged da 10 a 16.

### VISION

Il Pensionato Per Anziani srl si propone di consolidare un sistema organizzativo improntato sull'adeguatezza e sulla qualità dei servizi offerti e rivolto alla ricerca della soddisfazione della domanda dell'ospite e della valorizzazione delle risorse rappresentate dal patrimonio professionale, di esperienza e di competenza dei suoi operatori, in un contesto di gestione ottimale delle risorse disponibili.

## VALORI

Sono valori del Pensionato Per Anziani srl:

- Porre come centro ed obiettivo della nostra attività gli ospiti e la soddisfazione dei loro bisogni.
- Operare per realizzare un servizio efficiente, efficace e di qualità.
- Accogliere l'ospite in un clima di solidarietà e nel pieno rispetto della sua dignità.
- Assicurare l'assistenza, il sostegno, l'aiuto, la riabilitazione con sincera e forte convinzione con obiettivo di prevenire il senso di abbandono e solitudine.
- Garantire la prevenzione e la tutela della salute come nostro personale dovere
- Professionalità e disponibilità degli operatori.
- Efficienza del servizio.
- Efficacia dei trattamenti.
- Coinvolgimento dell'ospite e dei famigliari.
- Responsabilizzazione del personale.

Questi impegni sono condivisi e sostenuti da tutti coloro che qui lavorano e collaborano.

Per assicurare un rapporto sereno e per raggiungere gli obiettivi prefissati è fondamentale la massima e reciproca comprensione e collaborazione tra ospiti, personale e famigliari.

## SERVIZI EROGATI:

Presso la Struttura esistono i seguenti servizi:

1. Attività sanitaria: medico/ infermieristica
2. Attività di assistenza tutelare
3. Attività di assistenza alberghiera
4. Attività di animazione
5. Prestazioni fisioterapiche
6. Riabilitazione motoria
7. Logopedista (quando occorre)
8. Attività di segreteria
9. Servizio religioso
10. Parrucchiere (su prenotazione)
11. Pedicure ( su prenotazione)
12. Podologa (su prenotazione)
13. Servizio odontoiatrico / odontotecnico (su prenotazione)
14. Lavanderia effetti personali (su richiesta)
15. Giornali e riviste
16. Servizio foto.
17. Servizio di autoambulanza (su prenotazione)
18. Taxi
19. Servizi estetici (su prenotazione)

La Struttura dispone di: 30 posti letto di cui 20 in Regime di Convenzione Asl 3 Genovese

## Orari di accesso per i familiari

La presenza dei familiari e degli amici è di grande sostegno e conforto per i nostri ospiti, si è cercato quindi di conciliare le visite con il buon ed ordinato funzionamento della Struttura.

*L'orario di visita all'interno della Struttura è libero compatibilmente con le esigenze di servizio.*

Onde contribuire a proteggere il riposo dei nostri ospiti e affinché le visite siano gradite si invitano i visitatori a:

- Rispettare l'esigenza di servizio.
- Lasciare momentaneamente la camera in caso di visita medica o di cure o di pulizia della stessa.
- Conformarsi alle necessità alimentari degli ospiti evitando di portare cibi (es. dolci, caramelle) e bevande non idonei (es. cibi senza data di scadenza e composizione) e soprattutto di non somministrare a nessuno alimenti senza informare preventivamente il personale.
- Rispettare il riposo altrui cercando di evitare di fare rumore.
- Rispettare le indicazioni di divieto assoluto di fumo.
- L'accesso alla struttura è vietato a chi presenta chiari sintomi influenzali.

## AMMISSIONE

La richiesta di ingresso deve essere effettuata con il consenso di una Persona di fiducia dell'Ospite, in seguito denominato "Garante" che firmando il **contratto di permanenza** si impegna a funzionare come tramite tra la Direzione della Residenza e l'Ospite ogni qualvolta se ne presenti la necessità e ad assumere in solido tutte le obbligazioni contrattualmente definite tra la Residenza e l'Ospite.

Per un piu' graduale inserimento dell'ospite e per dar modo al personale di poter meglio soddisfare le esigenze del neoarrivato è consigliabile avvenga nella mattinata e preferibilmente dal lunedì al venerdì.

L'ingresso deve essere concordato preventivamente con la Direzione Amministrativa / Sanitaria.

L'ingresso in convenzione segue la graduatoria ASL.

### **Documentazione da consegnare al momento dell'ingresso (Mod. 7.2\_C):**

All'atto dell'ingresso l'ospite deve essere munito di:

- Documento d'identità in corso di validità e tessera sanitaria aggiornata.
- Fotocopia dell'attestazione del codice fiscale
- Telefono-i del medico curante.
- Certificato che non ci sono malattie infettive in atto e può vivere in comunità.

- Terapia in atto con orari di somministrazione scritta dal medico curante, terapia all'occorrenza. Allergie note (farmacologiche e alimentari).
- Farmaci occorrenti per la somministrazione della terapia indicata.
- Mini storia clinica dell'ospite, documentazione sanitaria in possesso (cartella clinica, referti radiologici, referti prelievi ematici).
- Scheda AGED (eventualmente il modulo può essere fornito dalla Struttura).
- Telefoni dei parenti e famigliari

Durante la permanenza l'OSPITE avrà a disposizione un armadio ed un comodino ove poter riporre i propri oggetti personali. Consigliamo di portare con sé:

- l'occorrente per l'igiene personale;
- la biancheria personale;
- il vestiario (il cambio stagionale sarà effettuato dal personale di Struttura. La Struttura non effettua deposito stagionale di biancheria personale).

E'possibile altresì portare con sé piccoli suppellettili, quadri, fotografie e simili che permetteranno così di rendere più familiare l'ambiente dell'Ospite.

È vietato trattenere con sé farmaci che *devono essere custoditi e somministrati esclusivamente* sotto la responsabilità del personale infermieristico.

## RETTA DI SOGGIORNO

Per gli ospiti in regime privato la retta giornaliera è di euro 75,00 (punteggio AGED 10) le variazioni sono concordate con la Direzione a seconda del tipo di sistemazione e della quantità di assistenza necessaria e le condizioni psico-fisiche dell'Ospite (riferimento punteggio scheda AGED);

Per gli ospiti in convenzione la quota alberghiera è fissata in euro 60,00 al giorno.

Le quote possono subire un adeguamento annuo ISTAT.

La retta dovrà essere versata mensilmente ed ANTICIPATAMENTE entro e NON OLTRE IL 5<sup>o</sup> giorno del mese con bonifico bancario su Banca BPER - IT34E0538731870000004292818 intestato a Pensionato Per Anziani S.r.l. indicando il **cognome e nome dell'Ospite e il mese** a cui il pagamento si riferisce.

Decorsi sei giorni dalla scadenza della retta senza che questa sia stata pagata, l'Ospite sarà considerato in mora per espresso patto così convenuta senza necessità di formale costituzione in mora. In ogni caso un ritardo superiore ai quindici giorni nella corresponsione della retta da parte dell'Ospite sarà facoltà della Direzione chiedere la risoluzione del contratto ed il risarcimento degli eventuali danni.

La retta mensile per ospite privato potrà essere variata in qualsiasi momento con il solo obbligo di darne comunicazione all'Ospite e/o Garante almeno un mese prima del giorno in cui la variazione stessa diverrà effettiva.

Per l'assenza dovuta a degenza Ospedaliera, o per motivi personali, la retta viene ridotta del 30% a partire dal 30° giorno del ricovero, mantenendo la conservazione del posto per un massimo di 1 mese. Salvo diversi accordi pattuiti con la Direzione.

L'assenza dalla Struttura non darà in ogni caso diritto a rimborsi di nessun genere per servizi non utilizzati dall'Ospite.

In caso di dimissione volontaria l'Ospite è tenuto a darne comunicazione scritta alla Direzione con preavviso di giorni 15.

Se le dimissioni avvengono nella prima metà del mese. L'Ospite è tenuto al pagamento della retta nella misura del 50%; in caso di mancato preavviso dovrà corrispondere l'intera retta.

In caso di decesso nella prima quindicina del mese, la retta è ridotta nella misura del 50%, se il decesso avviene dopo la metà del mese la retta dovrà essere versata per intero.

Il regolare pagamento della retta consentirà all' Ospite di:

- A) disporre in assoluta libertà ed in piena indipendenza del posto letto destinato (la Direzione su riserva però a proprio insindacabile giudizio, la facoltà di spostare l'Ospite in un'altra camera senza che ciò faccia sorgere in capo all'Ospite stesso diritto alcuno ad ottenere indennità o risarcimento di eventuali danni).
- B) Usufruire dei seguenti servizi:
  - Vitto completo
  - Pulizia dei locali privati e comuni
  - Energia Elettrica, riscaldamento ed acqua
  - Assistenza da parte di personale qualificato
  - Riordino e pulizia dei letti da effettuare quotidianamente e, comunque al bisogno
  - Cambio della biancheria piana del letto e da bagno
  - Assistenza e controllo della corretta assunzione dei farmaci
  - Controllo sulla scadenza dei farmaci
  - Assistenza generale notturna
  - Rilevamento delle condizioni generali dell'assistito
  - Sorveglianza sulle attività dell'ospite affinché le stesse si attuino secondo le norme di convivenza, favorendo particolarmente la socializzazione
  - Uso di tutte le parti comuni quali salone, sale tv, giardino.

**Sono esclusi dalle rette** e pertanto a carico dell'Ospite o del Garante:

- Il lavaggio di biancheria personale.
- La fornitura di biancheria personale.
- Ticket, onorari, compensi per prestazioni diverse da quelle fornite dalla Struttura e non a carico del S.S.N.;
- Prestazioni fisioterapiche individuali (esclusi convenzionati Asl 3 Genovese)
- Pannoloni e traversine monouso utilizzate oltre la fornitura assegnata.
- Fasce di contenzione eventuali (escluso convenzionati ASL).
- Trasporti in autoambulanza o con qualsiasi altro mezzo.
- Eventuali alimenti non compresi nel menu' della Residenza se non prescritti dal medico curante.
- Servizio bar.
- Parrucchiere.
- Pedicure.
- Podologa.
- Logopedista
- Psicologa
- Servizio odontoiatrico / odontotecnico.
- Acquisto oggetti e/o prodotti personali.
- Accompagnamento a visite specialistiche.
- Prenotazioni visite allo sportello ASL/esami ematochimici / elettrocardiogramma ect. /ritiro referti.

## CAPARRA

All'atto della prenotazione del posto letto, è richiesta una caparra confirmatoria di €500,00 (cinquecento) che all'atto dell'ingresso dell'Ospite verrà trasformato in deposito cauzione. La caparra ha la funzione di poter riservare la disponibilità di un posto e dei servizi della Residenza.

La caparra non garantisce la disponibilità di una camera specifica, ma la Direzione potrà assegnare a seconda della disponibilità della Struttura, un altro posto, senza che ciò faccia sorgere, in capo all'ospite stesso e/o garante diritto alcuno ad ottenere indennità.

La Direzione si riserva la facoltà, in relazione alle esigenze di gestione, di cambiare camera all'Ospite.

Il deposito cauzionale come sopra costituito non sarà produttivo di interessi e verrà restituito entro trenta giorni dal termine del soggiorno previa verifica dello stato della camera assegnata all'Ospite e dell'osservanza di ogni obbligazione contrattuale.

## RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Sarà facoltà del Pensionato per Anziani risolvere il presente contratto ove l'Ospite tenga un comportamento sconveniente (a mero titolo esemplificativo si indicano quali comportamenti sconvenienti: le molestie, le ingiurie e/o offese rivolte ad altri ospiti od al personale del Pensionato, i danni provocati a persone o cose e l'abituale indisciplina) che, ad insindacabile giudizio della Direzione del Pensionato, non consenta più la permanenza dell'Ospite stesso presso la Residenza Protetta.

Il Pensionato si riserva inoltre la facoltà di agire giudizialmente per ottenere il risarcimento dei danni tutti, che il comportamento dell'Ospite avrà eventualmente causato.

Parimenti sarà facoltà del Pensionato Per Anziani di risolvere il presente contratto nel caso in cui l'Ospite non si attenga scrupolosamente alle prescrizioni contenute nella presente.

Sarà pure facoltà della Direzione di risolvere il contratto qualora si addivenga a gravi contrasti con Garante, Parenti o Familiari dell'Ospite.

## REGOLE DI VITA NELLA RESIDENZA PROTETTA

### Oggetti di valore e denaro

E' vietato tenere nelle camere oggetti preziosi, denaro o altri valori.

La Struttura è esonerata da qualsiasi responsabilità in caso di furto o perdita d'oggetti durante il soggiorno nella Residenza che nonostante il divieto dovessero venire conservati nelle stanze.

Nessuna somma di denaro deve essere versata dagli ospiti al personale, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

### Orario dei pasti

- Colazione ore 09.00
- Pranzo ore 12.00
- Merenda ore 15.15
- Cena ore 18.30

Durante la somministrazione dei pasti, come da normativa sulla Privacy e igiene HACCP, non è ammessa la presenza nella sala da pranzo di persone esterne al servizio.

A causa di frequenti interazioni delle terapie farmacologiche con l'alcool (es. vino), onde evitare spiacevoli inconvenienti, lo stesso viene servito sentito il parere medico ed in alcuni casi allungato con acqua. Il menù è settimanale e viene predisposto dalla Direzione e reso noto a tutti con l'affissione in bacheca, le pietanze sono indicative, vengono seguite le diete e dove possibile le richieste e i gusti personali. Vengono privilegiati alimenti freschi e di stagione.



Il servizio in camera viene effettuato solo ed esclusivamente agli Ospiti ai quali il medico della Struttura avrà rilasciato un certificato di effettiva impossibilità di recarsi, per motivi di salute nella sala Ristorante.

E' necessario rispettare le indicazioni di proibizione del fumo.

Il fumo rappresenta un'abitudine di vita dannosa alla salute anche per chi è costretto, suo malgrado a respirare fumo altrui.

E' assolutamente vietato fumare nelle stanze e nei corridoi o in altro locale interno della Residenza, per disposizioni di Legge e per rispetto della salute propria e degli altri ospiti.

L'inosservanza del Divieto può determinare la richiesta di allontanamento dalla Struttura.

### **Televisione – Radio**

Le stanze che sono munite di televisore è necessario tenere basso il volume a qualunque ora della giornata nel caso è ammesso l'uso delle cuffie.

È ammesso l'uso della propria radio con le medesime modalità.

A partire dalle ore 22.00 è d'obbligo il silenzio.

### **Cambio camere**

La direzione della Struttura avrà facoltà, in relazione alle esigenze di gestione, di cambiare la camera all'ospite.

### **Lavanderia**

È proibito lavare biancheria nei lavandini delle camere e/o dei bagni così come stendere biancheria e/o indumenti vari sia in camera sia alle finestre.

La struttura, su richiesta, provvede al servizio di lavanderia per la biancheria ed indumenti personali degli ospiti (esclusi capi delicati e capi spalla).

La Struttura si manleva da ogni responsabilità in caso di smarrimento di capi non adeguatamente siglati con etichetta con le iniziali dell'ospite.

### **Orario Medico**

Come da prospetto affisso mensilmente.

E' possibile previo appuntamento, avere un colloquio telefonico con il Medico per ottenere informazioni sullo stato di salute del proprio congiunto.

Gli orari possono per cause di forza maggiore, non prevedibili, subire modifiche.

### **Gestione dei Farmaci**

La terapia farmacologia viene impostata dal personale medico di struttura al momento dell'ingresso (seguendo le indicazioni del medico curante di riferimento).

La somministrazione farmaci è a cura del personale infermieristico della struttura;

Eventuali modifiche avvengono su indicazione del personale medico di struttura;

In ogni caso è fatto **divieto assoluto** di custodire in camera medicinali di alcun genere.

## **Servizio religioso**

Nell'ambito della Struttura sono rispettate tutte le idee e credenze. All'interno della Struttura la celebrazione della Santa Messa è in video. E' garantita l'estrema unzione per gli ospiti di fede cattolica

## **Video Sorveglianza**

Per esigenza di sicurezza in alcune aree sono in funzione sistemi di video-sorveglianza a circuito chiuso, opportunamente segnalate.

Le registrazioni delle immagini saranno trattate in modo lecito, secondo le modalità del sistema di registrazione sono conservate per un periodo non superiore a 48 ore, decorso tale termine le immagini verranno completamente cancellate con la sovrascrittura di nuove immagini.

I dati possono essere comunicati a soggetti operanti in qualità di Titolari del trattamento, quali autorità di vigilanza e controllo ed ogni soggetto pubblico legittimato a chiedere i dati come l'autorità giudiziaria e/o di pubblica sicurezza.

In relazione al trattamento dei dati sono in essere tutti i diritti contenuti nell'art. 13 Regolamento Generale sulla protezione dei Dati Personali (Reg. UE 679/2016).

Titolare del trattamento è il Pensionato Per Anziani srl

**DPO** : Dott. Letterio Carilli e-mail: [studiocarilli@legalmail.it](mailto:studiocarilli@legalmail.it)

## **Responsabilità Civile**

Il PPA non assume alcuna responsabilità di carattere civile o penale in merito a fatti che possano insorgere a causa di scorretti comportamenti personali dell'Ospite/i o per causa di incidenti dovuti alle cose personali dell'Ospite/i (es: dentiere, apparecchi acustici ect. ect).

## **Descrizione prestazioni**

### ***Attività Medica***

La Struttura, ai sensi delle Leggi Regionali dispone di un Responsabile Sanitario presente per il numero di ore previste dalla normativa vigente.

L'ospite, in regime privato, è tenuto ad indicare al momento dell'ingresso nella Residenza, il nome e il n. di telefono del medico di base del SSN delle cui prestazioni intende avvalersi che sarà contattato quando necessario (come avviene quando si vive a casa propria).

Compito principale del medico è valutare lo stato complessivo di salute per definire il programma di cure, le visite, gli esami diagnostici, la terapia farmacologica. Integra i dati sulle condizioni di salute e relativo trattamento, con quelli riguardanti lo stato funzionale, mentale, comportamentale e relazionale per creare, insieme alle altre figure professionali, un piano individuale di assistenza (P.A.I.).

***Attività Infermieristica***

L'Infermiere effettua un orario diurno spezzato.

Identifica i bisogni dell'ospite, formula adeguati obiettivi di prevenzione e cura collaborando con i medici, valuta e gestisce gli interventi assistenziali infermieristici.

Somministra le terapie farmacologiche ed effettua tutti gli interventi di competenza (medicazioni, iniezioni, ecc...).

Collabora con le altre figure alla stesura del piano individuale di assistenza (P.A.I.).

***Attività Fisioterapica***

Gli interventi riguardano l'area riabilitativa e motoria. In collaborazione con le altre figure professionali, attua per tutti gli ospiti il piano d'assistenza individualizzato (P.A.I.).

***Attività di assistenza tutelare***

Durante il soggiorno l'Ospite godrà di un'efficiente assistenza di personale qualificato OSS, nelle quantità e con le modalità delle Leggi Regionali.

Comprende tutte quelle prestazioni sostitutive delle cure familiari attraverso attività integrate di aiuto domestico (riordino nucleo paziente), e di assistenza diretta alla persona (vestizione, igiene personale, assunzione pasti), di aiuto nella vita di relazione, di prestazioni igienico – sanitarie di semplice attuazione (manovre dirette alla prevenzione delle piaghe da decubito).

In collaborazione con le altre figure professionali, attua per tutti gli ospiti il piano d'assistenza individualizzato (P.A.I.).

***Attività di educatore/ animazione***

effettuata da operatori che si occupano dell'organizzazione del tempo libero. Promuove, stimola, organizza le attività socio-culturali e ricreative. Gli ospiti vengono inseriti in gruppi di attività come sottoelencate:

- Laboratorio di attività manuali.
- Canto.
- Ginnastica di coordinamento (in collaborazione con FKT)

*Verrà redatto il PAI (Piano assistenziale individuale)*

Nel caso in cui, a giudizio dell'Unità di Valutazione (equipe), si evolvano negativamente le condizioni psicofisiche dell'ospite, la Direzione della Residenza è tenuta ad imporre all'Ospite il trasferimento in un'unità residenziale più idonea ed attrezzata per sopperire alle condizioni di NON autosufficienza.

La Residenza non ha alcun obbligo né impegno di ricerca e reperimento di questa sistemazione.

***Attività di assistenza alberghiera***

Ad esempio, tutto quello che riguarda la preparazione e la distribuzione dei pasti, pulizia degli ambienti, il servizio di lavanderia e di guardaroba.

## ***Attività di segreteria***

Residenza anagrafica: l'ospite che lo desidera può trasferire, anche provvisoriamente, la propria residenza presso il Pensionato Per Anziani, per gli ospiti che entrano in regime di convenzione con la Asl 3 Genovese si applicano le direttive della comunicazione Asl 3 Genovese prot. N. 40668 del 02.03.2010. Per tutti verranno comunque seguiti gli obblighi previsti da ex DPR 223/89. La segreteria è a disposizione per lo svolgimento delle pratiche burocratiche.

Pratiche per convenzione ASL

Pratiche per fornitura pannoloni ASL

L'ufficio inoltre si occupa:

- di informare ed accogliere, tutelare gli ospiti e recepire i reclami contro atti o comportamenti che limitano o impediscono la fruibilità delle prestazioni dovute dalla Struttura anche attraverso segnalazioni
- attuare iniziative volte a risolverli e se necessario trasmettere gli atti alla Direzione per le decisioni da prendere,
- raccogliere nuove idee e proposte, segnalazioni di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.

## **Come si presentano i reclami e suggerimenti**

I reclami o i suggerimenti possono essere inviati in forma scritta, su carta semplice, per posta con lettera raccomandata a/r, per posta elettronica, certificata oppure consegnati direttamente alla segreteria o inseriti nell'apposita cassetta verde all'ingresso della Struttura.

Per i reclami a tutti quelli che hanno lasciato il proprio nome verrà data risposta entro tempi congrui. Se l'oggetto del reclamo è particolarmente complesso e di non immediata soluzione l'utente ne sarà informato.

I moduli di segnalazione sono a disposizione.

## **CONSIGLI AI FAMIGLIARI**

Ai famigliari è richiesta la necessaria collaborazione al fine di mantenere il collegamento con l'ambiente familiare di provenienza.

*In particolare è compito dei famigliari:*

Prevedere l'assistenza nel caso di ricovero ospedaliero;

Provvedere al ricambio del vestiario del congiunto, compreso quello stagionale.

Segnalare alla Direzione eventuali necessità dell'Ospite ed eventuali difficoltà insorte durante il soggiorno.

## STANDARD DI QUALITÀ

La Struttura ha definito standard generali e specifici di qualità di cui assicura il rispetto.

Gli standard generali indicano gli obiettivi di qualità delle prestazioni nel loro complesso e sono:

- l'impiego di Procedure operative e Istruzioni di lavoro costantemente aggiornate che consentono al personale di avere regole comuni nell'operare, così da integrare e coordinare il proprio lavoro;
- la progettualità dell'approccio lavorativo che consente di lavorare per obiettivi e non guardando solo alle singole prestazioni;
- l'informazione/ formazione costante del personale;
- la definizione e il rispetto del sistema HACCP per un autocontrollo in materia di igiene e sicurezza alimentare,
- l'attuazione del D.Lgs 81/2008 riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura,
- l'attuazione del GDPR 679/2016 in materia di protezione dei dati personali.
- reclami e ricorsi: è prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla Direzione (anche utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio reception), che provvederà a trasmettere il reclamo al Responsabile Assicurazione Qualità, il quale lo tratterà secondo quanto previsto nell'Istruzione di lavoro apposita. Inoltre, nell'ottica del continuo monitoraggio sulla soddisfazione degli utenti e del livello qualitativo del servizio prestato, viene periodicamente distribuito ai clienti un questionario per valutare eventuali disservizi e minimizzare il ripetersi degli stessi.

Gli standard di qualità specifici sono riferiti a specifiche prestazioni verificabili direttamente dal cliente stesso e sono riportati nel seguente schema:

STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	MISURAZIONE
Presenza di documentazione volta a regolare e facilitare l'ingresso in struttura e la conoscenza dei servizi offerti	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Distribuzione a tutti i clienti della "Carta dei Servizi" della Residenza e comunque sempre in visione presso la stessa. Sito internet e video struttura.</li> <li>➤ Istruzione di lavoro gestione "Nuovo ingresso ospite"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica "Customersatisfaction"</li> <li>➤ Statistica "Registro reclami"</li> <li>➤ Statistica "Non conformità"</li> </ul>
Ufficio amministrativo e relazioni col pubblico	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilità di ricevere informazioni e servizi amministrativi presso l'ufficio- reception 5 giorni su 7 per almeno otto ore al giorno prefestivi compresi e negli altri giorni attraverso il personale di riferimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica "Customersatisfaction"</li> <li>➤ Statistica "Registro reclami"</li> <li>➤ Statistica "Non conformità"</li> </ul>
Presenza medica	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Direttore Sanitario in struttura (senza esclusione di sabato e festivi), sempre reperibile in caso di necessità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica "Customersatisfaction"</li> <li>➤ Statistica "Registro reclami"</li> <li>➤ Statistica "Non conformità"</li> </ul>
Interventi assistenziali personalizzati	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Visita medica da parte del Direttore Sanitario entro 48 ore dall'ingresso</li> <li>➤ Elaborazione di un Piano Assistenziale Individualizzato entro il 30° giorno dall'ingresso in struttura</li> <li>➤ Valutazione multidisciplinare entro il 7° giorno dall'ingresso e ad ogni significativa variazione delle condizioni cliniche dell'ospite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica incidenza LDD, cadute, sindrome da immobilizzazione, contenzioni</li> <li>➤ Statistica "Customersatisfaction"</li> <li>➤ Statistica "Registro reclami"</li> <li>➤ Statistica "Non conformità"</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Interventi fisioterapico-riabilitativi personalizzati</li> <li>➤ Possibilità di collaborazione con specialisti esterni anche su richiesta dai familiari</li> </ul>	
Monitoraggio e valutazione delle condizioni di salute minime (escluse necessità ulteriori per casi specifici)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Esami ematici di base almeno una volta all'anno e ogniqualvolta occorra</li> <li>➤ Rilevazione della pressione arteriosa e della frequenza cardiaca in media una/due volte alla settimana e ogni qualvolta occorra</li> <li>➤ Rilevazione mensile del peso corporeo</li> <li>➤ Monitoraggio giornaliero del livello di idratazione</li> <li>➤ Rilevazione HGT in base al Piano terapeutico predisposto</li> <li>➤ Stesura PAI per il 100% degli ospiti</li> <li>➤ Valutazione AGED per il 100% degli ospiti</li> <li>➤ Valutazione dello stato funzionale, mentale, dei disturbi comportamentali e altri rischi correlati all'età avanzata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Scheda "Esami di laboratorio" cartella clinica</li> <li>➤ Scheda "Monitoraggio parametri vitali" cartella clinica</li> <li>➤ Scheda sul controllo peso corporeo</li> <li>➤ Scheda idratazione</li> <li>➤ Tutti gli allegati alla cartella clinica</li> </ul>
Igiene e cura della persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Esecuzione giornaliera dell'igiene della persona</li> <li>➤ Esecuzione bagni almeno una volta alla settimana o al bisogno</li> <li>➤ Taglio barba almeno tre volte alla settimana</li> <li>➤ Parrucchiera al bisogno e per chi ne fa richiesta</li> <li>➤ Podologo al bisogno e per chi ne fa richiesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consegne interprofessionali d'equipe</li> <li>➤ Schede rilevazione bagni, cambio letti</li> <li>➤ Statistica incidenza LDD</li> <li>➤ Statistica "Customersatisfaction"</li> <li>➤ Statistica "Registro reclami"</li> <li>➤ Statistica "Non conformità"</li> </ul>
Mobilizzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mobilizzazione giornaliera dal letto alla carrozzina e/o dal letto alla poltrona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica incidenza LDD, sindrome da immobilizzazione contenzioni, cadute</li> </ul>
Fisioterapia	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Attività fisioterapica 3 giorni a settimana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica livello di mobilità</li> </ul>
Attività ricreative	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presenza di un educatore nei giorni feriali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Calendario attività ricreative</li> <li>➤ Sezione socio-ass.le della cartella clinico-ass.le</li> </ul>
Possibilità per gli ospiti di comunicare verso l'esterno	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Linea Telefonica disponibile. Cellulare per videochiamate.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presenza di apparecchi telefonici per le esigenze degli ospiti</li> </ul>
Servizio ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Menu' mensile con possibilità di alternativa</li> <li>➤ Menù stagionale</li> <li>➤ Adeguamento del menù in base alle esigenze/ richieste dell'ospite</li> <li>➤ Pranzo: ore 11.30, per gli ospiti che hanno necessità di essere imboccati durante la somministrazione dei pasti; ore 12 per gli ospiti che possono alimentarsi autonomamente</li> <li>➤ Cena: ore 17:45, per gli ospiti che hanno necessità di essere imboccati nella somministrazione dei pasti ore 18.15 per gli ospiti che possono alimentarsi autonomamente o con il supporto del personale addetto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica "Customersatisfaction"</li> <li>➤ Statistica "Registro reclami"</li> <li>➤ Statistica "Non conformità"</li> <li>Scheda somministrazione pasti</li> </ul>

Servizio lavanderia e guardaroba	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consegna biancheria personale quotidiana</li> <li>➤ Cambio biancheria piana ogni qualvolta si sporchi e comunque almeno una/due volte alla settimana</li> <li>➤ Cambio asciugamani giornaliero</li> <li>➤ Pulizia materasso e cuscino all'occorrenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Scheda "Cambio letti"</li> </ul>
Servizio pulizia	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pulizia giornaliera bagni e spazi comuni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Scheda "Controllo pulizia bagni e spazi comuni"</li> <li>➤ Statistica "Customersatisfaction"</li> <li>➤ Statistica "Registro reclami"</li> <li>➤ Statistica "Non conformità"</li> </ul>
Servizio manutenzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Per guasti gravi viene contattato immediatamente il tecnico di riferimento</li> <li>➤ Per la piccola manutenzione si provvede una volta a settimana e/o all'occorrenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro controllo manutenzione</li> </ul>
Formazione/informazione del personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaborazione di un piano di Formazione/informazione annuale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro annuale formazione/informazione</li> <li>➤ Valutazione personale assistenza</li> <li>➤ Valutazione IP</li> </ul>
Monitoraggio del grado di soddisfazione del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Distribuzione periodica del "Questionario di customer satisfaction" al cliente con conseguente analisi dei dati emersi da parte della Direzione</li> <li>➤ Possibilità per il cliente di concordare colloqui con la Direzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica "Customersatisfaction"</li> <li>➤ Statistica "Registro reclami"</li> <li>➤ Statistica "Non conformità"</li> </ul>
Gestione reclami	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presenza del Modulo "Reclami e suggerimenti", disponibile presso l'ufficio reception, per esprimere eventuali reclami e/o segnalazioni da parte del cliente. Risposta della Direzione e/o della funzione interessata entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Statistica "Customersatisfaction"</li> <li>➤ Statistica "Registro reclami"</li> <li>➤ Statistica "Non conformità"</li> </ul>

## AI VISITATORI

Ai fini di garantire la sicurezza degli Ospiti e, più in generale, della Residenza, durante il periodo di chiusura degli uffici amministrativi l'accesso in Struttura è consentito solo alle persone e familiari autorizzati.

I generi alimentari non confezionati e/o confezionati ma sprovvisti di ingredienti e di scontrino non possono essere accettati né somministrati.

È previsto l'istituto di un comitato di familiari, ove gli stessi si rendano disponibili, che avrà la funzione di collaborare con la Direzione della Residenza affinché agli Ospiti vengano garantiti quei servizi necessari per il miglioramento della qualità della vita e delle relazioni dei e tra i singoli Ospiti per prevenire perdita ulteriore di autonomia, per mantenere al livello più alto possibile le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali.

Grazie per la collaborazione.

La Direzione

Il sottoscritto ..... In qualità di:

- Utente
- Parente
- Tutore/Amministratore di sostegno

Data.....

Firma per accettazione (pag da 1 a 16) .....