



CARTA DEI SERVIZI

REV.6 DEL 01/04/2023

RESIDENZA CONTE CANEVARO

PAGINA 1 di 14

CARTA DEI SERVIZI

	CARTA DEI SERVIZI	REV.6 DEL 01/04/2023
	RESIDENZA CONTE CANEVARO	PAGINA 2 di 14

Gentile Signora, Egregio Signore,

La Carta dei Servizi raccoglie tutte le informazioni sulla “Residenza Conte Canevaro” i servizi che possiamo offrirle e le nostre attività.

L’obiettivo è quello di erogare un’assistenza completa e personalizzata, volta a soddisfare ogni esigenza dell’ospite anziano. Gli obiettivi di cura ed assistenza prefissati vengono raggiunti attraverso un metodo di lavoro organizzato in progetti, attraverso Piani Assistenziali Individualizzati, curati da un’equipe socio-sanitaria composta dal Responsabile Sanitario, Medico, Infermiere, Terapisti della Riabilitazione, Operatore socio-sanitario e psicologo.

Tali progetti sono monitorati in maniera costante attraverso le verifiche dei risultati dell’Unità di Valutazione Multidisciplinare.

La Struttura si impegna in questo modo anche ad individuare le opportune azioni correttive da attuare al fine di mantenere e migliorare la qualità dell’assistenza erogata.

I servizi erogati sono volti a:

- Garantire assistenza medica ed infermieristica quotidiana, con preparazione e distribuzione delle terapie prescritte dal medico.
- Garantire l’assistenza nell’igiene personale, vestizione, cambio della biancheria e dei pannoloni, con particolare attenzione alla prevenzione delle lesioni da pressione.
- Servizio di ristorazione con pasti confezionati nella cucina interna ad opera di personale qualificato con attenzione alle diete personalizzate (in alcuni casi i pasti potrebbero essere forniti da ditta esterna qualificata).
- Servizio di pulizia delle camere, dei bagni, degli arredi, delle attrezzature, delle parti comuni rifacimento dei letti.
- Servizio di lavanderia interna per i degenti svolta a richiesta.
- Attività di riabilitazione volte a migliorare patologie specifiche.
- Attività di animazione quotidiane, volte a favorire la socializzazione dei pazienti e la loro mobilità.
- Assistenza spirituale prestata dal Parroco per la celebrazione della S. Messa al lunedì pomeriggio.

I sopracitati servizi vengono garantiti in maniera continuativa, nel rispetto della dignità e della privacy dell’ospite, con educazione, cortesia, disponibilità e sollecitudine.

A CAUSA DELL’EMERGENZA COVID-19, ALCUNI SERVIZI NORMALMENTE FORNITI DALLA STRUTTURA HANNO SUBITO SOSPENSIONI O MODIFICHE. TALI PUNTI SONO EVIDENZIATI IN BOX COME QUESTO.

	CARTA DEI SERVIZI	REV.6 DEL 01/04/2023
	RESIDENZA CONTE CANEVARO	PAGINA 3 di 14

MISSIONE

Assicurare agli ospiti, in stretta collaborazione con la famiglia e con il territorio, una serie di servizi che consentano alla persona di realizzare la miglior qualità di vita possibile in relazione alle proprie condizioni psico-fisico-sociali.

Pertanto i principi fondanti della nostra missione sono:

- *La centralità dell'ospite*

La Struttura ascolta con attenzione le esigenze e i bisogni degli ospiti e delle loro famiglie ed è orientata a fornire la risposta più adeguata possibile.

- *La multiprofessionalità*

Ogni figura professionale concorre con le altre a conseguire gli obiettivi stabiliti insieme, quale logica conseguenza della multidimensionalità della persona in stato di bisogno.

- *Il lavoro per obiettivi e progetti*

Consiste nell'analisi dei bisogni, nella definizione delle risposte possibili e nella programmazione e realizzazione di azioni verificabili nella loro capacità di soddisfare tali bisogni. A tal fine ogni ospite è inserito in un Progetto Assistenziale Individuale sottoposto a verifica periodica dell'equipe multiprofessionale.

- *Il prendersi cura di chi si prende cura*

La Struttura promuove un ambiente di lavoro dove ciascun collaboratore possa trovare stimoli, motivazioni e strumenti per migliorare la propria crescita professionale. A tale scopo la Struttura è impegnata a definire ed attuare periodici piani formativi.

- *Apertura al territorio*

La Residenza Protetta favorisce il completo inserimento della struttura nel territorio attraverso la collaborazione con i servizi sociali dei Comuni, l'informazione e la comunicazione con la comunità e la cura dei rapporti con le Associazioni di volontariato locali.

VISIONE

La Residenza Conte Canevaro, abbracciando una visione olistica dell'individuo, si impegna ad offrire un'assistenza qualificata, erogata nel pieno rispetto della persona e di tutte le sue necessità, volta al mantenimento o riacquisizione, ove possibile, dell'autonomia funzionale dell'ospite e del suo benessere psicofisico.

	CARTA DEI SERVIZI	REV.6 DEL 01/04/2023
	RESIDENZA CONTE CANEVARO	PAGINA 4 di 14

STRUTTURA

La struttura è situata nel Comune di Zoagli (GE), Via Antica Romana 27, in prossimità del centro della cittadina dal quale è facilmente raggiungibile anche a piedi. I collegamenti verso e dalle città limitrofe sono garantiti dalle linee urbane ed extra urbane degli autobus della ATP, nonché dalla linea ferroviaria.

La Struttura ospita anziani con esiti cronicizzati da polipatologie e da deficit cognitivi per un numero massimo di 59 ospiti. È prevista la possibilità di accedere alla Struttura in convenzione con le ASL del territorio, secondo disponibilità.

ACCOGLIENZA

Nella struttura le funzioni amministrative dell'ufficio sono svolte dal personale amministrativo nei seguenti orari:

Lunedì	mattina	dalle 09:00 alle 12:30	pomeriggio	dalle 14:30 alle 17:00
Martedì	mattina	dalle 09:00 alle 12:30	pomeriggio	dalle 14:30 alle 17:00
Mercoledì	mattina	dalle 09:00 alle 12:30	pomeriggio	dalle 14:30 alle 17:00
Giovedì	mattina	dalle 09:00 alle 12:30	pomeriggio	dalle 14:30 alle 17:00
Venerdì	mattina	dalle 09:00 alle 12:30	pomeriggio	dalle 14:30 alle 17:00
Sabato	mattina	dalle 09:00 alle 12:30	pomeriggio	Chiuso

L'ufficio relazioni con il pubblico fornisce informazioni sui servizi, la disponibilità di posti, i tempi di attesa e le rette. Risponde altresì alle segnalazioni, suggerimenti e reclami.

I numeri telefonici dell'Amministrazione sono:

- **0185/259049**
- **391/4530684 (contattabile anche tramite WhatsApp)**

	CARTA DEI SERVIZI	REV.6 DEL 01/04/2023
	RESIDENZA CONTE CANEVARO	PAGINA 5 di 14

REGOLAMENTO GENERALE
VISITE AGLI OSPITI - NORME PER I VISITATORI

- I familiari e i conoscenti possono intrattenersi con gli ospiti, senza limitazioni di frequenza o orari, dalle ore 09:00 alle ore 20:00. L'accesso nei reparti di degenza e nelle camere non è consentito prima delle ore 09:30 e ogni qualvolta sia necessario rispettare la privacy dei degenti (cambi, igiene, visite mediche, ecc.). Gli orari sono stati scelti per garantire la tranquillità degli ospiti e lo svolgimento delle attività di reparto.
- I visitatori possono intrattenersi nei locali comuni ed entrare nelle camere avendo cura di non arrecare disturbo agli altri ospiti senza ostacolare l'attività degli operatori.
- Prima accedere alla Struttura il visitatore deve firmare il PATTO DI CORRESPONSABILITÀ previsto dalla Struttura.
- I visitatori dovranno compilare l'"autocertificazione parenti in visita" e il registro dei Visitatori posti all'ingresso della Struttura ogni qualvolta si rechino in Struttura.
- La mascherina FFP2 (o superiore) deve essere indossata per tutta la durata della visita.
- In entrata sussiste obbligo di igienizzazione delle mani e misurazione della temperatura.
- Non potrà accedere chi avesse temperatura superiore ai 37,3°.
- Le distanze di sicurezza devono essere rispettate.
- **Familiari e conoscenti, quando introducono alimenti, sono pregati di informare il personale medico infermieristico per ottenere l'autorizzazione.**
- **È fatto divieto ai visitatori di introdurre alimenti sfusi e/o preparati casalinghi al fine di evitare problematiche legate alla salute e alla sicurezza di tutti gli ospiti.**
- **Alimenti confezionati sono accettati solo se con confezione chiusa e data di scadenza e lotto d'appartenenza ben visibili. Alimenti di forno e/o pasticceria devono essere accompagnati da scontrino (da consegnare ai sanitari o in amministrazione) per consentirne la tracciabilità e da elenco allergeni contenuti.**
- I parenti possono restare accanto ai propri cari durante il pasto, ma l'assistenza al pasto (imboccamento) è consentita previa manleva della responsabilità della Struttura tramite apposito modulo di richiesta/manleva.
- L'assistenza privata aggiuntiva all'interno della Struttura (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, rilascio contenzioni e/o deambulazione), è gradita, ma consentita solo previa autorizzazione firmata dal Direttore Sanitario e manleva della responsabilità della Struttura. Chi desiderasse, può richiedere apposito modulo di richiesta/manleva in Amministrazione.
- Chi desidera prestare assistenza al proprio parente deve comunque attenersi strettamente alle indicazioni del Personale Sanitario, che può decidere per motivazioni mediche di revocare temporaneamente la possibilità di detta assistenza.

NORME GENERALI:

- I familiari devono fornire all'ingresso dell'ospite i propri dati per la tempestiva reperibilità, fornendo numeri telefonici e dare informazioni sulla reperibilità anche nei periodi festivi e di vacanza.

	CARTA DEI SERVIZI	REV.6 DEL 01/04/2023
	RESIDENZA CONTE CANEVARO	PAGINA 6 di 14

- Ai fini di una corretta programmazione dell'attività, i familiari devono comunicare alla Direzione Amministrativa e Sanitaria gli appuntamenti e le visite in Struttura di medici specialisti e/o consulenti diversi.
- I familiari devono verificare che l'ospite disponga di vestiario in buone condizioni e consono alle varie stagioni; per gli ospiti che usufruiscono del servizio lavanderia interna, ogni capo deve essere siglato con il numero fornito dalla Segreteria al momento dell'ingresso, con pennarello nero indelebile o con etichetta adesiva.
- È consentito personalizzare la propria camera con oggetti e suppellettili personali, nel rispetto dei diritti e delle esigenze degli altri ospiti, previa autorizzazione da parte della Direzione.
- È vietato agli ospiti, ai parenti o visitatori, nonché al personale tutto, di fumare nelle camere o in qualunque altro locale della struttura.
- **È vietato lasciare agli Ospiti denaro contante e/o oggetti di valore.**
- Il personale non è autorizzato a gestire e conservare denaro, valori ed oggetti preziosi, per conto dell'Ospite se non nei casi previsti al paragrafo seguente (CUSTODIA VALORI).
- La Direzione non risponde per eventuali furti o smarrimenti dei suddetti.
- L'Ospite, dal momento in cui è alloggiato nella camera assegnatagli, si impegna ad osservare le regole di ordine ed igiene dell'ambiente e mantenere in buono stato le attrezzature che vi si trovano.

RETTE DI DEGENZA

La retta è basata sul punteggio risultante dalla compilazione della scheda sulla valutazione delle autonomie *AGED PLUS REGIONE LIGURIA*:

Se l'*AGED* è minore o uguale a 16, la retta applicata è pari a € 80,00/die più € 1,00/die di lavanderia qualora si scegliesse di far lavare i capi di abbigliamento all'interno della struttura.

Se l'*AGED* è maggiore di 16: € 98,00/die più € 1,00/die di lavanderia qualora si scegliesse di far lavare i capi di abbigliamento all'interno della struttura.

Al momento dell'ingresso viene richiesto anche un deposito cauzionale di € 500,00.

Ai cittadini residenti a Zoagli da almeno 5 anni, vengono applicate le tariffe sopraesposte scontate di 2 € al giorno.

La retta giornaliera è pagata dall'ospite a mensilità anticipata entro il giorno 5 del mese per 30, 31 o 28/29 giorni mediante bonifico bancario, assegno o pagamento POS.

Non sono accettati pagamenti in contanti.

In caso di risoluzione anticipata per decesso o dimissioni vengono restituiti i giorni di degenza non usufruiti nel rispetto di quanto regolato dal contratto di ospitalità firmato al momento dell'ingresso.

Si specifica che in caso di mancato pagamento di una mensilità l'amministrazione provvederà ad effettuare un sollecito per vie brevi (comunicazione verbale); nel caso di posto convenzionato con Asl e/o concorrenza dei Servizi Sociali nel pagamento della retta, verranno informate anche le suddette amministrazioni con comunicazione scritta da parte della Residenza.

	CARTA DEI SERVIZI	REV.6 DEL 01/04/2023
	RESIDENZA CONTE CANEVARO	PAGINA 7 di 14

A partire dal secondo mese di mancato pagamento, il sollecito sarà effettuato per iscritto a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC.

Dal terzo mese la Direzione Amministrativa valuterà l'eventuale azione di recupero crediti tramite il legale della Struttura.

➤ La retta di degenza comprende le seguenti prestazioni:

- a) Assistenza diurna e notturna con personale qualificato;
- b) Ospitalità di tipo alberghiero in camera ammobiliata e godimento dei normali servizi complementari (luce, riscaldamento, aria condizionata, ecc.). Pulizia delle camere con cambio lenzuola ed asciugamani;
- c) Servizio di ristorazione conforme alle esigenze dietetiche dell'ospite su indicazione del Responsabile Sanitario. Colazione, pranzo, merenda e cena, compresi acqua e vino;
- d) Servizio di animazione e intrattenimento ricreativo dell'ospite;
- e) Assistenza medica, riabilitativa e infermieristica comprese le eventuali medicazioni;
- f) Somministrazione farmaci;
- g) Se richiesto servizio di lavanderia e stireria (per i capi personali è prevista una maggiorazione di € 1,00 die);
- h) Custodia beni personali ospite presso l'ufficio amministrativo:
 - * denaro contante per un massimo di € 300,00
 - * oggetti di valore, che noi siano però pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della Residenza Protetta, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.
- i) Percorsi educativi e di animazione con momenti ludici e socializzanti, con possibilità di effettuare eventuali uscite esterne.

Sono a carico dell'Ospite le spese per assistenza diurna e notturna straordinaria, podologo, parrucchiera, farmaci fascia C, integratori, dispositivi medici e pannoloni in eccesso a quelli in dotazione Asl.

Per usufruire della camera singola è prevista una retta differenziata, maggiorata.

CRITERI DI AMMISSIONE - AFFLUENZA SPONTANEA

La domanda di ammissione viene formulata dall'interessato, generalmente da un parente o eventuale Amministratore di Sostegno direttamente presso la segreteria amministrativa della Residenza.

L'accesso alla struttura avviene in funzione della capacità ricettiva della stessa ed in base alla graduatoria determinata dalla lista di attesa.

CRITERI DI AMMISSIONE – PER POSTI A CONVENZIONE ASL

La domanda di ammissione viene formulata dall'interessato, da un parente o eventuale Amministratore di Sostegno e dovrà essere presentata direttamente al Distretto Socio Sanitario competente. L'ufficio competente dell'Asl 4 "Chiavarese" gestisce la lista di attesa e si occupa di contattare i familiari per l'accesso in Struttura.

	CARTA DEI SERVIZI	REV.6 DEL 01/04/2023
	RESIDENZA CONTE CANEVARO	PAGINA 8 di 14

GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

In caso di domande superiori alla disponibilità di posti, le ammissioni avverranno con le priorità determinate dalla lista di attesa tenuta secondo le modalità ivi indicate.

In caso di più domande contemporanee di ricovero eccedenti il numero dei letti disponibili, viene seguito il criterio cronologico delle domande di ammissione, della gravità delle condizioni della persona proposta per il ricovero e dalla compatibilità con altri ospiti della Struttura e della tipologia della Struttura stessa.

Inoltre, i residenti del Comune di Zoagli da oltre 5 anni, hanno priorità di accesso.

Ogni ammissione è inoltre subordinata alla presentazione della documentazione richiesta per l'ammissione dell'ospite.

Per quanto riguarda l'ammissione degli ospiti convenzionati, ci si attiene alla Liste d'attesa distrettuali gestite dalla Asl.

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

All'atto dell'ammissione ai servizi è necessario produrre la seguente documentazione trattandosi di anziani con esiti cronicizzati da polipatologie e da deficit cognitivi:

- **Documentazione medica relativa allo stato di salute, alle patologie pregresse ed in atto ed alle terapie praticate (Scheda Sanitaria della Autonomie Personali), CERTIFICATO AVVENUTA VACCINAZIONE COVID-19;**

- libretto sanitario e relativo codice di esenzione;
- codice fiscale;
- carta d'identità;
- Attestato di invalidità (per chi ne è in possesso);
- Nomina di Amministratore di Sostegno (se esistente) o eventuale documentazione di procura;
- Documentazione ai fini della solvenza della retta (se richiesta);

CUSTODIA VALORI

Gli ospiti possono depositare nell'Ufficio Amministrativo della Struttura oggetti di valore e/o somme di denaro fino ad un massimo di € 300,00, della cui conservazione risponderà l'Amministrazione.

La Struttura non è responsabile delle somme di denaro o degli oggetti di valore custoditi personalmente dagli ospiti.

	CARTA DEI SERVIZI	REV.6 DEL 01/04/2023
	RESIDENZA CONTE CANEVARO	PAGINA 9 di 14

All'atto del deposito del denaro o degli oggetti di valore, verrà stilato in duplice copia l'elenco dei beni consegnati. Detto elenco sarà controfirmato dal depositante e dal consegnatario ed aggiornato in ordine alle operazioni di prelievo e di versamento.

In caso di decesso, i beni depositati verranno restituiti agli eredi. Eventuali oggetti preziosi e/o somme di denaro rinvenuti all'interno della Struttura e dei quali non si possa risalire ai proprietari, saranno registrati e custoditi dalla Direzione della struttura e verranno consegnati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune entro 30 giorni dal ritrovamento, nel caso in cui non vi siano richieste di restituzione.

VITA COMUNITARIA

Ogni ospite deve poter continuare a soddisfare le proprie esigenze nel rispetto delle regole di vita comunitaria, può infatti:

- svolgere nella propria camera attività domestiche usuali che non arrechino disturbo agli altri ospiti;
- portare con sé oggetti personali compatibili con lo spazio;
- partecipare alle attività proposte secondo le proprie inclinazioni, interessi e disponibilità;
- ricevere visite tutti i giorni
- assentarsi dalla Struttura previo avviso e autorizzazione del responsabile sanitario e amministrativo, fornendo recapito provvisorio e compilando apposito modulo di manleva

All'ospite che ne faccia richiesta è garantita ogni forma di assistenza spirituale, sociale e di ogni altra natura.

CAUSA EMERGENZA COVID-19 IL PARAGRAFO SEGUENTE NON È AD OGGI APPLICABILE:

I parenti e gli amici degli Ospiti possono, compatibilmente con gli spazi e la capacità ricettiva della struttura, pranzare con i congiunti fruendo del servizio mensa che offre menu settimanali differenziati e rispettosi degli eventuali regimi dietetici degli ospiti ricoverati.

Sono previste attività motorie, ricreative e culturali aventi lo scopo di stimolare la partecipazione dell'anziano alla vita sociale.

Nello stabilire gli abbinamenti tra ospiti nelle camere, il personale socio-assistenziale deve basarsi, per quanto possibile, sugli elementi risultanti dalle indicazioni del Responsabile Sanitario, dal **Progetto Individualizzato di Assistenza** e dalle particolari caratteristiche psico-sociali di ogni ospite.

L'assegnazione di una determinata camera e/o abbinamento, non costituiscono per l'ospite un diritto e possono essere modificati a giudizio insindacabile dei responsabili dei vari servizi ogni qual volta si renda necessario.

	CARTA DEI SERVIZI	REV.6 DEL 01/04/2023
	RESIDENZA CONTE CANEVARO	PAGINA 10 di 14

Gli ospiti, i loro parenti e amici sono tenuti a rispettare le regole di vita comunitaria e di **prevenzione COVID-19 (es. per i visitatori: utilizzo obbligatorio della mascherina FFP2, igienizzazione delle mani e rispetto del distanziamento)** e a fare in modo che il loro comportamento individuale non arrechi disturbo agli altri e non provochi danni alle persone ed agli oggetti appartenenti alla comunità.

SERVIZI OFFERTI

Alloggio

Ciascun ospite è accolto in una camera personalizzata, nella quale dispone tra l'altro di letto ortopedico dotato di campanello di chiamata e luce notturna, ideale anche per persone allettate, di un armadio per gli indumenti, di un comodino per i piccoli oggetti personali e di un tavolo con sedia. Ogni stanza è dotata anche di Tv o di allaccio per collegarla.

Assistenza quotidiana

Per l'arco delle 24 ore, operatori specializzati seguono l'ospite, cercando di aiutare o agevolare le normali operazioni di igiene e di vita quotidiana, ponendo particolare attenzione all'ascolto ed al dialogo. Al fine di garantire la continuità assistenziale sono presenti in struttura due diversi "quaderni consegne" (divisi per funzione assistenziale) che assicurano un'assistenza puntuale e personalizzata.

Assistenza medico infermieristica

Il Medico di Famiglia per gli ospiti non a convenzione, il Responsabile Sanitario e il Medico di Struttura coadiuvato dalla equipe infermieristica garantiscono una personalizzata cura della situazione sanitaria di ciascun ospite. Il Direttore Sanitario e il Medico della Struttura sono presenti sei giorni a settimana in orari stabiliti; in altri momenti l'assistenza medica, in caso di urgenza, viene prestata dal servizio di guardia medica.

Nel caso in cui il paziente necessiti di un approfondimento specialistico, la struttura si occupa dell'accoglimento dello specialista contattato dai familiari dell'ospite. Nel caso in cui i familiari lo richiedano, il Direttore Sanitario si avvale di specialisti di propria fiducia. In entrambi i casi, il Direttore Sanitario instaura un rapporto di collaborazione e continuità con lo specialista stesso in modo da poter ottimizzare l'approccio diagnostico-terapeutico al paziente della struttura.

Nel caso in cui si verifichi la necessità di un controllo diagnostico in ambiente ospedaliero, la struttura si occupa di prenotare la visita e/o l'esame di controllo da effettuare tramite richiesta fatta dal responsabile sanitario, se l'ospite è in regime di convenzione ASL, o dal MMG se l'ospite è privato. Nel caso di paziente non deambulante, ci si avvale del trasporto a mezzo ambulanza, dalla struttura al nosocomio e viceversa, previa richiesta compilata dal Direttore Sanitario (o Medico di Medicina Generale dell'Ospite) e la prenotazione della

	CARTA DEI SERVIZI	REV.6 DEL 01/04/2023
	RESIDENZA CONTE CANEVARO	PAGINA 11 di 14

stessa per il giorno e l'ora prestabiliti. Queste operazioni vengono effettuate dalla Segreteria Medica in collaborazione con l'Infermeria.

Servizio amministrativo

È offerto un servizio di accoglienza secondo il protocollo previsto per le procedure di accesso dell'ospite. La segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione riguardante la posizione amministrativa degli ospiti.

Attività- riabilitativa

L'attività riabilitativa viene garantita attraverso un piano riabilitativo eseguito da terapisti della riabilitazione qualificati, che si occupano delle attività di riabilitazione di mantenimento dell'ospite.

Attività ricreativa e di animazione

Il servizio di animazione è impegnato in attività indirizzate a far emergere e mantenere le abilità intellettive, pratiche e di autonomia di ciascun ospite, con la prioritaria attenzione all'ascolto. Gli obiettivi principali mirano al mantenimento delle capacità relazionali, all'autostima, al mantenimento delle abilità cognitive di memoria e di attenzione.

Vengono predisposti programmi settimanali, avvalendosi degli spazi e delle attrezzature offerte dalla struttura nei quali si prevede l'ascolto e la visione di DVD, attività artistica/creativa, attività ludica- ricreativa, attività musicale, ginnastica mentale, feste di compleanno, attività motoria ricreativa e musicoterapia.

Servizio religioso

È previsto un servizio religioso con celebrazioni e incontri con gli ospiti. È assicurata la celebrazione della S. Messa ogni lunedì dell'anno, effettuata dal Parroco di Zoagli.

Servizio lavanderia

All'interno della struttura è possibile il lavaggio e la sistemazione della biancheria e del vestiario personale dell'ospite. Per tale servizio è prevista una maggiorazione sulla retta. Al momento dell'ingresso in Struttura viene fornito un numero personale di lavanderia da applicare ai vestiti dell'Ospite per differenziarli da quelli degli altri Ospiti che usufruiscono del servizio.

	CARTA DEI SERVIZI	REV.6 DEL 01/04/2023
	RESIDENZA CONTE CANEVARO	PAGINA 12 di 14

Nell'erogazione dei servizi la Direzione adotta i seguenti principi fondamentali:

- *Eguaglianza e imparzialità*

L'accesso ai nostri servizi garantisce l'uguaglianza nell'erogazione delle prestazioni agli ospiti e ai cittadini senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. Tutti gli operatori della Residenza conformano i loro comportamenti a questi principi.

- *Semplificazione delle procedure*

La Residenza assume iniziative volte a garantire che la modulistica venga messa a disposizione del cliente in tempi utili per gli adempimenti. Ha cura che le comunicazioni e istruzioni siano comprensibili e che il cliente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose.

- *Continuità*

La Residenza Protetta garantisce la continuità delle prestazioni assistenziali, alberghiere e tutelari nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati (P.A.I.); si precisa che i P.A.I. sono la base dei progetti che categorizzano il reinserimento sociale e il piano individuale di ospitalità.

Dal punto di vista sanitario, l'ospite nell'ambito della continuità delle cure che caratterizza il modello di cura cronico, usufruisce delle prestazioni sanitarie tramite il personale medico e paramedico presente in struttura. La Residenza si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali, per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi per gli ospiti in caso di temporanea sospensione o limitazione del servizio.

- *Efficienza ed efficacia*

La Residenza Protetta garantisce l'utilizzo di risorse umane competenti e formate e l'adozione di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza del servizio erogato ai bisogni espressi dagli ospiti, mirando contemporaneamente ad ottenere un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate per ottenerli.

- *Partecipazione*

La Residenza garantisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, attraverso l'utilizzo di apposita modulistica da inoltrare alla Direzione o con specifici momenti di incontro/confronto tra i diversi referenti e i familiari degli ospiti per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione.

A tutti gli ospiti viene garantita la tutela della privacy e della dignità personale attraverso l'adozione di comportamenti ed attività che preservano l'integrità dei diritti fondamentali della persona.

In osservanza a quanto stabilito dal D.lgs. 196/03 (testo unico sulla privacy) e dal Regolamento U.E. n. 679/2016, la Residenza Conte Canevaro ha provveduto a redigere il documento programmatico sulla sicurezza dei dati e a dar luogo agli adempimenti conseguenti. Inoltre, per garantire la privacy dei propri ospiti all'interno della struttura, sono state adottate le seguenti modalità operative:

	CARTA DEI SERVIZI	REV.6 DEL 01/04/2023
	RESIDENZA CONTE CANEVARO	PAGINA 13 di 14

- visite e medicazioni sono eseguite in una stanza idonea (sala medica o camera dell'ospite) che possa garantire, da un lato, il massimo *comfort* possibile per il paziente (letto o lettino, che dispongano di uno sgabello per agevolare lo spostamento del soggetto, etc.) e, dall'altro, la dovuta *privacy* (l'attività assistenziale sanitaria sul paziente è eseguita in ambiente chiuso o riparato con paravento da altri ospiti, soluzione adottata nelle stanze di degenza in caso di ospite che versi in condizioni critiche).
- certificazioni, cartelle, referti rilasciati da laboratori di analisi o da altri organismi sanitari potranno essere ritirati, in busta chiusa, anche da persone diverse dagli interessati, sulla base della presentazione di una delega scritta.
- il personale infermieristico non potrà comunicare dati riguardanti patologie e/o terapie in atto di un paziente, tranne che al personale sanitario interessato alla cura del paziente o ai suoi familiari, se legittimati.

MECCANISMI DI TUTELA DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.

Per reclamo si intende, quindi, ogni comunicazione nella quale il cliente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'utente (e/o il familiare) può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione del modulo "Opinioni Utente - Reclami, Suggerimenti, Consigli", che si può trovare sul banco dell'accoglienza visitatori;
- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Legale Rappresentante;
- segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente, al Legale Rappresentante;
- inviando una e-mail all'Amministrazione a uno dei seguenti indirizzi:

info@residenzacanevaro.com

segreteria@residenzacanevaro.com

segreteria2@residenzacanevaro.com

residenzacanevaro@pec.it

	CARTA DEI SERVIZI	REV.6 DEL 01/04/2023
	RESIDENZA CONTE CANEVARO	PAGINA 14 di 14

La Segreteria amministrativa, se in possesso di tutte le informazioni al riguardo, provvede a dare o a far dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione.

Nei casi in cui, invece, il reclamo meriti maggior approfondimento, avvia un'indagine con i Referenti delle Unità Operative e/o dei Servizi interessati.

In merito alla gestione dei reclami, con cadenza annuale la Direzione si impegna ad elaborare le informazioni in suo possesso ed a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti (es. difformità rispetto allo standard dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

Allo stesso modo dei reclami, sono gestiti i suggerimenti migliorativi rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

Il Legale Rappresentante, previo appuntamento, riceve gli ospiti e/o i familiari che ne facciano richiesta per eventuali miglioramenti o suggerimenti.