

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **RESIDENZA SAN GIUSEPPE DI BOCCADASSE**

RSA di Mantenimento  
Via Piave n. 7

16145 Genova

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini;
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

La Carta dei Servizi raccoglie tutte le informazioni sulla Residenza, le indicazioni sulla nostra attività e sui servizi che possiamo erogare.

Il nostro fine è offrire 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 (PAI) elaborati da un'Equipe multidisciplinare composta dal Direttore Sanitario, Medico, Infermiere, Terapista della Riabilitazione e Operatore sociosanitario.

Tali progetti sono monitorati costantemente attraverso le verifiche dei risultati dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare.

La Residenza Protetta San Giuseppe di Boccadasse si impegna in questo modo anche ad individuare le opportune azioni correttive da attuare al fine di mantenere lo standard di qualità così come previsto nella Carta dei Servizi della Residenza.

I servizi erogati sono volti a:

- garantire l'assistenza con preparazione e somministrazione delle terapie prescritte dal medico
- garantire l'assistenza nell'igiene personale, vestizione, cambio della biancheria e dei pannoloni, con particolare attenzione alla prevenzione delle piaghe da decubito
- proporre menu personalizzati per soddisfare ogni esigenza degli ospiti, anche con problemi di allergie, ed offrire una varietà di pietanze adatte a tutti i gusti. I pasti vengono serviti nella sala refettorio che è dotata di TV oppure, in caso di ospiti allettati, presso le loro camere di degenza a cura del nostro personale
- garantire l'igienizzazione e la sanificazione delle camere, dei servizi, degli arredi, delle attrezzature, e delle parti comuni
- assicurare il lavaggio e la stiratura degli indumenti personali dei degenti, se richiesto
- svolgere le attività di tipo riabilitativo funzionale almeno tre volte alla settimana
- mantenere e stimolare le capacità di socializzazione dei residenti, grazie all'attività strutturata di animazione

- garantire la continuità assistenziale, nel rispetto della dignità e della privacy della persona, con educazione, cortesia, disponibilità e sollecitudine

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, le attrezzature e l'operatività della struttura.

I valori aziendali alla base della politica perseguita si esplicitano in:

**Efficacia ed efficienza**

- orientamento verso la qualità dei risultati
- attenzione ai bisogni degli ospiti
- continuità e flessibilità d'azione

**Comunicazione**

- diritto di informazione chiara ed esauriente
- diritto di critica

**Competenza e professionalità**

- aggiornamento continuo
- curiosità professionale
- confronto multidisciplinare

**Empatia**

- rispetto della privacy e della dignità della persona
- disponibilità all'ascolto
- personalizzazione del servizio

**Trasparenza e libertà di scelta**

- diffusione delle informazioni
- regole chiare e condivise
- imparzialità e lealtà

**Integrazione**

- collaborazione-cooperazione
- lavoro d'equipe

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione:

**Missione**

Garantire ricovero ed assistenza a persone anziane in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a farli partecipare alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

La Direzione ritiene per questo necessario l'attivazione di un sistema di gestione della qualità interno quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come paziente, familiare o servizio pubblico) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.

**Visione**

Per la realizzazione della missione aziendale la Direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità

- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente
- creare le condizioni affinché utenti/pazienti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA



### **Residenza San Giuseppe di Boccadasse**

Via Piave, 7, 16145 Genova (GE)

Telefono: 010 3751370

e-mail: [boccadasse.piave@libero.it](mailto:boccadasse.piave@libero.it)

[www.residenzeavemaria.it](http://www.residenzeavemaria.it)

I collegamenti cittadini sono garantiti dalle seguenti linee di autobus urbani:

- bus 31 da Genova Brignole
- bus 36 da Genova Principe
- bus 42 da Genova Sturla P.zza Ragazzi del 99

La Residenza San Giuseppe di Boccadasse è situata nello storico quartiere di Albaro/Boccadasse, vicino al mare di cui gode benefici effetti.



La struttura dispone di accesso carrabile privato con relativo parcheggio e giardino, al piano terra ed è interamente condizionata, ogni camera dispone di televisione e telefono.

Al primo piano si trovano la sala da pranzo, il salone con la TV, la sala medica infermieristica, l'ufficio amministrativo, e le camere di degenza con i relativi servizi, anche assistiti.



La Residenza è anche dotata di un giardino vivibile che, nella stagione estiva, viene attrezzato con gazebo, tavoli e sedie, per consentire ai nostri ospiti di stare all'aria aperta.

Spesso, le attività di animazione e/o le feste vengono organizzate direttamente in giardino, proprio per poter godere della posizione privilegiata della struttura.

Sedute fisioterapiche di gruppo o individuali si svolgono all'interno della palestra attrezzata oppure negli spazi esterni, quando possibile.

Il servizio di ristorazione rappresenta un vanto, vengono servite pietanze di altissimo livello qualitativo, seguendo menù stagionali che tengano conto dei gusti e delle eventuali diete personali prescritte dai medici.

Così come in tutte le altre Residenze del Gruppo, nella normalità, non esistono orari di visita, proprio per facilitare gli incontri con parenti ed amici, salvaguardando la continuità dei contatti umani che riteniamo così importanti per la salute psicofisica dei nostri residenti.

Ad oggi, a causa dell'emergenza Covid19 ancora in corso, seguiamo i protocolli specifici indicati da A.li.sa. – Azienda Ligure Sanitaria della Regione Liguria.

Infine, nell'ottica di favorire la continuità con il proprio ambiente domestico e compatibilmente con lo spazio a disposizione, agli ospiti è consentito personalizzare la camera di degenza introducendo elementi di arredo a cui sono affezionati quali, ad esempio, piccole poltrone, quadri e suppellettili.

#### **PROBLEMATICHE RELATIVE ALL'EMERGENZA COVID-19**

A seguito della pandemia COVID-19, la Residenza 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 in appositi protocolli interni che vengono continuamente aggiornati in ragione delle direttive emanate. Gli ospiti e 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, la Direzione amministrativa all'attuazione delle procedure che regolamentano gli accessi in Residenza e le visite agli ospiti.

L'emergenza COVID-19 ha reso necessaria la temporanea adozione di misure di prevenzione per i nuovi ingressi ovvero dei rientri dai ricoveri ospedalieri. Tali misure sono contenute nei protocolli operativi adottati a cui si fa esplicito rimando.

#### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Le funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico sono svolte dall'impiegata amministrativa, che si occupa della reception, ed è presente nei seguenti orari:

lunedì - venerdì dalle 9.00 alle 13.00

L'URP fornisce informazioni:

- sui servizi erogati dalla Residenza
- sulla disponibilità di posti e sui tempi di attesa
- sulle rette di degenza
- sulla domanda per richiedere l'inserimento nella lista d'attesa della ASL 3 e le relative tempistiche

e prende in carico le segnalazioni, i suggerimenti e gli eventuali reclami.

L'accoglienza in Residenza può essere temporanea oppure definitiva, in entrambi i casi, al momento dell'ingresso vengono richiesti i seguenti documenti:

- copia di documento di identità in corso di validità
- codice fiscale
- tesserino sanitario
- pregressa documentazione sanitaria in fotocopia: cartelle cliniche, certificati medici, referti diagnostici etc.
- Dichiarazione di consenso al trattamento dati personali nel rispetto del GDPR (regolamento europeo UE 679/2016)

#### **VITA COMUNITARIA**

Ogni ospite deve poter continuare a soddisfare le proprie esigenze nel rispetto delle regole di vita comunitaria, e, in quest'ottica, gli è consentito di:

- Svolgere, nella propria camera, attività domestiche usuali che non arrechino disturbo agli altri
- portare con sé oggetti personali compatibili con lo spazio a disposizione
- ricevere visite tutti i giorni, secondo le prescrizioni per il contenimento della pandemia
- partecipare alle attività proposte secondo le proprie inclinazioni, interessi e disponibilità
- assentarsi dalla Residenza, previo accordo con i responsabili di struttura e fornendo un recapito provvisorio

#### **SERVIZI**

##### Alloggio

Ciascun ospite è accolto in una camera personalizzata, nella quale dispone di letto ortopedico dotato di campanello di chiamata e luce notturna, ideale anche per persone allettate, di un armadio per gli indumenti e di un comodino per i piccoli oggetti personali.

##### Assistenza quotidiana tutelare

Nell'arco delle 24 ore, operatori specializzati seguono l'ospite da vicino, cercando di aiutare e/o agevolare le normali operazioni di igiene e di vita quotidiana, ponendo particolare attenzione all'ascolto ed al dialogo con gli ospiti. La presenza e regolare compilazione di due diversi "quaderni consegne" (divisi per funzione assistenziale, IP e OSS) assicurano un'assistenza puntuale, personalizzata e continuativa.

---

Assistenza medico infermieristica

Il Direttore Sanitario, coadiuvato dai colleghi e dall'equipe infermieristica, garantisce un'assistenza personalizzata per ciascun ospite. Ogni giorno effettua visite e colloqui allo scopo di monitorare strettamente lo stato di salute dei residenti e, auspicabilmente, prevenire eventuali complicanze.

Se il paziente necessita di un approfondimento clinico, la Residenza accoglie e coadiuva il medico specialista contattato dai familiari dell'ospite. Se invece i familiari lo richiedono espressamente, il Direttore Sanitario è in grado di avvalersi di medici specialisti di propria fiducia.

In entrambe i casi, il Direttore Sanitario instaura un rapporto di collaborazione e continuità con lo Specialista intervenuto al fine di ottimizzare l'approccio diagnostico-terapeutico al paziente.

Nel caso in cui si verifichi la necessità di accertamenti diagnostici in ambito ospedaliero, la Residenza si occupa di prenotare la visita e/o l'esame tramite richiesta compilata dal Direttore Sanitario. Nel caso di paziente non deambulante ci si avvale del trasporto, a mezzo ambulanza, dalla struttura al nosocomio e viceversa, previa richiesta compilata sempre dal Direttore Sanitario e prenotazione per il giorno e l'ora prestabiliti. Queste operazioni vengono effettuate dal personale infermieristico.

Servizio amministrativo

Il servizio di accoglienza viene erogato secondo quanto prescritto dalla procedura di erogazione del servizio. La segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione riguardante la posizione amministrativa degli ospiti.

Attività- riabilitativa

Viene erogata attraverso l'elaborazione di un Piano Riabilitativo Individuale (PRI) redatto, con la supervisione del Medico di struttura, dai terapisti della riabilitazione che si occupano del recupero motorio e della riabilitazione funzionale dei residenti, che prevede, ogni settimana, almeno tre interventi individuali.

Attività ricreativa

E' organizzata e pianificata settimanalmente dalla Psicologa presente in struttura. Consiste nel mettere in pratica attività ludiche, culturali e di passatempo indirizzate a risvegliare e sviluppare le capacità intellettive e pratiche di ciascun ospite.

Servizio di ristorazione

Consiste nella somministrazione dei pasti, veicolati dalla Residenza Ave Maria, sulla base di menù personalizzati e su materie di prima scelta.

Servizio lavanderia

All'interno della struttura è possibile usufruire di un servizio di lavaggio, stiratura e sistemazione della biancheria e del vestiario personale dell'ospite.

---

## **RISPETTO DELLA PRIVACY**

In osservanza a quanto stabilito dal GDPR (regolamento europeo UE 679/2016) la Residenza San Giuseppe di Boccadasse 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, ha adottato le seguenti modalità operative:

- visite e medicazioni si effettuano in una stanza dedicata (sala medica o camera dell'ospite) che possa garantire, da un lato, il massimo *comfort* possibile per il paziente (letto o lettino comodi, che dispongano di uno sgabello per agevolare lo spostamento del soggetto, etc) e, dall'altro, la dovuta *privacy* - ambiente chiuso o riparato (con paravento) da altri ospiti - soluzione adottata anche in caso di un ospite che versi in condizioni critiche
- certificazioni, cartelle, referti e, più in generale, la documentazione sanitaria dell'ospite, può essere ritirata, in busta chiusa, anche da persone diverse dall'interessato, solo su presentazione di una delega scritta
- il personale infermieristico è tenuto al segreto professionale, ad eccezione nei riguardi del personale sanitario interessato alla cura del paziente e/o ai suoi familiari, se legittimati

La Residenza San Giuseppe di Boccadasse garantisce il rispetto dei "Diritti della Persona Anziana" (d.g.r. 14/12/2001 n° 7435).

In particolare, sono salvaguardati:

- Il Diritto alla vita: ogni ospite deve ricevere l'assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, igiene, riposo, comunicazione, ecc.)
- Il Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata con scienza e coscienza rispettando la sua volontà.
- Il Diritto alla riservatezza: deve essere tutelato il segreto sulle sue notizie personali anche secondo quanto previsto dal D.lgs. 196/03.
- Il Diritto di rispetto al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio cognome e nome, deve essere rispettato il suo concetto di pudore.
- Il Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e sugli interventi che lo riguardano
- Il Diritto di parola e ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire esaudite nel limite del possibile.

La Residenza San Giuseppe di Boccadasse assicura, inoltre, equità ed uguaglianza nel trattamento senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione o ceto sociale.

## **MECCANISMI DI TUTELA**

Il presidio garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite, attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento.

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

Le segnalazioni vengono utilizzate per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti ed avviare azioni correttive volte a prevenirli/eliminarli.

Il reclamo può essere presentato attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione del modulo “Reclami” che può essere ritirato in segreteria ed ivi riconsegnato
- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Direttore della Residenza
- presentandosi di persona presso la Segreteria, esprimendo oralmente le proprie lamentele
- segnalando il disservizio telefonicamente, alla Segreteria
- inviando un fax e/o una e-mail firmata, alla Residenza

La Segreteria provvede a dare o a far dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentano di veloce soluzione, negli altri casi avvia un’indagine con i referenti e/o le funzioni aziendali interessate e fornisce una risposta scritta al reclamante, entro 20 giorni.

Con cadenza annuale, la Direzione si impegna ad elaborare le informazioni in suo possesso riguardanti i reclami pervenuti ed a riconoscere, qualora ne sussistano i presupposti, eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati. Analogamente, gestisce i suggerimenti e le migliorie proposte dall’utenza.

## **STANDARD DI SERVIZIO**

### Assistenza alla persona

- igiene e vestizione dalle 7.00 alle 09.30 (con alzate programmate e personalizzate per bisogni e condizioni cliniche specifiche)
- doccia almeno 2 volte a settimana, con registrazione su apposita modulistica
- garanzia della privacy dell’ospite durante le attività assistenziali

### Assistenza medica:

- presenza di un medico nella struttura per almeno 10 ore settimanali
- Visita medica programmata almeno una volta alla settimana oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute

### Assistenza infermieristica:

- Controllo borsa delle emergenze, ogni 30 giorni
- Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari, ogni 30 giorni

### Assistenza riabilitativa:

- Effettuazione di interventi riabilitativi programmati
- Attivazione dell’intervento riabilitativo entro 1 giorno dalla prescrizione del medico

**Servizi sociali e di animazione:**

- Misurazione annuale del grado di soddisfazione degli ospiti

**Servizi di comfort alberghiero:**

- Pulizia giornaliera delle stanze e dei servizi dei residenti
- Pulizia giornaliera degli ambienti e dei servizi comuni
- Presenza di segnaletica interna ed esterna per orientare l'utenza

**Informazioni agli ospiti ed ai familiari**

- Presenza della Carta dei Servizi in ingresso e presso il locale segreteria
- Identificazione di ogni operatore mediante cartellino

**Accoglienza ed inserimento:**

- Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale, entro 30 giorni dall'ingresso
- Colloquio pre-inserimento con i referenti del candidato ospite al fine di conoscerlo ed acquisire tutte le informazioni utili
- Visite dei familiari ad orario libero
- Personalizzazione della propria camera