



# CARTA DEI SERVIZI

---

## ISTITUTO CAMALDOLI

PROVINCIA RELIGIOSA SAN BENEDETTO DI DON ORIONE  
VILLAGGIO DELLA CARITÀ DON LUIGI ORIONE  
VIA BERGHINI 250  
16132 GENOVA  
TEL. 010/828801

### PREMESSA

**La carta dei servizi** sintetizza lo spirito che anima e accompagna tutte le attività socio assistenziali e i progetti del nostro Ente con **al centro la persona affetta da disabilità fisica, psichica o sensoriale, correlata o meno con l'età, con i suoi bisogni, la sua dignità, la sua qualità di vita.**

Rappresenta un impegno contrattuale giuridicamente rilevante che l'Ente assume con l'utente con i suoi familiari, per individuare e garantire gli impegni di servizio assunti dal Gestore e informare sui diritti e doveri dell'utente, all'interno di un attivo e dinamico rapporto di collaborazione e di informazione.

In un'ottica di miglioramento continuo recepisce i risultati dei test di qualità percepita dagli utenti e di eventuali reclami o suggerimenti degli stessi e li elabora nella revisione annuale.

**CARTA DEI SERVIZI** quindi come garanzia del presente e come strumento flessibile per il cambiamento e per la crescita, dove i valori umani, etici, della solidarietà e dell'ascolto trovano concretezza e verifica quotidiana.

La Carta è a disposizione sul sito dell'Istituto all'indirizzo [www.donorione-genova.it](http://www.donorione-genova.it).

Un estratto è affisso presso la portineria, l'ufficio dell'assistente sociale e l'ufficio accoglienza.

A richiesta viene fornita la copia integrale dal Servizio Sociale.

Il Legale Rappresentante è responsabile dell'applicazione della Carta dei Servizi.

L'Ufficio Qualità provvede alla revisione annuale della Carta.

## **INDICE**

- 1. IL PICCOLO COTTOLENGO GENOVESE DI DON ORIONE, LA MISSION, I VALORI ISPIRATORI, I PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 2. IL “VILLAGGIO DELLA CARITA”” CAMALDOLI**
- 3. AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE**
- 4. MODALITA’ DI ACCESSO AL SERVIZIO**
- 5. ATTIVITA’ DI CURA E ASSISTENZA**
- 6. SERVIZI ACCESSORI**
- 7. INFORMAZIONI UTILI**
- 8. STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI**
- 9. SUGGERIMENTI E RECLAMI**
- 10. TUTELA DELL’UTENTE**
- 11. NORME DI SICUREZZA**

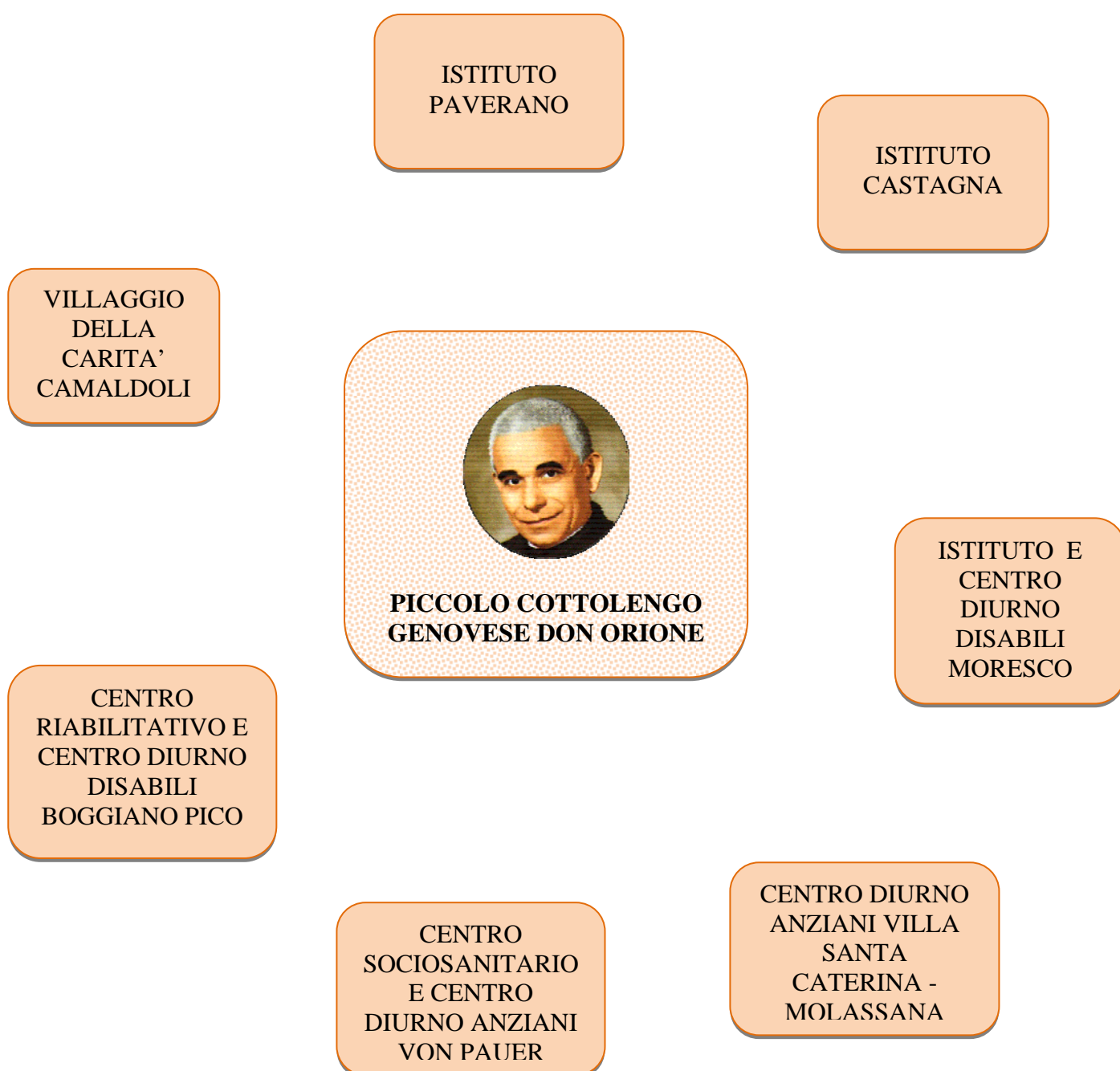
## **ALLEGATI**

- Regolamento di istituto**
- Descrizione delle tariffe**

# 1. IL PICCOLO COTTOLENGO GENOVESE DI DON ORIONE, LA MISSION E I VALORI ISPIRATORI, PRINCIPI FONDAMENTALI

## LA MISSION

Il Piccolo Cottolengo Don Orione è una costellazione di case e presidi nati all'insegna del servizio dell'uomo e della città di Genova, dall'intraprendenza cristiana dal Fondatore della Piccola Opera della Divina Provvidenza, San Luigi Orione.



## I VALORI ISPIRATORI

La Carta dei Valori del Piccolo Cottolengo Don Orione si costruisce intorno a due filiere essenziali:

- L'area del carisma specifico
- L'area della professionalità

### **L'area del carisma specifico**

Il Piccolo Cottolengo Don Orione ha come fine specifico l'assistenza e la promozione umana di persone anziane e/o portatrici di handicap autosufficienti e non autosufficienti. La sua storia e soprattutto il carisma di Don Orione guidano ancora il presente e il futuro della sua attività, che è da intendersi come improntata e diretta dalle seguenti prospettive:

1) Il valore sociale della *carità*, inteso come la creazione e la diffusione di una cultura della solidarietà.

2) Il valore ecclesiale della *carità*, che la rende diversa da un semplice raccogliere le sofferenze di oggi. Essa è ben più profonda di questo: nel progetto di Don Orione la carità è il segno vivo di una testimonianza cristiana, talmente forte da attrarre gli uomini all'interno del popolo di Dio: l'Istituto Paverano "*diventerà la 'cittadella spirituale di Genova'*". *Altro che la lanterna che sta sullo scoglio! Il Piccolo Cottolengo sarà un 'faro gigantesco che spanderà la sua luce e il suo calore di carità spirituale anche oltre Genova e oltre l'Italia.'*" (LI 53, 7) "*Tanti non sanno capire l'opera di culto, e allora bisognerà unire l'opera di carità*" (Scritti 100, 195).

3) la riabilitazione della disabilità, in qualsiasi forma essa si presenti, al fine di preservare e potenziare l'autonomia della persona e la sua auto-stima. "*La porta del Piccolo Cottolengo non domanda a chi entra se abbia un nome, ma soltanto se abbia un dolore*" (L II, 323ss).

4) La preferenza per gli ultimi, quelli che gli altri non vogliono. *Il Signore ha voluto dare questo a noi, di confortare i rottami dell'umanità, alleviare le ore di angoscia dei nostri fratelli. Questo mi è caro dirvi.*" (Don Orione Parole, V, 314).

5) La socializzazione dell'anziano e del portatore di handicap: la vita comunitaria improntata alla gratuità e alla fratellanza insieme ad un ambiente sereno e festoso agevolano le relazioni significative e richiamano la voglia di vivere, così decisiva per la stessa salute complessiva degli ospiti.

6) La pastorale cattolica dell'anziano e del portatore di handicap, attuata con la saggezza di chi propone e non impone, ma al contempo sa di portare all'uomo un servizio di altissimo valore, inteso nella direzione della ricerca del significato della vita e della morte, del dolore e della vita comunitaria. L'annuncio cristiano e il carisma orionino sono strumenti formidabili di questo servizio alla persona.

## **L'area professionale**

I valori carismatici e umani da soli non costruiscono organizzazioni di aiuto alla persona efficaci e al passo con i bisogni della stessa. Solo una professionalità ricercata e coltivata completa l'universo valoriale di una istituzione: il valore senza professionalità è vuoto, la professionalità senza valore è cieca.

La professionalità non è qui intesa solo come possesso dei requisiti formativi abilitanti di ciascun attore del Piccolo Cottolengo, con ruolo di volta in volta clinico, riabilitativo o assistenziale. La professionalità è qui intesa come predisposizione di una organizzazione/sistema all'interno del quale è possibile:

- lavorare per progetti individualizzati, facendo prevalere il bisogno della persona e non le logiche routinarie o le singole visioni specialistiche;
- lavorare all'interno di un'equipe multidimensionale, potendo condividere idee e linguaggi, e ricomponendo ogni intervento nell'unità della persona destinataria del prendersi-cura;
- migliorare continuamente il servizio, attraverso programmi periodici di verifica di qualità, il lavoro per progetti e l'aggiornamento delle competenze.

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il PCDO genovese intende fare propri e dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali, relativi all'erogazione dei servizi, indicati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*:

- 1) Principio di uguaglianza: l'assistenza e le cure mediche erogate devono garantire parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato, senza discriminazioni di sorta
- 2) Principio d'imparzialità: le prestazioni offerte sono improntate a criteri di giustizia, trasparenza ed onestà
- 3) Principio di semplificazione: l'ente si impegna a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure sanitarie, amministrative e burocratiche che debbano essere espletate all'interno o all'esterno della struttura
- 4) Principio di continuità: l'erogazione del servizio è tale da garantire la continuità e la regolarità delle cure e dell'assistenza a tutti gli ospiti. In caso di situazioni che comportino un'irregolarità o un'interruzione del servizio sono previste misure di riorganizzazione interna tali da garantire comunque il minimo disagio per l'utente

- 5) Principio di efficienza: I servizi offerti dalla struttura sono erogati in modo da garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.
- 6) Principio di partecipazione: è garantita all'utente la possibilità di esprimere la propria opinione e valutazione in merito al servizio ricevuto ( v. Rilevazione periodica della qualità percepita, Procedura reclami/suggerimenti), e partecipare attivamente al progetto di cura e di erogazione dei servizi tramite la condivisione dei progetti assistenziali/ educativi/riabilitativi.
- 7) Tutela della privacy e consenso alle prestazioni: Gli ospiti sono informati sulle procedure relative al trattamento dei dati personali, in base alla normativa vigente (Decreto Legislativo n° 196 del 20/6/2003).

Gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza dei dati personali e sanitari degli ospiti.

Nel caso di particolari procedure diagnostiche e/o terapeutiche che esulano dall'attività sanitaria di base, viene richiesto il consenso informato per iscritto direttamente all'ospite se in grado oppure, in caso contrario, viene coinvolto il familiare di riferimento/ amministratore di sostegno/tutore.

## **2. L'ISTITUTO DI CAMALDOLI**

### **Breve Storia dell'Istituto di Camaldoli**

Agli inizi del Novecento Daniele Chiarella, un impresario teatrale genovese, progettò di costruire sulle belle alture di Camaldoli una cittadella per artisti e cominciò i lavori, ma né gli artisti, né lui stesso mai vi andarono, così il complesso edilizio cadde in disuso.

In questo contesto si inserisce la figura di Don Luigi Orione, uno dei grandi e più conosciuti apostoli della carità e del bene del nostro tempo a dare luminosa testimonianza di amore a Cristo e ai fratelli.

Nato a Pontecurone (AL) il 23 giugno 1872, il sacerdote Orione mostrò da sempre la sua incrollabile e totale devozione a Dio, alla Chiesa ed al Papa attraverso il servizio ai poveri, agli abbandonati.

La sua azione passò così attraverso gli oratori, le scuole per ragazzi, le colonie agricole, gli artigiani, le scuole professionali, le case di carità, i piccoli Cottolengo sparsi in tutto il mondo...

Semplice, ma efficace il motto che amava ripetere: “fare del bene sempre, del bene a tutti, del male mai e a nessuno”.

Nel 1926 in risposta a Chiarella che gli chiedeva di vendergli la casa di Quezzi per incorporarla alla cittadella degli artisti, Don Orione rispose invece con la proposta di donare tutto il complesso per l’assistenza di centinaia di poveri e sofferenti.

Don Orione nei suoi scritti assicurò che il Piccolo Cottolengo sarebbe diventato “un faro di fede e di civiltà” più luminoso della famosa lanterna sullo scoglio di Genova.

L’11 ottobre 1940 nasce il “Villaggio della Carità Don Luigi Orione” e il 3 maggio dell’anno seguente, dopo gli opportuni adattamenti e restauri, vennero ospitati i primi poveri.

## **UBICAZIONE E MODALITA’ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA**

Il Villaggio è ubicato sulle alture del quartiere di San Fruttuoso, dove termina Via Berghini al n.250. E’ facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e rappresenta il capolinea dell’autobus numero 67.

L’accesso all’Istituto è consentito dalle ore 10 alle 12 e dalle ore 15 alle 18; in casi di assoluta urgenza è sempre consentito. E’ a disposizione dei visitatori un ampio parcheggio a cui si può accedere previa autorizzazione della portineria sino ad esaurimento posti.

Il centralino telefonico, funzionante dalle ore 6.40 alle ore 20,50 (N° tel.: 010/828801), provvede a smistare le chiamate ai vari reparti o servizi. Dalle ore 20,50 alle ore 6.40 le telefonate urgenti vengono automaticamente passate ad un reparto.

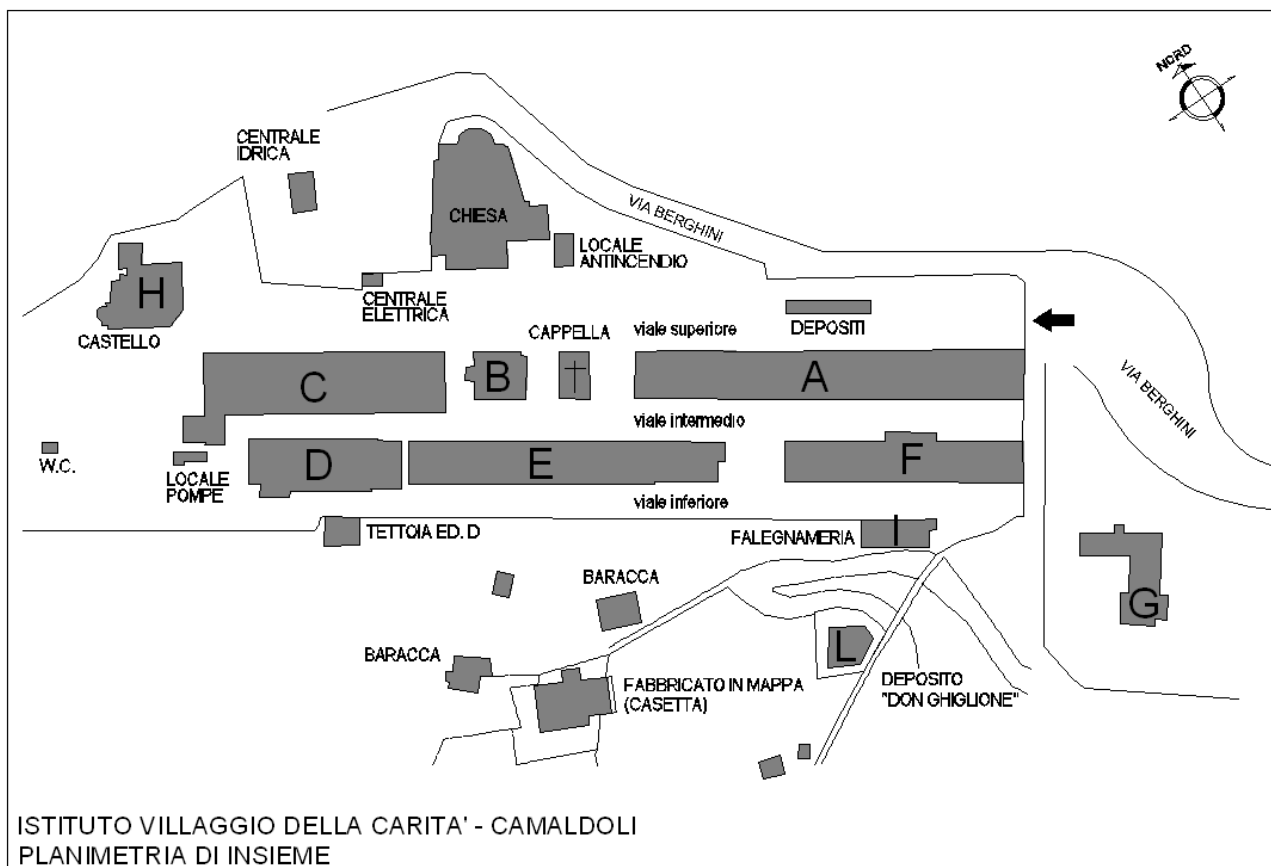
Durante le ore notturne l’accesso è consentito solo in casi di assoluta urgenza.

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La Struttura è composta da diversi edifici che ospitano reparti di degenza, nonché tutti i locali per le attività accessorie (uffici dei Medici, dell’Assistente Sociale, del Referente del personale, del Referente dell’Ufficio Tecnico, centralino, Fisioterapia, ed

altri servizi quali guardaroba, cucina, spazi ricreativi ed aggregativi, chiesa, bar interno, magazzini).

**Istituto “Villaggio della Carità”, via Berghini 250 – Genova: elenco edifici e destinazioni d’uso dei locali**



**L’edificio A** si sviluppa su tre piani ed ospita, al secondo piano i due reparti per ospiti anziani: il Reparto "San Curato D'Arso" (RP/RSA di mantenimento con 24 posti letto) ed il Reparto "Papa Giovanni XXIII" (RSA di mantenimento con 20 posti letto).

**L’Edificio B** (“Villa Rosa”), CASA FAMIGLIA, composto da due piani, ospita locali educativi mirati al potenziamento delle autonomie di vita indipendente degli ospiti.

**L’Edificio C** si sviluppa su tre piani: al primo piano è presente il Reparto “San Giuseppe” (RSA psichiatrica con 24 posti letto), al secondo piano si trova il Reparto “Don Pensa” (Presidio di Riabilitazione per persone disabili con 25 posti letto)



**L'Edificio E**, sviluppato su tre piani, ospita il Reparto "Don Sterpi", Presidio di Riabilitazione per persone disabili con capienza di 43 posti letto

**L' Edificio F** ospita al primo e secondo piano il Reparto "San Francesco" (Residenza Protetta per ospiti Anziani per un totale di 30 posti letto sui due piani)

**L' Edificio G** (ex Reparto "Luigini") prevede locali utilizzati saltuariamente per accoglienza

**L' Edificio "H"** (denominato "Castello") è la residenza dei sacerdoti dell'Istituto

Inoltre sono presenti una **Cappella** ed il **Santuario Madonna Causa Nostrae Laetitia**

### **TIPOLOGIA D'UTENZA**

**Residenza sanitaria assistenziale per anziani:** servizio residenziale che accoglie anziani fragili affetti da polipatologie parzialmente o totalmente non autosufficienti.

**Residenza protetta per anziani:** servizio residenziale che accoglie anziani parzialmente non autosufficienti.

**Presidi di riabilitazione funzionale per disabili:** servizi residenziali che accolgono persone adulte affette da disabilità fisiche, psichiche o sensoriali con diversi gradi di gravità.

I suddetti servizi sono organizzati in due moduli parzialmente differenziati per tipologia di bisogni ed intensità sanitaria, assistenziale e riabilitativa.

**Residenza sanitaria assistenziale psichiatrica:** servizio residenziale che accoglie persone affette da patologia psichiatrica stabilizzata.

### 3. AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

REPARTO	TIPOLOGIA	N°P.L.	AUTORIZZAZIONE DEFINITIVA
S.FRANCESCO	RP	30	n° 80/2012
PAPA GIOVANNI XXIII	RP/RSA M.	20	n° 98/2012
S.CURATO D'ARS	RP/RSA M.	24	n° 97/2012
DON PENSA	presidio riabilitazione	25	n°129/2012
DON STERPI	presidio riabilitazione	43	n°130/2012
S.GIUSEPPE	RSA PSICHIATRICA	24	n°92/2012

L'Istituto Camaldoli è accreditato con delibera 1566 del 14.12.2012 della Regione Liguria.

#### **4. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO**

##### **Richiesta di ricovero e gestione delle liste d'attesa**

La richiesta di ricovero in Istituto, sia per ospiti anziani, disabili e psichiatrici, può avvenire tramite convenzione ASL o a trattativa privata.

- Nel caso di ricovero di **soggetto anziano** in regime di convenzione, la quota sanitaria è a carico dell'ASL e la quota di compartecipazione a carico dell'utente. Nel caso di situazione economica, documentata tramite ISEE, di impossibilità al pagamento della quota sociale, è possibile rivolgersi all'assistente sociale dell'ambito territoriale di zona del Comune di Genova.

Per la richiesta di inserimento in lista d'attesa ASL di soggetti anziani è necessario far produrre al Medico di Medicina generale una richiesta di visita geriatrica per ricovero in struttura convenzionata e recarsi con questa presso il nucleo residenzialità:

- ponente (*via degli Operai 80-Palazzo della Salute della Fiumara, tel.: 010-8497074*),
- centro (*Via I.Frugoni 27, tel.:010-8496031*)
- levante (*via G. Maggio 6, tel.: 010-8496592*).

La lista d'attesa viene interamente gestita dall'ASL 3, Struttura complessa assistenza geriatrica di via Innocenzo Frugoni 27.

- Nel caso di ricovero di **persona disabile** in regime di convenzione la quota può essere completamente a carico dell'ASL oppure può essere richiesta compartecipazione del 30 % della retta, a seconda della valutazione da parte dell'ASL e in base all'ISEE, o da parte del soggetto disabile o da parte della Regione.

Per la richiesta di inserimento in lista d'attesa ASL di soggetti disabili è necessario rivolgersi presso i servizi territoriali dell'ASL che, valutata la necessità di ricovero in Istituto, ne dispongono l'inserimento in lista d'attesa. I servizi territoriali Disabili dell'ASL 3 Genovese sono i seguenti:

Distretto 8: Via Pegli, 10 tel. 010 8497949

Distretto 9: Via Operai, 80 (zona Fiumara) tel. 010 8497298

Distretto 10: Via Bonghi, 6 tel. 010 849 9471

Distretto 11: Via Frugoni, 27 tel. 010 8496864

Distretto 13: Via G. Maggio, 3 tel. 010 8495500

Distretto 12: Via Struppa, 150 tel. 0108495882

Per l'accesso ai posti convenzionati della lista disabili è competente l'Unità Operativa Assistenza Disabili sita in via Maggio 6, tel.: 010/8496730.

- Analogamente a quanto avviene per i disabili, anche per l'inserimento in lista d'attesa di **pazienti psichiatrici** è competente la ASL, Direzione Dipartimento Salute Mentale, di Via G. Maggio 6. Alla lista accedono i casi segnalati dai vari ambulatori territoriali (Servizi di Salute Mentale) ed approvati dalla Commissione Inserimenti secondo criteri di priorità. I Servizi di Salute mentale dell'ASL 3 Genovese sono i seguenti: distretto 8, via Lemerle, 17 Voltri, tel. 0108499160; Distretto 9, palazzo della salute (Fiumara), tel.0108497110; distretto 10 via Montepertica, 9 Bolzaneto tel. 010 8499625; distretto 11 via Peschiera, 10 tel. 010 886867; distretto 12, via Struppa 150 Molassana tel. 0108495800; distretto 13, Via Maggio, 3 tel. 0108496780
- Per le richieste di ricovero a **trattativa privata**, sia temporanee che definitive, è necessario contattare l'assistente sociale dell'Istituto; la domanda potrà essere accolta nel caso di disponibilità di posti letto eccedenti i posti convenzionati.  
La lista d'attesa verrà redatta nel rispetto dell'ordine delle richieste di ingresso. I familiari dell'Ospite sono invitati a informare il Servizio Sociale dell'Istituto di eventuali cambiamenti in tal senso, al fine di mantenere la lista d'attesa aggiornata.

### **Accettazione amministrativa per il ricovero**

L'ingresso in Istituto di un nuovo Ospite è conseguente alla convocazione da parte dell'assistente sociale del 1° componente della lista d'attesa ASL e, in caso di rifiuto, dei successivi, o alla richiesta d'ingresso da parte di soggetti privati, a seguito della sopraggiunta disponibilità di un posto letto, avendo esaurito i posti contrattualizzati con ASL.

L'assistente sociale contatta telefonicamente la persona interessata e la invita a presentarsi in Istituto per concordare la data d'ingresso, prendere visione del reparto e firmare l'impegnativa di spesa. La data d'ingresso è sempre subordinata all'autorizzazione dell'ASL. Per gli ospiti disabili o psichici l'ingresso può o meno prevedere una visita conoscitiva o un inserimento graduale.

Per l'ingresso in Istituto è necessaria la seguente documentazione:

- carta d'identità
- tessera sanitaria europea
- libretto sanitario
- eventuale certificato d'invalidità
- eventuale esenzione ticket per reddito/patologia
- eventuale certificazione di nomina di tutore/amministratore di sostegno
- documento d'identità di tutore/amministratore di sostegno
- elenco delle persone di riferimento e loro recapiti compreso l'eventuale indirizzo e-mail

L'assistente sociale sottopone all'ospite/parente/amministratore di sostegno la seguente documentazione, ai fini della compilazione:

- modulo di consenso informato dati sensibili, foto e video
- modulo di consenso al cambio di residenza

e, successivamente, indirizza gli utenti all'ufficio rette per stabilire le modalità di pagamento (in contanti, con assegno, mediante bonifico bancario, bollettino di cc postale, bonifico postale).

### **Caratteristiche organizzative dei reparti di degenza**

Ogni nucleo di degenza è dotato di proprio personale medico, infermieristico ed assistenziale nel rispetto degli standard assistenziali di legge.

L'équipe è composta da: coordinatore, medico, infermieri, fisioterapisti, animatore/educatore, operatori sociosanitari (OTA, OSS, Adest, Ausiliari specializzati). Il coordinatore presiede alla gestione del servizio e del personale di ciascun reparto ed è il referente immediato degli ospiti e dei parenti.

Il medico di reparto riceve i familiari negli orari stabiliti esposti nei reparti (bacheca parenti) o in altri orari previo appuntamento.

<b>Operatore</b>	<b>Colore della divisa/bordatura</b>
Medico	Camice bianco
Coordinatore	Pantaloni e casacca azzurri
Fisioterapista	Pantaloni e polo bianchi - Camice bianco
Infermiere	Pantaloni e casacca bianchi con taschino profilato d'azzurro
Operatori sociosanitari	Pantaloni e casacca bianchi
Animatori/Educatori	Pantaloni jeans e polo blu con camice blu
Volontari	Camice rosa/blu
Addetti alle pulizie	Ditta Iprams: casacca a righe bianche e

	blu e pantaloni bianchi
--	-------------------------

## 5. ATTIVITA' DI CURA E ASSISTENZA

### Accoglienza e presa in carico

L'ingresso dell'ospite in struttura, preventivamente concordato, è organizzato dall'assistente sociale, che lo accompagna nel reparto di destinazione ove è accolto dal coordinatore o da persona da lui delegata. Gli ospiti potranno portare con sé, al momento del ricovero, piccoli oggetti personali quali portafoto, piccoli quadri o soprammobili; non sono ammessi cuscini, plaid o altri oggetti non ignifughi.

Le condizioni psicofisiche dell'ospite determinano la procedura d'accoglienza che può essere caratterizzata da una presa in carico iniziale a prevalente componente sociale, assistenziale o sanitaria, che nel prosieguo, si perfeziona approfondendo tutte le componenti e rivalutandole ad ogni mutamento della condizione iniziale.

Entro un mese dall'ingresso, nella prima riunione d'equipe, a fronte della valutazione dei problemi di ordine clinico, cognitivo, funzionale, relazionale, e dei bisogni spirituali, vengono individuati gli obiettivi correlati e le risorse e formulato il PAI/PEI (Progetto Assistenziale Individualizzato/Progetto Educativo Individualizzato) che sarà condiviso con le persone di riferimento.

Il PAI viene riformulato ogni sei mesi, il PEI viene verificato semestralmente e riformulato annualmente.

In relazioni a mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite e/o a problemi di convivenza, il MdR può proporre all'ospite/familiari un cambio di camera all'interno del reparto o, in accordo con la Direzione Sanitaria, uno spostamento di reparto.

L'attività di assistenza e di cura nell'ambito del reparto si avvale delle figure professionali componenti l'equipe socio-sanitaria, specificamente in forza al reparto stesso.

### Attività medica

Il Medico di reparto assicura le prestazioni clinico-diagnostiche e, in collaborazione con gli infermieri, quelle terapeutiche di cui l'Ospite necessita.

In caso di necessità, ovvero per il completamento dell'inquadramento clinico, il Medico di reparto può avvalersi di consulenti interni di varie discipline; all'interno dell'Istituto è presente un servizio riabilitativo di fisioterapia. Presso l'Istituto di Paverano è funzionante e disponibile per gli ospiti un servizio di radiologia.

I familiari possono richiedere, a proprio carico, un consulto da parte di medico specialista di propria fiducia, previo consenso del Direttore Sanitario per il tramite del Medico di Reparto.

Il servizio medico, nei giorni feriali viene garantito con presenza dalle ore 8 alle ore 17.30 e reperibilità dalle ore 17.30 alle ore 21.15; sabato e festivi dalle ore 8.00 alle ore 14.00 un medico garantisce il servizio per gli Istituti di Camaldoli e Castagna. Nelle ore notturne e dalle ore 14.00 in poi del sabato e dei festivi, l'assistenza medica viene garantita dal SSN mediante Guardia medica o118.

Le visite specialistiche e gli esami strumentali che non sono eseguiti in struttura vengono effettuati, previo appuntamento tramite CUP, in strutture convenzionate.

### **Servizio farmaceutico**

L'istituto di Camaldoli, per gli ospiti in convenzione, si avvale del servizio farmaceutico interno all'Istituto Paverano che approvvigiona i farmaci prescritti dal Medico di reparto sulla base di un prontuario che comprende farmaci forniti dall'Asl e farmaci acquistati dall'Istituto.

Per gli ospiti privati, l'approvvigionamento dei farmaci avviene, previa prescrizione del MMG, nelle farmacia del territorio.

### **Attività infermieristica**

L'assistenza infermieristica è garantita continuativamente nelle 24 ore: nelle ore diurne dalle 7,00 alle 20,00 il servizio è assicurato dagli infermieri di reparto, dopo le 20,00 e fino alle 7,00 dagli infermieri reperibili presenti in Istituto.

### **Attività assistenziale di base e alberghiera**

L'assistenza di base viene garantita nelle 24 ore dagli operatori del reparto.

Gli operatori di assistenza si occupano dell'igiene, mobilitazione, alimentazione, idratazione, eliminazione urinaria e intestinale, sia in collaborazione con gli infermieri professionali che in autonomia, secondo le normative vigenti e le prescrizioni ricevute.

Collaborano inoltre con le altre figure professionali per il recupero e il mantenimento delle capacità funzionali nelle diverse attività quotidiane

Assicurano, infine, l'igiene dei presidi e degli arredi.

A garanzia della continuità assistenziale l'anzianità media di servizio in Istituto di questi operatori è molto alta.

L'intervento degli operatori può essere integrato dall'assistenza sussidiaria da parte di persone incaricate dai familiari, previo consenso dei responsabili di reparto. Eventuali

responsabilità civili ed assicurative sono assunte direttamente dai familiari che sono tenuti alla firma di manleva.

### **Attività fisioterapica**

La riabilitazione mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue.

La terapia riabilitativa viene prescritta dal consulente fisiatra, previa richiesta del Medico di reparto e può venir erogata o presso il reparto stesso o nella palestra dell'Istituto.

Per ogni reparto è nominato un fisioterapista referente che, oltre all'attività riabilitativa, svolge attività di formazione-informazione nei confronti di tutto il personale sanitario relativamente a funzione motoria, posture, posizionamenti.

La prescrizione dei presidi è compito del fisiatra in collaborazione con Medico di Reparto e fisioterapista.

### **Attività educative di riabilitazione per gli ospiti Disabili e/o Psichiatrici**

All'interno dei reparti che ospitano persone disabili e affette da patologia psichiatrica l'equipe si avvale della presenza di Educatori Professionali il cui compito è quello di valutare/osservare le capacità, potenzialità e più generalmente i bisogni dell'ospite al fine di redigere, in condivisione con l'equipe multidisciplinare, il PEI (progetto Educativo Individualizzato) ove vengono specificamente definiti gli obiettivi da raggiungere, i tempi necessari, i modi e le risorse utilizzabili.

La valutazione del paziente è specifica ed abbraccia globalmente tutte le aree: autonomie personali, spirituali, sociali, aspetti cognitivi, affettivo/relazionali, motori, senza escludere gli interessi personali, i desideri, in maniera tale da mantenere o potenziare la capacità di autodeterminarsi, di rafforzare una propria identità e di poter scegliere tra le opportunità che vengono offerte. Ciò nello spirito di migliorare sempre la qualità della vita delle persone con disabilità, sia di tipo congenito che acquisito, anche ove le risorse individuali o la gravità della patologia sembrano comprometterne lo sviluppo. A seguito della valutazione, e in relazione agli obiettivi in cui si sostanzia la finalità riabilitativa specificata nel PEI, si programmano le attività educative.

L'attività riabilitativa educativa viene così strutturata sia attraverso interventi individuali, ove le specifiche competenze della figura dell'educatore permettono di strutturare modalità relazionali che risultino costruttive, contenitive e di aiuto, senza mai prevaricare i diritti e le scelte dell'ospite, sia attraverso interventi di gruppo organizzati in specifici laboratori all'interno del reparto o al di fuori (laboratori esterni, spazi comuni dell'Istituto, uscite sul territorio).



Gli interventi educativi sono quindi estremamente vari nelle finalità, modalità di strutturazione, luogo di svolgimento, ma possono essere genericamente sintetizzati nello schema sottostante:

TIPOLOGIA ATTIVITA'	FINALITA'
Attività di rinforzo e potenziamento delle autonomie funzionali di base	Incrementare le abilità che sollevano la persona con disabilità intellettiva dal bisogno di assistenza, in particolar modo le abilità di cura della propria persona, di auto-alimentazione, le abilità relative al vestirsi e allo spogliarsi, all'aver cura del proprio ambiente di vita....
Attività di rinforzo e potenziamento delle autonomie sociali	Incrementare le abilità che, oltre che sollevare la persona dal bisogno di assistenza, le facilitano il processo di integrazione nel sociale
Attività di stimolazione cognitiva	Riattivare e/o potenziare le funzioni deficitarie, non evolute o regredite dell'area cognitiva
Attività espressive di diverso genere (laboratori espressivi attraverso attività narrative, attività grafico-pittoriche, laboratorio teatrale, musicoterapia....)	Facilitare i percorsi di conoscenza personale, di espressione e comprensione dei propri vissuti emotivi, aumentando la consapevolezza di sé
Attività di potenziamento delle abilità comunicative	Facilitare e potenziare le abilità afferenti l'area della comunicazione, verbale e non verbale, producendo, laddove necessario, forme di comunicazione che avvengano con registri alternativi rispetto al registro verbale
Laboratori artigianali	Attivare modalità espressive comunicabili e socializzabili che potenzino le singole abilità manuali, visive e mentali
Attività di potenziamento delle abilità dell'area neuropsicologica	Incrementare le capacità di memoria, di orientamento spazio-temporale, le capacità di concentrazione, attenzione....
Attività di ascolto	Facilitazione relazionale; attività che

	aiutano la persona a comprendere meglio la propria situazione di vita, i problemi che eventualmente incontra, a compiere scelte, a produrre cambiamenti...
Attività ludiche	Produrre socializzazione, collaborazione e allentamento delle tensioni personali attraverso il canale ludico che, nella maggior parte dei casi, risulta un mezzo funzionale di ancoraggio della persona con disabilità intellettiva

### **Attività animativa ed occupazionale**

L'animazione geriatrica ha come obiettivo la presa di coscienza e lo sviluppo del potenziale inespresso dell'individuo singolo e del gruppo.

Essa si integra con le attività sanitarie e assistenziali; l'animatore partecipa alla Valutazione Multidimensionale, compila il PAI e alcune schede specifiche, valorizza la persona nella sua globalità attraverso interventi personalizzati, di prevenzione, riabilitazione e sostegno; si occupa di favorire l'inserimento dell'ospite e, nel tempo, della socializzazione all'interno della nuova realtà.

Ogni attività svolta tiene conto della personalità e della matrice culturale dell'anziano e rappresenta un mezzo per favorire e mantenere legami interpersonali.

Ogni animatore svolge la propria attività sia all'interno del reparto che in locali dedicati e negli spazi esterni, coinvolgendo in questo caso ospiti di reparti diversi.

Le attività sono molteplici e possono essere raggruppate, come segue:

- **Attività di stimolazione sensoriale:** comprendono l'ampio campo dei laboratori manuali e creativi, con uso di tecniche e materiali diversi (costruzioni, manipolazioni, ecc.).
- **Attività di stimolazione cognitiva:** Terapia di R.O.T. Reality Orientation Therapy (terapia d'orientamento nella realtà), gruppi di Reminiscenza
- **Validation Therapy:** metodo di comunicazione con gli anziani affetti da demenza grave e disturbi comportamentali.
- **Attività creative grafico-pittoriche:** possono collegarsi alle attività di stimolazione sensoriale e comprendono l'uso di vari tipi di colore e supporti.
- **Attività musicali:** ad esempio, ascolto di musica, (come da richieste degli ospiti), canto, giochi musicali, ecc.
- **Attività di lettura/gruppo culturale:** lettura del giornale / argomenti legati alla tradizione, alla cultura ....

- **Attività ludiche:** giochi, tombola, cruciverba, carte ecc,
- **Attività di festa:** con tale termine si possono riassumere i momenti gioiosi, quali le feste a tema, la festa dei compleanni, ecc.
- **Attività rivolte all'esterno della struttura:** possono riguardare, per esempio, le uscite per acquisti personali, gite, manifestazioni sportive. Nel Laboratorio di Lavoro Protetto L.A.P.E. le attività consistenti nella manutenzione fasce del Villaggio, cura delle piante, giardinaggio, semina e raccolta dei frutti, sono pensate per le persone che possono compierle.

### **Assistenza religiosa**

La cura pastorale in Istituto viene garantita attraverso le celebrazioni liturgiche e l'assistenza spirituale dei Sacerdoti.

Nel Santuario dell'Istituto viene celebrata la S. Messa nel pomeriggio di tutti i giorni feriali, la S. Messa domenicale e festiva viene celebrata alle ore 10.30. Ogni funzione religiosa non programmata viene comunicata in tutti i reparti tramite impianto di audiodiffusione. Si può chiedere l'assistenza religiosa facendone richiesta al coordinatore di reparto, i sacerdoti sono a disposizione in Istituto tutti i giorni. Per i pazienti che non sono in grado di accedere al Santuario viene celebrata periodicamente la S. Messa nei reparti.

### **Il volontariato**

In Istituto è presente un'associazione denominata “ Volontariato dell'Opera del Piccolo Cottolengo di Don Orione” iscritta all'Albo regionale, con un proprio Statuto, Consiglio Direttivo e tutela assicurativa. I Volontari forniscono un preziosissimo contributo complementare (ma non sostitutivo) al servizio erogato dagli operatori dell'Istituto, svolgendo soprattutto una funzione di accompagnamento individuale e di socializzazione tra gli Ospiti.

L'azione dei volontari, pur mantenendo la spontaneità tipica del volontariato, è orientata ad un servizio puntuale, organizzato e continuativo. Il coordinamento delle attività è affidato al Presidente dei Volontari e al suo consiglio.

### **Comfort e servizio alberghiero**

All'interno della nostra struttura il servizio di ristorazione è gestito da una ditta esterna specializzata che provvede alla preparazione e cottura dei pasti presso la cucina interna dell'Istituto. Di qui i pasti, mediante carrelli termici, vengono veicolati nei reparti.

I menù proposti prevedono una rotazione stagionale e sono articolati sulle 4 settimane. Esistono alternative al piatto del giorno. Il menù viene redatto nel rispetto delle preferenze alimentari dell'ospite e delle sue esigenze dietetiche, avvalendosi

della conoscenza dei gusti alimentari riportati in apposita scheda e/o, su richiesta medica, della consulenza dietistica.

I pasti sono consumati di norma in sala da pranzo oppure nella propria camera, in relazione a particolari esigenze e condizioni di salute dell'Ospite. La consumazione dei pasti è di norma prevista nei seguenti orari:

- colazione: 7,45- 8,30

- pranzo: 11,30-12,30

- cena: 17,30-18,30

Durante la giornata vengono distribuiti tè, succhi di frutta, bevande varie e merendine.

La cucina appronta, per gli ospiti disfagici e su indicazione medica, il pasto del giorno frullato o omogeneizzato. E' consentito ad una persona, in caso di necessità, di assistere l'Ospite durante la consumazione del pasto, previa autorizzazione del coordinatore o dell'infermiere. Nel caso di ospiti con gravi problemi di disfagia il coordinatore potrà decidere, in accordo con il MdR, che l'ospite venga imboccato solo da personale competente.

### **Pulizie degli ambienti**

Le pulizie ambientali dei reparti di degenza e delle aree comuni sono assicurate giornalmente da personale specializzato di ditte esterne, sulla base di procedure fornite dalla proprietà.

### **Telefono e TV**

Nei soggiorni di ogni reparto e nelle sale comuni sono presenti televisori ad uso comune.

E' consentito utilizzare, nella camera di degenza, un televisore personale, lcd di dimensioni idonee e/o una radio che devono, in ogni caso, rispettare la normativa CE sulla sicurezza dei prodotti e possibilmente riportare il marchio IMQ o TUV o similari (marchiature volontarie attestanti maggiori controlli qualitativi). L'utilizzo di tali apparecchiature è vincolato all'uso di cuffie nel rispetto delle norme di convivenza.

All'interno dell'Istituto sono disponibili 2 telefoni pubblici con funzionamento a monete/schede dislocati presso il salone bar e nell'atrio sottostante il Rep. San Giuseppe.

Ogni reparto è dotato di telefoni interni nelle sale mediche e negli spazi comuni ad uso esclusivo del personale e per l'utilizzo di servizio. I reparti sono dotati di cordless per consentire agli ospiti allettati di poter ricevere comunicazioni dai propri familiari.

È consentito l'uso del telefono cellulare nel rispetto delle norme di convivenza e delle norme di sicurezza (lontano dai presidi elettromedicali).

### **Bar e distributori automatici:**

La struttura dispone di un bar interno dotato di un'ampia sala con tavolini. E' aperto dalle 7.30 alle 10.30 e dalle 12.30 alle 16.30 dal lunedì al sabato.

Presso il salone bar vi sono 2 distributori automatici di bevande calde e fredde.

### **Servizio lavanderia e guardaroba:**

L'Istituto provvede al lavaggio dei capi di biancheria personale. Tutti gli indumenti devono essere siglati con il cognome dell'ospite e le iniziali del reparto. Il lavaggio è effettuato dalla lavanderia esterna, la sistemazione negli armadi è a cura del personale di reparto.

In caso di capi particolarmente costosi o delicati l'Istituto non si assume la responsabilità del servizio ed è consigliabile provvedere direttamente al lavaggio.

### **Servizio di parrucchiere e pedicure:**

L'igiene dei capelli viene eseguita nell'ambito delle normali attività di nursing all'interno dei singoli reparti.

### **Cinema e teatro**

Nel teatro dell'istituto è programmata per una volta alla settimana la proiezione di film. Negli stessi locali periodicamente diverse compagnie teatrali rappresentano commedie (anche dialettali) e spettacoli vari, ai quali gli ospiti possono gratuitamente intervenire.

### **Servizio sociale**

Il Servizio Sociale gestisce i rapporti con gli utenti che richiedano l'ingresso a trattativa privata e i rapporti con l'ASL per quanto riguarda l'accesso in struttura dei soggetti in lista d'attesa, attua le procedure d'ingresso e di presa in carico e le eventuali dimissioni delle Ospiti.

Svolge funzioni di segretariato sociale e di presa in carico durante tutta la permanenza in Istituto, anche fornendo consulenza per le pratiche sociali

Il Servizio Sociale è aperto al pubblico dal lunedì al giovedì dalle ore 08.30 alle ore 13,00 e dalle 13,30 alle 15,30. Il venerdì dalle ore 08,30 alle ore 13,00 e dalle ore 13,30 alle ore 15,00.

### **Fornitura presidi sanitari**

Qualora l'ospite sia riconosciuto invalido civile, le assistenti sociali provvedono alla fornitura di presidi sanitari avviando la pratica di richiesta presso l'ASL o attivando la pratica del passaggio interno di presidi di proprietà di ASL3.

I presidi forniti dalla ASL3 genovese sono quelli previsti dal nomenclatore ufficiale secondo la normativa vigente per i soggetti che presentano i requisiti richiesti.

## 6. SERVIZI ACCESSORI

### **Servizio di trasporto esterno**

Il trasporto si avvale dell'ambulanza nei casi previsti dalla normativa (paziente non deambulante assoluto); negli altri casi si verifica la disponibilità dei familiari e, se impossibilitati, si provvede con mezzo dell'Istituto.

L'accompagnamento, cioè la permanenza con il paziente durante la visita, è a carico dei familiari, in alternativa l'Istituto può fornire personale a pagamento. Fanno eccezione i pazienti convenzionati con il Comune, per i quali l'onere dell'accompagnamento è a carico dell'Istituto.

### **Servizio Funebre**

In caso di decesso l'infermiera di turno provvede ad avvisare immediatamente il parente, oltre alle figure professionalmente competenti.

La scelta dell'impresa di onoranze funebri e di tutte le operazioni funerarie spetta esclusivamente ai Familiari. L'elenco ufficiale dei servizi di onoranze funebri è consultabile all'entrata delle camere Mortuarie o in portineria.

Se l'Ospite deceduto è convenzionato con il Comune i parenti o, in loro assenza, l'assistente sociale, contattano l'ASEF per il funerale gratuito e l'avvio della procedura.

Se i familiari lo desiderano i funerali possono aver luogo presso la Chiesa dell'Istituto.

La camera mortuaria, collocata al piano terra, è accessibile tutti i giorni dalle ore 8 alle ore 20.

## 7. INFORMAZIONI UTILI

Per la permanenza in Istituto, compatibilmente con le abitudini dell'ospite, si danno le seguenti indicazioni relativamente all'**abbigliamento**:

- Sono necessari almeno 7 cambi completi
- Sono ritenute utili tre/quattro tute anche in previsione di eventuali trattamenti di fisioterapia
- Sono sconsigliabili abiti in tessuti delicati quali la seta o pura lana.
- Biancheria intima: sono consigliate le t-shirt in cotone e, nel caso l'ospite sia continente, le mutande in cotone.

- Almeno 4 pigiami
- Sono consigliate inoltre calze in cotone e scarpe in tessuto, lavabili, con chiusura in velcro.
- Giacchine di cotone/pile con chiusura anteriore.
- Rasoio elettrico personale.

Il coordinatore del reparto, dopo l'ingresso, potrà concordare con i parenti l'approvvigionamento di materiale supplementare a quello già fornito dall'Istituto, per la toilette dell'ospite. Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

Il coordinatore, su richiesta dell'ospite e/o del tutore/parenti (concordi con l'ospite stesso o su loro delega nel caso in cui l'ospite non sia in grado di amministrare in modo completamente autonomo il proprio denaro), accetta di custodire piccole cifre (in genere non superiori ai 100 euro), rendicontando dettagliatamente entrate ed uscite. L'Istituto non è responsabile di eventuali furti o smarrimenti di beni lasciati incustoditi.

La proprietà si manleva da qualsiasi danno o pregiudizio derivante dagli oggetti di proprietà dell'ospite.

E' vietato, salvo esplicita autorizzazione scritta, di introdurre ed installare stufe, scaldavivande, condizionatori portatili/fissi, lampade, etc.

E' assolutamente vietato modificare installazioni, impianti ed arredi già esistenti.

La manutenzione delle apparecchiature personali è a carico dell'ospite.

**Orario visite:** entrata libera nelle ore diurne. E' discrezionalità del coordinatore di reparto vietare temporaneamente l'accesso ad alcuni locali del reparto per motivi di rispetto della privacy degli ospiti (visita medica, assistenza diretta all'ospite) o durante le attività di pulizia.

Per esigenze particolari è possibile richiedere al coordinatore l'autorizzazione ad effettuare visite al di fuori dell'orario prestabilito o a prestare assistenza notturna. In quest'ultimo caso sarà necessaria la compilazione e firma di un prestampato.

**Corrispondenza:** la corrispondenza può essere recapitata al domicilio delle persone di riferimento qualora ne facciano richiesta presso gli enti mittenti, oppure recapitata in reparto e consegnata ai destinatari o ai parenti

**Permessi di uscita:** Previo accordo con il personale medico, ogni volta che l'ospite, da solo o accompagnato da persone di riferimento, esce dalla struttura è tenuto ad informare il personale presente in servizio. L'accompagnatore dovrà firmare apposita manleva.

**Richiesta di copia di cartella clinica:** Il modulo per la richiesta di fotocopia di cartella clinica, che contiene anche le indicazioni della modalità di pagamento, viene rilasciato dall'Ufficio dell'Assistente Sociale, mediante la collaborazione del coordinatore del reparto che indirizza il richiedente a quest'ufficio.

La fotocopia viene rilasciata, a pagamento, entro 15 gg. dalla data di presentazione della ricevuta di avvenuto pagamento, dall'Ufficio segreteria.

**Richiesta certificati:** per la richiesta di certificati medici è necessario rivolgersi al coordinatore/medico di reparto.

I certificati di invalidità civile e legge 104 sono rilasciati a pagamento.

### Orario al pubblico degli Uffici

Nome del servizio	Funzioni	Giorni di apertura al pubblico	Orario al pubblico	Numero telefono /fax	Indirizzo mail
Ufficio contabilità/rette	Informazioni su rette e fatturazioni	Dal lunedì al venerdì	8-12,30/ 13,30-16	Tel.: 010- 5229324  Fax: 010- 5229582	<a href="mailto:rette@pcdo.it">rette@pcdo.it</a>
Ufficio contabilità/rette	Pagamento delle rette e di tutto quanto fatturato a carico degli ospiti	Dal lunedì al venerdì	8-12,30/ 13,30-16	Tel. 010- 5229421  Fax.: 010- 5229408	<a href="mailto:movimenti.paverano@pcdo.it">movimenti.paverano@pcdo.it</a>



Ufficio assistente sociale Gnemmi/Ufficio accoglienza/ufficio Tutela ospite	Segretariato sociale Colloqui informativi/ conoscitivi per la presa in carico dell'ospite: aspetti burocratici amministrativi, partecipazione alle unità di valutazione multidimensionale (UVM), attivazione delle risorse / lavoro di rete formale e informale	Dal lunedì al giovedì ore 8,30 - 13/ 13.30 - 15,30  il venerdì ore 8,30 - 13/ 13.30 - 15  Tel.: 010-8288073 Fax.: 010-8288020	<a href="mailto:assistentesociale.camaldoli@pcdo.it">assistentesociale.camaldoli@pcdo.it</a>
	Informazioni generali		
	Rilascio fotocopie cartelle cliniche		

### SERVIZI/MATERIALI COMPRESI NELLA RETTA

TAGLIO UNGHIE MANI	Garantiti durante l'igiene quotidiana dell'ospite e/o in occasione del bagno settimanale
TAGLIO UNGHIE PIEDI	
LAVAGGIO E ASCIUGATURA DEI CAPELLI	
LAVAGGIO BIANCHERIA PERSONALE	Garantita da un Servizio di lavanderia in appalto, fatto salvo diverse indicazioni dell'ospite/persona di riferimento
APPROVVIGIONAMENTO FARMACI	Per gli ospiti in convenzione i farmaci sono forniti da ASL, per gli ospiti a trattativa privata sono acquisiti a mezzo di richiesta del MMG.
APPROVVIGIONAMENTO MATERIALE PER NUTRIZIONE ENTERALE E PARENTERALE, INTEGRATORI ALIMENTARI, ADDENSANTI	Forniti dall'ASL e/o dalla struttura
APPROVVIGIONAMENTO MATERIALI DI	Acquistati dalla struttura

MEDICAZIONE, PRESIDI ANTIDECUBITO	
APPROVVIGIONAMENTO PANNOLONI	Forniti dall'ASL, l'Istituto provvede ad una fornitura integrativa quantitativa e qualitativa
TRASPORTO OSPITI AUTONOMAMENTE DEAMBULANTI E TRASPORTABILI CON I COMUNI MEZZI DI TRASPORTO	Viene effettuato con mezzo dell'Istituto in caso di impossibilità dei familiari
ACCOMPAGNAMENTO OSPITI	Gratuito per i pazienti a trattativa comunale
CONSULENZE SPECIALISTICHE IN STRUTTURA	NEUROLOGICA, UROLOGICA, PSICHIATRICA, FISIATRICA, DIETISTICA, LOGOPEDICA, OCULISTICA e RADIOLOGICA (presso il centro Von Pauer),

#### PRESTAZIONI A PAGAMENTO

INTERVENTI PODOLOGICI	E' presente, presso il Centro Von Pauer, un ambulatorio podologico a tariffa agevolata.
ODONTOIATRA	Protesica a prezzo agevolato presso l'Istituto Paverano
IGIENISTA DENTALE	Tariffa a prezzo agevolato presso l'Istituto Paverano
ACCOMPAGNAMENTO OSPITI	Con cooperativa.

## 8. STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI

**Indicatori di qualità:** Il monitoraggio della qualità assistenziale offerta agli ospiti del nostro Istituto prevede l'adozione di indicatori in grado di misurare l'efficacia delle cure prestate. In tal senso sono state individuate le seguenti aree e i relativi indicatori:

- **Prevenzione, monitoraggio e cura delle lesioni da decubito**
- **Monitoraggio dell'uso dei mezzi di contenzione fisica**
- **Prevenzione e monitoraggio cadute**
- **Prevenzione infezioni ospedaliere**
- **Monitoraggio eventi avversi**
- **Numero di UVM/UVG e monitoraggio PAI/PEI**
- **Monitoraggio indicatori di qualità RSA psichiatrica**

- **Numero di decessi**
- **Numero di dimissioni volontarie**
- **Numero di ricoveri ospedalieri**

Per i primi sette di questi indicatori esiste una procedura operativa, in uso agli operatori sanitari, pubblicata sul Manuale di Qualità dell'Istituto.

Annualmente la Direzione Sanitaria elabora i dati e li presenta in un incontro aperto a tutti gli operatori del settore sociosanitario.

**Qualità della ristorazione:** è sottoposta ad attento monitoraggio sia mediante l'invio di segnalazioni da parte degli operatori di reparto ai preposti al controllo, sia mediante un test di verifica annuale della qualità del servizio che coinvolge tutti i reparti.

**Formazione continua del personale:** ogni anno viene elaborato un piano di formazione aziendale per aree, sulla base di bisogni di formazione rilevati con strumenti appositi, con l'obiettivo reale di sviluppo e valorizzazione del personale e del miglioramento organizzativo. Oltre alla formazione obbligatoria per legge (HACCP e SICUREZZA /ANTIINCENDIO), la tipologia dell'intervento formativo comprende:

- ✓ aggiornamento interno all'Istituto in sessioni collettive, rivolte alle varie figure professionali
- ✓ aggiornamento interno all'Istituto presso i reparti per condividere e diffondere in modo omogeneo al personale procedure particolarmente critiche riguardanti l'assistenza
- ✓ Corsi di formazione per animatori, educatori, coordinatori, operatori di assistenza
- ✓ Corsi di formazione per il personale tecnico amministrativo;

Viene favorita la partecipazione degli operatori ad eventi formativi esterni per effettuare l'aggiornamento obbligatorio previsto dalla legge.

L'Istituto è sede di tirocinio per studenti di diversi percorsi universitari o professionali nonché di stage richiesti dal Comune o dalla Provincia nell'ambito di progetti- lavoro convenzionati.

Tirocinanti e stagisti vengono accolti e indirizzati ai vari settori dal Responsabile interno per i tirocinii, e seguiti per tutto il percorso insieme ad un Tutor designato a seconda del settore.

**Rischio clinico:** è vigente un sistema di segnalazione di eventi avversi nell'ambito della "Procedura di gestione rischio clinico", presente all'interno del Manuale Qualità, che coinvolge tutti gli operatori del settore sociosanitario, al fine di ridurre gli incidenti e gli errori correlati al processo assistenziale. Questo sistema si avvale di

una scheda di segnalazione che può essere inviata con modalità informatica o con consegna a mano, anche in modo anonimo, e che esita in un'attenta analisi dell'evento avverso potenziale od occorso.

**Manuale di Qualità:** il Manuale di Qualità per l'Accreditamento istituzionale è il contenitore di tutte le procedure che regolano l'attività sanitaria e sociosanitaria, uniformando i comportamenti di tutti gli operatori in base allo standard riportato nelle procedure. La revisione sistematica delle procedure garantisce il loro costante aggiornamento e perfezionamento, mutuato dall'esperienza quotidiana e dall'evoluzione della conoscenza.

**Valutazione della qualità percepita dagli utenti:** la valutazione della qualità percepita viene effettuata con cadenza annuale nei settori residenziali, mentre nel reparto di riabilitazione viene effettuata al termine della degenza. La rilevazione avviene in forma anonima attraverso questionario.

Il Responsabile della tutela dell'utente elabora i dati e li presenta agli operatori.

## **9. PROCEDURA PER LE SEGNALAZIONI: SUGGERIMENTI E RECLAMI**

Le segnalazioni (suggerimenti o reclami) possono essere effettuate mediante compilazione di modulo disponibile in appositi *dispenser* presenti in Istituto e nei reparti, nella bacheca parenti. Il modulo, una volta riempito, verrà consegnato dal reclamante all'Ufficio Informazioni in busta chiusa. Qualora il reclamante preferisse restare anonimo, la segnalazione verrà comunque accettata e procedurata, ma non esiterà in una risposta scritta.

Il Responsabile Tutela Utente invierà la documentazione al Responsabile del settore interessato che, in contatto con il Direttore Religioso, provvederà ad elaborare una risposta scritta nei termini massimi di giorni 30 dalla presentazione del reclamo. Questa risposta verrà quindi consegnata dall'Ufficio Accoglienza direttamente al reclamante o spedita all'indirizzo che questi avrà provveduto a comunicare.

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta o intenda meglio precisare quanto esposto, ha facoltà di inoltrare una nuova istanza scritta con le stesse modalità di cui sopra. E' facoltà del Direttore Religioso intervenire in qualsiasi momento della procedura e, informate le figure coinvolte nell'iter della pratica, avocare a sé la gestione del caso e la relativa risposta. E' facoltà del Responsabile Qualità avviare una procedura di *audit* in relazione all'oggetto del reclamo.

Gestione dell'apprezzamento: Nel caso di "apprezzamento" chi ne venga formalmente o informalmente in possesso dovrà trasmetterne copia alla Segreteria, che a sua volta, prima di procedere all'archiviazione, dovrà inoltrare il documento al Responsabile Tutela Utente, alla Direzione Religiosa, al Responsabile Qualità, al

Dirigente del settore ed al Reparto/Ufficio interessato per la conseguente diffusione e condivisione.

Il RTU procede all'elaborazione di un report complessivo sulle segnalazioni negative e positive, la loro quantità e il loro oggetto prevalente.

La Direzione si avvale delle segnalazioni da parte dell'utente (apprezzamenti o reclami), delle segnalazioni di non conformità, oltre che delle rilevazioni della qualità percepita da parte degli Ospiti e degli *audit* nei reparti, per effettuare un attento riesame con cui programmare un impegno di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

## **10.TUTELA DELL'UTENTE**

Sulla base delle segnalazioni pervenute, previo accertamento della fondatezza, l'Istituto prevede, al fine di garantire la tutela dell'utente, il ristoro in forma specifica, vale a dire il conseguimento delle prestazioni in modo conforme ai parametri quantitativi e qualitativi secondo quanto contenuto nella Carta dei Servizi.

A tal fine il Responsabile del settore oggetto della segnalazione accertata garantisce in relazione all'evento un intervento risolutivo nel più breve tempo possibile, attraverso il coinvolgimento delle figure professionali interessate.

L'utente verrà informato sullo stato di avanzamento della segnalazione presa in carico.

## **11. NORME DI SICUREZZA**

L'Istituto ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo 626/94 (modificato dal testo unico sulla sicurezza – Decreto Lgs.81/08) riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza unico per l'intero complesso, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

In conformità a quanto previsto dalle normative vigenti è stata addestrata una squadra di emergenza composta da personale dell'Istituto.

A tutti i lavoratori è assicurata la formazione e/o le informazioni generali sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.