



**VILLAGGIO DELLA CARITA' DON ORIONE
CAMALDOLI - GENOVA**

**PROVINCIA RELIGIOSA
SAN BENEDETTO DI DON ORIONE**

CARTA dei SERVIZI

**Residenza sanitaria assistenziale di mantenimento
per anziani**

Presidio di riabilitazione funzionale per disabili

Residenza sanitaria assistenziale psichiatrica

PREMESSA

La carta dei servizi sintetizza lo spirito che anima e accompagna tutte le attività socio assistenziali e i progetti del nostro Ente.

L'obiettivo cardine è **porre al centro di ogni intervento la persona, in un'ottica di implementazione dei livelli di *Qualità di Vita*, intesa come “misura in cui una persona in base al proprio profilo di funzionamento, ai deficit, alle abilità e competenze, tenendo conto del contesto di vita, dei supporti e delle barriere in esso presenti, è in grado di soddisfare aspettative, desideri e bisogni personalmente significativi”**(Cottini L., 2016).

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno contrattuale giuridicamente rilevante che l'Ente assume con l'utenza, i familiari, e gli eventuali amministratori di sostegno per individuare e garantire gli impegni di servizio assunti dal Gestore e informare sui diritti e doveri dell'utenza, all'interno di un attivo e dinamico rapporto di collaborazione e di informazione.

In un'ottica di miglioramento continuo, l'Ente recepisce i risultati dei test di qualità percepita dall'utenza e di eventuali reclami o suggerimenti degli stessi, rielaborandoli nella revisione periodica.

La Carta dei Servizi è uno strumento flessibile nato per favorire il cambiamento e la crescita organizzativa, 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.

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

A richiesta ne 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 GENOVES E DI DON ORIONE, LA MISSION, I VALORI ISPIRATORI E I PRINCIPI FONDAMENTALI

LA MISSION

Il Piccolo Cottolengo Don Orione è una costellazione di case e presidi nata dall'intraprendenza cristiana di San Luigi Orione, dal Fondatore della Piccola Opera della Divina Provvidenza.

Ogni servizio dell'Opera nasce con l'obiettivo di *"Vedere e servire Cristo nell'uomo"* ed essere *"Fari di Fede e di civiltà"* per la città di Genova.

Strutture dell'Opera Don Orione in Genova

The map displays the following structures and their details:

- SALITA ANGELI**: Pronta accoglienza per ragazzi minori e donne. Via Salita Angeli 67. Tel. 010/2461766.
- ISTITUTO PAVERANO**: Assistenza handicappate, anziane autosufficienti e non. Centro socio-sanitario diurno "C. von Pauer". Via Gellini 22. Tel. 010/52291.
- VILLAGGIO "DON ORIONE" (Camaldoli)**: Assistenza handicappati gravi, anziani autosufficienti e non. Via P. Berghiani 250. Tel. 010/823294.
- VILLA S. CATERINA A MOLASSANA**: centro socio-sanitario diurno. tel. 010/8361087.
- CASA "MADONNA DELLA SALUTE"**: Casa di Spiritualità via del Palazzo 13. Tel. 010/821789.
- ISTITUTO "FAMIGLIA MORESCO"**: Accoglienza soggetti diversamente abili adulti e anziani via Aursilia 59 Bogliasco. Tel. 010/3470114.
- PICCOLO COTTOLENGO "DON ORIONE" (Don Orione)**: Assistenza anziani autosufficienti e non. Via Bartolomeo Bovero 14. Tel. 010/565251.
- ASSOCIAZIONE "CILLA"**: Via Carrara. Accoglienza del malato e della sua famiglia. tel. 010/3730782.
- PICCOLO COTTOLENGO "DON ORIONE"**: Assistenza anziani autosufficienti e non via Tigullio 2 (Genova Quarto). Tel. 010/3990203.
- CASA ACCOGLIENZA**: Accoglienza Famiglia Via Perasso. Tel. 010/3742801.
- CASA DEL GIOVANE OPERAIO E DELL'ACCOGLIENZA**: Accoglienza a giovani lavoratori centro diurno per anziani autosufficienti, centro culturale, centro ricreativo per ragazzi via del Boschetto 29 - Cornigliano. Tel. 010/7490815.

Other locations marked on the map include GENOVA EST, GENOVA OVEST, GENOVA NERVI, and GENOVA AEROPORTO.

I VALORI ISPIRATORI

I Valori sottesi alla Carta dei Servizi del Piccolo Cottolengo Don Orione originano da due asset fondamentali:

- *Il Carisma Orionino;*
- *La professionalità.*

Il Carisma Orionino

La mission del Piccolo Cottolengo Don Orione (PCDO) ha come fine specifico l'assistenza e la promozione umana di persone anziane, con Disturbi del Neurosviluppo o problematiche psichiche, sia che necessitino di alti livelli di assistenza, sia che presentino buoni livelli di autonomia.

Le origini del PCDO e il carisma di Don Orione guidano il presente e il futuro della attività svolte nelle case.

Ogni azione e intervento sono guidati dai seguenti aspetti valoriali:

- 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. Essa è ben più profonda; 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) Il supporto alla fragilità, indipendentemente dalla forma con cui 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) L'utilizzo di approcci clinici, riabilitativi ed esistenziali all'avanguardia *"Dobbiamo avere la scienza delle alte cattedre. Noi siamo per gli strati sociali più umili, noi dobbiamo andare agli umili ben preparati, con un corredo ben stabile di virtù e anche di sapere"*.

- 5) La preferenza per gli ultimi, quelli che gli altri rifiutano. *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).
- 6) L'inclusione per la persona fragile: 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 come appare decisiva la partecipazione ad eventi e attività sul territorio e alla fruizione dei servizi, in un'ottica di condivisione e di supporto comunitario allargato.
- 7) La pastorale cattolica della persona fragile, attuata con la saggezza di chi propone e non impone, ma al contempo consapevole 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 per il servizio alla persona.

La professionalità

Il carisma orionino è la cornice valoriale per approcci clinici, riabilitativi ed esistenziali adeguati e specifici per le esigenze delle persone ospitate nelle Case del PCDO.

La professionalità completa l'universo valoriale dell'Ente: **il valore senza professionalità è vuoto, la professionalità senza valore è cieca.**

La professionalità non è intesa unicamente come possesso di requisiti formativi abilitanti specifici ed individuali, ma come predisposizione dell'intera Organizzazione a lavorare per:

- Progettare secondo la prospettiva della Qualità di Vita; le nuove frontiere della progettazione per la persona fragile vedono impegnati i professionisti nella difficile sfida di integrare aspetti valoriali e scientifici.

L'approccio esistenziale integra e guida i diversi contributi che ogni professionista può apportare per migliorare la salute (intesa come "uno stato di benessere fisico, mentale e sociale). Il Progetto di Vita diviene espressione e veicolo metodologico, in una doppia dimensione:

1. scientifica, perché non si può prescindere da una valutazione puntuale e clinica delle caratteristiche delle persone e dell'efficacia degli interventi;
 2. valoriale, perché senza l'intervento e la partecipazione attiva alla propria vita da parte delle persone ogni intervento rischia di apparire svuotato di senso e privo di significato esistenziale.
- migliorare continuamente il servizio, attraverso programmi periodici di verifica della qualità, il lavoro per progetti e l'aggiornamento continuo 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 distinzione di nazionalità, sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e ceto sociale;
- 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 previste sia nelle relazioni esterne sia all'interno 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 ed efficacia:** 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 (ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n°196 – “Codice in materia di protezione dei dati personali” e dell'art. 13 GDPR 679/16 – “Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali”). Gli operatori sono tenuti alla

massima riservatezza dei dati personali e sanitari degli ospiti. In caso di particolari procedure diagnostiche e/o terapeutiche che esulano dall'attività sanitaria di base, viene richiesto il consenso informato per iscritto alla persona interessata; qualora l'ospite non fosse in grado di fornire il proprio consenso viene coinvolto il familiare di riferimento/amministratore di sostegno/tutore.

2. L'ISTITUTO DI CAMALDOLI

CENNI STORICI

Agli inizi del Novecento Daniele Chiarella, un impresario teatrale genovese, progettò la costruzione di una cittadella per artisti sulle alture di Camaldoli. Cominciò i lavori, ma né gli artisti, né lui stesso vi presero mai dimora e il complesso cadde in disuso.

In questo contesto interviene la figura di Don Luigi Orione, uno dei grandi apostoli della carità e del bene del nostro tempo, nato a Pontecurone (AL) il 23 giugno 1872. La sua azione caritatevole passò 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 al Chiarella, che gli chiedeva di vendergli la casa di Quezzi per incorporarla alla cittadella degli artisti, Don Orione rispose con la proposta di donare a lui tutto il complesso, per l'assistenza di poveri e sofferenti.

L'11 ottobre 1940 sorge 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 MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Il Villaggio è ubicato sulle alture del quartiere di San Fruttuoso, in Via Berghini al n.250 ed è facilmente raggiungibile con i servizi di trasporto pubblici (capolinea dell'autobus numero 67).

È presente un ampio parcheggio a disposizione dei visitatori al quale si può accedere previa autorizzazione della portineria (sino ad esaurimento posti).

Il centralino telefonico, funzionante dalle ore 6:40 alle ore 20:50, provvede a smistare le chiamate ai vari reparti o servizi (tel.: 010/828801).

Dalle ore 20:50 alle ore 6:40 per le telefonate urgenti risponde un reparto della Casa.

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

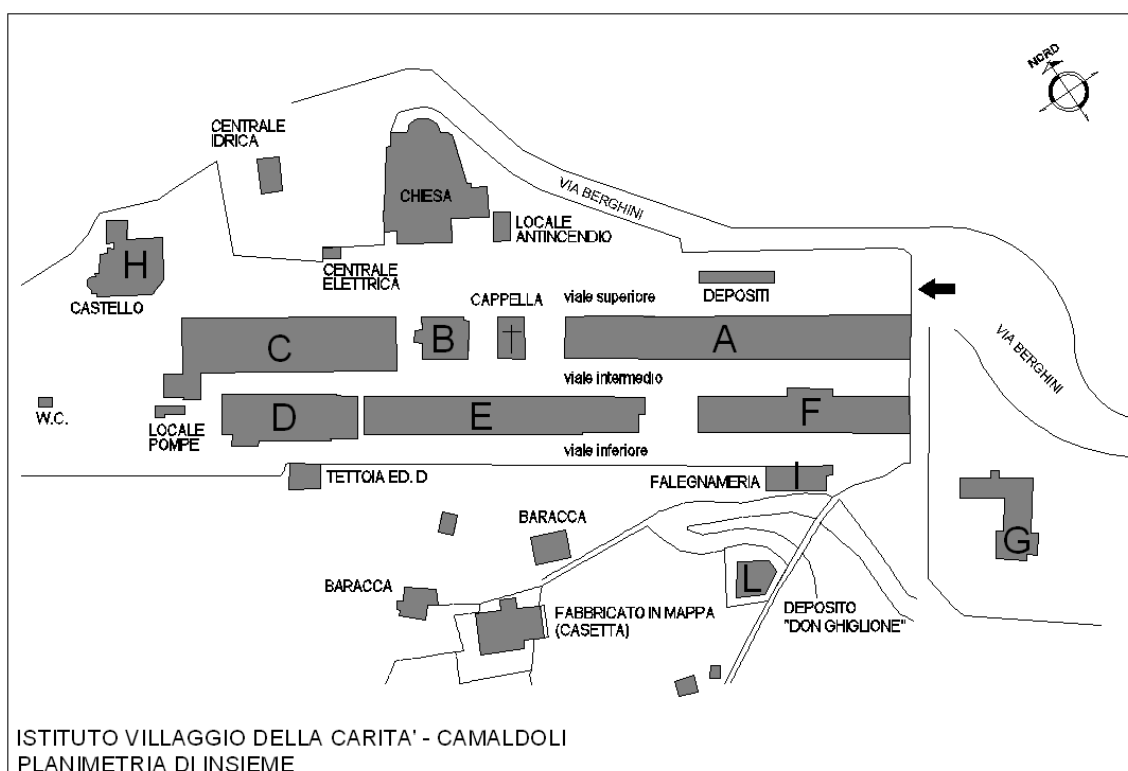


DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA



La Struttura è immersa nel verde e presenta numerosi spazi all'aperto (viali e terrazzi) e spazi comuni.

È composta da diversi edifici che ospitano reparti di degenza, nonché tutti i locali per le attività accessorie (ufficio del Coordinatore della Struttura, Studio Medico del Direttore Sanitario, Studio dei Medici, ufficio dell'Assistente Sociale, del Referente del personale, del Referente dell'Ufficio Tecnico, Palestra della Fisioterapia, Studio Fisioterapico, centralino ed altri servizi quali guardaroba, cucina, spazi ricreativi ed aggregativi, Chiesa, bar interno, magazzini).



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

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" (RP/RSA di mantenimento per un totale di 30 posti letto sui due piani).

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

TIPOLOGIA D'UTENZA

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

Presidio di riabilitazione funzionale per disabili: servizi residenziali che accolgono persone adulte con Disturbi del Neurosviluppo.

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

I Reparti del *Villaggio della Carità* sono autorizzati al funzionamento dal Comune di Genova, accreditati dalla Regione Liguria e convenzionati con ASL 3 Genovese (delibera 1566 del 14.12.2012 e delibera 380 del 4.4.2014 della Regione Liguria.).

| REPARTO | TIPOLOGIA | N°P.L. | AUTORIZZAZIONE DEFINITIVA |
|----------------------------|----------------------------|---------------|----------------------------------|
| S.FRANCESCO | RP/RSA M | 30 | n° 475/2017 |
| 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 |

4. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

RICHIESTA DI INGRESSO E GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA

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

- Nel caso di ricovero di **persona anziana** 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 disagiata, documentata tramite ISEE, che comporti l'impossibilità a sostenere la quota sociale, è possibile rivolgersi all'assistente sociale dell'Ambito Territoriale Sociale di zona in modo che venga inoltrata la richiesta di trattativa comunale, affinché il Comune di Genova si faccia carico della parte di quota alberghiera che la pensione dell'anziano non riuscirebbe a coprire.

Per la richiesta di inserimento in lista d'attesa ASL di persone anziane è necessario far produrre al Medico di Medicina generale una richiesta di *visita geriatrica per ricovero in struttura convenzionata* e recarsi con quest'ultima presso il nucleo residenzialità territoriale di competenza per la prenotazione.

Il geriatra visiterà l'anziano e successivamente chiederà alla famiglia di formalizzare l'istanza, andando a confermare i 2 istituti prescelti.

La lista d'attesa viene gestita dall'ASL 3, Nucleo Residenzialità, nei tre poli: Ponente, Centro e Levante.

- Nel caso di ingresso di **persona con Disturbo del Neurosviluppo** 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 persone con DSN 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.

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 le persone con DNS, anche per l'inserimento in lista d'attesa di **pazienti con disturbo psichiatrico** 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.

- Per le richieste di ingresso 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 L'INGRESSO IN CONVIVENZA

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 le persone con DNS o disturbo psichiatrico l'ingresso prevede una prima visita conoscitiva da parte del Medico di Reparto, lo Psichiatra e lo Psicologo.

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;

- in caso di D.A.T. (disposizioni anticipate di trattamento) l'indicazione del nominativo del fiduciario designato.

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

- impegno di spesa (compreso il modulo per eventuale addebito bancario)
- modulo di consenso informato dati sensibili, foto e video;
- modulo di consenso al cambio di residenza.

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, domiciliazione bancaria).

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE DEI REPARTI DI DEGENZA

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

L'équipe si differenziano in base al nucleo di degenza:

- Presidi Riabilitativi per i Disturbi del Neurosviluppo:
 - Medico di reparto
 - Psicologo
 - Psichiatra
 - Fisioterapista
 - Coordinatore di reparto
 - Infermiere
 - Educatore
 - Operatori sociosanitari, Adest, Ausiliari specializzati
- RSA Psichiatrica:
 - Psichiatra
 - Psicologo
 - Medico di reparto
 - Fisioterapista
 - Coordinatore di reparto
 - Infermiere
 - Educatore

- Operatori sociosanitari, Adest, Ausiliari specializzati
- Residenza sanitaria assistenziale e residenza protetta per anziani:
 - Medico di reparto
 - Fisioterapista
 - Coordinatore di reparto
 - Infermiere
 - Animatore
 - Operatori sociosanitari, 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.

| Operatore | Colore della divisa/bordatura |
|---------------------------|--|
| 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, polo blu e felpa blu |
| Addetti alle pulizie | ASAP Services Srl: Pantaloni blu e polo blu |
| Addetti alla manutenzione | Siram Spa: Pantaloni blu e polo blu |

5. ATTIVITA' DI CURA E ASSISTENZA

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

L'accoglienza è il momento della reciproca conoscenza per il nuovo ospite e i suoi familiari con la struttura. L'impegno in questa fase è duplice: da un lato conoscere la persona, i suoi legami con la famiglia, le aspettative dei parenti verso la Struttura; dall'altro ci si presenta, non solo negli ambiti strutturali e organizzativi, ma anche come persone, con regole e valori che orientano la vita nella casa.

L'ingresso viene preventivamente concordato per garantire la migliore accoglienza e organizzazione; l'Assistente Sociale accompagna il nuovo ospite e i familiari nel reparto di destinazione ove è accolto dal coordinatore o da persona da lui delegata.

Il nuovo ospite potrà portare con sé 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.

Per i Presidi Riabilitativi per i Disturbi del Neurosviluppo e l'RSA Psichiatrica viene stilato il Progetto di Vita (PdV). In un'ottica di inclusione e sostegno sociale gli interventi curativi e riabilitativi e le politiche inclusive sono dirette a promuovere l'incremento della salute delle persone e della qualità della loro stessa esistenza.

“La Qualità di Vita è data dalla misura in cui una persona in base al proprio profilo di funzionamento, ai deficit, alle abilità e competenze, tenendo conto del contesto di vita, dei supporti e delle barriere in esso presenti, è in grado di soddisfare aspettative, desideri e bisogni personalmente significativi”

A partire da questa definizione, l'intervento è diretto al potenziamento individuale, alla valutazione e strutturazione dei sostegni e dei supporti, individuando un percorso che dia significato e permetta un investimento personale alle azioni riabilitative. Spesso per gli adulti con disabilità si tende a sottostimare le competenze e le potenzialità della persona, determinando un disinvestimento nelle progettualità. Emerge così la necessità di individuare alcune caratteristiche individuali non direttamente legate a fattori genetici, bensì rappresentate da aspetti del funzionamento della persona quando interagisce, nell'arco della sua vita, con i

differenti contesti quotidiani. Tali caratteristiche possono essere indagate e sono la base per acquisire maggior forza e migliore precisione nella stesura di Progetti di Qualità di Vita.

Il PdV viene formulato annualmente e verificato semestralmente.

Per la Residenza sanitaria assistenziale e residenza protetta per anziani viene stilato il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), che viene formulato annualmente e verificato semestralmente.

In relazioni a mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite e/o a problemi di convivenza, il Medico di Reparto 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.

ASSISTENZA MEDICA

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

Il Medico di reparto, in caso di necessità e/o per il completamento dell'inquadramento clinico, può avvalersi di consulenti interni di varie discipline (psichiatra, urologo, psicologo, fisiatra, otorino-laringoiatra).

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 8.30 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 o 112.

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

SERVIZIO FARMACEUTICO

Per gli ospiti in convenzione, il Villaggio della Carità 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 presso le farmacie del territorio, previa prescrizione del Medico di medicina Generale.

ATTIVITÀ INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica è garantita continuativamente nelle 24 ore:

- nelle ore diurne, dalle ore 7:00 alle ore 20:00, il servizio è assicurato dagli infermieri di reparto o da quelli reperibili presenti in struttura;
- nelle ore notturne, dalle ore 20.00 e fino alle ore 7:00, dagli infermieri turnisti 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, mobilizzazione, 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.

La qualità dell'assistenza è favorita dal basso turnover degli operatori, che consente una buona continuità relazionale.

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

Il Villaggio della Carità fornisce dal lunedì al venerdì un servizio interno di fisioterapia, sia presso i reparti che, nella palestra dell'Istituto.

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 venire 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 NEI PRESIDI RIABILITATIVI PER I DISTURBI DEL NEUROSVILUPPO E RSA PSICHIATRICA

Il favorire lo sviluppo di adeguati comportamenti adattivi, ha un'importante ricaduta sui livelli di autodeterminazione (Stancliffe, Abery e Smith, 2000) e, dunque, sulla Qualità di Vita delle persone.

In quest'ottica viene utilizzata l'analisi multidimensionale (abilitativa, riabilitativa, assistenziale), considerando le caratteristiche fondamentali dell'ambiente di vita, ciò che la persona considera necessario per il suo benessere, la qualità e quantità delle relazioni interpersonali che sperimenta, i supporti sociali di cui può beneficiare, il tipo di partecipazione che riesce a realizzare nella vita comunitaria.

All'interno dei Presidi Riabilitativi Per I Disturbi Del Neurosviluppo e l'RSA 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 della persona

In questa cornice, gli educatori dell'area della disabilità, insieme allo Psicologo effettuano una valutazione clinica e funzionale utilizzando i seguenti strumenti:

- WAIS IV
- VINELAND II
- SIS
- SPAID-G

L'utilizzo di tali strumenti, integrato con l'apporto clinico del medico di reparto, dello psichiatra e degli operatori, determina la stesura o il rinnovo (laddove emergano elementi che ne richiedono una revisione) dei PROFILI FUNZIONALI.

Viene poi effettuata la valutazione dei livelli di Qualità di Vita attraverso l'utilizzo del **BASIQ**, (Batteria di Strumenti per l'Indagine della Qualità di Vita, Bertelli et al., 2011), traduzione e adattamento italiani del Quality of Life Instrument Package (QoL-IP) del Centro per la Salute Pubblica dell'Università di Toronto. Questo strumento, che integra aspetti qualitativi e quantitativi, soggettivi ed oggettivi, è costituito da tre questionari: un'intervista diretta alla persona, un questionario rivolto al proxy (caregiver, operatore socio-assistenziale di prima linea, ecc.) ed un questionario per il valutatore esterno (medico di medicina generale, medico specialista, amministratore di sostegno, ecc.).

Le aree della vita che compongono il questionario sono nove, raggruppate nelle tre macroaree dell'Essere, dell'Appartenere e del Divenire. Attraverso l'articolazione in sei item per area, i questionari del Basiq permettono di indagare la QdV generica nel modo ad oggi più esaustivo. Le nove aree rappresentano gli ambiti della vita che i vari percorsi di ricerca internazionale degli ultimi 30 anni hanno dimostrato avere un valore qualitativo per la vita di tutte le persone in tutto il mondo.

Nell'RSA Psichiatrica, gli educatori e i tecnici della riabilitazione insieme allo Psichiatra, lo Psicologo e al Coordinamento Educativo effettuano una valutazione clinica e funzionale utilizzando i seguenti strumenti:

- VADO
- BPRS

L'utilizzo di tali strumenti, integrato con l'apporto clinico del medico di reparto e degli operatori, determina la stesura o il rinnovo (laddove emergano elementi che ne richiedono una revisione) dei PROFILI DI FUNZIONAMENTO E PSICOPATOLOGICI.

Viene poi effettuata la valutazione dei livelli di Qualità di Vita attraverso l'utilizzo del BASIQ.

A fronte di queste specifiche valutazioni, l'attività riabilitativa educativa viene strutturata sia attraverso interventi individuali, sia attraverso interventi di gruppo organizzati in specifiche attività, sia interne al Villaggio che su territorio.

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

| OBIETTIVI | ATTIVITA' |
|--|---|
| Mantenimento e potenziamento delle autonomie funzionali di base | Mantenimento e potenziamento delle abilità afferenti alle autonomie nella quotidianità (cura della persona e nel vestirsi, autonomia nell'alimentazione, nella cura degli spazi, ecc.) |
| Mantenimento e potenziamento delle competenze relazionali | Pianificazione e sviluppo di attività socialmente rilevanti e partecipative, che prevedano la condivisione di spazi, la cooperazione e, in alcune circostanze, un sano spirito competitivo. In quest'ottica sono previsti anche momenti di colloquio individuale. |
| Mantenimento e potenziamento di competenze emotive e di comprensione dei propri vissuti emotivi. | Attività narrative, grafico-pittoriche, gruppi teatrali, musicoterapia, ecc. |
| Mantenimento e potenziamento di abilità comunicative | Interventi volti a sviluppare adeguati canali comunicativi attraverso tecniche riabilitative specifiche (PECS, PCS, utilizzo di software comunicativi, ecc.) |
| Mantenimento e potenziamento di abilità prassiche e di pianificazione | Attività sportive e artigianali |
| Mantenimento e potenziamento di abilità cognitive | Ogni attività ha delle importanti ricadute in questo ambito. Vengono pianificate attività di matrice ludica che favoriscano l'attivazione di specifiche componenti cognitive (memoria a breve e lungo termine, abilità di pianificazione, ecc.) |

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, 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:** Cognitive Stimulation Therapy (CST);
- **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, ecc.;
- **Attività ludiche:** giochi, tombola, cruciverba, carte ecc.;
- **Attività rivolte all'esterno della struttura:** possono riguardare, per esempio, le uscite per acquisti personali, gite, manifestazioni sportive.

VITA SPIRITUALE

La cura pastorale in Istituto viene garantita dalle celebrazioni liturgiche e dalla guida 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.

Si può chiedere l'assistenza religiosa facendone richiesta al coordinatore di reparto, i sacerdoti sono a disposizione in Istituto tutti i giorni. Per gli ospiti che non sono in grado di accedere al Santuario viene celebrata periodicamente la S. Messa nei reparti.

IL VOLONTARIATO

Presso il Villaggio della Carità è presente l'“Associazione Volontari Don Orione Genova, sui passi di Don Orione”.

Le attività di volontariato prevedono l'accompagnamento delle persone alle celebrazioni liturgiche, l'affiancamento nelle iniziative promosse in occasione delle Feste di Reparto e di compleanno degli Ospiti e nelle attività educative ed animative, possono essere di supporto durante le uscite sul territorio.

COMFORT E SERVIZIO ALBERGHIERO

All'interno della nostra struttura il servizio di ristorazione è gestito da una ditta esterna specializzata (Serenissima Ristorazione Spa) che provvede alla preparazione e cottura dei pasti presso la cucina interna dell'Istituto.

I pasti vengono veicolati presso i reparti mediante carrelli termici.

I menù proposti prevedono una rotazione stagionale e sono articolati sulle 4 settimane e sono previste 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: dalle ore 7:45 alle ore 8:30;
- pranzo: dalle ore 11:30 alle ore 12:30;
- cena: dalle ore 17:30 alle ore 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. In caso di necessità è consentito ad una persona 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 Medico di Reparto, 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 una società esterna che si avvale di personale specializzato, sulla base di procedure fornite dalla struttura.

TELEFONO E TV

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

Nella camera di degenza è consentito utilizzare un televisore personale lcd di dimensioni idonee e/o una radio che devono, in ogni caso, rispettare la normativa CE sulla sicurezza dei prodotti (possibilmente riportare il marchio IMQ o TUV o simili - 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 è disponibili un telefono pubblico con funzionamento a monete/schede dislocato presso il salone bar.

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 ampio salone con tavolini, aperto dalle ore 8:00 alle ore 10:30 e dalle ore 12:30 alle ore 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 alla personalizzazione dei capi con il cognome dell'ospite e le iniziali del reparto tramite etichettatura termoadesiva.

Il lavaggio del vestiario è effettuato dalla lavanderia esterna. La sistemazione negli armadi è a cura del personale di reparto.

In caso di capi particolarmente costosi o delicati, dato che l'Istituto non si assume la responsabilità del servizio, 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. Il taglio è invece affidato ad un professionista esterno. L'igiene ed il taglio di unghie di mani e piedi rientrano nella cura ordinaria della persona, mentre per problemi specifici ci si avvale di una podologa specializzata.

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 di persone in lista d'attesa; attua le procedure d'ingresso, di presa in carico e le eventuali dimissioni degli Ospiti.

Svolge funzioni di segretariato sociale 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 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 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, il Servizio sociale provvede 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.

5. 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 l'affiancamento al 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 è di competenza esclusiva dei Familiari.

L'elenco ufficiale dei servizi di onoranze funebri è consultabile 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 in prossimità del Santuraio, è accessibile tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

6. INFORMAZIONI UTILI

CORREDO PERSONALE IN INGRESSO

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

- 6 tute intere (maglia + pantalone) pesanti o leggeri a seconda della stagione
- 10 magliette bianche di cotone
- 6 polo o maglie (a maniche lunghe o corte a seconda della stagione)
- (per le donne) 4 gonne o vestiti comodi
- 10 mutande
- 10 paia di calze
- 1 giaccone pesante
- 1 paio di ciabatte da doccia
- 4 pigiama/camicie da notte

Sono inoltre richiesti:

- Rasoio elettrico (per gli uomini)
- Pettine, spazzolino
- Toelette (deodorante, ecc).

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.

Le somme di denaro ad uso dell'ospite per le spese personali (uscite programmate, consumazioni al bar, barbiere, podologo ecc ...), potranno essere depositate presso apposito conto corrente intestato all'Ente, tramite bonifico bancario.

Il coordinatore, su richiesta dell'ospite e/o del tutore/parenti, può custodire piccole cifre (in genere non superiori ai 50 euro), rendicontando dettagliatamente entrate ed uscite.

L'Istituto non è responsabile di eventuali furti o smarrimenti di beni o protesi (dentarie, acustiche e di altro genere).

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

L'entrata è libera nelle ore diurne. È discrezionalità del coordinatore di reparto limitare 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

USCITE

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.

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.

ORARIO AL PUBBLICO DEGLI UFFICI

| SERVIZIO | FUNZIONI | GIORNI DI APERTURA AL PUBBLICO | ORARIO AL PUBBLICO | NUMERO TELEFONICO /FAX | INDIRIZZO MAIL |
|---|--|---|----------------------|--|--|
| Ufficio contabilità/rette c/o Paverano | Informazioni su rette e fatturazioni | Dal lunedì al venerdì | 8-12,30/ 13,30-16 | Tel.: 010-5229324 Fax: 010-5229582 | rette@pcdo.it |
| Ufficio contabilità/rette c/o Paverano | 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 | incassi@pcdo.it |
| Ufficio assistente sociale Gnemmi/Ufficio accoglienza/uffici o Tutela ospite | Segretariato sociale Colloqui informativi/ conoscitivi per la presa in carico dell'ospite: aspetti burocratici amministrativi, partecipazione alle unità di valutazione multidimensional e (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.: 010-828801 Fax.: 010-8288020 | | | assistentesociale.cam aldoli@pcdo.it |
| | Informazioni generali | | | | |
| | Rilascio fotocopie cartelle cliniche | | | | |

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

| | |
|---|--|
| TAGLIO UNGHIE MANI | Garantiti durante l'igiene quotidiana dell'ospite e/o in occasione del bagno settimanale ad esclusione del taglio delle unghie dei piedi delle persone per cui sia necessario un intervento podologico |
| 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 MEDICAZIONE, PRESIDI ANTIDECUBITO | Forniti dall'ASL e/o acquistati dalla struttura |
| 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 solo 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 | È presente, presso il Centro Von Pauer, un ambulatorio podologico a tariffa agevolata, oppure podologa a domicilio. |
| ODONTOIATRA | Protesica a prezzo agevolato presso l'Istituto Paverano |
| IGIENISTA DENTALE | Tariffa a prezzo agevolato presso l'Istituto Paverano |
| ACCOMPAGNAMENTO OSPITI | Accompagnamento per visite mediche, ad esclusione dei pazienti a trattativa comunale. |
| TAGLIO CAPELLI | Barbiere esterno a domicilio |

7. 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 e monitoraggio PAI/PdV**
- **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

Annualmente viene elaborato un piano di formazione aziendale suddiviso per aree, sulla base di bisogni di formazione rilevati con strumenti appositi.

La formazione continua ha il fine di valorizzare le competenze del personale, favorire l'attuazione di metodologie all'avanguardia e il 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 tirocini, 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 pluriennale 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 un modulo disponibile presso l'ufficio dell'assistente sociale/RTU.

Il modulo, una volta compilato, 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 loro 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.

All'interno dei reparti e di tutti i locali dell'istituto è vietato fumare. È consentito fumare solo nelle zone esterne.



VILLAGGIO DELLA CARITA' DI CAMALDOLI

**PROVINCIA RELIGIOSA
SAN BENEDETTO DI DON ORIONE**

Via Pasquale Berghini, 250
San Fruttuoso – Genova
Tel. 010 - 828801