



# CARTA DEI SERVIZI

---

## ISTITUTO CASTAGNA

PROVINCIA RELIGIOSA SAN BENEDETTO DI DON ORIONE  
VIA TIGULLIO 2  
16148 GENOVA  
TEL. 010/8598001

### 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), presso l'ufficio accoglienza e il Servizio Sociale dell'Istituto, che ne fornisce copia su richiesta.

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. L'ISTITUTO CASTAGNA**
- 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 CASTAGNA**

### **STORIA DELL'ISTITUTO**

L'Istituto Don Orione di Quarto Castagna nacque da una donazione del Conte Agostino Ravano, il quale aveva conosciuto Don Orione nel 1923 ed era stato conquistato dalla grandezza e bontà della sua opera. Il 21 Aprile 1929 avvenne la benedizione e la posa della prima pietra della nuova casa alla presenza del Cardinale Minoretti, di Don Luigi Orione e del Conte Ravano. I lavori non poterono essere iniziati subito perché mancava la strada di collegamento con la Via Romana, che venne realizzata dai chierici, sotto le direttive del Sig. Bianchi definito "Capomastro della Provvidenza". Dopo la guerra l'edificio centrale venne completato nei suoi cinque piani, comprendenti reparti di degenza, intonacato e arricchito di nuovi magazzini al piano terreno. In epoca recente, negli anni 1984-87 venne edificata la seconda palazzina, unita al corpo principale ed adibita a pensionato ( attualmente a reparti per lungodegenza) con al piano terra una Cappella per le celebrazioni liturgiche. Nel 1989-90 furono aggiunte al piano terreno dell'edificio primitivo la sala ricreativa ed il Bar e al di sopra di queste un piano per l'alloggio dei sacerdoti. Recentemente, nel 2011, è stata ampliata la Chiesa al piano terra.

### **DESCRIZIONE E UBICAZIONE**

L'Istituto Don Orione della Castagna si trova in una splendida posizione nella parte alta di Quarto, in zona Castagna, con una stupenda vista sul mare. E' ubicato in Via

Tigullio 2, adiacente a Corso Europa allo svincolo autostradale di Genova-Nervi, può essere raggiunto con il n° 16 e il n°17 dei servizi pubblici dell'AMT.

L'Istituto offre 220 posti letto per l'assistenza continuativa di anziani parzialmente o totalmente non autonomi impossibilitati a vivere al proprio domicilio.

L'Istituto è composto da due edifici collegati tra loro al piano terra e al primo e secondo piano da una parte comune:

### **1. Casa D. Orione**

E' costituito dall'edificio originale fatto edificare da Don Luigi Orione nel 1934, che ha poi subito varie modifiche e aggiunte. E' attualmente suddiviso in cinque piani

- Piano Terra: Sala ricreativa, Bar, Cucine, Lavanderia, Uffici
- Primo Piano: Cappella Privata e Alloggio Sacerdoti, Reparto S. Giuseppe ( 21 p.l.), Palestra, Fisioterapia
- Secondo Piano: Reparto Famiglia Ravano ( 39 p.l.)
- Terzo Piano: Reparto Giovanni Paolo 2 (31 p.l.)
- Quarto Piano: Reparto S. Girolamo (29 p.l.)
- Quinto Piano :Reparto Don Durante (17 p.l.)

Gli alloggi sono costituiti da camere singole a due, tre, quattro letti dotate di servizi. In ogni reparto è presente una Sala Medica e Sala Polifunzionale (Sala Pranzo con zona soggiorno dotata di TV).

### **2. Casa Beato Francesco Drzewiecki**

È costituito dal nuovo pensionato edificato nel 1987 ed è suddiviso in tre piani.

- Piano Terra: Soggiorno polifunzionale, Saletta ristoro con distributori automatici di bevande calde e fredde, Studi Medici, Chiesa con accanto le camere mortuarie.
- Primo Piano: Reparto Padre Santo (27 p.l.)
- Secondo Piano e terzo piano: Reparto Frate Ave Maria (56 p.l. suddivisi in due moduli da 28 p.l. ciascuno)

Gli alloggi sono costituiti da camere singole o a due o 3 letti, dotate di servizi. In ogni reparto è presente una Sala Medica e una Sala Polifunzionale (Sala Pranzo con zona soggiorno dotata di TV).

Al piano terra dei due edifici sono ubicati i vari uffici e gli spazi comuni di aggregazione.

#### **Edificio Don Orione**

Al piano terra dell'edificio Don Orione si trovano il Bar , la Sala Animazione, la Sala Mensa e la Cucina.

I Piano

Nella parte di raccordo tra i due edifici sono ubicati gli uffici: Segreteria, Ufficio tecnico, Direzione Religiosa e Sanitaria, Ufficio Assistente Sociale e Ufficio Tutela, Ufficio Referente del Personale.

Al piano terra dell'edificio Beato Francesco si trovano un Soggiorno Polifunzionale, una Saletta Ristoro con distributori automatici di bevande calde e fredde, la Chiesa con accanto le camere mortuarie.

Ai piani superiori sono collocati i sette reparti di degenza che accolgono ospiti anziani in vario grado di non autosufficienza per un numero totale di posti letto di 220. Al primo piano è collocato il Servizio di Fisioterapia con Palestra attrezzata.

L'accesso all'Istituto è consentito dalle ore 9 alle 19. Durante le ore notturne l'accesso è consentito solo in casi di assoluta urgenza. Per i visitatori è a disposizione un ampio parcheggio a cui si può accedere previa autorizzazione della portineria sino ad esaurimento posti. Un secondo parcheggio è a disposizione dei dipendenti che devono esporre sull'autovettura apposito pass da richiedere presso la Segreteria.

Il centralino telefonico, funzionante dalle ore 6 alle ore 21 (N° tel.: 010/8598001), provvede a smistare le chiamate ai vari reparti o servizi. Dalle ore 21 alle ore 6 le telefonate (solo urgenze) vengono automaticamente passate ad un reparto.

## **TIPOLOGIA D'UTENZA**

L'Istituto offre 220 posti letto per l'assistenza continuativa di anziani

**Residenza sanitaria assistenziale per anziani:** servizio residenziale che accoglie anziani fragili affetti da polipatologie parzialmente o totalmente non autosufficienti impossibilitati a vivere al proprio domicilio.

L'Istituto offre 220 posti letto autorizzati ed accreditati di cui 111 NAT (Non Autosufficienti Totali) e 45 NAP (Non Autosufficienti Parziali). Il servizio è organizzato in nuclei che vanno dai 20 ai 31 posti letto parzialmente differenziati per tipologia di bisogni ed intensività sanitaria ed assistenziale.

## **L'ACCESSO IN ISTITUTO**

L'Istituto accoglie sia uomini che donne, la richiesta di ricovero in Istituto può avvenire tramite convenzione ASL o a trattativa privata. Le informazioni relative alla presentazione della domanda di ricovero vengono fornite dall'Assistente sociale dell'Istituto per via telefonica oppure, previo appuntamento, attraverso un colloquio diretto.

Per **l'ingresso attraverso l'accreditamento ASL** la pratica deve essere espletata, dalla persona che chiede il ricovero o chi per lei, completamente presso gli uffici competenti della ASL che inserisce il nominativo nella lista di attesa dell'Istituto prescelto. La lista d'attesa viene interamente gestita dall'ASL 3 Struttura complessa Assistenza Geriatrica di via Innocenzo Frugoni 27, a cui si può fare riferimento per informazioni ed eventuali variazioni relativamente alla preferenza d'Istituto indicata. Anche l'assistente sociale della struttura prescelta (nella preferenza possono essere indicate due strutture) può visionare la lista d'attesa e quindi essere in grado di fornire informazioni sulla posizione dell'utente nella lista d'attesa stessa. La chiamata



all'ingresso, al momento della disponibilità dl posto, avverrà direttamente tramite l'Assistente sociale dell'Istituto che chiamerà il primo della lista di attesa ASL. Nel caso di ricovero in regime di convenzione, la quota sanitaria è a carico dell'ASL e la quota sociale 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 le **richieste di ricovero a trattativa privata**, sia temporanee che definitive, è necessario contattare le assistenti sociali dell'Istituto; la domanda potrà essere accolta nel caso di disponibilità di posti letto eccedenti i posti convenzionati. La lista di attesa verrà redatta cronologicamente e distinta per reparto, individuato in base alle esigenze assistenziali dell'ospite. In casi particolari può essere richiesta una valutazione di pre-accettazione da parte del medico di reparto.

Al fine di mantenere aggiornata la lista di attesa i familiari sono invitati a mantenere contatti frequenti con l'Assistente sociale.

### 3. AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

REPARTO	TIPOLOGIA	N°P.L.	AUTORIZZAZ. DEFINITIVA
DON DURANTE	RP/RSA M.	17	N° 61/2006
S.GIROLAMO	RP/RSA M.	29	N° 61/2006
GIOVANNI PAOLO II	RP/RSA M.	31	N° 61/2006
FAM.RAVANO	RP/RSA M.	39	N° 79/2012
S.GIUSEPPE	RP/RSA M.	21	N° 77/2012
FRATE AVE MARIA	RP/RSA M.	56	N° 78/2012
PADRE SANTO	RP/RSA M.	27	N° 81/2012

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

### 4. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'ingresso in Istituto di un nuovo ospite avviene a seguito della sopraggiunta disponibilità di un posto letto con la chiamata del 1 della lista ASL e, in caso di rifiuto, dei successivi; o con la chiamata alla richiesta d'ingresso dalla lista d'attesa di soggetti privati.

Dopo l'accettazione del posto letto l'Assistente sociale riceve il familiare, o chi per esso, dell'ospite per la consegna dei moduli con l'elenco documenti, l'elenco corredo biancheria e l'impegnativa di pagamento retta. La data d'ingresso verrà fissata appena la ASL invia l'autorizzazione e verrà comunicata al reparto ove verrà accolto l'ospite.

I ricoveri sono effettuati, di norma, dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 11.00.

Il giorno dell'ingresso l'AS acquisisce la seguente documentazione dell'ospite:

- Carta identità
- Tessera sanitaria europea
- Libretto sanitario
- Eventuale Certificato d'invalidità
- Eventuale Esenzione ticket per reddito/ per patologia
- Certificazione di nomina di Amministrazione di sostegno
- Documento identità Amm. Sostegno
- Modulo di consenso di cambio residenza
- Elenco persone di riferimento e loro recapiti compreso l'eventuale indirizzo e-mail
- Modulo di consenso informato, dati sensibili foto e video
- Dichiarazione presidi sanitari portati in struttura dal paziente

Questi documenti scannerizzati e inseriti in cartella utente.

All'arrivo in Istituto, nel giorno e nell'ora concordati, l'ospite e il familiare vengono accompagnati in reparto dall'assistente sociale ove verranno accolti dall'equipe assistenziale.

## **5. LE ATTIVITA' DI CURA E ASSISTENZA**

### **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'equipe è composta da: coordinatore, medico, infermieri, fisioterapisti, animatore, 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 bianchi e polo blu - Camice bianco
Infermiere	Pantaloni e casacca bianchi con taschino profilato d'azzurro
Operatori sociosanitari	Pantaloni e casacca bianchi
Animatori	Pantaloni bianchi e polo rossa
Volontari	Poncho verde
Addetti alle pulizie	Ditta Iprams: casacca a righe bianche e blu e pantaloni bianchi

### **1. Accoglienza e presa in carico**

Nel giorno dell'ingresso il medico, l'infermiera e gli operatori effettuano la presa in carico dell'ospite attraverso una prima valutazione sanitaria e assistenziale. Gli verrà assegnato un operatore di riferimento (case manager) e gli verranno fornite le prime informazioni sull'organizzazione del reparto.

L'animatore incontra l'ospite per compilare con lui (quando è possibile) la scheda di raccolta notizie necessarie per stilare un progetto personalizzato di animazione.

Entro un mese l'equipe multidimensionale effettuerà la valutazione globale dell'ospite al fine di concordare un piano assistenziale individuale (PAI) costituito da un piano terapeutico, assistenziale, riabilitativo e animativo in cui sono definite le rispettive prestazione dirette a ciascun ospite in base alle sue esigenze.

In relazione a mutate condizioni di salute dell'ospite e/o problemi di convivenza, il coordinatore di reparto, sentito il medico e/o il Direttore sanitario (previa valutazione dell'equipe assistenziale) può proporre all'ospite eventuali cambi di camera all'interno del reparto o di altri reparti idonei.

## **2. Attività medica**

Il medico del reparto assicura le prestazioni clinico -diagnostiche e, in collaborazione con gli infermieri, quelle terapeutiche di cui l'ospite necessita. Periodicamente o in caso di modifica dello stato di salute, effettua una valutazione delle condizioni di salute dell'ospite tramite visita medica ed eventuale richiesta di esami di laboratorio. In caso di necessità, ovvero per il completamento dell'inquadramento clinico, il medico di reparto può avvalersi di consulenti interni delle varie discipline mediche (neurologia, psichiatria, cardiologia, fisiatra, dietologia, dermatologia, chirurgia generale, otorinolaringoiatra, urologia, logopedia) o di consulenze e diagnostica strumentale esterna. Gli esami sono eseguiti presso strutture sanitarie convenzionate. Il servizio medico viene garantito quotidianamente dal medico di reparto con presenza nelle ore diurne fino alle 18.00 e reperibilità feriale dalle 18.00 alle 21.30; sabato e festivi dalle 8.00 alle 14.00.

## **3. Attività infermieristica**

All'ingresso e durante la permanenza in reparto il coordinatore e gli infermieri realizzano una costante valutazione dei bisogni assistenziali attraverso il colloquio, l'esame obiettivo e gli strumenti di valutazione specifici al fine di determinare la tipologia e il livello di assistenza necessari all'ospite. L'infermiere realizza direttamente le cure assistenziali, qualora le condizioni dell'ospite lo richiedano, ovvero coordina le attività assistenziali di base erogate dagli operatori socio sanitari e garantisce l'applicazione delle procedure diagnostiche e terapeutiche.

Il servizio infermieristico viene garantito nelle 24 ore con presenza in Istituto nelle ore diurne e notturne articolate in tre turni.

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

È garantita dagli ausiliari socio assistenziali e dagli operatori socio sanitari, i quali realizzano gli interventi igienico-ambientali e gli interventi per la soddisfazione dei bisogni di assistenza (igiene, movimento, alimentazione/idratazione, eliminazione urinaria ed intestinale...), definiti nel piano di assistenza infermieristica e in base ai piani di lavoro e i protocolli operativi. Inoltre collaborano con gli operatori sanitari (fisioterapisti ed infermieri) nelle attività di recupero o di mantenimento delle capacità funzionali e con gli animatori/educatori nelle attività di socializzazione. L'assistenza di base viene garantita nelle 24 ore dagli operatori del reparto.

## **5. Attività fisioterapica**

All'interno dell'Istituto è presente un servizio di fisioterapia con personale tecnico qualificato coordinato dal fisiatra. La riabilitazione mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. L'assistenza è erogata dai fisioterapisti direttamente nei reparti oppure presso il servizio di fisioterapia dell'Istituto dotato di palestra corredata di idonee apparecchiature.

Gli ausili standard per il movimento sono forniti dall'Istituto.

Se l'ospite, in base alla situazione clinica e alle esigenze riabilitative, necessita di presidi e/o ausili personalizzati per il movimento questi verranno prescritti dal medico dell'Istituto, in collaborazione con il Servizio di Fisioterapia.

Gli ausili/ presidi prescritti vengono acquistati dai familiari oppure forniti dalla ASL qualora sia riconosciuta l'invalidità motoria permanente (limitatamente ai presidi e ausili correlati alla patologia invalidante specificata sul verbale d'invalidità). In questo caso la prescrizione dovrà essere effettuata su apposito modulo ASL (MOD 03). Le procedure amministrative per la richiesta al distretto dell'ASL di appartenenza sono a carico dei familiari o del servizio sociale dell'Istituto dal momento del cambio di residenza.

## **6. Attività animativa e occupazionale**

Il servizio, costituisce un momento forte di riferimento all'interno della casa, e per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva delle persone anziane ospitate; esso contribuisce anche con l'impegno di tutti gli operatori a ridare maggiore significato, e serenità alla vita quotidiana dell'anziano. Sono previste attività molteplici, per permettere all'ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità. Altri obiettivi del servizio: favorire ed ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore; costituire un mezzo in cui i familiari, il personale, gli amici, i volontari, abbiano possibilità di agganciarsi. Le attività animative possono essere individuali o di gruppo; sono adattate e personalizzate in base alle propensioni e le potenzialità di ciascun Ospite. Esse si svolgono all'interno del reparto o in laboratori e sale polifunzionali dell'Istituto e comprendono: supporto e stimolazione cognitiva, giochi di società, attività manuali, bricolage, attività di canto e ascolto musicale, letture, cineforum, ricamo... Il programma settimanale è appeso in apposite bacheche del reparto e nell'atrio dell'Istituto. Le attività animative esterne (es. gite, uscite al mercato, nuoto in piscina, teatro...) fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali. L'attività è garantita da animatori presenti in Istituto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.30 e il sabato dalle 8.30 alle 12.30.

## **7. Assistenza Sociale**

Il Servizio Sociale effettua le procedure per l'accesso e l'accoglienza degli Ospiti. Al momento dell'ingresso in Istituto, l'Assistente Sociale accoglie l'ospite ed i suoi familiari, lo accompagna al reparto al quale è stato assegnato e qui, assieme, compilano la scheda sociale contenente i dati anagrafici, la situazione familiare, le

notizie relative ai familiari, lo stato sociale, ecc. In questa stessa scheda l'Assistente Sociale annoterà poi tutti gli interventi futuri riguardanti l'ospite (colloqui personali, rapporti con i familiari, con le strutture esterne, ecc...). L'assistente sociale cura con particolare riguardo gli interessi delle fasce più deboli (anziani non autosufficienti, portatori di handicap, ospiti affetti da turbe psichiche, ecc...) specie se soli al mondo o abbandonati dai propri familiari. Ha inoltre una funzione di sostegno durante la permanenza dell'Ospite in Istituto. Fornisce inoltre consulenza ai familiari per le diverse pratiche sociali: invalidità civile, indennità di accompagnamento, procedure per la richiesta di tutore/amministratore di sostegno, rapporti con la ASL per le pratiche amministrative e di richiesta protesi e ausili. Per gli ospiti che non hanno familiari di riferimento le espleta direttamente.

E' presente in Istituto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00. Il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 14.00 alle 17.00 riceve su appuntamento.

### **8. Assistenza religiosa**

Pur garantendo la libera espressione di ogni credo religioso, per gli ospiti cattolici è assicurata l'assistenza spirituale da parte dei sacerdoti dell'Istituto. Nella Chiesa interna dell'Istituto viene celebrata la S. Messa nel pomeriggio di tutti i giorni feriali, la S. Messa domenicale e festiva viene celebrata alle ore 10.00. Ogni funzione religiosa non programmata viene comunicata in tutti i reparti tramite l'altoparlante. 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 alla cappella periodicamente viene celebrata la S. Messa nei reparti.

### **9. 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 offrendo dialogo, aiuto, calore umano. Svolgono soprattutto una funzione di accompagnamento individuale, di socializzazione, aiuto al pasto, sotto la guida e le indicazioni degli animatori, per gli aspetti creativi, e degli infermieri/coordinatori di reparto, per gli aspetti assistenziali. L'azione dei volontari, pur mantenendo la spontaneità tipica del volontario è orientata ad un servizio puntuale, organizzato e continuativo. Il coordinamento delle attività è affidato al Presidente dei Volontari e al suo consiglio.

### **10. Assistenza sussidiaria privata**

Qualora un familiare decida di far seguire il proprio caro da personale di compagnia, dovrà comunicare generalità e orari di assistenza al medico/coordinatore di reparto e all'Assistente Sociale compilando un apposito modulo.

## **CONFORT E ATTIVITA' ALBERGHIERE**

## **Servizio di ristorazione**

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 e, su richiesta medica, della consulenza dietistica. La cucina appronta, per le ospiti disfagiche, il pasto del giorno frullato o omogeneizzato.

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: 7,15- 8,30
- pranzo: 11,30-12,15
- cena: 17,30-18,15

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

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 la coordinatrice potrà decidere, in accordo con il MdR, che l'ospite venga imboccato solo da personale formato.

## **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 concordate con la 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 max 17 pollici 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'abbonamento RAI è a carico dell'Istituto anche per i televisori personali.

All'interno dell'Istituto sono disponibili 2 telefoni pubblici con funzionamento a monete dislocati come da schema sotto riportato

<b>N°</b>	<b>EDIFICIO</b>	<b>PIANO</b>	<b>LOCALE</b>	<b>NOTE</b>
<b>1</b>	DON ORIONE	PIANO	BAR	Monete



		TERRA		
2	BEATO FRANCESCO	PIANO TERRA	ATRIO	Monete

Ogni reparto è dotato di telefoni interni nelle sole sale mediche ed in taluni casi 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 aperto al pubblico, dotato di un'ampia sala con tavolini e di uno spazio esterno attrezzato. Il bar funziona anche da tavola calda ed è possibile acquistarvi alcuni generi di consumo. E' aperto dalle 8.30 alle 17,15 dal lunedì al sabato.

Presso l'atrio dell'edificio Beato Francesco 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 dai familiari con un numero fornito dall'Assistente Sociale al momento dell'ingresso. Il lavaggio è effettuato dalla lavanderia interna, 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 parrucchiera e pedicure:**

L'igiene ed il taglio dei capelli vengono eseguiti gratuitamente nell'ambito delle normali attività di nursing all'interno dei singoli reparti.

E' disponibile un servizio di parrucchiera a carico dell'ospite o del familiare, a prezzi agevolati. Il servizio può essere prenotato in reparto tramite il coordinatore.

Sempre a carico dell'ospite/familiare, a prezzo agevolato, è possibile usufruire del podologo previa prenotazione presso l'ufficio segreteria.

## **6. SERVIZI ACCESSORI**

### **1. Trasporto e accompagnamento ospiti**

Il servizio di trasporto per l'esecuzione di procedure diagnostiche/terapeutiche per gli ospiti deambulanti o in carrozzina, è effettuato dall'autista dell'Istituto con

pulmino attrezzato per il trasporto disabili; per gli ospiti non deambulanti il trasporto viene effettuato tramite ambulanza che, ove esistano gli estremi, è a carico del SSN.

Per le visite per l'accertamento dell'invalità civile il trasporto è a carico dell'ospite/familiare di riferimento.

L'accompagnamento degli ospiti, con l'eccezione dei pazienti con retta a trattativa comunale, è sempre a carico del familiare che, ove impossibilitato, può delegare una persona di sua fiducia.

## **2. Servizio Funebre**

In caso di decesso il medico di Reparto o l'infermiere provvede a darne comunicazione al familiare di riferimento, al Direttore Religioso dell'Istituto e alla portineria . Il medico inoltre assolve a tutte le pratiche amministrativo/sanitarie previste dalla normativa vigente, compila il modello ISTAT, la dichiarazione di decesso del Direttore dell'Istituto e il cartellino da apporre presso la salma. La documentazione viene recapitata dalla coordinatrice, insieme alla copia della carta d'identità, in portineria per la consegna al medico necroforo .

La salma viene ricomposta e trasferita presso la camera mortuaria collocata al piano terra dell'Istituto accanto alla Chiesa. Per accedervi è necessario rivolgersi al servizio di portineria dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

La scelta dell'impresa di onoranze funebri spetta esclusivamente ai familiari che possono rivolgersi a qualsiasi impresa di loro fiducia. L'elenco ufficiale delle agenzie funebri è esposto nell'atrio delle camere mortuarie e in portineria. Se l'ospite deceduta è a trattativa comunale i parenti o, in loro assenza, l'assistente sociale contattano l'ASEF per il funerale e l'avvio della procedura a carico del Comune.

Se i familiari lo desiderano possono concordare con i sacerdoti dell'Istituto la celebrazione delle esequie.

## **7.INFORMAZIONI UTILI**

**Centralino telefonico:** funzionante dalle ore 6 alle ore 21 (N° tel.: 010/8598001), provvede a smistare le chiamate ai vari reparti o servizi. Dalle ore 21 alle ore 6 le telefonate ( solo urgenze) vengono automaticamente passate ad un reparto.

**Orario visite:** dalle ore 9.00 alle ore 20.00. Il coordinatore di reparto può vietare temporaneamente l'accesso in reparto in alcune fasce orarie ( h 13-14,30; 19 -20) dedicate al riposo o all'igiene personale degli ospiti per rispetto della loro privacy.

Per esigenze particolari è possibile richiedere al coordinatore l'autorizzazione ad effettuare visite al di fuori dell'orario prestabilito o a prestare assistenza notturna.

**Corrispondenza:** la corrispondenza indirizzata alle ospiti viene recapitata all'Assistente Sociale e consegnata ai destinatari o ai parenti nel caso in cui gli ospiti presentino deficit cognitivi

**Permessi di uscita:** 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 e a firmare l'apposito foglio uscite.

Nel caso in cui l'uscita preveda la permanenza fuori dall'Istituto di almeno una notte, è necessaria preventivamente informare il coordinatore e il Medico di Reparto.

**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 Segreteria.

La fotocopia viene rilasciata, entro 15 gg. dalla data di presentazione della richiesta, dall'Ufficio segreteria.

Il costo della copia della cartella clinica è pari a €10

**Richiesta certificati:** per la richiesta di certificati medici è necessario rivolgersi all'Ufficio Segreteria

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

### Orario al pubblico degli Uffici

Nome del servizio	Funzioni	Sede	Giorni di apertura al pubblico	Orario al pubblico	Numero telefonico /fax
Ufficio rette	Informazioni sulle rette  Pagamento delle rette e dei servizi correlati, rilascio certificati di degenza	Istituto Paverano – ingresso Von Pauer, Via Ayroli	Dal lunedì al venerdì	8-12,30/ 13,30-16	Tel.: 010-5229421/ 324  Fax: 010-5229582
Ufficio assistente sociale  Ufficio Tutela e Reclami	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  Accoglienza reclami e suggerimenti	Castagna – Via Tigullio, 2	Lunedì, mercoledì e venerdì  Martedì e Giovedì	ore 8-13.00 / 14.00-17.00  ore 8-14.00	Tel.: 010-8598244  Fax.: 010-8598099
Ufficio segreteria	Rilascio fotocopie cartelle cliniche e certificati	Castagna – Via Tigullio, 2	Dal Lunedì al venerdì	8.00-13.00	010/8598267

Centralino	Ricezione e smistamento telefonate, informazioni	Castagna – Via Tigullio, 2	Tutti i giorni	Dalle 06.30 alle 21.00	010/8598001
------------	--	----------------------------	----------------	------------------------	-------------

## Composizione della retta

<b>SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA</b>	
Assistenza di base e tutelare alla persona	
Nursing Infermieristico	
Assistenza Medica ( con presenza quotidiana feriale h.8 -18, sabato e festivi h.8-12; servizio di reperibilità feriale h.18-21,15, sabato e festivi h.8-14 )	
Cons. Spec. Fisiatrice 1 v./sett.	
Cons. Spec. Cardiologica 1 v./2 sett	
Cons. Spec. Neurologica 1 v /sett.	
Cons. Spec. Urologica 1 v /sett.	
Cons. Dietista 1v / sett	
Cons. Spec. Dermatologica su chiamata	
Cons. Spec. Otorinolaringoiatrice ( 1v./15 gg.)	
Servizio di Assistenza e Segretariato Sociale	
Servizio di Segreteria per richiesta certificati e fotocopie cartelle cliniche	
Servizio di Fisioterapia con palestra attrezzata per Terapia fisica - FKT di mantenimento e riabilitativa- Ginnastica dolce (lun -ven 8,30 - 12,30; 13,30 - 17; sab 9 - 12)	
Servizio di Logopedia 3 v./sett	
Servizio di Animazione Geriatrica con attività ludico-ricreative e di stimolazione cognitiva collettive e personalizzate, in reparto e in sale attrezzate laboratori e soggiorni polifunzionali (dal lun. al ven. 8,30 - 12,30; 13,30 - 17; sab. 8,30 - 12,30)	
Sala Teatro - Cinema	
Servizio di Animazione Religiosa e Assistenza Spirituale - Celebrazioni liturgiche nella Chiesa dell'Istituto e nei reparti	
Servizio Portineria Centralino	
Servizio Ristorazione: Colazione,pranzo,merenda e cena con personalizzazione del menù nell'ambito di alternative prefissate; diete personalizzate in base ad esigenze sanitarie. Verifica periodica della qualità.	
Servizio Lavanderia e Guardaroba	
Servizio Autista (accompagnamento ospiti per visite mediche,consegna esami e ritiro referti,ritiro farmaci, gite esterne ...)	
Servizio Giardinaggio e manutenzione spazi esterni attrezzati	
<b>SERVIZI A PAGAMENTO (a tariffa agevolata)</b>	
Salone Bar	
Parrucchiere uomo	
Parrucchiera donna	
Podologo	

## 8. STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI

**Indicatori di qualità assistenziale:** 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**
- **Numero di decessi**
- **Numero di dimissioni volontarie**
- **Numero di ricoveri ospedalieri**

Per ognuno 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 condivide in un incontro con i medici e i coordinatori di reparto affinché siano eventualmente messe in atto strategie correttive e preventive.

**Qualità della ristorazione:** è sottoposta ad attento monitoraggio sia mediante l'invio estemporaneo di segnalazioni, da parte degli operatori di reparto, ai preposti al controllo, che 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 (provider: Opera don Orione) per animatori, educatori, coordinatori, operatori di assistenza
- ✓ Corsi di formazione per il personale amministrativo;

Viene favorita la partecipazione degli operatori ad eventi formativi esterni per effettuare l'aggiornamento obbligatorio previsto dalla legge: ECM: EDUCAZIONE CONTINUA DELLA MEDICINA

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 per i tirocinii, dipendente dell'Istituto, e seguiti per tutto il percorso insieme ad un Tutor interno designato a seconda del settore

**Gestione Rischio Clinico:** è vigente un sistema di segnalazione di eventi avversi nell'ambito di una "Procedura di gestione rischio clinico", 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.

**Valutazione del gradimento dei servizi:** la valutazione della qualità percepita viene effettuata con cadenza annuale nei settori residenziali attraverso un test di qualità percepita che può essere compilato dall'ospite o da suo familiare se impossibilitato, mentre nel reparto di riabilitazione viene effettuata al termine della degenza. La rilevazione avviene in forma anonima attraverso questionario. La distribuzione dei test e la loro raccolta sono a carico dell'Ufficio Tutela che provvederà ad elaborare i dati e produrre un report annuale che invierà alla Direzione e ai Responsabili di reparto per eventuali provvedimenti correttivi.

## 9. SUGGERIMENTI E RECLAMI

Le segnalazioni ( suggerimenti o reclami) possono essere effettuati mediante compilazione di modulo disponibile in appositi *dispenser* presenti in Istituto e in tutti i reparti nella bacheca parenti. Il modulo, una volta riempito, verrà consegnato dal reclamante all'Ufficio Tutela in busta chiusa.

L'Incaricato prenderà nota di un indirizzo o di un numero telefonico per avvertire della risposta, non appena pervenuta. 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, tenendosi 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 Informazioni 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 programmato o non programmato 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 RTU, alla DR, al RQ, al Dirigente del settore ed al Reparto/Ufficio interessato per la conseguente diffusione e condivisione.

Al fine di avere una visione complessiva del sistema, nel gennaio di ogni anno la Segreteria invierà al RTU tabelle riassuntive di tutte le segnalazioni positive e dei reclami pervenuti nell'anno precedente. Il RTU procede all'elaborazione di un report complessivo sulle segnalazioni negative e positive, la loro quantità e il loro oggetto prevalente

## **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, e provvedendo a pedissequae formazioni del personale reparto per reparto, attività per attività, volte ad affrontare per ognuno le eventuali problematiche di gestione emergenza proprie dell'area interessata.

In conformità a quanto previsto dalle normative vigenti è stata addestrata una squadra di emergenza composta da personale dell'Istituto suddivisa in squadra diurna e squadra notturna ed al fine di garantire i massimi livelli di sicurezza, ogni reparto è

dotato di ricetrasmittente per la gestione dell'emergenza ed è stato individuato e formato un intero reparto alla funzione di reparto di coordinamento gestione emergenza notturna e festiva.

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.