



## **CARTA DEI SERVIZI**

revisione e approvazione luglio 2023

### **ISTITUTO PAVERANO**

**Provincia Religiosa San Benedetto di Don Orione**

**Via Paverano 55**

**16143 Genova**

**Tel. 010/52291**

### **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'Ospite e con i suoi familiari, per individuare e garantire gli impegni di servizio assunti dall'Istituto e informare sui diritti e doveri dell'Ospite, 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.

La **Carta dei servizi**, inoltre, è uno strumento flessibile per il cambiamento e per la crescita della nostra organizzazione, 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 presso il Servizio Sociale dell'Istituto, che ne fornisce copia su richiesta.

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

## **INDICE**

- 1. IL PICCOLO COTTOLENGO GENOVESE DI DON ORIONE:  
LA MISSION, I VALORI ISPIRATORI, I PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 2. L'ISTITUTO PAVERANO**
- 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**

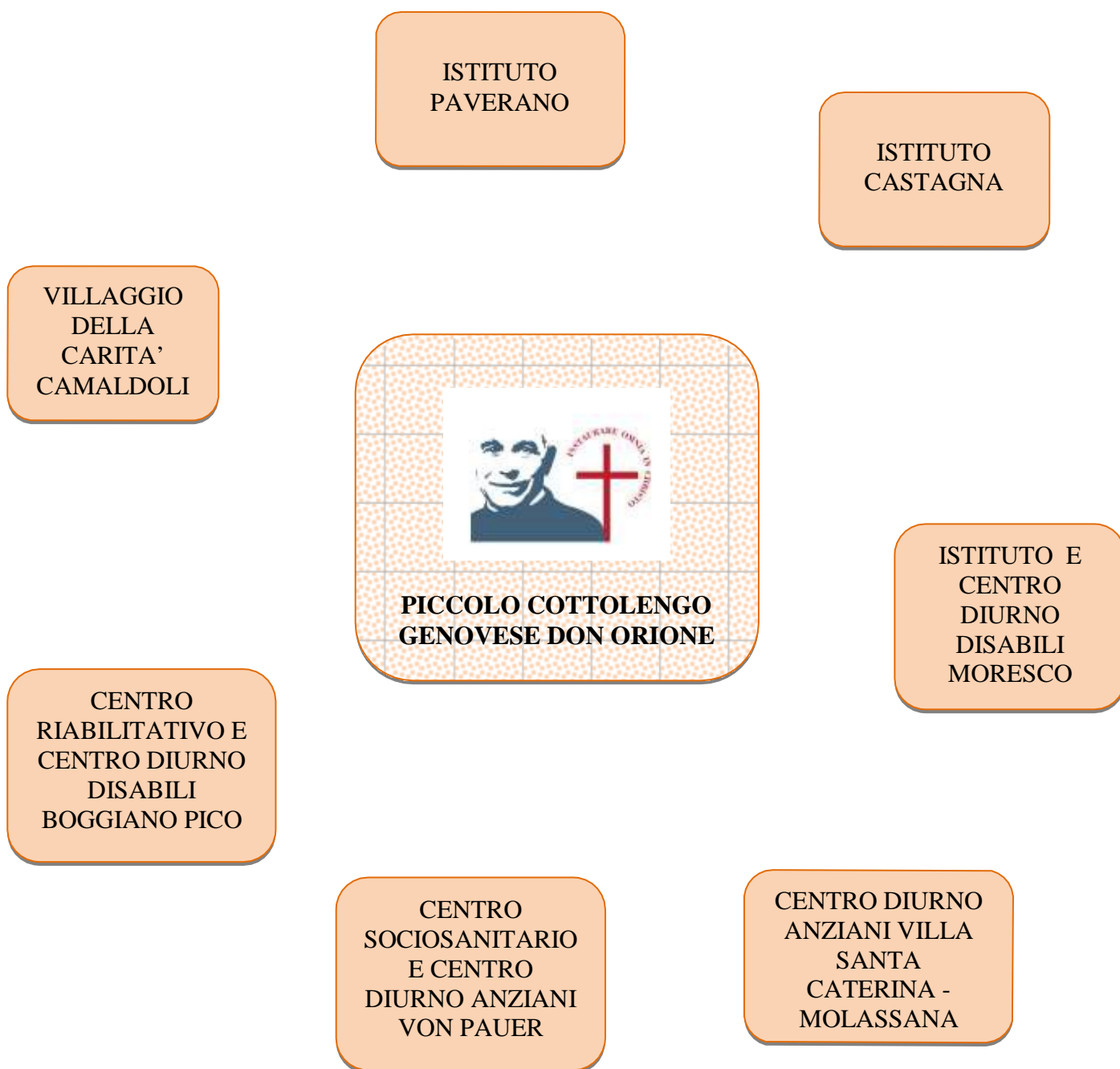
## **ALLEGATI**

- **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 è una costellazione di Case nate all'insegna del servizio dell'uomo e della città di Genova, dall'intraprendenza cristiana del 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 aree 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 alle seguenti prospettive:

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

2) Il valore ecclesiale della *carità*, inteso come 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 custodire la dignità della persona, preservare e potenziare la sua autonomia 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, in un ambiente sereno e festoso, agevola le relazioni significative e richiama la voglia di vivere, così decisiva per la salute e il benessere degli ospiti.

6) La pastorale cattolica dell'anziano e del portatore di handicap, attuata con la saggezza di chi propone e non impone, e con la consapevolezza di portare all'uomo un servizio di altissimo valore, nella direzione della ricerca del significato della vita e della morte, della gioia, 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 sono le fondamenta, ma da soli non costruiscono organizzazioni efficaci di aiuto alla persona, al passo con i suoi bisogni. Occorre una professionalità ricercata e coltivata che attui l'universo valoriale dell'organizzazione: 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, di lavoro per progetti e di 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 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 circa i dati personali e sanitari degli ospiti.

Nel caso di particolari procedure diagnostiche e/o terapeutiche che esulano dall'attività sanitaria di base, viene richiesto all'Ospite in grado di intendere e volere, per iscritto, il consenso informato; se ciò non è possibile, viene coinvolto il familiare di riferimento/ amministratore di sostegno/tutore.

## **2. L'ISTITUTO PAVERANO**

### **BREVE STORIA DELL'ISTITUTO PAVERANO**

La storia del complesso di Paverano ha radici molto lontane. Il nucleo originale è rappresentato dalla chiesa di San Giovanni Battista che fu consacrata nel 1118. La struttura che, pian piano, nacque attorno al primitivo luogo di culto, fu sede nei secoli di molti ordini religiosi (Mortariensi, Scolopi, Gesuiti ecc.) e, nel corso della sua storia quasi millenaria, adibita anche ad usi diversi (nel 1600 lazzaretto, nel 1853 "Ricovero di mendicizia", poi, nei primi anni del 1900, sede della clinica delle malattie nervose e mentali dell'università di Genova).

Nel 1933 il complesso venne rilevato, grazie alla generosità di alcuni benefattori, da Don Luigi Orione, per farne la sede principale del suo Piccolo Cottolengo genovese.

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

L'Istituto Paverano è ubicato in via Cellini 22 ed è servito da numerose linee di autobus: 84, che fa capolinea in piazza Solari; 381 che si ferma in via Marchini; 37, 82, 356 e 383 che transitano in Corso Sardegna, provenendo da Brignole; 48 che transita in corso Sardegna, provenendo da corso Gastaldi.

L'accesso all'Istituto è consentito dalle ore 10.00 alle ore 19.00. L'orario di visita agli Ospiti è il seguente: 10-12; 15-17.

Nell'ambito dell'orario di apertura dei cancelli (ore 6.00-21.00), è possibile, al di fuori dell'orario di accesso, accedere e transitare soltanto per trasporto ospiti o con permesso scritto della Direzione.

Il sabato pomeriggio e la domenica l'accesso è libero.

I parenti/persone di riferimento che intendano accedere all'Istituto con l'autovettura devono munirsi del pass facendone richiesta all'Ufficio Accoglienza.

Ogni persona degente ha diritto ad un pass. Il parcheggio è consentito, esponendo il pass, negli spazi delimitati.

Il centralino telefonico, funzionante dalle ore 6.00 alle ore 21.00 (num. tel.: 010/52291) provvede a smistare le chiamate ai vari reparti o servizi.

Durante le ore notturne l'accesso è consentito, previo contatto con l'Infermiere reperibile, solo in casi di assoluta urgenza.

### **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La struttura è composta da 5 blocchi che si sviluppano su diversi piani come da schema riportato di seguito:

I blocchi denominati Edificio A1, Edificio A2, Edificio B, Edificio C costituiscono di fatto il corpo centrale denominato Istituto Paverano. In tali edifici si sviluppano e concentrano tutti i reparti di degenza nonché tutte le attività di supporto quali uffici tecnici, uffici amministrativi, studi medici, ufficio accoglienza, servizio sociale, spazi comuni, chiesa interna, bar interno, spazi aggregativi, magazzini.

L'edificio denominato *Von Pauer*, realizzato negli anni Novanta, ospita l'ufficio della Direzione, un teatro pertinenziale ad uso esclusivo interno con capacità pari a 248 posti a sedere, un centro diurno per persone anziane, un poliambulatorio medico, una palestra di fisiokinesiterapia con reception al piano di ingresso.

L'edificio denominato *Boggiano Pico*, ultimo realizzato in ordine di tempo, ospita due piani destinati a centro di riabilitazione ambulatoriale neuropsicomotoria per bambini, ed un piano destinato a centro diurno con finalità riabilitativa di integrazione sociale o lavorativa per ragazzi e giovani adulti con disabilità.

## **TIPOLOGIA DI UTENZA**

- **Strutture residenziali sociosanitarie per anziani:**
  - **RSA post acuti:** i trattamenti sono indirizzati a soggetti anziani, dimessi dall'ospedale, che necessitano di riabilitazione motoria e neuromotoria.
  - **RSA di mantenimento:** servizio residenziale che accoglie anziani fragili parzialmente o totalmente non autosufficienti (Non Autosufficienti Totali: NAT e Non Autosufficienti Parziali: NAP). Il servizio è organizzato in presidi che vanno dai 25 ai 42 posti letto, parzialmente differenziati per tipologia di bisogni ed intensività sanitaria ed assistenziale.
- **Struttura per prestazioni riabilitative intensive ed estensive (disabili):** servizio residenziale che accoglie disabili adulti, portatori di disabilità, con diversi gradi di gravità e tipologia (intellettiva, motoria, sensoriale, plurima). Il servizio è organizzato in nuclei che vanno dai 26 ai 32 posti letto, differenziati per tipologia di bisogni.
- **Centro diurno per anziani:** Il servizio è rivolto ad anziani del territorio che per il loro declino funzionale e/o cognitivo esprimono bisogni non facilmente gestibili al domicilio, ma non ancora tali da richiedere un ricovero in una struttura residenziale.

## **3. AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE**

La struttura è autorizzata al funzionamento dal Comune di Genova e accreditata dalla Regione Liguria.

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

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

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

Nel caso di ricovero di soggetto anziano in regime di convenzione, la quota sanitaria è a carico dell'ASL, mentre la quota di compartecipazione è a carico dell'Ospite. Nel caso di situazione economica di impossibilità al pagamento della quota sociale, documentata tramite ISEE, è possibile

rivolgersi all'assistente sociale dell'ambito territoriale di zona del Comune di Genova.

Per la richiesta di inserimento in lista d'attesa ASL di soggetti anziani è necessario far redigere al Medico di Medicina generale una richiesta di visita geriatrica per ricovero in struttura convenzionata, da far pervenire al nucleo residenzialità dell'ASL:

**Nucleo Residenzialità Ponente (Distretti 8, 9 e 10)**

**via degli Operai 80**

**Dirigenti Medici: Dott.ssa Raffaella Boi, Dott.ssa Laura Gasparini, Dott. Fortunato Lugarà e Dott.ssa Monica Patetta**

**Tel. 010 849 7074 / 6999 / 6408 / 7357 / 7361**

**Nucleo Residenzialità Centro (Distretto 11)**

**corso Solferino 1 A e corso Solferino 9 cancello**

**Dirigenti Medici: Dott. Ettore Bennati e Dott.ssa Marilena Zaccardi**

**Tel. 010 849 6874 / 6012**

**Nucleo Residenzialità Levante (Distretti 12 e 13)**

**via Giovanni Maggio 6 presso RSA Tegole di Mare**

**Dirigenti Medici: Dott.ssa Cinzia Bonomini, Dott.ssa Anna Rosaria Di Matteo Cancro e Dott.ssa Marina Menicucci**

**Tel. 010 849 6206 / 6592 / 5230**

La lista d'attesa viene interamente gestita dall'ASL 3 (Struttura complessa assistenza geriatrica di Corso Solferino 9).

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

Per le richieste di ricovero a trattativa privata, sia temporanee che definitive, è necessario contattare il servizio sociale del nostro Istituto; la domanda potrà essere accolta nel caso di disponibilità di posti letto eccedenti i posti convenzionati.

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

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

L'équipe è composta da: coordinatore, medico, infermieri, fisioterapisti, animatore/educatore, operatori sociosanitari. 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	Camice bianco
Infermiere	Pantaloni e casacca bianchi con taschino profilato d'azzurro
Operatori sociosanitari	Pantaloni e casacca bianchi
Animatori	Pantaloni e polo blu
Educatori	Pantaloni blu e polo rosa
Volontari	Camice rosa
Addetti alle pulizie	Ditta Acqua srl: maglia girocollo rosa e pantaloni bianchi Ditta Asap spa: casacca a righe bianche e blu e pantaloni bianchi

## 5. ATTIVITA' DI CURA E ASSISTENZA

### Accoglienza e presa in carico

L'assistente sociale contatta telefonicamente la persona interessata e la invita a presentarsi in Istituto per un primo colloquio di prima accoglienza, segretariato sociale ed eventuale presa in carico del caso. In tale occasione viene concordata la data d'ingresso.

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

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

L'ingresso dell'ospite in struttura, preventivamente concordato, è organizzato dall'assistente sociale. L'Ospite viene accompagnato nel reparto di destinazione ove è accolto dalla coordinatrice. Gli ospiti potranno portare con sé, al momento del ricovero, piccoli oggetti personali quali portafoto o soprammobili, ecc.; non sono ammessi cuscini, plaid o altri oggetti non ignifughi.

Le condizioni psicofisiche 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'équipe, a fronte della valutazione dei problemi di ordine clinico, cognitivo, funzionale, relazionale, e dei bisogni spirituali, vengono individuati gli obiettivi correlati e le risorse, così da poter formulare il PdV (Progetto di vita) che potrà essere condiviso con i parenti o le persone di riferimento dell'Ospite, su loro richiesta.

Durante la prima riunione d'équipe dei reparti anziani (UVG) viene individuato il *case manager*: si tratta di un operatore del reparto figura che ha l'obiettivo di acquisire una conoscenza approfondita e aggiornata dell'ospite ed è particolarmente attenta alle sue necessità.

Il PdV viene verificato semestralmente e riformulato annualmente.

In relazioni a mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite e/o a problemi di convivenza, l'équipe 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'équipe socio-sanitaria, specificamente in forza al reparto stesso.

## Attività medica

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

L'assistenza medica è assicurata in struttura:

- dal lunedì al sabato, dalle ore 8 alle ore 20;
- la domenica mattina il medico è presente in struttura; nelle ore pomeridiane fino alle 20 il medico è reperibile su chiamata.

Dalle ore 20 alle ore 8 di tutti i giorni l'assistenza medica viene garantita dal SSN mediante guardia medica o 118.

In caso di necessità, ovvero per il completamento dell'inquadramento clinico, il medico di reparto può prescrivere visite specialistiche ed esami strumentali, effettuabili previo appuntamento tramite CUP, in strutture convenzionate.

## Servizio di trasporto esterno

Nel caso in cui l'ospite non abbia diritto all'ambulanza o non vi sia un parente accompagnatore, vi è la possibilità del trasporto e/o accompagnamento alle visite esterne.

## PRENOTAZIONE

La famiglia o l'amministratore di sostegno vengono contattati dal coordinatore/medico di reparto che segnala la necessità di visita specialistica/esame esterno, con il tempo di preavviso necessario affinché il familiare/ads possa organizzarsi. Nel caso in cui non possa provvedere, l'Istituto può mettere a disposizione il servizio di trasporto e/o accompagnamento con queste tariffe:

entro le prime 2 ore 30,00 € per il trasporto e 30,00 € per l'accompagnatore - dalla seconda ora in su verrà aggiunta la somma omnicomprensiva di €25,00 per il trasporto ed €25,00 per l'accompagnatore.

(un utente che acquisti il servizio completo e vada oltre le 2 ore ad esempio pagherà 110 euro massimo)

In caso di accettazione del servizio da parte della famiglia/amministratore di sostegno si potrà procedere al pagamento della prestazione di trasporto e/o accompagnamento.

## PAGAMENTO

Le modalità di pagamento rimangono invariate:

- tramite bancomat presso Reception Von Pauer piano zero (ingresso da via Ayroli 35 A)
- tramite bonifico bancario a favore di  
**PROVINCIA RELIGIOSA SAN BENEDETTO DON ORIONE**  
**CODICE IBAN: IT91S0503401422000000012300**  
**specificando cognome, nome del Paziente e tipologia di prestazione**
- tramite addebito SDD (domiciliazione bancaria RID)

L'Istituto provvede all'accompagnamento degli ospiti non autosufficienti privi di familiari e di ogni risorsa economica e degli ospiti a carico del Comune.

L'Istituto inoltre si avvale anche di propri consulenti specialisti che effettuano le visite in struttura presso il Poliambulatorio Von Pauer, a prezzi calmierati.

Per informazioni reception Von Pauer : 010/5229300

I familiari di propria iniziativa possono richiedere, previa comunicazione al Direttore Sanitario per il tramite del Medico di Reparto, un consulto da parte di medico specialista di propria fiducia; il costo relativo è a carico della famiglia.

All'interno dell'Istituto è funzionante un servizio di radiologia gratuito, per necessità rilevate dal MdR, e un servizio riabilitativo di fisioterapia.

### **Servizio farmaceutico**

E' presente un servizio farmaceutico interno con approvvigionamento settimanale/quindicinale da ASL previa richiesta telematica effettuata dall'infermiere e del Medico di reparto.

### **Attività infermieristica**

L'assistenza infermieristica é garantita continuativamente nelle 24 ore: nelle ore diurne dalle 6,30 alle 20,00 il servizio è assicurato dagli infermieri di reparto/pool infermieristico, dopo le 20,00 e fino alle 6,30 dagli infermieri reperibili presenti in Istituto.

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

L'assistenza di base viene garantita nelle 24 ore dagli operatori del reparto. Gli operatori di assistenza si occupano dell'igiene, mobilitazione, alimentazione, idratazione, eliminazione urinaria e intestinale, sia in collaborazione con gli infermieri, sia 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. L'anzianità media di servizio in Istituto di questi operatori è molto alta, a garanzia della continuità assistenziale.

L'intervento degli operatori può essere integrato dall'assistenza sussidiaria da parte di persone incaricate dai familiari. La delega all'Assistente Familiare, da parte dell'ospite/familiare/Amministratore di Sostegno, deve essere fatta tramite la compilazione di un modulo che andrà richiesto al Coordinatore/trice di reparto e autorizzato dalla DS.

Il rapporto tra la persona degente e/o familiare/amministratore di sostegno e coloro che svolgono l'attività di sostegno è di natura strettamente privatistica e deve essere direttamente regolato dalle parti. Resta inteso che l'Istituto si riserva di verificare il corretto comportamento dell'Assistente Familiare.

### **Attività fisioterapica**

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

La terapia riabilitativa viene prescritta dal Medico fisiatra, previa richiesta del Medico di reparto e può venir erogata presso il reparto stesso o nelle palestre 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 dell'Ospite.

La prescrizione dei presidi è di competenza del fisiatra in collaborazione con il Medico di Reparto, la coordinatrice e il fisioterapista.

### **Fornitura presidi sanitari**

Qualora l'ospite sia riconosciuto invalido civile, il fisiatra può procedere alla prescrizione dei 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: seggiolone polifunzionale, carrozzina pieghevole, scarpe ortopediche, busti, protesi acustiche, protesi d'arto e occhiali (per diottrie uguali o inferiori ad un decimo).

La fornitura presidi si avvale anche di un parco presidi così detti "di provvidenza", in quanto frutto di donazioni e lasciti, che rappresenta per l'Istituto una importante risorsa.

I presidi per l'incontinenza, forniti da ASL, sono integrati da una fornitura a carico dell'Istituto, se ritenuta necessaria dalla coordinatrice di reparto sotto il profilo quantitativo e/o qualitativo.

### **Attività educative di riabilitazione della persona disabile**

All'interno dei reparti che ospitano persone disabili l'equipe si avvale della presenza di Educatori Professionali. Essi osservano e valutano le capacità, le potenzialità e più generalmente i bisogni dell'Ospite, al fine di redigere, in condivisione con l'equipe multidisciplinare, il PdV (progetto di vita) ove vengono specificamente definiti gli obiettivi da raggiungere, i tempi necessari, i modi e le risorse utilizzabili.

La valutazione dell'Ospite è specifica ed abbraccia globalmente tutte le aree: autonomie personali, spirituali, sociali, aspetti cognitivi, affettivo/relazionali, motori, senza escludere gli interessi personali, i desideri, in maniera tale da mantenere o potenziare la capacità di autodeterminazione, di rafforzare la propria identità e di poter scegliere tra le opportunità che vengono offerte. Ciò nello spirito di migliorare sempre la qualità della vita delle persone con disabilità, sia di tipo congenito che acquisito, anche ove le risorse individuali o la gravità della patologia sembrano comprometterne lo sviluppo.

A seguito della valutazione e in relazione agli obiettivi in cui si sostanzia la finalità riabilitativa specificata nel PdV, si programmano le attività educative.

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

Gli interventi educativi sono quindi estremamente vari nelle finalità, modalità di strutturazione, luogo di svolgimento.

### **Attività animativa ed occupazionale**

L'animazione geriatrica si integra con le attività sanitarie e assistenziali; l'animatore partecipa alla

Valutazione Geriatrica, compila il PdV e alcune schede specifiche, valorizza la persona nella sua globalità attraverso interventi personalizzati, di prevenzione, riabilitazione e sostegno. Accoglie inoltre l'Ospite e i familiari al momento dell'arrivo in reparto, al fine di favorire l'inserimento e, nel tempo, la socializzazione, all'interno della nuova realtà di vita.

Ogni attività svolta tiene conto della personalità e della matrice culturale dell'anziano e rappresenta un mezzo per favorire e mantenere legami interpersonali. Una volta impostato il lavoro di approfondimento della conoscenza degli ospiti, si passerà a uno schema di progettazione vero e proprio, che prevede una scansione della giornata e una più ampia visione sulla settimana e sul mese lavorativo.

Ogni animatore svolge la propria attività all'interno del reparto, in locali dedicati e negli spazi esterni, coinvolgendo in questo caso anche Ospiti di altri reparti.

### **Assistenza religiosa**

La cura pastorale in Istituto viene garantita, per chi lo desidera, attraverso le celebrazioni liturgiche e l'assistenza spirituale dei Sacerdoti e delle Suore.

Ogni giorno, attraverso il circuito video interno, viene trasmessa la S.Messa delle ore 10 e le celebrazioni che hanno luogo presso la Chiesa dell'Istituto.

La domenica e nelle feste di precetto la Santa Messa viene celebrata alle ore 10.

Al mattino nei reparti, secondo un calendario stabilito, è possibile ricevere la Santa Comunione. Ogni giorno le Suore sono presenti nei reparti e i sacerdoti sono disponibili per le Confessioni.

In alcune feste e/o altre ricorrenze particolari viene celebrata la Santa Messa all'interno dei reparti. Ogni anno a dicembre nei reparti per anziani viene celebrato il sacramento dell'Unzione degli Infermi.

Sono previsti momenti particolari di preghiera durante alcuni periodi dell'anno: mese Mariano, Avvento, Quaresima, Novene, Processioni (via Crucis, Corpus Domini, Nostra Signora di Lourdes, Immacolata Concezione).

### **Comfort e servizio alberghiero**

All'interno della nostra struttura il servizio di ristorazione è gestito da una ditta esterna specializzata, che provvede alla preparazione e cottura dei pasti presso il proprio Centro Cottura e successiva veicolazione in Istituto.

I menù proposti prevedono una rotazione stagionale e sono articolati su due settimane. Esistono alternative al piatto del giorno. Il menù viene redatto nel rispetto delle preferenze alimentari dell'ospite e delle sue esigenze dietetiche, avvalendosi della conoscenza dei gusti alimentari riportati in apposita scheda e/o, su richiesta medica, della consulenza dietistica.

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

- colazione: 7.00- 9.00
- pranzo: 11,30-12,15
- cena: 18,00- 18,30

Durante la giornata vengono distribuiti tè, succhi di frutta, bevande per integrazione e idratazione.

La cucina appronta, per gli ospiti disfagici e su indicazione della logopedista, il pasto del giorno frullato o omogeneizzato.

E' consentito ad una persona, in caso di necessità, di assistere l'Ospite durante la consumazione del pasto, previa autorizzazione del coordinatore o dell'infermiere. Nel caso di ospiti con gravi problemi di disfagia, la coordinatrice 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 personale specializzato di ditte esterne, sulla base di procedure fornite dall'Istituto.

### **Telefono e TV**

Nei soggiorni di ogni reparto sono presenti televisori ad uso comune.

E' consentito utilizzare, nella camera di degenza, un televisore personale a schermo piatto 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. Anche chi utilizza una TV personale beneficia dell'abbonamento RAI dell'Istituto. È suggerito l'utilizzo di cuffie auricolari.

Ogni reparto è dotato di telefoni interni (cordless).

È consentito l'uso del telefono cellulare nel rispetto delle norme di convivenza e delle norme di sicurezza.

### **Bar e distributori automatici**

La struttura dispone di un bar interno aperto al pubblico, dotato di un'ampia sala e di uno spazio esterno attrezzato. Il bar funziona anche da tavola calda ed è possibile acquistarvi alcuni generi di consumo.

E' aperto dalle 7 alle 16.30 dal lunedì al venerdì e dalle 8 alle 12 al sabato.

In prossimità del bar vi sono dei distributori automatici di bevande calde e fredde, snack e tramezzini.

### **Servizio lavanderia e guardaroba**

L'Istituto provvede, nel caso l'Ospite o le persone di riferimento ne facciano richiesta, al lavaggio dei capi di biancheria personale. Tutti gli indumenti di nuova consegna vengono etichettati in istituto.

Il lavaggio è effettuato da una lavanderia esterna che li riconsegna, in giorni prefissati, lavati e piegati. La sistemazione negli armadi è a cura del personale di reparto. In caso di capi particolarmente costosi o delicati è consigliabile il lavaggio domestico a carico dei familiari.

## **Servizio di parrucchiera e podologa**

L'igiene delle unghie e dei capelli viene eseguita nell'ambito delle normali attività assistenziali; in particolare, la gestione di unghie difficili viene segnalata ai parenti, che possono avvalersi del servizio di podologia a pagamento.

Su richiesta dei familiari è possibile fornire a pagamento un servizio di parrucchiere in Istituto, che può essere svolto da professionisti, presso i reparti di degenza.

## **Cinema e teatro**

Nel teatro del Centro Von Pauer è programmata, per due volte la settimana, la proiezione di film. Negli stessi locali, periodicamente, diverse compagnie teatrali rappresentano per le Ospiti commedie (anche dialettali) e spettacoli vari. Il servizio è gratuito.

All'interno dell'Istituto è presente un servizio di televisione a circuito chiuso che trasmette in diretta o differita gli avvenimenti salienti della vita della comunità.

## **Servizio Funebre**

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

La scelta dell'impresa di onoranze funebri e di tutte le operazioni funerarie spetta esclusivamente ai Familiari. L'elenco ufficiale dei servizi di onoranze funebri è consultabile all'entrata delle camere mortuarie o presso l'ufficio accoglienza.

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

Se i familiari lo desiderano i funerali possono aver luogo presso la Chiesa dell'Istituto. La camera mortuaria, collocata al piano terra, è accessibile tutti i giorni dalle ore 7 alle ore 20.

## **Don Orione per le persone, con le persone**

### **Il volontariato**

All'interno dell'Istituto operano due associazioni di volontariato che operano da diversi anni all'interno di un sistema socio-sanitario complesso e multifunzionale quale è il Piccolo Cottolengo Don Orione Genova.

I volontari dell'Associazione di Volontariato di Paverano e l'Associazione Volontari Don Orione Genova - Sui passi di Don Orione, forniscono un preziosissimo contributo complementare al servizio erogato dagli operatori dell'Istituto.

Oltre a svolgere una funzione di accompagnamento individuale e di socializzazione tra gli Ospiti l'ottica che contraddistingue il nostro volontariato è un'ottica inclusiva di apertura verso il territorio Genovese con l'obiettivo più ampio di mettere in atto possibili azioni di prossimità e



sostegno alla vita fragile.

L'azione dei volontari, pur mantenendo la spontaneità tipica del volontariato, è orientata ad un servizio puntuale, organizzato e continuativo.

Gli scopi principali del volontariato sono l'accoglienza, la compagnia e il sostegno alle persone anziane, con disabilità fisiche psichiche e sensoriali, e persone con patologia psichiatrica.

### **MAP (Messa alla prova)**

Con la Messa alla Prova (lavori di pubblica utilità/socialmente utili) viene offerta la possibilità al cittadino, che ha commesso reati lievi, di svolgere un servizio di pubblica utilità presso un Ente o un'Associazione. La persona viene segnalata da un assistente sociale dell'UEPE (Ufficio di Esecuzione Penale Esterna) per il Tribunale di Genova.

Dal giugno 2015 vige una convenzione che regola tale accordo tra l'Opera Don Orione e il Tribunale, che prevede che il servizio di pubblica utilità possa riguardare le aree dei reparti anziani e disabili (come supporto all'attività animative ed educative) le aree delle manutenzioni e dei servizi generali. La destinazione viene individuata concertando le attitudini della persona e le disponibilità e necessità della Casa.

### **Servizio Civile Volontario**

Le Case dell'Opera Don Orione sono sede di svolgimento del Servizio Civile Volontario, che impegna ragazzi tra i 18 e i 28 anni che desiderano occuparsi degli altri e vogliono dedicare un anno della loro vita al servizio del bene comune, a sostegno di attività di animazione e vicinanza con i nostri Ospiti anziani e disabili.

Per informazioni:

0100950628

[serviziocivile@donorioneitalia.it](mailto:serviziocivile@donorioneitalia.it)

**In fase di sviluppo:**

**Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento: Alternanza scuola lavoro.**

## 6. INFORMAZIONI UTILI

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

- Sono necessari almeno 6 cambi completi;
- Sono ritenute utili tre/quattro tute anche in previsione di eventuali trattamenti di fisioterapia;
- Sono sconsigliabili abiti in tessuti delicati quali la seta o pura lana;
- Biancheria intima: sono consigliate le t-shirt in cotone e, nel caso l'ospite sia continente, le mutande in cotone;
- Le camicie da notte (minimo 6) dotate di miglior vestibilità sono quelle in maglina di cotone;
- Sono consigliate inoltre calze in cotone e scarpe in tessuto, lavabili, con chiusura in velcro;
- Giacchine di cotone/felpa con chiusura anteriore.

La coordinatrice del reparto, dopo l'ingresso, potrà concordare comunque con i parenti i dettagli dell'abbigliamento e delle calzature e 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.

La coordinatrice 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.

L'Ente declina ogni responsabilità per eventuali furti o smarrimenti di beni o protesi (dentarie, acustiche e di altro genere). L'Assistente Sociale o la Coordinatrice del reparto, valutate le condizioni, su richiesta dell'ospite e/o del tutore/parenti (in accordo con l'ospite stessa o su sua delega, nel caso in cui l'ospite non sia in grado di amministrare in modo autonomo il proprio denaro), può custodire piccole cifre (in genere non superiori ai 100 euro), rendicontando dettagliatamente entrate ed uscite.

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

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

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

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

**Orario visite:** dalle ore 10 alle ore 12; dalle ore 15 alle ore 17. La coordinatrice di reparto può vietare temporaneamente l'accesso ad alcuni locali del reparto, per motivi di rispetto della privacy delle ospiti, o durante le attività di pulizia.

Per esigenze particolari è possibile richiedere alla coordinatrice 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 essi ne facciano richiesta presso gli enti mittenti, oppure può essere recapitata in reparto e consegnata ai destinatari o ai parenti.

**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 apposita manleva. Nel caso in cui l'uscita preveda la permanenza fuori dall'Istituto di almeno una notte, è necessaria

l'informazione previa della coordinatrice e del 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 Accoglienza, mediante la collaborazione della coordinatrice del reparto che indirizza il richiedente a quest'ufficio. La fotocopia viene rilasciata entro 15 gg. dalla data di presentazione della richiesta presso la reception del Centro Von Pauer, dove è possibile effettuare il pagamento per la copia.

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

I certificati di invalidità civile e legge 104 sono rilasciati a discrezione del medico di reparto, previo pagamento.

#### QUALCHE INFORMAZIONE SUGLI UFFICI:

Ufficio rette	Informazioni su rette e fatturazioni. Richiesta di certificazione per 730, detrazione spese sanitarie, ICRIC	0105229324 0105229422  Fax: 010-5229582	<a href="mailto:rette@pcdo.it">rette@pcdo.it</a>
Ufficio Recupero Crediti	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestione delle operazioni di incasso della retta mediante addebito SDD (domiciliazione bancaria)</li> <li>○ Informazioni su importi dovuti</li> </ul>	0105229421 0105229591	<a href="mailto:incassi@pcdo.it">incassi@pcdo.it</a>
Ufficio Accettazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Firma del Contratto di Spedalità per i reparti di degenza e della Scrittura Privata per il reparto di riabilitazione San Carlo</li> <li>○ Sottoscrizione dell'autorizzazione all'addebito SDD per il pagamento della retta (domiciliazione bancaria)</li> </ul>	0105229495	<a href="mailto:accettazione@pcdo.it">accettazione@pcdo.it</a>
Servizio sociale	Segretariato sociale Colloqui informativi/ conoscitivi e di presa in carico	0105229501 0105229317  Fax: 0105229586	<a href="mailto:assistentesociale.giannotti@pcdo.it">assistentesociale.giannotti@pcdo.it</a>  <a href="mailto:assistentesociale.secci@pcdo.it">assistentesociale.secci@pcdo.it</a>

Ufficio Accoglienza	Informazioni generali richiesta copia cartella clinica ritiro della posta	0105229334	<a href="mailto:accoglienza@pcdo.it">accoglienza@pcdo.it</a>
------------------------	---	------------	--

**SERVIZI /MATERIALI COMPRESI NELLA RETTA ANCHE SE NON USUFRUITI**

TAGLIO UNGHIE MANI	Garantiti durante l'igiene quotidiana dell'ospite e/o in occasione del bagno settimanale
TAGLIO UNGHIE PIEDI	
LAVAGGIO BIANCHERIA PERSONALE	Garantita da un Servizio di lavanderia in appalto
APPROVVIGIONAMENTO FARMACI	Per gli ospiti in convenzione i farmaci sono forniti da ASL con cadenza settimanale/quindicinale, se presenti nel prontuario definito da ASL; per gli ospiti a trattativa privata sono acquisiti a mezzo di richiesta del MMG. I farmaci in fascia C sono forniti dalla struttura per entrambe le tipologie di pazienti, se presenti nel prontuario interno.
APPROVVIGIONAMENTO MATERIALE PER NUTRIZIONE ENTERALE E PARENTERALE, INTEGRATORI ALIMENTARI, ADDENSANTI	Forniti dall'ASL e/o dalla struttura
APPROVVIGIONAMENTO MATERIALI DI MEDICAZIONE, PRESIDI ANTIDECUBITO	Acquistati dalla struttura/ forniti da ASL
APPROVVIGIONAMENTO PANNOLONI	Forniti dall'ASL, l'Istituto provvede ad una fornitura integrativa quantitativa e qualitativa
ACCOMPAGNAMENTO OSPITI	Gratuito per i pazienti a trattativa comunale

## PRESTAZIONI SPECIALISTICHE A PAGAMENTO

Il Poliambulatorio Von Pauer è il polo specialistico multidisciplinare dell'Opera Don Orione Genova, autorizzato dal Comune di Genova. Situato nel cuore del quartiere di San Fruttuoso, dal 1994 offriamo una vasta gamma di servizi medici tra i quali visite specialistiche, terapie riabilitative, prestazioni infermieristiche, medicazioni, e impianti di accessi vascolari. I nostri professionisti qualificati operano ispirati ai principi del Fondatore San Luigi Orione, garantendo sempre competenza, umanità, solidarietà, e integrità. La Direzione Sanitaria del Poliambulatorio Von Pauer è affidata al Dott. Umberto Tortorolo.

Il Poliambulatorio Von Pauer è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.30. È possibile chiedere informazioni o prenotare un servizio presso la Reception, telefonando al numero 010 52 29 300, oppure scrivendo una email all'indirizzo [reception.vonpauer@pcdo.it](mailto:reception.vonpauer@pcdo.it). Il Poliambulatorio Von Pauer è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici, è privo di barriere architettoniche e offre possibilità di sosta agevolata e parcheggio.

### **Specialità**

Allergologia  
Angiologia  
Cardiologia  
Dermatologia  
Dietologia e Nutrizione  
Ecografia  
Fisiatria  
Fisioterapia  
Gastroenterologia e Proctologia  
Geriatrics  
Ginecologia  
Impianti PICC-Midline e accessi vascolari  
Logopedia  
Medicazioni complesse  
Medicina e Chirurgia  
Neurologia  
Oculistica  
Odontoiatria  
Oncologia  
Ortopedia  
Osteopatia  
Ostetricia  
Otorinolaringoiatria  
Podologia  
Prestazioni infermieristiche  
Psichiatria  
Psicologia  
Urologia.

## 7. STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI

**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.

**Valutazione della qualità percepita dagli utenti:** la valutazione della qualità percepita viene effettuata con cadenza annuale nei settori residenziali, mentre nel reparto di riabilitazione viene effettuata al termine della degenza. La rilevazione avviene in forma anonima attraverso questionario. Il Responsabile della tutela dell'utente elabora i dati e li presenta agli operatori.

## 8. SUGGERIMENTI E RECLAMI

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

Il Responsabile Tutela Utente invierà la documentazione al Responsabile del settore interessato che, in contatto con il Direttore, 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 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, al Responsabile Qualità, al Dirigente del settore ed al Reparto/Ufficio interessato per la conseguente diffusione e condivisione.

Il Responsabile Tutela Utente 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.

## 9. 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.

## **10. NORME DI SICUREZZA**

L'Istituto ha ottemperato agli obblighi contenuti nel 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.

26.07.2023

Il Procuratore