

Residenza Le Clarisse




Riabilitazione e Mantenimento

Via Silvio Lagustena 94 – Genova

Tel. 010/376.20.12 – Fax 010/307.56.39

residenzaclarisse@grupprofides.it

Carta dei Servizi

 Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 2 DI 26

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo lieti di presentarLe la Residenza Le Clarisse, una delle strutture del Gruppo Fides.

La Carta dei Servizi è indirizzata al cittadino che intenda essere ospitato presso questa struttura e ha lo scopo di fornire informazioni relative ai servizi offerti e alle modalità che regolano i rapporti degli assistiti e dei loro familiari con la Residenza Le Clarisse.

L'ingresso di una persona anziana in una Residenza Sanitaria Assistenziale può rappresentare un evento molto sofferto sia dall'utente, in condizioni precarie di salute e di autonomia, sia dai familiari che affidano il loro caro ad estranei.

Per rendere più sereno l'inizio di questo nostro percorso insieme, abbiamo pensato di presentarci a Voi illustrando le nostre attività.


Ai nostri assistiti offriamo assistenza medica, infermieristica, fisioterapica e psicologica ed una presa in carico individualizzata che, attraverso un lavoro multidisciplinare, mira a soddisfare il più possibile i loro bisogni personali.

Cerchiamo di rendere le giornate dei Vostri cari piacevoli, ricreando il clima sereno di un ambiente familiare, anche con attività di animazione, sempre attenti a rispettare la dignità dell'anziano. Riteniamo fondamentale un rapporto di collaborazione con Voi familiari, nell'intento di aiutare il nuovo arrivato ad inserirsi all'interno della nostra struttura, favorendo così la socializzazione con gli altri assistiti e con il personale della nostra Casa.

L'amministrazione è sempre disponibile a fornire informazioni e chiarimenti, e a prendere in considerazione eventuali reclami, suggerimenti e proposte relative al servizio per un costante miglioramento delle qualità dell'assistenza.

Infine sottolineiamo che la Residenza Le Clarisse ha recepito e adottato le misure di contenimento indicate dal Ministero della Salute e dalla Regione Liguria specificamente riferite a contrastare la diffusione di SARS-CoV2 (norme comportamentali, disinfezione degli ambienti, accessi contingentati dei parenti in visita ai pazienti, ecc..), conseguentemente qualora necessario rimodula la propria organizzazione e tutte le attività socio sanitarie ed assistenziali fornite.

Dott. Federico Patrone
Legale Rappresentante

	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 3 DI 26

COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi della Residenza Le Clarisse rappresenta uno strumento finalizzato a tutelare le posizioni soggettive degli utenti come previsto dalla Legge; sintetizza lo spirito che anima ed accompagna tutte le attività socio-sanitarie e socio-assistenziali della struttura, al cui centro vi è sempre la persona anziana, la sua dignità, la sua qualità di vita ed i suoi bisogni.

Essa rappresenta un impegno contrattuale che la residenza assume con la persona assistita e con i suoi familiari per garantire il rispetto dei diritti fondamentali e la promozione del benessere psicofisico all'interno di un attivo rapporto di collaborazione ed informazione.


La carta dei servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti attraverso la concreta attribuzione al cittadino di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati; la struttura pertanto si impegnerà ad esaminare con attenzione e tempestività ciascun suggerimento o eventuale reclamo da parte dei fruitori dei servizi.

VALORI AZIENDALI

I valori aziendali presi a riferimento nell'erogazione delle prestazioni possono essere così delineati:



- **Efficacia ed efficienza:** attenzione ai bisogni degli utenti, orientamento verso la qualità dei risultati.
- **Competenza e professionalità:** aggiornamento continuo, confronto multidisciplinare.
- **Trasparenza e libertà di scelta:** diffusione informazioni, regole chiare e condivise.
- **Comunicazione:** diritto di informazione esauriente e chiara, diritto di critica.
- **Empatia:** rispetto dignità della persona, disponibilità all'ascolto, rispetto della privacy.
- **Integrazione:** lavoro d'equipe, collaborazione e cooperazione.

	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 4 DI 26

CHI SIAMO

La Residenza Le Clarisse impronta la propria attività ad assicurare il benessere degli anziani ed in quest'ottica si impegna affinché ad ogni utente sia prestata la migliore assistenza socio-sanitaria possibile, attraverso la cura dei disturbi esistenti, la prevenzione, la riabilitazione e la stimolazione della vita di relazione secondo i bisogni individuali rilevati.

Il personale si adopera affinché oltre ai bisogni siano ascoltati anche i desideri per improntare il clima alla migliore serenità e cooperazione anche attraverso una continua valutazione del livello di soddisfazione delle persone assistite e dei loro cari.

Attraverso il lavoro di ristrutturazione di un convento abbiamo ricavato un ambiente adatto alle diverse esigenze delle persone anziane che le possa accogliere favorendone la socializzazione, ma rispettando le loro abitudini.



La residenza per anziani "Le Clarisse" è un Presidio Sanitario Assistenziale dotato di una capacità ricettiva di n° 74 posti letto, la cui suddivisione è la seguente:

- **Residenza Protetta – n° 16 posti letto:** ubicata al piano terra ospita persone non autosufficienti parziali (NAP), in condizioni cioè di compiere con aiuto le funzioni primarie, la cui presa in carico è a tempo indeterminato. All'interno di questo modulo 7 posti letto sono in convenzione con ASL 3 mentre i restanti 9 sono a regime privatistico.
- **RSA Riabilitativa – n° 25 posti letto:** ubicata al primo piano, è destinata ad ospitare persone non autosufficienti, la cui presa in carico è temporanea. Il totale dei posti letto è in convenzione con ASL 3.
- **RSA di Mantenimento – n° 33 posti letto:** ubicata al secondo piano, ospita persone non autosufficienti totali (NAT) la cui presa in carico è a tempo indeterminato. Il totale dei posti letto è in convenzione con ASL 3.

I 74 posti letto accreditati con la ASL3 Genovese sono suddivisi in 25 posti letto RSA di Riabilitazione (1° piano), 33 posti letto di RSA di Mantenimento (2° piano) e 16 posti letto di RP (piano terra).

DOVE SIAMO


La struttura, un ampio edificio ubicato in Via Silvio Lagustena 94 – Genova, si trova in zona San Martino ed è situata nelle vicinanze del Pronto Soccorso dell'Ospedale San Martino; facilmente raggiungibile dal centro (zona Brignole) sia in automobile che in autobus; è servita dalle seguenti linee urbane: n° 44, 45, 86, 87, 18. Non lontana dal capolinea del n° 48 e dalla fermata del n° 17.



La struttura è inoltre dotata di un ampio parcheggio per automobili e motocicli destinato ai parenti degli assistiti.

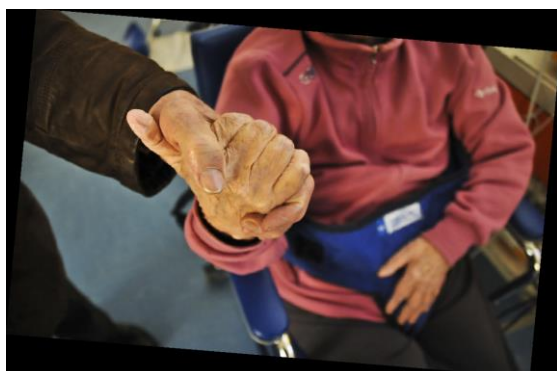


LA MISSION

	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 6 DI 26

Garantire ricovero ed assistenza a persone anziane stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli utenti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

In particolare per quanto concerne il modulo di RSA di riabilitazione, garantire la cura dell'assistito attraverso il conseguimento del massimo recupero possibile delle funzioni lese, prevenendo le menomazioni secondarie, curando la disabilità e permettendo così una migliore qualità di vita della persona.




LA VISION

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

- ❖ attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- ❖ promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura e dei familiari delle persone anziane ricoverate all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- ❖ offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico dell'utente;
- ❖ creare le condizioni affinché le persone assistite e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali.

SERVIZI OFFERTI

	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 7 DI 26

La Residenza Le Clarisse offre ai suoi assistiti assistenza medica giornaliera (con servizio di reperibilità al pomeriggio e nei festivi e guardia medica notturna), assistenza infermieristica e socio sanitaria continuativa, garantita sulle 24 ore, attività fisioterapica, assistenza psicologica, attività di animazione.

Il nostro obiettivo si basa non solo su un'attenta assistenza sanitaria e socio sanitaria, ma anche sul recupero e mantenimento dell'autonomia dell'assistito, delle sue relazioni sociali, dei suoi aspetti psicologici e cognitivi.

ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

Al fine di rendere il più gradevole possibile l'inserimento ed il percorso dell'utente in struttura, vengono coinvolte tutte le figure professionali nell'intento di pianificare ed ottimizzare la quotidianità della vita dell'assistito. Per ciascun assistito viene definito, attraverso un integrato lavoro di equipe, un Piano di Assistenza Individuale nella cui stesura sono presi in considerazione i bisogni individuali, la valorizzazione delle capacità residue e le propensioni di ogni persona.

DIRETTORE SANITARIO

La direzione sanitaria è affidata alla Dott. Assandri Roberto, presente in struttura il lunedì e mercoledì mattina dalle 8 alle 15 e il giovedì mattina dalle 8 alle 13. Al Direttore è affidato il coordinamento e l'integrazione delle diverse componenti di assistenza per assicurare le migliori condizioni psicofisiche degli assistiti e lo svolgimento dei compiti del personale sanitario in modo da garantire un servizio adeguato e costante.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

L'ufficio amministrativo provvede alla gestione economica di base e tecnico-organizzativa nonché alla tenuta della documentazione anagrafica e amministrativa dei degenti. La reception è operativa tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30; il sabato l'orario della segreteria è dalle 9 alle 13.


ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica è garantita tutti i giorni feriali dalle ore 8.30 alle ore 14.

Dal Lunedì al Venerdì la reperibilità pomeridiana è affidata ad un medico dedicato, che può essere contattato telefonicamente. Inoltre effettua un accesso di 4 ore il sabato o la domenica. La notte e il fine settimana se necessario si contatta la guardia medica pubblica.

In caso di necessità l'equipe medica dispone per il ricovero dell'assistito presso il vicino Ospedale San Martino fornendo la collaborazione necessaria ai colleghi ospedalieri per la soluzione dell'evento che ha determinato il ricovero. In caso di necessità il personale medico, coadiuvato da quello amministrativo, organizza il trasporto dell'utente per l'espletamento di visite specialistiche ospedaliere o in strutture esterne.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 8 DI 26

L'assistenza infermieristica è garantita quotidianamente 24 ore su 24 da un infermiere professionale. Gli infermieri provvedono alla somministrazione delle terapie prescritte secondo i tempi indicati dall'equipe medica, collaborano con gli altri operatori sanitari all'attuazione del piano di assistenza individualizzato di ciascun utente secondo gli obiettivi di loro competenza; si occupano inoltre della prevenzione e della cura delle lesioni da decubito.

Il Coordinatore infermieristico si occupa dell'approvvigionamento dei farmaci, della gestione del personale infermieristico, collabora con l'equipe medica nell'espletamento delle visite mediche che vengono effettuate quotidianamente ed inoltre provvede al colloquio con i parenti degli assistiti per dare informazioni o per risolvere eventuali problematiche.

ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

Il servizio di fisioterapia è garantito dalla presenza di cinque fisioterapisti ed è coperto dalle ore 8.00 alle ore 17.00 nei giorni feriali. La Coordinatrice dei Fisioterapisti, presente in struttura nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 14.30, si occupa della gestione delle attività motorie e provvede al colloquio con i parenti per le dovute informazioni riguardo l'iter riabilitativo degli utenti. I trattamenti fisioterapici vengono impostati dal fisioterapista di riferimento. Il medico Fisiatra, presente in struttura ogni Lunedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00, provvede alla valutazione dell'assistito all'ammissione ed alla prescrizione degli ausili necessari agli utenti nel caso in cui faranno ritorno al domicilio.

La fisioterapia all'interno del reparto di Riabilitazione è garantita ai degenti quotidianamente dal Lunedì al Venerdì per 30 minuti. Per quanto concerne il reparto di Mantenimento ciascun utente ha diritto a tre sedute settimanali della durata di 15 minuti ciascuna.

I fisioterapisti si occupano inoltre di monitorare il peso corporeo degli utenti. Per il reparto di Riabilitazione viene rilevato all'ingresso, dopo un mese dall'ingresso ed alla dimissione; quello degli assistiti della lungodegenza all'ingresso e una volta al mese. I parametri vengono sempre registrati sul programma informatizzato.


ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE PSICOLOGICA

La responsabile del servizio di Psicologia è presente in struttura nelle giornate dal Martedì al Venerdì con orario mattutino. Compatibilmente con il livello di collaborazione dell'utente vengono effettuati interventi di supporto psicologico individuale che si basano sulla conversazione e sulla stimolazione specifica.

La Psicologa supporta la persona assistita e, in caso di necessità, i suoi familiari al momento dell'ammissione e durante la permanenza in struttura agendo da facilitatore e stimolatore, interagendo con gli operatori sanitari per contribuire alla creazione e al mantenimento di un clima di serenità; attua, inoltre, attività di stimolazione e riattivazione cognitiva e si occupa delle attività di animazione nel reparto di lungodegenza.

ATTIVITA' DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Residenza Le Clarisse – Gruppo Fides – Febbraio 2024

 <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 9 DI 26

Il Coordinatore del servizio assistenziale è presente in struttura di mattina dalle ore 7.00 alle ore 14.00. Il servizio socio-sanitario è rappresentato dall'aiuto prestato alla persona assistita nello svolgimento delle attività della vita quotidiana e della cura della persona; l'assistenza è garantita 24 ore su 24 dagli operatori socio-sanitari, il cui compito specifico è quello di provvedere all'igiene della persona, in modo che gli utenti siano sempre puliti, in ordine e che il loro abbigliamento risulti sempre adeguato e comodo. Tutti gli assistiti vengono stimolati dagli O.S.S. ad un corretto e costante utilizzo delle proprie capacità residue. Il bagno è assicurato a tutti gli utenti con l'aiuto degli operatori con diverse modalità in base alla valutazione delle abilità residue di ognuno.

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE ED OCCUPAZIONALI

Le attività di animazione sono finalizzate a coinvolgere la persona assistita in prima persona come soggetto attivo; il programma delle varie attività tiene conto delle caratteristiche e delle aspettative degli utenti in modo da diversificare ed adattare le diverse iniziative; il servizio è garantito quotidianamente. Sono programmate attività di gruppo quali indovinelli, cruciverba, lettura di quotidiani, laboratori creativi, attività manuali ludico/artistiche, attività di animazione culturale e musicale, intervento di gruppi folcloristici e cantori nelle feste.

Le attività di animazione vengono effettuate nei due ampi saloni del terzo piano o nel salotto del piano terra o in giardino; tale suddivisione permette di diversificare le iniziative tenendo in considerazione il livello cognitivo dei nostri assistiti.

Ogni ultimo Venerdì del mese vengono festeggiati i compleanni degli assistiti con una festa organizzata che prevede la partecipazione dei parenti dei festeggiati e la preparazione da parte della cuoca di una torta di auguri.

Il 15 Luglio di ogni anno viene organizzata una grande festa per festeggiare l'anniversario di apertura della struttura Le Clarisse. A questa festa partecipano tutti gli utenti, il Direttore, il personale e i parenti degli assistiti. Le attività di animazione vengono presentate attraverso locandine affisse nei corridoi e nelle bacheche della struttura.


SERVIZIO RISTORAZIONE

La struttura è dotata di una cucina professionale attrezzata in grado di garantire diete personalizzate e preparazioni alimentari adeguate alle esigenze delle persone assistite. Il menù è vario e tiene conto sia del gusto degli utenti che di un bilanciato schema alimentare; viene esposto con cadenza settimanale presso la reception e nelle sale da pranzo affinché gli assistiti possano prenderne visione.

Il vitto consiste nella prima colazione, pranzo, merenda e cena; il pranzo e la cena sono composti da diverse portate con una scelta per ognuna e comprendono acqua minerale e bevande varie, vino compreso, serviti a tavola.

Il medico può prescrivere diete speciali in base allo stato di salute dell'assistito; in particolare per assistiti con disfagia o difficoltà nella deglutizione vengono seguite diete cremose.

La somministrazione dei pasti avviene nelle sale da pranzo, dove viene ricreato un clima sereno per gli utenti stimolando anche la socializzazione. Laddove le condizioni cliniche dell'assistito non gli permettano di poter

 <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 10 DI 26

mangiare seduto a tavola, il pranzo viene somministrato a letto. La somministrazione dei pasti comprende anche l'imbroccamento della persona assistita se non è in grado di provvedere a farlo autonomamente. Il vitto viene servito con l'ausilio di appositi carrelli termici che assicurano la corretta protezione degli alimenti ed il mantenimento della giusta temperatura.

L'orario della somministrazione del vitto è il seguente:

- ✓ COLAZIONE: tra le ore 8.00 e le ore 9.30
- ✓ PRANZO: tra le ore 11.45 e le ore 12.45
- ✓ CENA: tra le ore 17.45 e le ore 18.45.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E STIRERIA

Il lavaggio e stireria della biancheria personale degli utenti può essere affidato alla struttura, che utilizza un servizio esterno, oppure dai familiari a seconda di quanto concordato all'ingresso dell'utente in struttura. Tutti i capi degli utenti che usufruiscono del servizio di lavanderia devono essere contrassegnati con il cognome dell'utente in modo da essere facilmente identificabili. Il costo mensile del servizio è di 60 euro.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

Il servizio viene garantito da personale esterno, che utilizza il locale attrezzato a tale attività oppure il bagno nella stanza dell'utente. Le prenotazioni vengono acquisite dal personale amministrativo presente alla reception. Questo servizio è a totale carico dell'utente.

SERVIZIO DI PULIZIA


Il servizio di pulizia è quotidiano e inizia alle ore 6.00 e termina alle ore 15.30. Il riassetto delle camere di degenza viene effettuato con cadenza giornaliera tra le ore 8.00 e le ore 12.00; durante tale orario l'assistito ed i suoi familiari sono invitati a lasciare libera la camera, fatta eccezione alle degenze dovute a motivi di salute.

Il cambio della biancheria da camera e da bagno viene effettuata ogni qualvolta si renda necessario e comunque almeno ogni 2-3 giorni.

SERVIZIO RELIGIOSO

All'interno delle Clarisse è situata un'accogliente cappella a disposizione di tutte le persone assistite in qualsiasi momento della giornata; oltre ai momenti di preghiera personale gli utenti possono ricevere la Santa Comunione da parte di uno dei Ministri dell'eucarestia che si reca presso la struttura periodicamente.

CAMERA MORTUARIA

 <p>Gruppo Fides</p> <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 11 DI 26

La struttura è dotata di una camera mortuaria situata al piano terra, provvista di due barelle, dove vengono lasciate le salme in attesa dei familiari/caregiver e del servizio funebre.

LE ATTIVITA' GIORNALIERE

La giornata tipo prevede che in mattinata si svolgano prevalentemente le attività sanitarie/socio-sanitarie, e che nel pomeriggio si svolgano le attività socio-sanitarie, i bagni assistiti, di animazione e di socializzazione.

L'attività riabilitativa viene svolta dai nostri fisioterapisti tutte le mattine e pomeriggi.

Familiari o amici possono chiedere permessi di uscita dell'assistito, sia giornalieri che per più giorni, previa autorizzazione da parte del medico di struttura.

Le figure professionali ricevono dal lunedì al venerdì in base agli orari di presenza in struttura di ciascuno. Di regola è individuata una fascia oraria quotidiana nelle ore del mattino dei giorni feriali, salvo nei casi di urgenze o impegni inderogabili.

LA VITA COMUNITARIA

Ogni persona ricoverata deve poter continuare a soddisfare le proprie esigenze ed aspettative nel rispetto delle regole di vita comunitaria. Gli è infatti permesso di:

- ricevere visite tutti i giorni;
- partecipare alle attività proposte secondo le proprie inclinazioni, interessi e disponibilità;
- assentarsi temporaneamente dal presidio, previa richiesta al medico.

I parenti e gli amici degli assistiti, per festeggiare particolari ricorrenze, possono usufruire degli spazi comuni (salone) compatibilmente con la capacità ricettiva del presidio. Sono previste attività ricreative e culturali aventi lo scopo di stimolare la partecipazione dell'utente alla vita sociale e comunitaria del presidio che possono svolgersi all'interno. Nello stabilire gli abbinamenti nelle camere, il personale socio-sanitario è tenuto a basarsi, per quanto possibile, sugli elementi risultanti dalle indicazioni del Responsabile Sanitario, dello psicologo, dal PAI e dalle specifiche caratteristiche psico-sociali di ciascuno.

Gli assistiti sono tenuti a rispettare le regole di vita comunitaria e a fare in modo che il loro comportamento individuale non arrechi disturbo agli altri e non provochi danni alle persone ed agli oggetti appartenenti alla struttura.

LE CAMERE

Residenza Le Clarisse – Gruppo Fides – Febbraio 2024

La struttura offre soggiorni in stanze doppie o triple a seconda della disponibilità o delle esigenze degli utenti. Tutte sono dotate di bagno in camera, climatizzatore, riscaldamento e televisione.

Sono presenti anche quattro camere singole che vengono riservate ad utenti complessi dal punto di vista assistenziale o che si trovano in condizioni di salute critiche.



SPAZI ESTERNI

I tre ampi giardini all'ingresso della struttura e nel chiostro del convento sono utilizzabili anche dagli utenti in condizioni di non autosufficienza grazie alla realizzazione di percorsi agevolati per il passaggio delle carrozzine e sono dotati di spazi attrezzati quali il portico per la merenda, due gazebi, panchine ombreggiate dove trascorrere momenti piacevoli con i propri cari, angolo lettura, passeggiate, etc.




IL PERSONALE E LE LORO INIZIATIVE

Residenza Le Clarisse – Gruppo Fides – Febbraio 2024

Il personale che lavora alle Clarisse è rappresentato da persone giovani, in costante aggiornamento e che, avendo a cuore il benessere psico-fisico dell'anziano, è continuamente stimolato a proporre nuove iniziative. Durante la bella stagione, indicativamente da Maggio a Settembre, vengono organizzate dalla psicologa con la collaborazione dei fisioterapisti, delle gite nei dintorni della struttura (gelato, asilo, profumeria, giardinetti) e delle merende presso il bar che si trova di fronte alla struttura, alle quali partecipano anche i parenti degli assistiti.



 Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 14 DI 26

QUALITA' DEL SERVIZIO

PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

L'anziano all'interno della residenza non deve essere considerato un semplice membro del nucleo a cui appartiene ma una persona con caratteristiche, problemi ed esigenze particolari; da qui la necessità di adottare per ciascuna persona un progetto individualizzato che rispetti le sue esigenze, che aiuti e, laddove questo sia possibile, migliori nel tempo la sua qualità di vita. Il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) nasce dall'analisi della documentazione clinica, delle abitudini, delle esigenze e degli obiettivi che si vogliono raggiungere per ciascuna persona assistita.

L'equipe multidisciplinare è composta dal Direttore Sanitario, dalla Psicologa, dal Coordinatore infermieristico, dalla Coordinatrice dei fisioterapisti e dal Coordinatore dell'area assistenziale.

Nel caso tipico di un nuovo ingresso in struttura si segue la seguente procedura:


- viene effettuato un inquadramento generale della persona e vengono analizzati i problemi a carattere sanitario e assistenziale per poter redigere un'analisi iniziale;
- vengono stabiliti i percorsi mirati per favorire le esigenze della persona sotto il profilo sanitario, fisioterapico ed assistenziale;
- si prefiggono degli obiettivi da raggiungere nel breve, medio e lungo periodo.

Per ciascuna persona assistita l'equipe si riunisce all'ingresso e alla dimissione nel caso del modulo dell'RSA di Riabilitazione (con una rivisitazione parziale dopo i primi 60gg) e all'ingresso e ogni sei mesi se si tratta del modulo del Mantenimento. Durante tale incontro si evidenziano le problematiche riscontrate ed in base a questo possono venire modificati i percorsi stabiliti precedentemente, nonché gli obiettivi da raggiungere.

AUTORIZZAZIONE – ACCREDITAMENTO – ORIENTAMENTO NORME ISO 9001 – CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

La Residenza Le Clarisse è un Presidio Sanitario Assistenziale dotato di autorizzazione al funzionamento in via definitiva dal Comune di Genova – Protocollo n° 81 del 22/06/2009 per una capacità complessiva di n° 74 posti letto. La Regione Liguria, con Deliberazione n° 92 del 04/02/2011 ha rilasciato l'accreditamento istituzionale a codesto presidio sanitario poi rinnovato con Decreto dirigenziale n° 3345/2017. L'accreditamento è un'attestazione delle capacità di operare che un soggetto di riconosciuta autorità rilascia nei confronti di chi svolge un ruolo in un determinato contesto sanitario. Il soggetto che opera in un campo importante come la sanità, dove è necessaria competenza, indipendenza, onestà, capacità organizzativa, rispetto di standard elevati, viene ritenuto "custode" della qualità delle prestazioni fornite.

La struttura, ultimata nel mese di Luglio 2009, è dotata di tutte le certificazioni previste dalla normativa vigente sia per gli impianti che per le attrezzature. L'azienda è orientata a dimostrare le proprie capacità nel produrre in modo conforme alle normative, qualitativamente apprezzabile e affidabile nel tempo.

 <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 15 DI 26

Per questo si fa riferimento alla norma ISO 9001, la quale specifica i requisiti che un sistema di gestione per la qualità deve possedere per costituire dimostrazione della capacità di un'organizzazione di fornire prodotti conformi ai requisiti dei clienti ed alle prescrizioni regolamentari ed è finalizzata ad accrescere la soddisfazione del cliente.

La Residenza Le Clarisse nel mese di Luglio 2018 ha conseguito la Certificazione di Qualità, risultando conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 e, da allora, ha sempre superato le Visite Periodiche di Mantenimento ed i rinnovi.


DIRITTI E DOVERI

DIRITTI DELLA PERSONA ASSISTITA

- Ad essere assistito e curato con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e dei propri diritti e convinzioni religiose.
- Ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome.
- Ad ottenere informazioni relative alle prestazioni ricevute, alle modalità di accesso ed ai tempi di attesa previsti dalla normativa vigente.
- Ad ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia.
- Di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso informato circa le terapie, gli interventi invasivi e diagnostici cui deve sottoporsi.
- Il medico trasmette ai familiari o a chi ne esercita la potestà tutoria le informazioni relative al quadro clinico dell'assistito qualora ritenga l'informazione diretta dannosa per lo stato psicologico dell'utente.
- Ad essere informato sulle possibilità di indagine e trattamenti alternativi anche se fruibili in altre strutture; laddove l'utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone richiamate al punto precedente.
- Al rispetto della privacy soprattutto per quanto attiene ai dati rilevatori del suo quadro clinico.
- Di vedere adottate tutte le soluzioni organizzative atte a tutelare la riservatezza e la privacy in ogni circostanza.
- Per segnalazioni/reclami, informazioni o encomi l'utente può rivolgersi alla Responsabile della Qualità interna, Dott.ssa Martines Elisa.

DOVERI DELLA PERSONA ASSISTITA

- La persona con problemi di salute accede alla struttura che la invita ad adottare un comportamento responsabile e collaborativo con il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
- La persona degente è tenuta a rispettare i diritti degli altri ammalati, non violando gli spazi fisici e mentali ad essi riservati.

 <p>Gruppo Fides</p> <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 16 DI 26

- Informare tempestivamente gli operatori della volontà di rinunciare a particolari cure e prestazioni programmate.
- La persona è tenuta al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- L'utente è chiamato al rispetto dei regolamenti interni della struttura.
- In situazione di particolare necessità le visite all'ammalato, al di fuori dell'orario prestabilito, devono essere autorizzate dalla Direzione Sanitaria.
- È vietato fumare in tutti gli spazi della struttura.
- Ricoverati e visitatori devono spostarsi all'interno della struttura utilizzando i percorsi (accessi ed ascensori) ad essi riservati.
- L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

RECLAMI ED ELOGI

La Responsabile della Qualità interna attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve segnalazioni, suggerimenti ed osservazioni, opposizioni, reclami e provvede a dare risposta all'utente per le segnalazioni che si presentano di immediata soluzione. Garantisce la trasmissione alla Direzione Sanitaria ed all'equipe multidisciplinare per le decisioni in merito a problemi che richiedono un approfondimento.

Le segnalazioni possono essere presentate:

- Modulo "Reclami e apprezzamenti" consegnato all'ingresso e sempre disponibile presso la reception;
- lettera in carta semplice indirizzata ed inviata presso la Residenza Le Clarisse o consegnata agli amministrativi oppure depositata nella cassetta "Suggerimenti e reclami" posta presso la reception;
- segnalazione telefonica o fax o via e-mail;
- colloquio con il Referente Amministrativo o con la Responsabile della Qualità interna.

Una corretta e tempestiva gestione dei reclami permette di:


Assicurare il monitoraggio continuo della domanda del cittadino attraverso la rilevazione dei bisogni a livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati per adeguare conseguentemente i fattori che ne determinano la qualità.

Ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni dell'utente.

Promuovere adeguatamente i correttivi per la semplificazione delle procedure e l'aggiornamento delle modalità con cui la residenza si propone all'utenza.

Orario di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 16.30.

Recapiti: telefono n° 010/3762012, fax n° 010/3075639, e-mail: residenzaclarisse@grupprofides.it

	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 17 DI 26

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Trattamento dati personali comuni e sensibili (GDPR 196/2003):

Il documento relativo al consenso informato alla cura ed al trattamento dei dati personali verrà consegnato alla persona assistita ed al delegato e dovrà essere sottoscritto al momento dell'ingresso; verrà conservato nella Cartella Clinica dell'utente il consenso informato alla cura e nella documentazione amministrativa il consenso al trattamento dei dati personali.

Il diritto di informativa spetta unicamente alla persona assistita ed al delegato.

Cartella clinica:

La cartella clinica dell'assistito potrà essere consegnata in copia al momento della dimissione solo previa richiesta da parte dell'utente stesso o del suo delegato e relativa firma per copia conforme da parte del Direttore Sanitario.

Informazioni a carattere sanitario:

Le informazioni a carattere sanitario sono rilasciate dall'equipe multidisciplinare esclusivamente all'interessato o alla persona delegata.

Residenza Le Clarisse




Riabilitazione e Mantenimento

Via Silvio Lagustena 94 – Genova

Tel. 010/376.20.12 – Fax 010/307.56.39

residenzaclarisse@grupprofides.it

Organizzazione della vita in struttura

 L'uomo, il nostro valore più importante	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 19 DI 26

GIORNATA TIPO

La giornata presso la nostra struttura si svolge conformandosi il più possibile ai ritmi ed alle abitudini delle persone accudite.

❖ **Dalle ore 7.00 alle ore 9.00**

Risveglio e igiene personale con l'assistenza degli operatori socio-sanitari.

❖ **Dalle ore 8.00 alle ore 9.30**

Viene servita la colazione secondo le modalità descritte precedentemente. L'infermiere professionale in turno somministra la terapia agli assistiti come da prescrizione medica.

❖ **Dalle ore 9.00 alle ore 11.45**

Gli utenti vengono seguiti nelle loro esigenze e vengono svolte le attività proposte dalla struttura (fisioterapia, socializzazione, animazione, messa); gli infermieri provvedono ad eseguire le medicazioni previste e viene effettuato il giro visita da parte dei medici. Gli assistiti si intrattengono nei locali comuni svolgendo le attività proposte, si recano nelle palestre per le sedute riabilitative, si dedicano alla lettura dei quotidiani oppure ancora trascorrono del tempo con i propri cari. Gli operatori socio sanitari si dedicano al riassetto delle camere di degenza ed il personale di pulizia alla relativa sanificazione.

❖ **Dalle ore 11.45 alle ore 12.45**

Viene servito il pranzo e gli utenti hanno la possibilità di scegliere le proposte del menù giornaliero. È assicurato il rispetto delle esigenze degli assistiti che devono osservare diete personalizzate come da prescrizione medica.

❖ **Dalle ore 12.45 alle ore 13.30**

Gli utenti vengono accompagnati nelle loro camere per il riposo pomeridiano fino alle ore 14:30 circa. Chi non desidera fare il riposo può sostare nella propria camera per utenti totalmente autonomi, oppure nei locali comuni guardando la televisione, conversando, leggendo.


❖ **Dalle ore 14.30 alle ore 17.45**

Gli assistiti vengono sorvegliati dagli operatori socio-sanitari, effettuano le sedute riabilitative nelle palestre, seguono le attività di animazione/socializzazione proposte, stanno in compagnia dei loro familiari o conoscenti; vengono eseguiti dagli O.S.S. i bagni programmati ed in base alle prenotazioni vi è a disposizione la parrucchiera.

Alle ore 15:30 circa viene servita la merenda.

❖ **Dalle ore 17.45 alle ore 18.45**

Viene servita la cena iniziando dagli Assistiti allettati ed a seguire nelle sale da pranzo.

 Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 20 DI 26

❖ **Dalle ore 19.00 alle ore 20.30**

Gli utenti vengono accompagnati nelle loro camere per il riposo notturno; chi lo desidera può guardare la televisione.

❖ **Dalle ore 21.00**

Inizia il riposo notturno.

VISITE DEI FAMILIARI E CONOSCENTI

I parenti ed i conoscenti degli assistiti possono partecipare alla vita della struttura ed intrattenersi con i propri cari nei locali comuni o nelle camere di degenza senza arrecare disturbo ad altri utenti o ostacolare l'attività del personale.

L'orario di visita è preferibilmente il seguente:

- ✓ **RSA Riabilitazione:** dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00
- ✓ **Lungodegenza:** dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00

I familiari ed i conoscenti sono invitati a rispettare tale indicazione di orario per permettere, al mattino, di effettuare un'adeguata assistenza agli assistiti da parte degli O.S.S. e, alla sera, per fare in modo che il personale possa chiudere il cancello della struttura alle ore 19.00. Eventuali visite oltre l'orario delle 19.00 devono essere concordate con l'equipe multidisciplinare.


Non è permesso ai familiari ed ai conoscenti di permanere nel salone durante la somministrazione del pranzo e della cena al fine di permettere agli utenti, spesso complessi dal punto di vista assistenziale e facilmente distraibili, di consumare il pasto in un clima tranquillo e in assoluta sicurezza. Solamente in casi eccezionali è il Direttore Sanitario a dare il consenso affinché l'utente venga assistito dal parente durante il pasto. I familiari possono liberamente far visita ai loro cari dalle ore 10 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 19. L'orario di visita è stato stabilito in modo tale da agevolare lo svolgimento delle attività di reparto.

NORME COMPORTAMENTALI

Gli utenti ed i loro cari devono tenere con il personale della residenza rapporti di reciproco rispetto e comprensione; sono invitati a rivolgersi alla Direzione Sanitaria o all'equipe multidisciplinare per segnalare inadempienze nel servizio o avanzare specifiche richieste.

Agli utenti si chiede di accettare le decisioni della Direzione Sanitaria, dei medici e dell'equipe multidisciplinare nella certezza che siano prese nel loro interesse.

Agli assistiti ed ai loro familiari o conoscenti non è permesso di:

 Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 21 DI 26


- ❖ installare apparecchi di riscaldamento, condizionamento o cottura;
- ❖ introdurre in struttura del cibo, senza approvazione da parte del Direttore Sanitario, e se non è confezionato e sulla cui confezione, che deve risultare integra, sia riportata la data di scadenza;
- ❖ gettare acqua, immondizia o altro al di fuori degli appositi siti;
- ❖ fumare nei locali dove non è consentito;
- ❖ recare disturbo ai vicini con atti o rumori molesti;
- ❖ vuotare negli apparecchi sanitari materiale che possano otturarli;
- ❖ asportare dai locali oggetti che ne costituiscono l'arredo.
- ❖ tenere oggetti di valore senza aver compilato l'apposito modulo di manleva.

STANDARD DI SERVIZIO


Il livello di qualità accettabile che la Residenza Le Clarisse si impegna a garantire ai propri Assistiti in termini di organizzazione, risorse, processi, risultati tenendo conto dei bisogni, delle risorse disponibili e delle esigenze dei professionisti è il seguente:

RSA RIABILITATIVA E DI MANTENIMENTO:

<i>Requisito</i>	<i>Indicatore</i>
Personale	Identificazione di ogni operatore attraverso divisa e cartellino
Lavoro di Equipe (UVM)	Presenza di incontri di equipe per analizzare le problematiche degli Assistiti con cadenza quotidiana.
Informatizzazione	Presenza e adozione di un sistema informativo in grado di gestire la documentazione della U.O.
Attenzione ai tempi di vita degli Assistiti in relazione alla somministrazione dei pasti	Esistenza di una sala da pranzo per gli Assistiti non allettati. Orari pasti: Colazione tra le 8.00 e le 9.30, Pranzo tra le 11.45 e le 12.45, Cena tra le 17.45 e le 18.45
	Almeno 40 minuti a disposizione per la consumazione del pasto
Organizzazione della giornata e delle attività in relazione alle esigenze ed ai ritmi di vita di ciascun Assistito	Possibilità di riposo post-prandiale
	Orari flessibili di alzata e rimessa a letto secondo le esigenze individuali
Mantenimento dei legami parentali e amicali e con il territorio, promozione della	Pulizia delle camere non prima delle 8.00 o comunque non prima che l'Assistito si sia alzato
	Orario aperto e flessibile di visita agli Assistiti.
	Rilevazione della soddisfazione degli Assistiti e dei familiari. Diffusione in forma anonima dei risultati

 <p>Gruppo Fides</p> <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 22 DI 26

compartecipazione	Ascolto e trattamento dei reclami
Comunicazione con l'esterno	Esistenza di Sito Web aggiornato
Attenzione all'accoglienza dell'Assistito	Possibilità per l'Assistito e i parenti di conoscere la struttura prima dell'inserimento per il Mantenimento. Presenza di documentazione utile a preparare l'ingresso (abbigliamento consigliato, regole, orari, etc.)
Attenzione all'alimentazione e idratazione	Scelta fra due piatti per ogni portata. Regimi dietetici personalizzati
	Possibilità di pasti caldi alla sera
	Possibilità di accesso a generi alimentari e bevande durante la giornata anche tramite i distributori automatici
	Esistenza di protocolli codificati per il monitoraggio dell'apporto idrico e la rilevazione del peso corporeo
	Adozione di indicazioni per una dieta equilibrata
Prestazioni accessorie di cura personale	Possibilità di usufruire di prestazioni a pagamento di cura personale quali parrucchiere, pedicure e manicure
Servizio di lavanderia per la biancheria personale degli Assistiti	Possibilità di usufruire a pagamento del servizio di lavanderia e stiratura della propria biancheria personale.
Attenzione alle proprietà degli Assistiti	Esistenza di protocolli documentati per la gestione dei capi di vestiario personali
Assistenza morale, spirituale e religiosa	Garantita se desiderata dall'Assistito. Recepimento della Carta dei Diritti dell'anziano. Adozione di prassi documentate a tutela e garanzia della privacy e della dignità della persona, anche a fine vita.
Attività organizzate di animazione occupazionale, ricreativa, artistica e culturale	E' prevista e regolamentata l'uscita degli utenti dalla Residenza. I familiari possono trascorrere una giornata intera o parziale a fianco dei loro cari. Celebrazione dei compleanni.
Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni di aggregazione	Presenza di saloni conviviali, ambienti dotati di riscaldamento e raffrescamento.
Personalizzazione delle camere	Possibilità di portarsi piccoli elementi personali di arredo per il Mantenimento. Presenza di televisore.
Palestra attrezzata	Per l'attività fisioterapica di recupero e riabilitazione funzionale

 <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 23 DI 26

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

CONTATTO

I familiari degli assistiti vengono invitati a visitare la struttura nel periodo antecedente l'ingresso per un'iniziale conoscenza e per permettere l'instaurarsi di un clima sereno. Durante tale incontro di approccio iniziale si visita la struttura soffermandosi nei diversi locali e descrivendo i vari servizi offerti.

Il personale amministrativo provvede alla compilazione della scheda di contatto con la raccolta dati in cui vengono richiesti: nominativo dell'utente, attuale domicilio, età, nominativo e recapito telefonico del familiare/caregiver che sottoscrive la richiesta di accoglienza, patologie e condizione clinica del futuro assistito, le sue abitudini ed esigenze.

IL CAREGIVER

Ogni utente deve essere assistito da una persona di fiducia che:

- sottoscrive la richiesta di accoglienza;
- si impegna a funzionare come tramite tra la residenza e l'assistito nel momento in cui se ne presenti la necessità;
- si impegna ad assumere le obbligazioni definite contrattualmente tra la residenza e l'utente;
- si impegna a fornire i recapiti telefonici per la tempestiva reperibilità.

INGRESSO


Le informazioni raccolte vengono valutate attentamente dall'equipe multidisciplinare con l'obiettivo di rendere più idonea e soddisfacente la sistemazione del nuovo assistito.

Qualora si riscontrassero problematiche di incompatibilità tra gli utenti o esigenze organizzative l'equipe multidisciplinare avrà la facoltà di provvedere allo spostamento di camera dell'assistito in questione nell'interesse di soddisfare al meglio le sue necessità.

All'atto dell'ingresso l'utente deve disporre di un abbigliamento idoneo alla degenza in struttura considerando anche che parteciperà alle sedute riabilitative in palestra: per questo sarebbero molto utili delle tute; è importante che l'assistito abbia a disposizione delle scarpe chiuse oltre alle pantofole.

Al momento dell'ingresso sono richiesti:

- ✓ documento di identità valido dell'assistito
- ✓ Codice fiscale
- ✓ Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale
- ✓ Codice di esenzione ticket secondo l'ultima normativa vigente che evidenzia l'ultimo status di esenzione assegnato
- ✓ Nominativo del Medico curante

	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 24 DI 26

INSERIMENTO IN REGIME PRIVATO LUNGODEGENZA

Le valutazioni delle condizioni di accoglienza sono affidate al giudizio del Direttore Sanitario e dell'equipe multidisciplinare. La retta giornaliera è comprensiva di assistenza infermieristica 24 ore su 24, medica giornaliera (reperibilità nei festivi), vitto, alloggio, tre sedute settimanali di fisioterapia, lavaggio di lenzuola e asciugamani.

Rimangono escluse le forniture di pannoloni, farmaci ed ausili (carrozzina personalizzabile, deambulatore personalizzabile, etc.) così come il lavaggio della biancheria e dei vestiti che è a carico dei familiari o affidato a lavanderia esterna e fatturato come extra.

INSERIMENTO IN REGIME CONVENZIONATO A.S.L.

Per accedere in struttura in regime convenzionato i nostri assistiti devono avere la residenza nel territorio di competenza della ASL 3 Genovese.

La domanda di ammissione viene formulata dall'interessato, generalmente da un parente o dal tutore direttamente all'ufficio preposto dell'ASL.


L'equipe multidisciplinare si attiene alle prescrizioni della Unità Valutativa Geriatrica della A.S.L. responsabile degli inserimenti di utenti anziani non autosufficienti in regime di convenzione, per le valutazioni di livello di autosufficienza e quindi di tipologia di ospitalità. In caso di variazione delle condizioni l'equipe multidisciplinare della struttura provvederà a segnalare la nuova situazione alla Unità Valutativa Geriatrica della A.S.L. richiedendo un nuovo esame valutativo.

Il regime convenzionato prevede vitto, alloggio, assistenza infermieristica 24 ore su 24, medica giornaliera (reperibilità nei festivi), cinque sedute settimanali di fisioterapia per i degenti della riabilitazione e tre sedute settimanali per quelli della lungodegenza, fornitura di pannoloni, farmaci ed ausili, lavaggio di lenzuola e asciugamani.

Rimane escluso il lavaggio della biancheria e dei vestiti che è carico dei familiari o affidato a lavanderia esterna e fatturato come extra.

RETTE PER SOGGIORNO

Per ricevere informazioni riguardanti le rette mensili e giornaliere occorre rivolgersi all'ufficio amministrativo che si occupa delle relazioni con il pubblico presentandosi direttamente in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30, e il sabato dalle 9.00 alle 13.00. È possibile inoltre ricevere informazioni telefonando allo **010/3762012** o inviando una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: residenzaclarisse@grupprofides.it

 <p>Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small></p>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 25 DI 26

SPESE EXTRA

- Spese telefoniche
- Parrucchiere: il servizio viene solitamente effettuato da personale esterno e le prenotazioni vengono prese dal personale amministrativo presente alla reception.
- Lavanderia: include l'attività di lavaggio e stireria degli indumenti personali degli utenti il cui costo è di 60 euro mensili.
- Farmaci, pannoloni ed ausili per i degenti inseriti privatamente.
- Fisioterapia supplementare: per gli utenti sia della riabilitazione che della lungodegenza è possibile aumentare il numero delle sedute settimanali di fisioterapia in base alle esigenze.
- Podologo e Logopedista: servizio a chiamata in base alla necessità degli ospiti.
- Tutto quanto non abbia direttamente attinenza con il soggiorno.

RAPPORTO TRA LE PARTI

Il rapporto giuridico che si instaura tra la Residenza e l'Assistito può essere a tempo indeterminato, nel caso della lungodegenza, salvo disdetta tra le parti, oppure a tempo determinato.


Il rapporto può terminare nei seguenti casi:

- ❖ Per disdetta da parte dell'utente; l'assistito o chi ne fa le veci dovrà dare un preavviso di 30 giorni nel caso della lungodegenza e di 24 ore nel caso dell'RSA di riabilitazione.
- ❖ Per decisione dell'Unità di Valutazione Geriatrica che si riunisce una volta al mese e decide quali utenti possono essere dimessi dall'RSA di riabilitazione; il preavviso dato dalla Residenza è di un paio di settimane.
- ❖ Per decesso dell'assistito: sarà cura del delegato dell'utente procedere all'esecuzione delle necessarie pratiche e mettere la Residenza nelle condizioni di poter consegnare gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto.

INTERVENTI E RECLAMI

RICHIESTE DI INTERVENTO

- Possono essere effettuate da parte degli utenti per via vocale diretta o indiretta, o per mezzo del sistema di allarme (campanello) presente in tutte le camere ed in tutti i bagni.
- I tempi della richiesta di aiuto e di intervento effettuato sono registrate su sistema informatico, protetto e non alterabile.
- Viene garantito un tempo massimo di intervento entro 5 minuti.

 <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 8 REV 8 DEL 05/02/2024
	LE CLARISSE	PAGINA 26 DI 26

RECLAMI SUI DISSERVIZI

- Il diritto di procedere a reclami, sia scritti che verbali, concernenti la qualità e la quantità dei servizi erogati spetta all'utente ed al delegato.
- I reclami scritti, in forma anonima, possono essere depositati nella cassetta "Suggerimenti e reclami" posta presso la reception.
- I reclami verbali e scritti, personali, possono essere presentati direttamente alla reception, alla Responsabile della Qualità interna, alla Direzione Sanitaria o ai membri dell'equipe multidisciplinare.

ELIMINAZIONE DEI DISSERVIZI

- Entro il minor tempo possibile dalla segnalazione.
- Se, in funzione della tipologia del disservizio, non ne fosse possibile la eliminazione, la Residenza si riserva la facoltà di provvedere anche mediante una nuova sistemazione di camera o quant'altro necessario a sua discrezione.