

**ASSOCIAZIONE**  
**“GAETANO LUCE - O.N.L.U.S.”**  
**Via Mogadiscio, 10**  
**16141 Genova Montesignano**



**CARTA DEI SERVIZI**

**Residenza per Anziani “Casa Gaetano Luce”**

**RP e RSA di Mantenimento**

Rev 12/19

## Presentazione

La *Carta dei Servizi* rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli Utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai *servizi offerti* e alle *modalità di accesso* agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della *Carta dei Servizi* sono quindi gli Utenti e i loro Familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Residenza per Anziani Casa Gaetano Luce, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La *Carta dei Servizi* non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza per Anziani, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli Utenti e dai loro famigliari.

Il Direttore

cav. Fabio Ballestrino

Genova Montesignano, dicembre 2019

## Linee Guida

La normativa regionale definisce la **Residenza Protetta e RSA di Mantenimento** come *“Struttura residenziale a carattere protetto che eroga prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie, a favore di persone non autosufficienti e disabili stabilizzati, caratterizzati da media ed alta intensità assistenziale, media ed alta complessità organizzativa”*.

I servizi erogati nella Residenza Protetta e RSA di Mantenimento – in seguito riportata come “Residenza”- sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell’Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento “patologico” o come “perdita”.

E’ pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. Operare all’interno della sfera di autonomia residua dell’Anziano: l’obiettivo fondamentale dell’intervento deve essere quello di “aiutare l’anziano ad aiutarsi”, stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.

2. Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza

3. Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.

4. Considerare la Residenza come un sistema aperto, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, ecc.) e gli scambi con il tessuto sociale.

5. Operare attraverso un lavoro d'équipe: una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata.

### **Caratteristiche Generali**

La Residenza è un presidio socio-assistenziale di 38 posti letto (31 + 7 in fase di autorizzazione), destinati ad Anziani autosufficienti, parzialmente non autosufficienti e non autosufficienti totali ai quali vengono garantiti i seguenti servizi:

- *alberghieri* → ristorazione, pulizia, e lavanderia;
- *assistenziali* → assistenza tutelare e terapia occupazionale;
- *sanitari* → assistenza infermieristica, riabilitativa (fisioterapia e logopedia) e medicina di base.
- *amministrativi* → segretariato sociale.

**Normativa di riferimento**      **D.G.R. 944 e 945/2018**

Per facilitare l'inserimento, è necessario presentare preventivamente copia dei seguenti documenti:

- certificato di residenza,
- documento di identità valido,
- attestazione del codice fiscale,
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale,
- certificato esenzione ticket,
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgono al massimo a 12 mesi precedenti),
- prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura sanitaria dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del medico curante,
- dichiarazione del proprio medico curante dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità e valutazione AGED.
- dotazione di farmaci in uso in quantità sufficiente per una settimana.

### **L'inserimento nella Residenza per Anziani Casa Gaetano Luce**

Il *personale di assistenza* segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri ed evitare l'isolamento.

Il *personale infermieristico*, prende contatto con il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare.

In questa fase vengono compilate la *scheda sanitaria* e la *cartella accoglienza*, in modo tale che il personale venga a conoscenza delle informazioni necessarie per impostare il *piano assistenziale individuale (PAI)*.

## Giornata tipo

Per rendere più concreto l'approccio trasparente con l'Utenza, e per spiegare la complessità organizzativa di una giornata nella Residenza, forniamo uno schema riassuntivo di come dovrebbe svolgersi una giornata tipo:

La *sveglia* è programmata per le ore **06.00** del mattino; gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre sino alle ore 8.30.

- Le *pratiche igienico-sanitarie*, di norma, vengono svolte prima della colazione.
- Dalle ore **08.30** alle **9.00** viene servita la *colazione* nella sala da pranzo, salvo i casi di Ospiti allettati, e viene somministrata la *terapia*.
- Dopo la colazione, inizia l'*attività riabilitativa*, mentre il *servizio infermieristico* svolgerà le attività programmate per consentire l'aggiornamento clinico dell'Ospite.
- Il *pranzo* viene servito in due momenti, alle **11.45** per coloro che devono essere aiutati, e alle **12.15** per gli altri Ospiti.
- Dopo il pranzo, per chi lo desidera, è possibile fare il riposo a letto.
- Intorno alle **15.00** avviene l'alzata pomeridiana.
- Dalle ore **14.45** alle **17.45** gli Ospiti possono partecipare ad *attività di animazione*.
- La *merenda* viene distribuita alle **16.00** circa.

Come per il pranzo, anche la cena viene servita in due momenti diversi, alle 17.45 e alle 18.15

Dalle ore 19.30 in poi gli Ospiti possono rimanere nel soggiorno per vedere la TV e conversazioni varie, mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.

### **Relazioni con il Pubblico e orari di visita**

Nella struttura le relazioni col pubblico sono svolte nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 15,30

mentre i familiari/conoscenti possono intrattenersi con gli ospiti nei seguenti orari:

dal lunedì alla domenica: 9.00-12.00 e dalle 15.00-18.00 per esigenze particolari di orari visita è possibile concordando con la Direzione.

### **Il Direttore e il Direttore Sanitario**

Il Direttore ed il Direttore Sanitario della Residenza Protetta rispondono dell'organizzazione generale del presidio, seguendo direttamente lo svolgimento dei programmi di lavoro delle diverse attività assistenziali coinvolte.

Con competenze professionali diverse curano la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari degli Ospiti.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di ricevimento.

### **L'Équipe Assistenziale**

E' individuata una Équipe assistenziale e per la Gestione del rischio Clinico che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario e Medico di Struttura
- Infermiere professionale
- Fisioterapista
- Animatore

L'Équipe assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione di *Progetti Assistenziali Individualizzati* costruiti sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato viene revisionato ogni due mesi, e nel caso di eventi straordinari prima di questa scadenza.

Ogni attività professionale fa riferimento ad un *programma di lavoro*, costantemente supervisionato dalla Direzione locale.

### **L'Équipe per la Gestione del Rischio Clinico**

E' individuata una Équipe per la Gestione del rischio Clinico che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario e/o Medico di Struttura
- Infermiere professionale
- Fisioterapista

L'Équipe per il rischio clinico si prefigge di:

- Riconoscere le motivazioni, anche etiche, per l'impegno nei confronti della prevenzione e della gestione del rischio clinico nella pratica professionale quotidiana
- Applicare una metodologia appropriata nella propria pratica professionale per identificare i rischi clinici ed i relativi determinanti nello specifico contesto professionale
- Riconoscere e segnalare gli eventi avversi
- Analizzare le cause delle insufficienze attive e di quelle latenti
- Scegliere ed applicare interventi per la prevenzione dei rischi e per la gestione degli eventi avversi e delle relative conseguenze
- Riconoscere il valore e le potenzialità della documentazione clinica e gestionale per la prevenzione del rischio clinico e l'analisi degli eventi ad esso correlati
- Compilare in forma corretta la documentazione e collaborare alla sua adeguata gestione ed archiviazione



- Identificare le funzioni connesse al rischio per le diverse figure professionali e le relative responsabilità
- Istruire gli Ospiti, i familiari, i volontari e gli operatori per la identificazione dei rischi, la prevenzione, la protezione dagli stessi, nonché la gestione dei danni e delle relative conseguenze
- Comunicare agli Ospiti ed ai familiari eventuali eventi avversi, utilizzando metodi e strumenti efficaci
- Identificare le implicazioni in termini di rischio clinico delle tecnologie sanitarie
- Riconoscere le implicazioni organizzative ed economiche del rischio clinico

### **Assistenza tutelare**

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni dell'anno per 24 ore al giorno, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- ◆ igiene personale
- ◆ assistenza motoria
- ◆ supporto all'attività infermieristica
- ◆ governo dell'ambiente

Tutte le informazioni inerenti l'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla *scheda osservazione* individuale dell'Ospite.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

### **Assistenza Infermieristica**

L'infermeria svolge la funzione di raccordo fra prestazioni assistenziali e prestazioni sanitarie, relazionando costantemente al personale medico l'evoluzione clinica di ogni Ospite.

Per ogni Utente sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono la *cartella sanitaria*:

- *Diario infermieristico*
- *Diario clinico*
- *Scheda terapia*
- *Scheda medicazione*
- *Scheda rilevamento parametri*

La cartella sanitaria è consultabile facendo richiesta al Direttore Sanitario della Residenza.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza dell'operatore.

### **Assistenza Medica**

In Residenza è garantita l'assistenza medica infatti è presente il Medico di Struttura nonché viene garantita dall'ASL territoriale allo stesso modo in cui l'Ospite si trovasse presso la propria abitazione, ossia tramite il Medico di Medicina Generale.

Sarà compito della nostra Infermeria e del Medico di Struttura aggiornare i Medici di Medicina Generale che collaborano con la Residenza.

### **Assistenza Riabilitativa (fisioterapica e logopedica)**

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.

Il servizio è dotato di un'attrezzatura che gli consente il trattamento in sede dell'Ospite, evitando così spostamenti verso l'esterno.

Nella *cartella riabilitativa* sono contenuti tutti gli elementi utili per la progettazione del *piano di assistenza individuale*.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base, e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli Operatori.

### **Animazione**

La terapia occupazionale è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna, e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo.

Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue, e per rallentare il processo di decadimento.

Il *programma di animazione* viene affisso nella bacheca della Residenza, così da informare i famigliari nel caso in cui gradissero partecipare.

Per misurare il livello di gradimento del lavoro realizzato, è utilizzata la *scheda adesione attività proposte*.

### **Servizio di Barbiere – Parrucchiere - Podologo**

Presso la Residenza è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere e podologo.

La Direzione programma il servizio individuando le necessità e le tipologie di prestazione per ciascun Ospite.

Per le suddette prestazioni non è previsto nessun costo.

### **Assistenza Religiosa**

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

## **Ristorazione**

La gestione del servizio di ristorazione, prevede la preparazione della colazione, del pranzo della merenda e della cena, all'interno del centro cottura della Residenza.

I menù sono elaborati da un dietologo, approvati dall'ASL territoriale tenendo conto delle abitudini alimentari prevalenti dell'Utenza, e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme a loro previa prenotazione presso la Direzione.

Nel caso in cui il Medico reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

I pasti sono serviti seguendo questi orari:

- ◆ dalle 8.30 alle 9.00 la colazione,
- ◆ dalle 11.45 alle 12.15 il pranzo assistito,
- ◆ dalle 12.15 alle 13.00 il pranzo normale,
- ◆ dalle 16.00 alle 16.30 la merenda,
- ◆ dalle 17.45 alle 18.15 la cena assistita,
- ◆ dalle 18.15 alle 19.00 la cena normale.

## **Pulizia**

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

1. la *pulizia ordinaria*, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda delle aree di degenza, viene svolta cercando di creare il minimo disagio agli Ospiti.
2. la *pulizia programmata* (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale) per la sanificazione a fondo.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di presenza dell'operatore.

### **Lavanderia, Stireria e Guardaroba**

Il servizio riguarda la biancheria piana che è garantito da una Lavanderia industriale, mentre il tovagliato e la biancheria personale sono lavati all'interno della Residenza.

Tutta la biancheria personale deve essere personalizzata al momento dell'ingresso dell'Ospite con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

Il servizio di guardaroba comprende eventuali piccoli rammendi ai capi di vestiario.

### **Il Servizio Volontario Reception**

Si occupa prevalentemente del supporto tecnico alla Direzione, offrendo anche una funzione di segretariato sociale a favore dell'Utenza, come ad esempio piccole incombenze a favore degli Ospiti.

### **L'utilizzo della camera e delle parti comuni**

La Direzione assegna la camera compatibilmente con le condizioni psico-fisiche dell'Ospite, che può inserire suppellettili particolarmente graditi, così da personalizzare il più possibile l'ambiente.

Per gli Ospiti autosufficienti l'utilizzo degli spazi comuni avviene senza particolari regole, sempre nel rispetto del delicato equilibrio della vita di comunità

### **Il Servizio di trasporto**

Per il trasporto dalla Residenza verso strutture ospedaliere o sanitarie, in prima istanza si chiede al Gruppo Volontari di Casa Luce nel caso non fosse possibile si adopera il servizio ambulanze locale, distinguendo tra trasporti urgenti (per cui si attiva il 112 ed è gratuito) e quelli programmati (a carico dell'Ospite).

## **Il Servizio Mortuario**

In caso di decesso vengono subito informati i familiari, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.

Nulla in più è dovuto per il periodo di sosta della salma nella camera mortuaria della Residenza .

## **Il Consenso alle cure**

La legge 219 del 27 dicembre 2017 recependo la Convenzione di Oviedo del 1997 in materia di disposizioni anticipate di fine vita, ha voluto ribadire il principio di autodeterminazione dell'individuo in ambito di trattamenti sanitari:

Art. 1 Nessun trattamento sanitario può essere iniziato o proseguito se privo del consenso libero ed informato della persona interessata, tranne che nei casi espressamente previsti dalla legge. L'inserimento in Residenza socio-sanitaria dell'anziano non autosufficiente, rappresenta un momento di criticità qualora la persona anziana sia affetta da deficit cognitivi, che potrebbero compromettere la sua capacità di intendere e di volere.

Allo stesso tempo, l'art. 2 della legge 219 del 27 dicembre 2017 introduce la possibilità che i familiari possano inserirsi nella relazione di cura, affinché siano di aiuto alla persona anziana nel suo percorso di cura ed assistenza all'interno della Residenza socio-sanitaria.

Per garantire il più possibile l'esercizio del consenso libero ed informato alla persona anziana insieme ai suoi familiari, al momento dell'ingresso chiediamo di portare una relazione del proprio medico curante di fiducia, affinché si possa continuare la stessa impostazione terapeutica all'interno della Residenza socio-sanitaria.

Ogni variazione di terapia viene sempre condivisa con il medico di fiducia della persona anziana, che verrà informata, attraverso il colloquio giornaliero con il responsabile sanitario.

Dal punto di vista assistenziale, la persona anziana ed i suoi familiari vengono portati a conoscenza dell'evoluzione del piano assistenziale individuale (PAI) tramite l'invio trimestrale del documento, affinché si possa prendere coscienza della complessità del caso, e delle azioni intraprese dall'équipe professionale.

Ovviamente, se la persona anziana ha depositato regolarmente delle disposizioni anticipate di trattamento (DAT), esse saranno tenute scrupolosamente in considerazione, al fine di rispettare la sua volontà.

La Direzione della Residenza consiglia sempre ai familiari di attivare l'amministrazione di sostegno, nel caso in cui la persona anziana sia affetta da demenza senile, affinché l'operato di tutti, équipe professionale e familiari stessi, possa ricevere la piena tutela dall'ordinamento giuridico, sotto l'egida del Giudice Tutelare del Tribunale di zona.

### **Diritto alla riservatezza**

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano Ospite della Residenza a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo. Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli Ospiti, non divulgando informazioni che li riguardino. Le informazioni relative ai casi dei singoli Ospiti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Ospite, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

## **Mezzi di protezione individuali**

Al fine di limitare danni potenziali agli Ospiti, il responsabile sanitario può prescrivere l'utilizzo di mezzi di protezione individuale, come ad esempio le spondine al letto, qualora riscontri la necessità oggettiva. I Parenti vengono informati per iscritto, e sono invitati a firmare per presa conoscenza la prescrizione medica, che viene rivalutata ogni sei mesi.

## **Informativa sul trattamento dei dati personali**

Dati trattati: Ospiti in case di riposo. I dati trattati non sono soggetti a “notifica” in quanto il trattamento non rientra nei casi di all’art. 37 comma 1 lett.a), b), c), d), e), f). per trattamento dei dati personali si intendono tutte le “operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione” così come definito dall’art. 4 del GDPR 679/2016.

### Finalità del trattamento

- Predisposizione di un programma finalizzato al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento delle condizioni psico-fisiche dell’interessato (PAI).
  - Predisposizione di un programma finalizzato all’offerta di servizi di tipo alberghiero ove previsto).
  - Elaborazione di “liste di attesa” finalizzate all’accoglienza dell’interessato nelle singole strutture (ove gestite direttamente).



- Raccolta di informazioni necessarie per la gestione e la tutela della salute dell'interessato e alle prestazioni socio – sanitarie riabilitative
- Comunicazioni legate alla tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'interessato
- Adempimento obblighi contrattuali
- Consenso per immagini pubblicate su web o all'interno della Residenza nonché l'indicazione del Cognome e Nome dell'Ospite sulla porta della camera assegnata.
  - Eventuali richieste da parte del Committente (ove presente) legate all'erogazione del servizio
  - Eventuali richieste da parte di organi di controllo ispettivi
  - Eventuale fatturazione
  - Adempimenti legati all'osservanza di specifici obblighi di legge
  - Eventuale recupero crediti
  - Eventuale contenzioso.

Al trattamento dei dati elencati nel presente protocollo sono connessi i seguenti rischi:

- Distruzione o perdita anche accidentale
- Accesso non autorizzato
- Trattamento non consentito o non conforme alla finalità della raccolta

Le persone incaricate al trattamento dei dati dovranno necessariamente utilizzarli esclusivamente per i fini descritti sopra e raggiungibili solo ed esclusivamente con le

modalità indicate nei diagrammi di flusso che seguono. Gli incaricati al trattamento dei dati individuati nel presente protocollo devono comunque e sempre, al fine di prevenire i rischi di cui sopra, tenere comportamenti come, ad esempio, quelli indicati di seguito

- Non lasciare i dati incustoditi ad esempio lasciando atti o documenti in luoghi accessibili a persone non autorizzate all'accesso dei dati.
- Lasciare i terminali in modo che non sia possibile l'accesso alle banche dati durante l'assenza dall'ufficio.
- Non appropriarsi di banche dati sotto forma di tabulati, fotocopie, dischetti ecc., al di fuori del luogo di lavoro senza l'autorizzazione del responsabile dei dati.
- Distruggere in maniera definitiva i dati che non sono più necessari per il raggiungimento delle finalità di cui al presente protocollo o che non devono essere più tenuti in archivio per disposizione di legge.
- Impedire l'accesso alle persone non autorizzate.
- Non trattare dati per i quali non si sia ricevuta debita autorizzazione scritta.
- Non divulgare gli indirizzi di posta elettronica aziendale se non per motivi di lavoro per evitare fenomeni di spamming ed impedire l'accesso a virus informatici.
- Non aprire posta indirizzata ad altri.
- Non divulgare dati personali a persone estranee all'azienda.

### **Sistema di videosorveglianza**

Come previsto dalla DGR 1188 DEL 16 11 2018 presso la Residenza Protetta è in funzione il sistema di videosorveglianza con la finalità di tutelare l'incolumità degli

ospiti assistiti. Il trattamento delle immagini registrate avviene nel pieno rispetto della succitata normativa.

### Introduzione agli standard e modalità di verifica

La Residenza Protetta Casa Gaetano Luce ha un sistema di qualità , che prevede per ogni attività svolta un *indicatore di processo* (per controllare la produzione della prestazione) e un *indicatore di esito* (per valutare la percezione dell'Utenza).

Attività	Indicatore processo e standard	Indicatore esito e standard
Area assistenziale		
tutelare	Cambi biancheria piana contestuali al bagno ≥ 3/mese	Percentuale di insorgenza piaghe da decubito ≤0,1%
infermieristica	Numero controlli sanitari ≥1 ogni 2 mesi	Percentuale di obiettivi raggiunti nel PAI ≥60%
riabilitativa	Numero aggiornamenti attività di progettazione ≥1/trimestre	Percentuale di obiettivi raggiunti nel PAI ≥60%
animazione	Numero di attività diverse proposte all'utenza ≥4/mese	Percentuale di obiettivi raggiunti nel PAI ≥60%
Area alberghiera		
ristorazione	Rispetto dei programmi di	Gradimento dell'utenza

	lavoro =100%	(questionari di soddisfazione) giudizi inferiori alla sufficienza <=10%
pulizia	Rispetto dei programmi di lavoro =100%	Gradimento dell'utenza (questionari di soddisfazione) giudizi inferiori alla sufficienza <=10%
lavanderia	Rispetto dei programmi di lavoro =100%	Gradimento dell'utenza (questionari di soddisfazione) giudizi inferiori alla sufficienza <=10%)

Per la valutazione della qualità erogata, la Residenza mette a disposizione apposita cassetta *dei consigli* presso l'Ufficio del Direttore e distribuisce annualmente i *questionari di soddisfazione*.

## CARTA DEI DIRITTI DELL'OSPITE

### Articolo 1

(Diritto al nome)

Ciascun Ospite sarà identificato o appellato con il suo nome e cognome e, se lo desidera, con la qualifica o grado conseguiti.

### Articolo 2

(Diritto all'ambiente)

La "Casa Gaetano Luce" deve assicurare ai Signori Ospiti, temporanei o definitivi, un'accoglienza dignitosa in ambiente idoneo e confortevole.

### Articolo 3

(Particolare cura per le persone sole)

L'Amministrazione garantisce la qualità del servizio offerto, in modo particolare alle persone con ridotta autonomia o privi di legami parentali o sostegno amicale.

### Articolo 4

(Reciproca correttezza tra Signori Ospiti e operatori)

Ciascun Ospite è tenuto ad utilizzare le strutture della "Casa Gaetano Luce" nel pieno rispetto degli altri utenti e degli operatori.

In ogni caso il comportamento di tutti deve essere sempre ispirato ad un corretto rapporto.

### Articolo 5

(Diritto di accesso)

Nessun Ospite può essere ammesso o trattenuto nella "Casa Gaetano Luce" contro la personale volontà, anche desunta da fatti concludenti.

## Articolo 6

(Diritto di rientrare al proprio domicilio)

La “Casa Gaetano Luce” si attiverà affinché ciascun Ospite sia messo in condizione di rientrare al proprio domicilio, scaduti i termini degli eventuali ricoveri temporanei oppure a seguito di specifica richiesta. E’ opportuno che tale richiesta sia motivata e, per ragioni organizzative, venga presentata con congruo anticipo.

La “Casa Gaetano Luce” si impegna ad attivare, presso i competenti Servizi Territoriali, interventi domiciliari temporanei o permanenti, per garantire il rispetto del desiderio di rientrare nella propria abitazione.

## Articolo 7

(Diritto alla promozione della personalità)

La “Casa Gaetano Luce” garantisce a tutti i Signori Ospiti il rispetto e la promozione della personalità, attivandosi per rimuovere quegli ostacoli che, di fatto, limitano lo svolgimento concreto della personalità di ciascun Ospite.

## Articolo 8

(diritto al recupero riabilitativo)

La “Casa Gaetano Luce” si attiverà affinché tutti possano fruire di un adeguato trattamento riabilitativo volto a recuperare, mantenere o rallentare la perdita di autonomia personale.

## Articolo 9

(Diritto all’assistenza e alla cura)

La “Casa Gaetano Luce” si attiverà affinché tutti possano fruire di un’adeguata prestazione di cura e di assistenza diurna e notturna, resa da personale idoneo e professionalmente qualificato.

E’ incoraggiata ogni forma di intervento di famigliari, amici o volontari che non sia pregiudizievole al benessere dell’Ospite e non contrasti con le norme che regolano la gestione della “Casa Gaetano Luce” come descritto nel successivo art. 25.

## Articolo 10

(Diritto di “circolazione”)

E’ esclusa ogni forma di contenzione. A ciascun Ospite deve essere consentito il libero accesso e la sosta negli spazi della “Casa”, eccetto le limitazioni stabilite per motivi sanitari o di sicurezza.

## Articolo 11

(Diritto di comunicazione)

La “Casa Gaetano Luce” assicura il regolare esercizio della corrispondenza e delle comunicazioni anche telefoniche, dei Signori Ospiti tra loro, con l’esterno, e viceversa.

## Articolo 12

(Diritto all’assistenza religiosa)

E’ garantita l’assistenza religiosa nel rispetto della volontà e della libertà di coscienza di ciascuno.

## Articolo 13

(Rispetto del pudore)

I Signori Ospiti con ridotta autonomia devono essere messi in condizione di svolgere adeguatamente le proprie funzioni fisiologiche.

Le esigenze assistenziali o di servizio non possono in alcun modo prevalere sul rispetto del pudore.

## Articolo 14

(Diritti effetti personali)

A tutti i Signori Ospiti è assicurato il possesso degli effetti personali e dei propri beni, con le limitazioni stabilite a tutela degli stessi.

## Articolo 15

(Libero accesso alle iniziative di socializzazione)

Tutti hanno diritto di prendere parte alle iniziative culturali, ricreative e di vacanza, proposte o realizzate dalla “Casa Gaetano Luce” o da altri Enti preposti.

Deve essere facilitata con ogni mezzo la frequentazione a manifestazioni o spettacoli organizzati anche all’esterno.

## Articolo 16

(Diritto alla visita)

La visita di parenti, amici e volontari, ai Signori Ospiti della “Casa Gaetano Luce” sarà favorita con ogni mezzo.

E' ammesso l'ingresso in Struttura agli animali domestici ma per motivi di igiene e sicurezza solo ed esclusivamente nell'area della Reception.

Il Responsabile Amministrativo si adopererà per consentire che la loro permanenza si possa prolungare e sia piacevole per l'ospite e il visitatore.

#### Articolo 17

##### (Diritto di informazione)

L'Ospite o una persona di sua fiducia ha diritto di ottenere dal Responsabile Sanitario un'informazione adeguata circa la diagnosi, la terapia, anche provvisoria, in termini comprensibili dal richiedente.

Il Responsabile Amministrativo deve altresì fornire tutte le altre informazioni necessarie o utili ai Signori Ospiti.

#### Articolo 18

##### (Diritto a morire con dignità)

Nella eventualità il Responsabile della struttura e il personale di servizio attueranno tutte le attenzioni e gli accorgimenti verso il morente ed i famigliari, al fine di rendere il più umano possibile la fase terminale, il decesso e il dopo decesso.

#### Articolo 19

##### (Diritto di reclamo)

E' attribuito a Ciascun Ospite il diritto di presentare reclamo per lamentare la violazione, parziale o totale, delle norme della presente Carta dei Diritti, o di qualsiasi altro reclamo che ritenga necessario.

Detto reclamo potrà essere fatto a voce, meglio però se scritto su apposito modulo sempre disponibile nell'apposito contenitore posto sul bancone della Reception e dovrà essere fatto prevenire al Responsabile della struttura nel più breve tempo possibile.



## REGOLAMENTO DELLA GESTIONE DEI BENI IN POSSESSO DEI SIGNORI OSPITI

### Articolo 20

(Beni in possesso dell'Ospite – possibilità di deposito)

I Signori Ospiti conservano la disponibilità dei beni mobili (effetti personali, denaro, valori, oggetti preziosi, ecc.) in loro possesso al momento dell'ingresso nella "Casa Gaetano Luce", nonché quelli che loro pervengono durante il soggiorno.

Essi possono usufruire gratuitamente del servizio di deposito presso l'ufficio della Direzione.

All'atto dell'ingresso l'Ospite è informato dalla Direzione, della possibilità di depositare, in ogni momento, i beni in suo possesso presso l'ufficio di cui sopra.

Egli è altresì informato che nessuna responsabilità civile la "Casa Gaetano Luce" assume relativamente ai beni non depositati, nonché del divieto di cui al successivo art. 22.

### Articolo 21

(Modalità di deposito)

Al Signor Ospite che intenda avvalersi, sia all'atto del ricovero sia durante la permanenza nella struttura, del servizio di deposito, verrà rilasciata ricevuta da parte della Direzione, sulla quale sarà riportato esattamente l'inventario dei beni depositati.

Copia di detta ricevuta sarà conservata all'interno della busta, sigillata e intestata, contenente gli oggetti depositati.

Il tutto sarà conservato nella cassaforte in dotazione presso la Direzione.

Una copia della ricevuta andrà a far parte della documentazione allegata al fascicolo personale dell'Ospite.

Infine una terza copia sarà consegnata al Signor Ospite o eventualmente ai parenti (in caso di incapacità).

Il Signor Ospite potrà in ogni momento chiedere la restituzione, in tutto o in parte, di quanto depositato, dietro il rilascio di ricevuta controfirmata da lui stesso e dal Responsabile.

## Articolo 22

(Divieto del maneggio di beni dell'Ospite da parte del personale non autorizzato)

E' fatto tassativo divieto ai dipendenti o ai volontari della "Casa Gaetano Luce" non incaricati (tutti tranne il Responsabile), di ricevere dai Signori Ospiti beni e somme di denaro, a qualsiasi titolo, compresa la finalità di custodia, deposito o mandato.

## Articolo 23

(Decesso dell'Ospite)

In caso di decesso dell'Ospite ricoverato, il Responsabile provvede a raccogliere gli oggetti e il denaro da lui posseduti e a depositarli presso la cassaforte della Direzione.

Tutti i beni posseduti dal ricoverato deceduto, dedotte le eventuali spese sostenute dalla "Casa Gaetano Luce" e non ancora rimborsate dall'Ospite, devono essere consegnate agli eredi, secondo le norme vigenti in materia per quanto concerne la successione sia legittima sia testamentaria.

## REGOLAMENTO PER I SIGNORI OSPITI

### Articolo 24

#### (Premessa)

La “Casa Gaetano Luce” è un servizio residenziale per persone di entrambi i sessi svantaggiate per motivi fisici, psichici, economici e famigliari, autosufficienti e non autosufficienti con priorità ai residenti nel quartiere di Genova Montesignano, per i quali non sia possibile il mantenimento a domicilio in quanto richiedono garanzia di assistenza e protezione nell’arco dell’intera giornata pur non necessitando di assistenza medico-infermieristica continua.

La “Casa Gaetano Luce” è organizzata in modo da consentire l’ospitalità temporanea.

Qualora la struttura sia in condizione di ospitare nuovi utenti e non vi siano richiedenti residenti nel quartiere di Genova Montesignano, su proposta del Responsabile del servizio, verrà informato il Presidente dell’Associazione ed avuto il parere positivo si procederà con l’accoglienza dei richiedenti non residenti.

La “Casa Gaetano Luce” fornisce ai propri Signori Ospiti i seguenti servizi:

- Assistenza tutelare nell’arco delle 24 ore;
- Vitto, alloggio, lavanderia e guardaroba;
- Aiuto nell’attività quotidiana, igiene della persona, assunzione cibo, accompagnamento nei presidi sanitari e in altri servizi pubblici (solamente per i Signori Ospiti senza parenti o coloro per i quali non sia obiettivamente possibile l’intervento dei parenti);
- Assistenza infermieristica e medica;
- Attività d’animazione ricreativa – culturale;
- Attività di riabilitazione (Fisioterapia e Logopedia).

In presenza di famigliari in grado di provvedere sarà richiesta una collaborazione, secondo le esigenze specifiche di ogni singolo Ospite, nonché dell’organizzazione dei servizi interni.

## Articolo 25

### (Disciplina)

L'Ospite gode di ogni libertà di entrata – uscita in struttura, previo parere positivo del Direttore Sanitario e nel rispetto della quiete degli altri residenti, dandone comunicazione scritta al personale di servizio e comunque dalle ore 8 alle ore 18.

Può ricevere visite in ogni ora del giorno salvaguardando il riposo degli altri e comunque non prima delle ore 9 e non dopo le ore 18.

I famigliari, concordando con i Responsabili della struttura, possono ottenere deroghe per assistenza.

L'Ospite può rinunciare alla permanenza nella "Casa Gaetano Luce" mediante atto scritto (ved. Art. 6)

## Articolo 26

### (Formalità per l'accesso)

L'iter procedurale per l'accesso alla "Casa Gaetano Luce" è così articolato:

- Domanda stilata su apposito modulo;
- Visita domiciliare del Direttore Sanitario di Casa Gaetano Luce.
- Certificazione del medico curante attestante le condizioni psico-fisiche del richiedente e terapia in atto nonché la compilazione della scheda AGED;
- Relazione sociale, ove richiesta per suffragare la richiesta ed esprimere un parere circa l'ammissione alla "Casa Gaetano Luce";
- Presentazione della pratica al Direttore di Casa Gaetano Luce ;
- Comunicazione scritta della decisione al richiedente;
- Sottoscrizione accettazione del Regolamento da parte del Richiedente e dei famigliari, con l'impegno al pagamento della retta.

## Articolo 27

### (Retta)

La retta è mensile e viene stabilita con delibera del Consiglio Direttivo dell'Associazione "Gaetano Luce – Onlus".

La retta è calcolata suddividendo le spese di gestione tra i posti disponibili.

Su delibera del Consiglio direttivo dell'Associazione Gaetano Luce ONLUS potrà essere creato un **"Fondo di Solidarietà"** che andrà a favore della diminuzione della retta dei Signori Ospiti in situazioni particolari di svantaggio economico.

Le rette non comprendono:

- acquisto di biancheria personale;
- tickets, farmaci, cure specialistiche, onorari relativi a prestazioni non elencate nella presente carta, compensi dovuti dall'Ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dalla struttura;
- soggiorni, permanenze, viaggi esterni alla struttura, protesi e presidi per la deambulazione.

I Signori Ospiti della "Casa Gaetano Luce" hanno l'obbligo di assumersi le spese relative alla retta di mantenimento. In caso di accertata impossibilità di pagamento da parte dell'Ospite, in base a quanto stabilito dall'art. 433 e seguenti del Codice Civile, saranno chiamati a contribuire i tenuti per legge agli alimenti (il coniuge, i figli, i figli dei figli, i genitori, i nonni, i generi e le nuore, il suocero e la suocera, i fratelli e le sorelle). La sottoscrizione dell'impegno al pagamento dei contributi posti a carico dei famigliari tenuti agli alimenti avviene prima dell'ingresso del richiedente nella struttura. In assenza di questi ultimi, o nel caso di documentata impossibilità degli stessi a contribuire, l'Associazione "Gaetano Luce - Onlus" si farà carico dell'onere relativo all'ospitalità nella "Casa Gaetano Luce" sino all'esaurimento delle proprie disponibilità a bilancio.

Le rette sono dovute per intero in base ai giorni di permanenza presso la Struttura e comunque fino a che non verrà liberato il posto letto dell'Ospite. In caso di rinuncia o di sopravvenuta decadenza o di decesso dell'Ospite, all'interessato e/o ai suoi congiunti che abbiano contribuito economicamente al suo mantenimento ed in regola con i pagamenti della retta, è dovuta la restituzione delle somme versate in eccedenza.