

Residenza Minerva

Rapallo (Ge)

Carta dei Servizi

 **Anni Azzurri**
persone per servire persone



INDICE

I. Carta dei servizi e Politica Aziendale	Pag. 3
II. Informativa Generale	Pag. 5
✚ Come raggiungerci	Pag. 8
III. Organigramma	Pag. 9
IV. Servizi Erogati	Pag. 10
✚ Direzione	
✚ Reception / Segreteria	
✚ Servizio di assistenza sanitaria	
✚ Servizio di riabilitazione	
✚ Servizio di assistenza alla persona	
✚ Servizio di animazione	
✚ Servizi alberghieri (<i>ristorazione, pulizie, lavanderia</i>)	
✚ Servizi generali (<i>religioso, farmacia</i>)	
V. Modalità di accesso	Pag. 17
VI. Orari di visita	Pag. 17
VII. Regolamento interno	Pag. 18
VIII. Retta: modalità di pagamento, composizione, quote	Pag. 19
IX. Responsabilità della Residenza e dell'Ospite	Pag. 21
X. Reclami e Suggerimenti	Pag. 22
XI. Tutela della Privacy	Pag. 22



I. Carta dei Servizi e Politica Aziendale

Gentile Cliente,

attraverso la presente Carta dei Servizi, desideriamo renderLe disponibili le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, ai servizi erogati, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite e alle modalità con le quali tutelarli.

La Carta dei Servizi sintetizza lo spirito che anima e accompagna tutte le attività socio-assistenziali e socio-sanitarie della Struttura, che mettono sempre al centro l'anziano, i suoi bisogni, la sua dignità, la sua qualità di vita.

La Carta dei Servizi rappresenta, inoltre, un impegno contrattuale che la nostra Residenza assume con l'ospite e con i suoi familiari, per garantire il rispetto dei diritti fondamentali e la promozione del benessere psico-fisico all'interno di un attivo e dinamico rapporto di collaborazione e di informazione.

La Carta dei Servizi non pretende di essere esaustiva ma vuole, soprattutto, rispondere all'obiettivo di fornire agli utenti un quadro più completo possibile dei servizi e delle prestazioni offerte, ma anche dei traguardi verso i quali siamo proiettati e che rappresentano il nostro futuro.

“Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.”

E' proprio partendo da questa affermazione, che si concretizzano i nostri **VALORI E OBIETTIVI**:

- ✚ rispetto della dignità dell'anziano ospite, cui viene fornito un intervento unitario e globale;
- ✚ assistenza, cura e una più generale tutela del benessere e della vita di relazione dell'ospite al fine di conservarne le capacità cognitive e funzionali;
- ✚ collaborazione con la famiglia;
- ✚ apertura al territorio.

La nostra attitudine all'accoglienza si basa sulla stima e sul rispetto, che si traducono in atteggiamenti e gesti di comprensione, di pazienza, di delicatezza di fronte ai problemi che quotidianamente le persone anziane incontrano.

La nostra **fiducia** e il nostro **ottimismo** inducono a contare sugli sforzi delle persone, ad attenderne pazientemente i frutti e ad apprezzare sempre i risultati raggiunti anche quando possono sembrare poco significativi.

La **confidenza** e la **disponibilità all'ascolto** portano a instaurare un dialogo spontaneo



per favorire in tutti il naturale bisogno di comunicare.

Il clima dell'ambiente è caratterizzato da **familiarità** che permette di instaurare un'atmosfera che rende piacevole lo stare insieme e fa sentire le persone anziane a proprio agio.

L'**impegno** e la **serenità** sono il frutto della disponibilità paziente del personale e dell'intervento premuroso e collaborante dei familiari per favorire il superamento delle difficoltà o tensioni che l'ospite può incontrare.

Nella programmazione, attuazione e verifica dei progetti si avrà cura di partire, oltre che dal vissuto personale di ogni ospite, anche dai bisogni, dai problemi, dalle esigenze e dalle possibilità reali del singolo e del gruppo, cercando di non creare attese a cui presumibilmente non si potrà offrire risposta, ma privilegiando l'aspetto qualitativo del vivere. In quest'ottica si valorizzano le possibilità offerte dalla vita quotidiana con i suoi ritmi; ogni situazione ed ogni avvenimento sono importanti e significativi come occasione per scoprire le potenzialità per un proprio e altrui miglioramento.

L'attività dell'Azienda si avvale delle capacità professionali e umane dei singoli Operatori, ma ottiene i suoi risultati migliori solo con una fusione delle varie individualità in una cooperazione di intenti e di progettazione.

Tale tipologia di azione si fonda, quindi, oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed il recupero ottimale dell'Ospite risulta fondamentale l'**umanità**, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.



II. Informativa Generale

La **Residenza Protetta Minerva** è una struttura d'accoglienza per brevi e/o lunghi periodi per persone anziane sia autosufficienti, sia non autosufficienti.

La Direzione e il personale operano per garantire agli ospiti elevate condizioni di benessere fisico e psichico, stimolandone l'autonomia, ovvero integrandola con la riabilitazione e una assistenza personalizzata.

Il Minerva si prefigge di garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza medica e fisioterapica assidua e altamente specializzata, con consulenze specifiche per le varie branche e un'attività di animazione mirata alle singole esigenze.



La Struttura è collocata in una unità immobiliare ristrutturata e adattata alle funzioni di *R.P. per 27 posti* e di *R.S.A. di mantenimento per 40 posti*.

L'immobile è disposto su 3 piani in due diverse ali collegate tra loro. Entrambe le ali sono servite da ascensori per disabili, uno dei quali adibito anche per il trasporto di ospiti in lettiga.

Le 35 camere – 3 singole e 32 doppie – sono tutte dotate di servizi igienici e, in ognuna di esse, sono presenti TV e telefono. Ogni letto è dotato di campanello di chiamata collegato ai cerca-persone in dotazione agli operatori e agli infermieri in turno.

Gli ospiti che soggiornano presso la nostra Struttura hanno la possibilità di personalizzare la propria camera, portando da casa parte del proprio arredamento, compatibilmente con le norme antincendio previste dalla legge.

Nei corridoi di tutti i piani di entrambe le ali e nelle sale comuni è presente l'aria



condizionata.

Alcune camere sono dotate di balcone e molte offrono un panorama veramente unico con vista mare.

I pasti sono preparati internamente sulla base di menù stagionali, sono articolati su due settimane e prevedono eventuali variazioni compatibili con lo stato e le necessità di salute dell'ospite.

Al piano terra è presente un giardino dove gli ospiti possono godere del fresco, passeggiare e svolgere attività ricreative organizzate dall'animatrice e dai fisioterapisti, soprattutto nei mesi primaverili ed estivi.

Al terzo piano, inoltre, si può accedere ad un **GIARDINO D'INVERNO**, spazio attiguo alla struttura principale, grande e attrezzato in modo da poter essere vissuto tranquillamente in ogni momento dell'anno, come prolungamento esterno dello spazio principale e dal quale si può godere di una splendida vista panoramica sul golfo

Al piano terra si trova, infine, una **PALESTRA** con attrezzature per la riabilitazione e il mantenimento della capacità motorie, dove i fisioterapisti sono a disposizione per proporre programmi di riabilitazione personalizzati, di concerto con il Responsabile Sanitario.

Oltre alla spalliera e al letto Bobat, la nostra Struttura dispone di varie attrezzature che mirano al recupero psico-fisico dei nostri ospiti:

- ✚ **MOTOMed 2 Parkinson**: ergometro per arti inferiori dotato di un programma e di un motore che consentono di pedalare in maniera passiva fino a 90 giri/min. I movimenti veloci e assistiti da questo motore possono avere un effetto positivo nel contrasto dei tipici sintomi del morbo di Parkinson, come ad esempio rigidità muscolari, tremori e acinesia (difficoltà motoria). L'obiettivo è quello di muovere il paziente molto più velocemente di quello che sarebbe capace di fare da solo, migliorando la capacità motoria ed effettuando in modo mirato i normali movimenti di tutti i giorni.
- ✚ **CYCLETTE e PEDALIERE**: la nostra cyclette ha un accesso facilitato e le pedaliera permettono di eseguire il corretto movimento stando seduti sulla carrozzina. L'obiettivo è di comprendere, come, quanto ed attraverso quale soglia di affaticamento, ogni paziente potrà arrivare a miglioramenti della sintomatologia neuromotoria (in particolare i disturbi del cammino) e del generale stato di salute.
- ✚ **MIRROR THERAPY (MT)**: è una pratica diffusa nel trattamento di disturbi neurologici cronici a lungo considerati come intrattabili come l'arto fantasma, l'emiparesi conseguente all'ictus e l'algoneurodistrofia (CRPS). L'attivazione del Sistema dei Neuroni a Specchio interviene efficacemente nei processi di recupero neuromotorio. Interessante è anche la riduzione della sintomatologia algica dell'arto superiore colpito e delle sue ricadute sulla qualità di vita del paziente. In questo contesto la Mirror Therapy costituisce una valida metodica di intervento nel miglioramento della



funzionalità e della qualità di vita percepita non solo nel trattamento riabilitativo dei pazienti in fase postacuta, ma anche dei pazienti in fase cronica, in quanto la riduzione della sintomatologia algica contribuisce al residuo recupero funzionale.

Il Minerva, inoltre, è dotato di tutti i DPI richiesti dalla legge a tutela non solo degli ospiti, ma anche e soprattutto dei lavoratori:

- ✚ **VERTICALIZZATORE** : studiato per persone con ridotta capacità motoria, ha la funzione di aiutare i nostri ospiti a portarsi dalla posizione seduta alla posizione eretta e viceversa, facilitando la movimentazione, il posizionamento su wc, le operazioni di toilette e contribuendo così a mantenere o recuperare parzialmente la mobilità, con conseguenti benefici sia fisici che psicologici.
- ✚ **SOLLEVATORE** : utilizzato per la movimentazione e il trasferimento letto-carrozzina della persona anziana con limitazioni nei movimenti. Per agevolare questo tipo di attività, si può ricorrere a questo strumento che ha la funzione di alleggerire il carico muscolare dell'assistente e garantire al contempo la sicurezza dell'utente nell'alzata, sollevamento e trasferimento.
- ✚ **DISCO GIREVOLE** : La movimentazione e il trasferimento letto-carrozzina della persona anziana con limitazioni nei movimenti comporta notevoli sforzi per l'assistente che se ne prende cura. Per agevolare questo tipo di attività, si può ricorrere a questo strumento in grado di alleggerire il carico muscolare dell'assistente e garantire al contempo la sicurezza dell'utente nell'alzata, sollevamento e trasferimento. Il disco permette di posizionare la persona con un unico movimento di rotazione evitando torsioni di ginocchia e torace nonché rotazioni del bacino.
- ✚ **CINTURE di TRASFERIMENTO** : sono indicate per i trasferimenti dalla posizione seduta a quella in piedi, per trasferimenti da una seduta ad un'altra e per brevi trasferimenti assistiti. Questi ausili limitano al minimo l'attrito tra le superfici coinvolte nelle operazioni di spostamento dei pazienti e ottimizzano il controllo da parte dell'operatore, oltre a distribuirne lo sforzo e generare fiducia e comfort nel paziente.



Come raggiungerci:

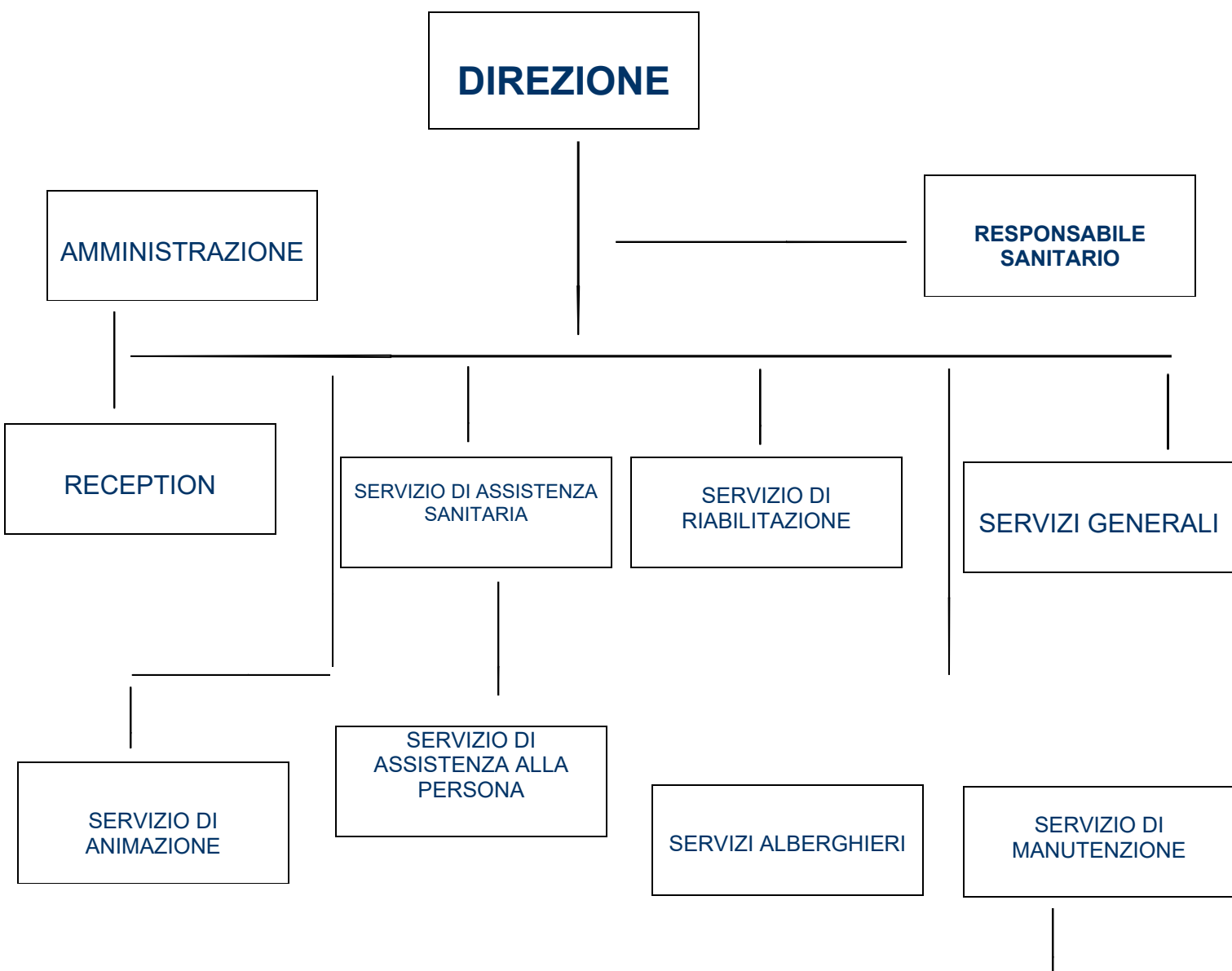
- **dall'autostrada (in macchina)** : all'uscita del casello di Rapallo proseguire dritti in Sp31/Piazzale Genova, proseguire in Via S. Anna, arrivati alla rotonda prendere la prima uscita sulla destra ed entrare in Via Milano, costeggiando il fiume. Proseguire sempre dritti in Via Giovanni Amendola, arrivati in fondo alla via, girare a destra allo stop su Strada Statale Aurelia 1 e subito dopo a sinistra in C.so Colombo 7, dopo qualche metro, sulla sinistra si trova la nostra Residenza. Antistante alla struttura si trova un piccolo parcheggio riservato.

- **dalla stazione (a piedi)** : partire da Piazza Molfino verso Corso Italia, continuare sempre dritti su Corso Italia fino a Piazza Camillo Cavour. Oltrepassare la piazza e proseguire sempre dritti in Via Matteotti; oltrepassato il ponte, girare a sinistra in Corso Cristoforo Colombo. La nostra Residenza si trova sulla sinistra.



III. Organigramma

Anni Azzurri “Minerva” fornisce nella sua funzionale residenza i seguenti servizi e forme di assistenza:



IV. Servizi Erogati

◆ DIREZIONE

La *Direttrice* – *Dott.ssa Lidia Frugone* – in quanto responsabile per Residenze Anni Azzurri della qualità dei servizi gestiti dalla cooperativa, oltre a verificare e coordinare la qualità del servizio erogato, è a disposizione del pubblico per fornire informazioni sul servizio, prassi di ingresso, rette (composizione e modalità di pagamento), sulle pratiche relative alla permanenza dell'anziano in Residenza. Svolge funzioni di depositario di valori consegnati dall'ospite, dietro autorizzazione scritta.

La Direzione è sempre a disposizione di ospiti e parenti per accogliere *reclami* e/o *gradimenti* attraverso segnalazioni verbali e scritte.

◆ AMMINISTRAZIONE / RECEPTION

– *Emanuela T. e Marta Z.* – svolgono mansioni di accoglienza, accettazione Ospiti e gestione della documentazione. Sono a disposizione di Ospiti e familiari per informazioni sulla Struttura. Collaborano con la Direzione e l'Amministrazione (*Anna S.*) nello svolgimento della loro attività.

Insieme alla predisposizione verso i contatti umani, le Receptionists possiedono doti di empatia per comprendere stati d'animo e caratteristiche delle persone.

Le Receptionists sono coloro che, oltre a dare il benvenuto agli ospiti e a fornire loro suggerimenti e informazioni sul soggiorno, assegnano le camere e verificano che i colleghi dei diversi ambiti abbiano a disposizione tutti gli strumenti per svolgere i propri compiti; nello svolgimento della loro attività, le addette alla reception hanno, quindi, rapporti di integrazione funzionale con altre figure che operano all'interno della struttura. Hanno, inoltre, il compito di gestire le comunicazioni per il cliente e le informazioni su richiesta dell'ospite.

Le Receptionists mantengono anche i contatti con i presidi ospedalieri, prenotando visite specialistiche e automezzi per raggiungere i vari centri sanitari del territorio (resta a carico del parente l'accompagnamento dell'ospite) e con i diversi Enti del territorio (Servizi Sociali, Anagrafe Sanitaria, ecc...)

Tra i compiti delle Receptionists, svolge un ruolo importante anche la gestione delle prenotazioni e degli arrivi, durante tutto l'anno e in particolare nei mesi estivi per i soggiorni temporanei. Infine, le Receptionists si fanno carico anche di ricevere le segnalazioni da parte degli ospiti o dei loro parenti di eventuali guasti o di problematiche



inerenti la Struttura e si premurano di far intervenire tempestivamente il **MANUTENTORE** (*Mimmo V.* è presente due volte alla settimana e al bisogno).

◆ IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA

Ruoli professionali:

- **Responsabile sanitario** – *Dott.ssa Cecilia Gallo* – è la figura che rappresenta il garante per gli utenti e per gli operatori del corretto esercizio delle prestazioni sanitarie erogate all'interno della struttura, e cioè che siano effettuate in sicurezza, da personale sanitario con adeguata preparazione ed in condizioni igienico-sanitarie adeguate oltre al rispetto delle regole di deontologia professionale.
- **Medici di Residenza** – *Dott. Luigi Calcagno e Dott.ssa Emanuela Buonopane* – prestano assistenza sanitaria specialistica, sono presente in struttura dal lunedì a venerdì e, insieme al Responsabile Sanitario, ricevono settimanalmente i parenti previo appuntamento.
- **Infermieri Professionali** – *Bozena K. (caposala)*, - la cui divisa consta in polo blu, pantaloni bianchi e ciabatte bianche *Luca D., Sandra I., Giulia C., Carlotta T., Hanaj E., Sergio C.* – la cui divisa consta di casacca bianca con bordo blu, pantaloni blu e ciabatte bianche – provvedono alla somministrazione dei farmaci, alle medicazioni e a tutte le attività infermieristiche più specifiche, quali fleboclisi, impacchi, iniezioni, rilevazioni parametri vitali, assistenza alimentazione parenterale, assistenza integrata di ospiti in fase terminale.

L'attività sanitaria dei Medici è coadiuvata da:

- **Medico di Base dell'ospite** la struttura mette a disposizione un medico di medicina di base. Qualora si decida, in totale libertà, di mantenere il medico di fiducia esterno, esso rimane responsabile della salute dell'ospite e, a tale medico, l'ospite e i suoi parenti dovranno rivolgersi per le ricette e in caso di necessità.
- **Medici specialisti** La struttura garantisce visite specialistiche domiciliari a pagamento, tramite prestazioni fornite da professionisti, qualora il medico di struttura le ritenga necessarie, previo consenso dei parenti/tutori dell'ospite. Gli specialisti nelle varie branche verranno inviati dal Centro Medico "DE SENECTUTE" di Rapallo, che può contare su una vasta equipe di professionisti.

Oltre a questi professionisti, i parenti restano comunque liberi di scegliere altre figure professionali di propria fiducia.



➤ IL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Ruoli professionali:

- **Fisioterapisti** – *Davide P. ed Erika D.* – *la cui divisa consta di polo grigia, pantaloni bianchi e ciabatte bianche* – sono presenti dal lunedì al sabato.

La struttura dispone di una palestra attrezzata e di un servizio di riabilitazione orientato, non solo al **mantenimento delle condizioni psico-fisiche** dell'anziano, ma anche al **recupero post-operatorio e/o post-ricovero** finalizzato ad un miglioramento fisico generale prima del ritorno al proprio domicilio.

Al momento dell'ingresso gli ospiti vengono valutati, insieme al Responsabile Sanitario, dai fisioterapisti, che valuteranno le necessità riabilitative di ogni ospite attraverso la programmazione di percorsi riabilitativi personalizzati. Qualora i fisioterapisti valutino che l'ospite necessiti, oltre alla quotidiana attività riabilitativa compresa nella retta, di un percorso fisioterapico più frequente e specifico, è possibile accordarsi con la Direzione per sedute fisioterapiche aggiuntive a pagamento al costo di **33,00 euro l'ora**.

Inoltre, vengono organizzati all'interno della Residenza anche corsi a pagamento con il supporto dell'animatrice e dei fisioterapisti, in collaborazione con specialisti esterni :

- CAMMINATA NORDICA :

rispetto alla normale camminata, questa richiede l'applicazione di una forza ai bastoni a ogni passo. Ciò implica l'uso dell'intero corpo (con maggiore intensità) e determina il coinvolgimento di gruppi muscolari del torace, dorsali, tricipiti, bicipiti, spalle, addominali e spinali, assente nella normale camminata. Il coinvolgimento forzato della muscolatura genera effetti superiori a quanto ottenibile con una normale camminata con gli stessi ritmi, come ad esempio :

- aumento generalizzato della forza e resistenza nei muscoli principali e nel tronco superiore
- aumento significativo della frequenza del battito cardiaco a parità di ritmo
- miglioramento delle vie vascolari ed efficienza dell'apporto di ossigeno maggior facilità nella risalita di pendii
- consumo di maggior quantità di calorie rispetto alla normale camminata
- miglioramento di equilibrio e stabilità
- alleggerimento significativo degli sforzi su anca, ginocchio e caviglie
- riduzione degli sforzi sulla struttura ossea

- MASSAGGI PER LA TERZA ETÀ':

I benefici del Massaggio per la Terza Età sono innumerevoli.



Una serie di ottimi trattamenti stimola la circolazione, sblocca le articolazioni, rallenta l'incurvarsi della colonna, aiuta la postura, sostiene il sistema immunitario, permette una digestione migliore, concilia il sonno, dà sollievo ai dolori e ha un generale effetto rivitalizzante e ringiovanente.

Ma non è tutto. Il massaggio migliora l'umore, combatte ansia e depressione, stimola la fiducia e l'apertura verso il mondo, permette di ritrovare il contatto e il dialogo con il corpo, aiuta l'autostima e la voglia di muoversi. Le manualità sono mirate, rispettose delle fragilità e delle chiusure (e talvolta dei pudori) dell'anziano.

Fondamentale più che mai la capacità d'ascolto, per adattare l'incontro a ciascun caso, per portare sollievo dove serve, in maniera rispettosa e non invasiva. ma comunque con il massimo grado di efficacia.

◆ IL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

- **Addetti all'Assistenza di Base (O.S.S. e O.S.A.)** – *Antonino M. (coordinatore) la cui divisa consta in casacca arancione, pantalone bianco e ciabatte bianche* *Hedia C., Florin H., Angelo M., Mariuxi C., Teresa S., Rodica I., Camelia M., Umberto T., Carmen C., Giacomo B., Sofia M., Nadia L., Fernanda C., Amalia C., Florina P., Sandra O.* – *la cui divisa consta di casacca bianca con bordo arancione, pantaloni arancioni e ciabatte bianche* – forniscono 24 ore su 24 assistenza tutelare, con servizio di supporto ed aiuto all'ospite durante le seguenti attività:
 - *alzata* dalle 6,00 alle 9,30 con alzate programmate e personalizzate per bisogni e condizioni sanitarie specifiche;
 - *riposo pomeridiano* dalle 13,00 alle 15,00;
 - *riposo notturno* dalle 20,00 alle 06,00. Gli operatori compiono controlli programmati: cambi, posture e idratazioni;
 - *igiene personale e cura della persona*, igiene del viso, delle mani, rasatura, cura dell'abbigliamento;
 - bagno a cadenza settimanale e/o a necessità;
 - *assunzione dei pasti* (assistenza parziale o completa, a seconda dei bisogni);
 - *cura della camera e degli effetti personali* (cambio del letto a seconda delle necessità, della biancheria al bisogno, riordino periodico di armadi e comodini, pulizia periodica degli ausili (carrozzine, tripod, deambulatori);
 - *supporto socio-relazionale* (conoscenza della persona, del suo passato, di desideri, bisogni ed aspettative).

Obiettivi: Ogni attività svolta ha lo scopo di assistere attivamente l'ospite, stimolandone le capacità residue ed evitando di sostituirsi a lui per quanto è possibile.



◆ IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Ruolo professionale:

- **Animatore – Carola R.** – Tecnico della socializzazione e delle emozioni, è colui che, valorizzando ogni singolo come persona unica ed irripetibile, controlla le variazioni psico-emozionali degli ospiti, favorisce la continuità degli stili di vita ed il mantenimento degli interessi, raccoglie e divulga informazioni sui bisogni personali, stimola i legami e le relazioni in collaborazione con le altre figure professionali e la famiglia.

Azioni :

- Lettura quotidiani e riviste
- Attività di stimolazione cognitiva e della memoria
- Ginnastica di gruppo
- Gioco della tombola
- Attività manuali – laboratorio creativo – lavori a maglia e con uncinetto, cucito, pittura, creazioni varie con il gesso, pittura, ecc...
- Spazio benessere, cura della persona (manicure, smalto, depilazione, maschere di bellezza all'argilla)
- Ascolto della musica classica con visione opere, balletti e film vari.
- Gite esterne di particolare interesse (La Cervara, Villa Durazzo, Portofino, ecc...) – gite turistiche (trenino di Rapallo)
- Feste in base alla stagionalità e su richiesta degli stessi ospiti – festa mensile dei compleanni

Obiettivi: stimolare-mantenere le abilità psico-fisiche dell'ospite, stimolare i rapporti con l'ambiente, favorire i legami col territorio, la famiglia, e gli altri pazienti, limitare l'evoluzione del percorso involutivo nell'anziano valorizzandolo nella quotidianità.

◆ I SERVIZI ALBERGHIERI

Obiettivi del servizio alberghiero: garantire un'alimentazione adeguata in base alle esigenze dietetiche, personalizzare il servizio secondo gusti e bisogni, assicurare igiene degli ambienti e cura alla persona.



RISTORAZIONE

Ruoli professionali:

- **Cuochi e addetti alla cucina** – *Maria Luigia C. e Marilena N.*, (cuochi, la cui divisa consta di maglietta bianca e pantaloni a scacchi bianchi e neri).

Azioni: i pasti vengono serviti all'ospite in sala da pranzo seguendo un menù quotidiano diversificato (per ogni pasto diverse sono le opzioni di primo, secondo e contorno, in più frutta, dessert due volte alla settimana e bevande) e preparato rispettando i regimi dietetici personalizzati. Il menù è stagionale e varia giornalmente, ripetendosi ogni 4 settimane.

Per motivi igienico-sanitari a tutela della salute dell'anziano si consiglia di non portare o somministrare alimenti preparati a domicilio.

Orari :

- colazione: 8,00-9,30
- idratazione: 10,00-10,30
- pranzo: 11,30-13,30
- merenda: 16,00-16,30
- cena: 18,00-20,00

SERVIZIO LAVANDERIA

Azioni: – *Erika D.* – la cui divisa consta di casacca bianca con bordo giallo, pantaloni gialli e ciabatte bianche, si occupa del lavaggio degli indumenti degli ospiti, servizio incluso nella retta.

Il lavaggio della biancheria alberghiera è affidato a una ditta specializzata che consegna una fornitura alla settimana di tutta la biancheria piana. Internamente le addette alla lavanderia lavano all'occorrenza federe, traverse, asciugamani e tutti i giorni le tovaglie.

La **biancheria personale** degli ospiti deve essere appositamente numerata o siglata prima dell'ingresso. I familiari devono garantire all'ospite un'adeguata dotazione di biancheria e di abiti personali, nonché la sostituzione dei capi usurati (si consigliano indumenti in cotone o felpa di cotone che garantiscono comfort ed una buona resistenza al lavaggio ad alte temperature, per quest'ultimo motivo è vivamente sconsigliato l'uso di capi in pura lana o delicati). L'amministrazione non interviene in caso di danneggiamento o smarrimento dei capi.

In alternativa al lavaggio all'interno, è possibile usufruire, per i capi più delicati, di una lavanderia esterna a pagamento.



PULIZIE

Azioni: - Marinella N., Erika D., Patrizia P., Lindita B. - la cui divisa consta di casacca bianca con bordo giallo, pantaloni gialli e ciabatte bianche – assicurano l'igiene di tutti gli ambienti della struttura, con particolare attenzione alla pulizia quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni interni alle camere, degli spazi e servizi comuni.

◆ I SERVIZI GENERALI

SERVIZIO RELIGIOSO

Presso la struttura viene periodicamente celebrata la SS. Messa. Una volta al mese viene recitato il Rosario e viene impartita la Comunione. Le Confessioni vengono effettuate in concomitanza delle festività.

IL SERVIZIO DI FARMACIA

La struttura garantisce agli ospiti la rifornimento quotidiana feriale di farmaci di uso corrente, con particolare tempestività in caso di urgenze.

◆ SERVIZI ACCESSORI (a pagamento)

RIVISTE E GIORNALI

Quotidiani e settimanali possono essere consegnati a domicilio direttamente dall'edicola, previa prenotazione da parte degli ospiti.

TRATTAMENTI ESTETICI E PEDICURE

Servizio prestato da libero professionista presente in struttura su richiesta dell'ospite o, per gli ospiti autosufficienti, presso centro estetico esterno.

PARRUCCHIERA E BARBIERE

Servizio prestato da libero professionista presente in struttura su richiesta dell'ospite o, per gli ospiti autosufficienti, presso salone esterno alla Residenza.



V. Modalità di accesso

L'ammissione dei Clienti nella struttura avviene previo colloquio conoscitivo con il responsabile e con il medico di Residenza che dovrà avvenire prima del giorno dell'ingresso; durante il colloquio vengono raccolte informazioni dettagliate sulle condizioni socio – sanitarie – assistenziali dell'ospite e descritte le condizioni economiche e le norme previste dal regolamento di gestione della Residenza.

La Direzione consiglia di concordare l'ingresso preferibilmente entro le ore 12:00 dei giorni feriali, al fine di garantire all'ospite una migliore accoglienza.

Nella stessa giornata di ingresso, Ospite e familiari devono rivolgersi alla Direzione o all'amministrazione per compiere le formalità burocratiche – amministrative:

- ✓ Firmare e ritirare la Convenzione di Soggiorno con l'allegato modulo di consenso ai fini della normativa per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali;
- ✓ Il modulo di Autocertificazione di residenza;
- ✓ Il modulo di "Richiesta Rimborso", in cui dovrà essere indicato il codice IBAN di un c/c possibilmente cointestato all'ospite.

L'Ospite dovrà essere in possesso dei seguenti documenti:

- I. Documento di riconoscimento (carta d'identità)***
- II. Tessera sanitaria magnetica e cartacea***
- III. Copia delle cartelle cliniche di precedenti ricoveri effettuati presso strutture ospedaliere o case di cura (lettere di dimissioni, esami di laboratorio, raggi, recenti esami sierologici)***
- IV. Relazione del medico curante o della struttura di provenienza sullo stato di salute dell'ospite e sull'attuale terapia in atto***
- V. Terapia farmacologica in corso scritta dal medico curante o da istituto/ospedale dimissionario.***
- VI. Nominativo del medico di famiglia, numeri telefonici ed orari di visita ambulatoriale***
- VII. Nominativi dei familiari e relativi recapiti telefonici***
- VIII. Copia di eventuale attestazione di invalidità***
- IX. Documentazione di eventuali presidi (pannoloni, carrozzina, etc)***

Si richiedono altresì copia del documento d'identità e del codice fiscale del/dei garante/i.

VI. Orari di visita

La possibilità di visita agli ospiti da parte di parenti ed amici, è dalle **11,00 alle 18,00** tutti i giorni.

E' consentita la presenza di un familiare al momento del consumo dei pasti solo in caso di necessità.



VII. Regolamento interno

DIRITTI E DOVERI

- Ogni Ospite ha il diritto di essere assistito ed ascoltato con attenzione e cortesia nel rispetto della dignità della persona e delle credenze politiche e religiose; Ospite e familiari godono del diritto di informazione e critica per tutto ciò che concerne lo stato di salute e le condizioni assistenziali del soggetto.
- Tutti coloro che assistono gli Ospiti della Residenza sono tenuti a collaborare per garantire risposte adeguate ai singoli bisogni, assicurando rispetto alla riservatezza ed alla privacy di ciascuno.
- Il personale si riserva la facoltà di far uscire dalle stanze degli ospiti i familiari durante l'effettuazione di interventi sanitari o di igiene.
- Agli Ospiti è richiesto il rispetto delle regole di vita comunitaria, compreso il divieto di fumare nei nuclei e negli spazi comuni della Residenza, al fine di garantire una convivenza il più possibile equilibrata e tranquilla.
- All'ingresso l'ospite deve fornire tutti i dati personali, anagrafici, sanitari, e i dati di un referente responsabile.
- L'ospite, sotto sua personale responsabilità può portare nella propria stanza oggetti personali nonché apparecchi audiovisivi, telefonici ed altro, nel rispetto dei diritti degli altri ospiti.
- Non è consentito utilizzare stufe elettriche, ferri da stiro, fornelli e tenere vasi o biancheria alle finestre o altri oggetti che possano costituire pericolo e disordine.
- La Direzione si riserva la facoltà di assegnare una diversa camera o posto a tavola, qualora ciò sia richiesto da motivate esigenze di vita comunitaria.
- L'ospite, se completamente autosufficiente, sotto sua personale responsabilità, può uscire liberamente dalla Residenza, dandone comunicazione al personale in servizio.
- Gli Ospiti sono invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro; la Direzione non si assume responsabilità alcuna per gli oggetti conservati direttamente e personalmente dagli ospiti.
- Declina inoltre ogni responsabilità in caso di rottura o smarrimento di protesi o ausili personali (es. occhiali, protesi dentale o acustiche, ecc...).
- Secondo il D.Lgs 155/97 (HACCP) è vietato portare e somministrare agli ospiti alimenti a base di uova, latte, panna, crema e dolci, torte ed ogni altra preparazione che richieda una conservazione controllata e/o refrigerata. **Non si possono conservare alimenti in camera.**



VIII. Retta: modalità di pagamento, composizione, quote

CAMERA SINGOLA/DOPPIA - RETTA GIORNALIERA

Parzialmente autosufficienti

€ 90,00 in camera doppia

€ 110,00 in camera singola

€ 135,00 in camera doppia uso singolo

Non Autosufficienti

€ 100,00 in camera doppia

€ 120,00 in camera singola

€ 145,00 in camera doppia uso singolo

Posti convenzionati ASL

€ 48,00 in camera doppia + € 1,00 di lavanderia

La Struttura dispone di **6 posti** convenzionati con l'ASL 4 CHIAVARESE.

Come accedere ai posti convenzionati: tramite domanda di ricovero al Distretto Sociosanitario (Sportello Unico Integrato) al fine di accedere alle strutture in convenzione con la ASL 4 Chiavarese. In questo caso viene riconosciuto alla struttura convenzionata il pagamento della quota sanitaria da parte della ASL e permane a carico dell'anziano il pagamento della retta alberghiera (€ 48/die + € 1 di lavanderia giornaliera). L'inserimento effettivo dell'anziano nelle strutture convenzionate è legato alla lista di attesa del Distretto Sociosanitario ed alla disponibilità di accoglienza della struttura prescelta. Tale lista è gestita totalmente dall'ASL.

Destinatari: persone residenti nei Comuni afferenti al Distretto Sociosanitario n.14 con una età uguale o superiore a sessantacinque anni, non assistibili a domicilio con una situazione di non autosufficienza valutata da parte del geriatra della ASL 4 Chiavarese.

Documentazione da presentare:

- domanda di ammissione su apposito modulo che può essere ritirato presso i Servizi Sociali dei Comuni di residenza dell'ospite oppure, per gli ospiti residenti nel Comune di Rapallo, presso lo Sportello Unico Integrato sito al piano terra dell'ex ospedale di Rapallo stanza n°1 - piazza Molino 10 ;
- certificazione ISEE, rilasciata gratuitamente dai CAF;
- documentazione sanitaria relativa all'anziano (verbale di invalidità civile, certificati specialistici oppure certificato del medico di medicina generale riassuntivo delle patologie).



A seguito della presentazione della domanda, la ASL provvederà a redigere la scheda A.GE.D. (punteggio di non autosufficienza) e successivamente al raggiungimento di una valutazione minima di 10 punti l'assistente sociale del Distretto sociosanitario redigerà una valutazione sociale. La somma dei punteggi delle due valutazioni determinerà il valore complessivo per la lista d'attesa.

Modalità di accesso: la domanda, unitamente alla "Nota informativa" con allegata la documentazione sopra richiesta, potrà essere presentata presso i servizi sociali — Ufficio Anziani - del Comune di residenza, oppure allo Sportello Unico Integrato – Piazza Molino 10 (ex ospedale) - piano terra stanza n°1 Rapallo – (0185/680417/440).

Quando sono presenti tutti gli elementi validi per il punteggio (valutazione sanitaria, valutazione sociale, data di protocollazione della domanda dell'ASL, età del richiedente), il sistema informatico calcola automaticamente il punteggio con cui viene inserita in elenco la persona richiedente il beneficio.

L'elenco viene aggiornato settimanalmente e i titolari della domanda vengono chiamati nel momento in cui sia disponibile un posto in struttura.

L'utente potrà rinunciare all'inserimento proposto una sola volta. A seguito di tale rinuncia la chiamata per un eventuale altro posto disponibile non potrà avvenire prima di sei mesi e, in caso di seconda rinuncia, si verrà esclusi dal beneficio.

In entrambe le modalità di accesso (privatamente o tramite asl) :

- La retta, comprende vitto, alloggio, assistenza tutelare diurna e notturna, assistenza sanitaria ed infermieristica, fisioterapica, servizio di animazione, lavaggio della biancheria alberghiera in dotazione in Residenza.
- Sono esclusi dalla retta: tickets, farmaci, protesi, presidi sanitari non mutuabili, onorari e compensi per prestazioni a titolo personale (parrucchiere, barbiere, podologo), oneri per allacciamenti, utenze ed abbonamenti individuali.
- Per i soggiorni temporanei, a prescindere dal periodo, è prevista una maggiorazione del 20% sulle rette sopra indicate, maggiorazione che verrà restituita fin dal primo giorno, qualora il soggiorno diventi definitivo. Nei soggiorni temporanei l'indicazione della data di uscita è obbligatoria e perentoria.
- Nella determinazione della retta saranno conteggiati sia il giorno d'ingresso, sia il giorno d'uscita, a prescindere dall'ora di arrivo/partenza.
- Sia l'Ospite che la Residenza hanno il diritto di recedere dalla convenzione con il preavviso di 15 giorni. La parte inadempiente sarà tenuta al risarcimento dei giorni di mancato preavviso in ragione della retta di degenza.
- Le assenze dovute a ricovero ospedaliero non danno luogo ad una riduzione della retta giornaliera.
- La Direzione ha diritto di dimettere l'ospite inadempiente riservandosi altresì le opportune azioni legali anche nei confronti dei familiari tenuti al mantenimento ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile del REFERENTE RESPONSABILE per il



recupero del credito maturato.

- L'ammissione, preceduta da una prenotazione, verrà perfezionata con il versamento di una *cauzione infruttifera* (art. 42 n.2 DPR 917/86) *corrispondente ad € 502,00 (cinquecentodue/00), che potrà essere trattenuta dalla Residenza qualora per qualsiasi motivo l'ingresso non abbia avuto luogo nei termini concordati.*
 - *Entro i primi 5 giorni di ogni mese verranno pagate le rette relative al mese in corso*, più le eventuali spese consumate nel mese precedente, salvo restituzione dell'eventuale retta non goduta.
 - La direzione, previa comunicazione ai familiari, si riserva la facoltà di modificare la retta con un mese di preavviso, qualora lo esigano l'aumento del costo del servizio reso e/o le modificate condizioni fisiche dell'ospite.
 - La Residenza provvederà alle spese relative alle prestazioni non fornite direttamente dalla stessa solo previo versamento di un fondo cassa personale versato al momento dell'ingresso.
 - La retta seguirà l'aumento annuale secondo l'indice ISTAT.
 - Annualmente verrà predisposta, su richiesta del parente o dell'ospite, certificazione della retta corrisposta nell'anno precedente, che sarà ripartita tra quota sanitaria e quota alberghiera sulla base delle tariffe deliberate dalla Regione Liguria.
- **La quota sanitaria risulta deducibile in sede di dichiarazione dei redditi, verificata la sussistenza delle condizioni per la sua deducibilità.**

IX. Responsabilità della Residenza

- La responsabilità della conduzione della Residenza è del titolare dell'autorizzazione amministrativa.
- Al medico di base dell'ospite compete la responsabilità terapeutica.
- La Residenza non può adottare misure coercitive e limitanti la libertà personale dell'ospite, se non dietro prescrizione medica e comunque nel rispetto delle linee guida al sostegno delle azioni di tutela e di garanzia dell'anziano non autosufficiente. Pertanto l'allontanamento spontaneo, cadute accidentali, lesioni volontarie ed involontarie, uso improprio di attrezzature ed impianti non determinano alcuna responsabilità da parte della Residenza.

Responsabilità dell'Ospite

- La Residenza declina ogni responsabilità in caso di comportamenti lesivi dell'ospite nei confronti di altri ospiti, del personale o di visitatori.
- L'ospite e/o il suo referente sono tenuti a rispondere degli eventuali danni, anche involontari, provocati alle attrezzature ed agli impianti della Residenza.



X. Reclami e Suggerimenti

- L'ospite e/o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, mancato rispetto del presente regolamento di gestione e comunque dei diritti inalienabili di ogni persona, sono pregati di rivolgersi direttamente alla Direzione della Residenza che provvederà in merito.
- La Direzione accoglierà con interesse ogni suggerimento stimolo o proposta volti a migliorare la qualità del servizio reso.

XI. Tutela della Privacy

DECRETO LEGISLATIVO 30 giugno 2003 n. 196 e successive modificazioni "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI"

- La struttura effettua trattamento di dati personali per le finalità derivanti dal servizio svolto dall'Ente
- I dati sono trattati in modo lecito e secondo correttezza, in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003
- Il trattamento dei dati personali è effettuato da personale espressamente ed esplicitamente incaricato
- Il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.
- L'accesso agli uffici in cui possono essere effettuati trattamenti dati è limitato ai non incaricati, laddove previsto, per modalità e tempi, allo stretto necessario per usufruire del servizio dell'ufficio stesso.
- Ogni persona non esplicitamente incaricata è diffidata dall'accedere, appropriarsi, diffondere o comunicare a terzi i dati stessi
- Qualunque violazione delle prescrizioni stabilite dall'Ente a tutela della riservatezza o delle misure di sicurezza predisposte è punita secondo quanto previsto dagli articoli 161 e seguenti del D. Lgs. 196/2003





Residenza Minerva

C.so Colombo 7,
16035 Rapallo