



# CARTA dei SERVIZI

## SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI DI BASE BARTOLOMEO SCHENONE

Via Gattorne, 108 – 16024 Lumarzo (GE)  
Tel 0185 94036 – Fax 0185 94036 – [residenza.lumarzo@puntoservice.org](mailto:residenza.lumarzo@puntoservice.org)



Cooperativa Sociale a r. l.



**Indice**

Indice .....	3
<b>Presentazione .....</b>	<b>4</b>
<b>Presentazione del servizio .....</b>	<b>5</b>
Caratteristiche generali.....	5
Ammisione degli Utenti.....	5
L'Équipe Assistenziale .....	6
Introduzione agli standard e modalità di verifica .....	6
Informativa sul trattamento dei dati personali.....	6
Diagramma di flusso dei dati dell'Ospite della Casa Protetta .....	8
<b>Notizie utili.....</b>	<b>12</b>
Come raggiungere la centrale operativa .....	12

## 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 struttura, 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, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli Utenti e dai loro familiari.

Caresanablot, aprile 2024

Punto Service Coop. Soc. a.r.l.

L'Amministratore Delegato

Dott.ssa Daniela Tommasini

## Presentazione del servizio

La normativa regionale definisce le **cure domiciliari** come prestazioni sanitarie ed assistenziali rivolte a soggetti di qualsiasi età in condizioni di fragilità e non autosufficienza o ridotta autosufficienza, temporanea o protratta, con patologie in atto clinicamente stabilizzate o esiti delle stesse.

Esse consentono di garantire al domicilio della persona percorsi assistenziali comprendenti trattamenti infermieristici, riabilitativi ed assistenziali, necessari a stabilizzare il quadro clinico, a limitare il declino funzionale, e migliorare la qualità della vita.

I servizi erogati dalle cure domiciliari sono, quindi, studiati con particolare attenzione ai **bisogni individuali** della persona fragile, con l'unico obiettivo di mantenere il più possibile le autonomie funzionali residue.

### Caratteristiche generali

La centrale operativa situata presso la Residenza per anziani Bartolomeo Schenone di Lumarzo attiva tutti i giorni dell'anno, ed è in grado di erogare le seguenti prestazioni:

- **supporto domestico** nell'abitazione dell'Utente;
- **assistenziali**: assistenza tutelare all'Utente;
- **infermieristiche**: sulla base delle prescrizioni mediche;
- **riabilitative**: sulla base delle prescrizioni mediche (da lunedì a venerdì).

Oltre alle suddette prestazioni domiciliari, vengono erogate anche i seguenti servizi interni:  
→ **accoglienza diurna** a supporto ed integrazione del lavoro di cura svolto dalla famiglia;  
→ **consulenza geriatrica** al fine di impostare meglio il contesto familiare assistenziale;  
→ **attività motorie riattivanti** per l'attività fisica adattata (ATA);  
→ **informazione, formazione ed addestramento** per i caregiver.

### Ammissione degli Utenti

Gli Utenti possono richiedere il servizio di cure domiciliari in due modi:

- a. tramite il Servizio Sanitario Regionale (progetto sperimentale "RSA aperta"), su richiesta del medico di medina generale;
- b. tramite domanda in regime privatistico da presentare presso il centro cure domiciliari.

Al momento dell'attivazione del servizio l'Utente dovrà presentare la richiesta da parte del medico curante (tranne per la prestazione di supporto domestico o di prestazione assistenziale), in cui deve essere precisata la tipologia della prestazione richiesta e le modalità di erogazione.

Per gli Utenti inseriti dall'ASL le prestazioni saranno erogate secondo le richieste fatte dal Distretto Sanitario ASL.

## L'Équipe Assistenziale

---

È individuata un'Équipe assistenziale che si riunisce mensilmente ed è formata dalle seguenti figure professionali:

- Referente infermieristico
- Infermiere
- Fisioterapista
- Operatore socio-sanitario

L'Équipe assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Utente tramite l'elaborazione di [Progetto assistenziale individuale \(P.A.I.\)](#) costruito sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Utente considerato nella sua complessità: esso viene rivisto ogni sei mesi, salvo eventi straordinari che comportino la necessità di una revisione anticipata.

## Introduzione agli standard e modalità di verifica

---

Il servizio di cure domiciliari è inserito in un sistema di qualità aziendale, 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).

Il principale indicatore di qualità di processo consiste nel monitoraggio del mantenimento delle autonomie funzionali residue, attraverso la somministrazione mensile della scala ADL.

Il questionario di soddisfazione rappresenta, invece, l'indicatore di qualità di esito, il cui unico obiettivo è la misurazione della percezione della qualità del servizio erogato: il questionario viene consegnato mensilmente agli Ospiti.

## Informativa sul trattamento dei dati personali

---

### Dati trattati: Ospiti in strutture socio-sanitarie.

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.
- 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.

## Rischi

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

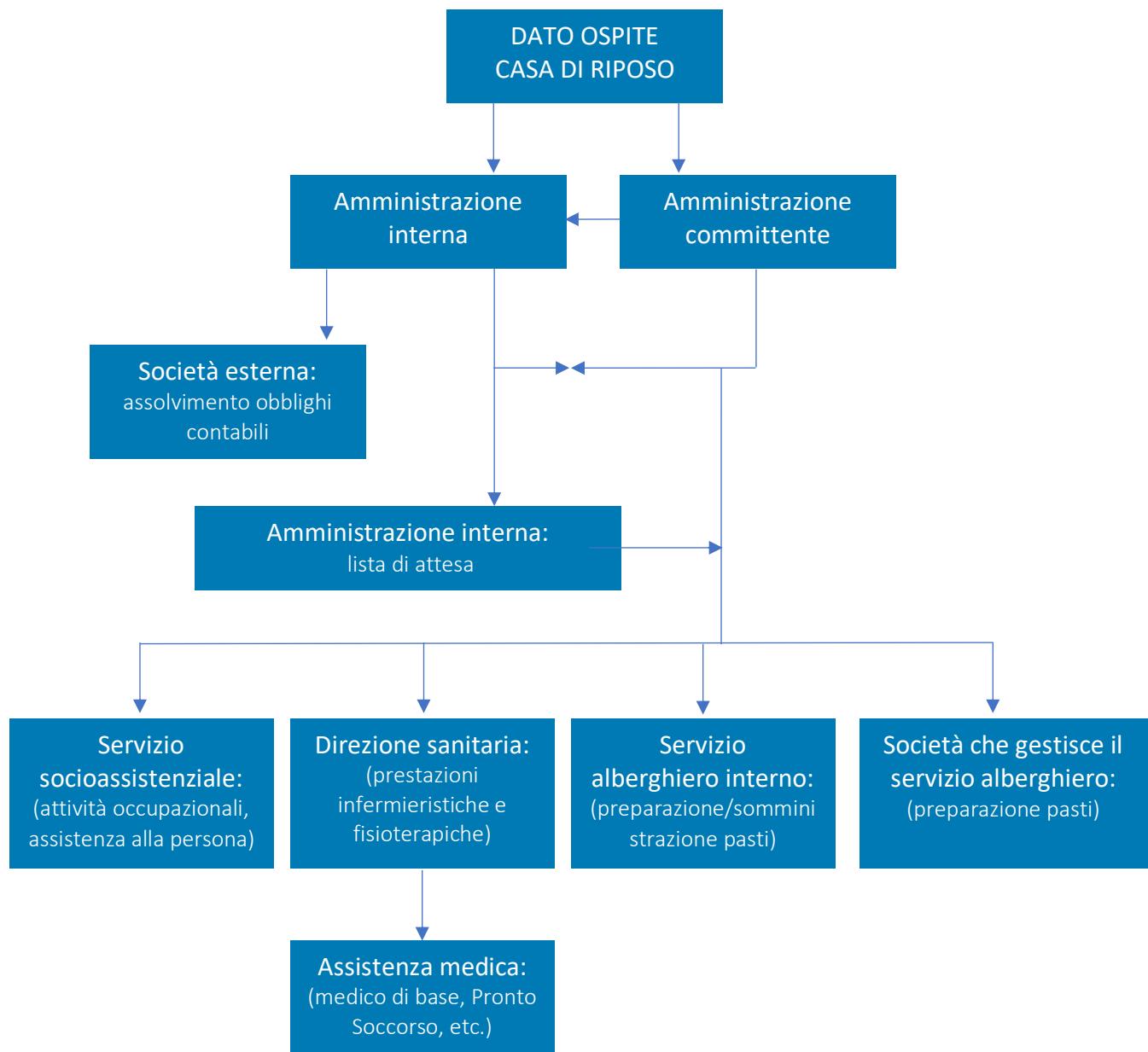
- Distruzione o perdita anche accidentale.
- Accesso non autorizzato.
- Trattamento non consentito o non conforme alla finalità della raccolta.

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.

## Diagramma di flusso dei dati dell'Ospite della Casa Protetta



Il diagramma identifica i responsabili del trattamento dei dati e le finalità di utilizzo. Gli incaricati al trattamento saranno individuati da ciascun responsabile.

I dati sono conservati presso gli archivi e gli uffici della palazzina in via Vercelli 23/a 13030 Caresanablot (VC) e per quel che riguarda la gestione dei singoli servizi presso la sede di ciascuno di questi; in entrambe i casi sono conservati in forma cartacea (A) e/o su supporto informatico (B):

- questa tipologia di dati è conservata in locali ed archivi "sotto Chiave" e ad "accesso limitato";

- b. questa tipologia di dati è trattata attraverso la rete informatica intranet messa a disposizione della società "Gest Point srl" ed il cui accesso è limitato alle sole persone autorizzate.

Si precisa che i dati sensibili degli Utenti sono trattati dal direttore sanitario, dal personale infermieristico e in taluni casi dal personale incaricato all'assistenza; in questo caso il trattamento è esclusivamente finalizzato al perseguitamento di finalità di tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'interessato.

Le cartelle sanitarie degli Utenti sono tenute "sotto chiave" presso il relativo servizio a copertura del segreto professionale ai sensi dell'art. 622 del Codice Penale.

### **Informativa a ospiti di case di riposo**

Nel caso in cui la Cooperativa Punto Service raccolga direttamente i dati l'interessato o, nei casi previsti dalla normativa, chi esercita legalmente la podestà ovvero familiare, un prossimo congiunto, un convivente, o, in loro assenza, il responsabile della struttura presso cui dimori, è informato oralmente circa:

- a. Finalità e modalità del trattamento cui sono destinati i dati.
- b. Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati.
- c. Conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere.
- d. I soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei medesimi.
- e. I diritti di cui all' art.7 del D.lgs. 196/2003 e articolo 15 del Regolamento europeo 2016/679.
- f. La ragione sociale del Titolare dei dati e il Responsabile presso il quale si possono far valere i diritti di cui all' art.7 del D.lgs. 196/2003 e articolo 15 del Regolamento europeo 2016/679.

Presso la bacheca della Residenza Protetta è disponibile il presente Piano Privacy.

Se il dato è trattato in Residenza Protetta in regime di appalto il titolare del trattamento è l'Ente Committente e la Punto Service Coop. Soc. a r.l., responsabile del dato, lo tratterà secondo le istruzioni impartite dal Titolare e comunque secondo il Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs.196 del 30 giugno 2003 - G.U. 29 luglio 2003, n. 174 S.O.).

Qualora gli incaricati al trattamento si rendano responsabili direttamente o indirettamente della divulgazione di informazioni sottoposte al vincolo della riservatezza, Punto Service sarà legittimata ad agire per richiedere il risarcimento dei danni.

### **Riferimenti legislativi**

Legge 31 dicembre 1996 n. 675

D:P:R: 31 marzo 1998 n. 501

D.Lgs 11 maggio 1999 n. 135

D.P.R.28 luglio 1999 n. 318

D.Lgs. 30 luglio 1999 n. 282

Legge 3 novembre 2000 n. 325

Legge 24 marzo 2001 n. 127

Provvedimento n. 1/P/2000 del 30 dicembre 1999 – 13 gennaio 2000

D.Lgs 28 dicembre 2001 n. 467

D.Lgs. 196/2003 CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

### **Presa in carico e durata del rapporto**

Il rapporto giuridico che si instaurerà tra il centro cure domiciliari e l'Utente è un contratto di somministrazione regolato dagli artt.1559 e seguenti del Codice Civile.

Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'Utente da parte del Responsabile del centro cure domiciliari e termina nei seguenti casi:

- per disdetta scritta dall'Utente indirizzata al Responsabile del centro cure domiciliari con preavviso di 30 (trenta) giorni;
- per disdetta scritta del Responsabile del centro cure domiciliari inviata all'Ospite con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni;
- per decesso dell'Utente.

Il corrispettivo per la retta è dovuto sino alla data in cui l'unità abitativa è resa effettivamente libera.

Nel caso di Utenti inseriti con il progetto "RSA aperta" ex D.G.R. 290 del 12.4.2019, i tempi e le modalità dell'erogazione della prestazione saranno definiti dai servizi territoriali dell'ASL territorialmente competente, e nessun onere economico è a carico dell'utente.

### **Modalità di pagamento**

L'Utente riceverà la fattura per il pagamento delle prestazioni ricevute: il pagamento deve essere fatto entro il quinto giorno del mese successivo tramite bonifico bancario.

Una parte del costo sostenuto potrà essere portato in deduzione fiscale, in quanto spesa sanitaria: entro il 31 maggio dell'anno successivo a quello dell'erogazione delle prestazioni, verrà rilasciata una dichiarazione specifica da parte del centro cure domiciliari.

### **Mecanismi di tutela e verifica**

Il centro cure domiciliari garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità di presentare reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

**Modalità di presentazione del reclamo** - L'Utente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con il Responsabile del centro cure domiciliari;
- tramite lettera scritta indirizzata al Responsabile del centro cure domiciliari.

Qualora la risposta fornita non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto presso l'URP del Comune di Lumarzo o dell'ASL territorialmente competente per gli Utenti inseriti nel progetto "RSA aperta".

**Modello Reclami**

# PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale

SPETTABILE DIREZIONE CENTRO CURE DOMICILIARI

**Oggetto: Reclamo**

Il/La sottoscritto \_\_\_\_\_, in qualità di parente-delegato dell'Utente Sig.ra/Sig.\_\_\_\_\_ con la presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento \_\_\_\_\_
- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento)  
\_\_\_\_\_
- Descrizione dell'evento: -  
\_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma \_\_\_\_\_

*La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 30 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 30 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.*

## Normativa di riferimento

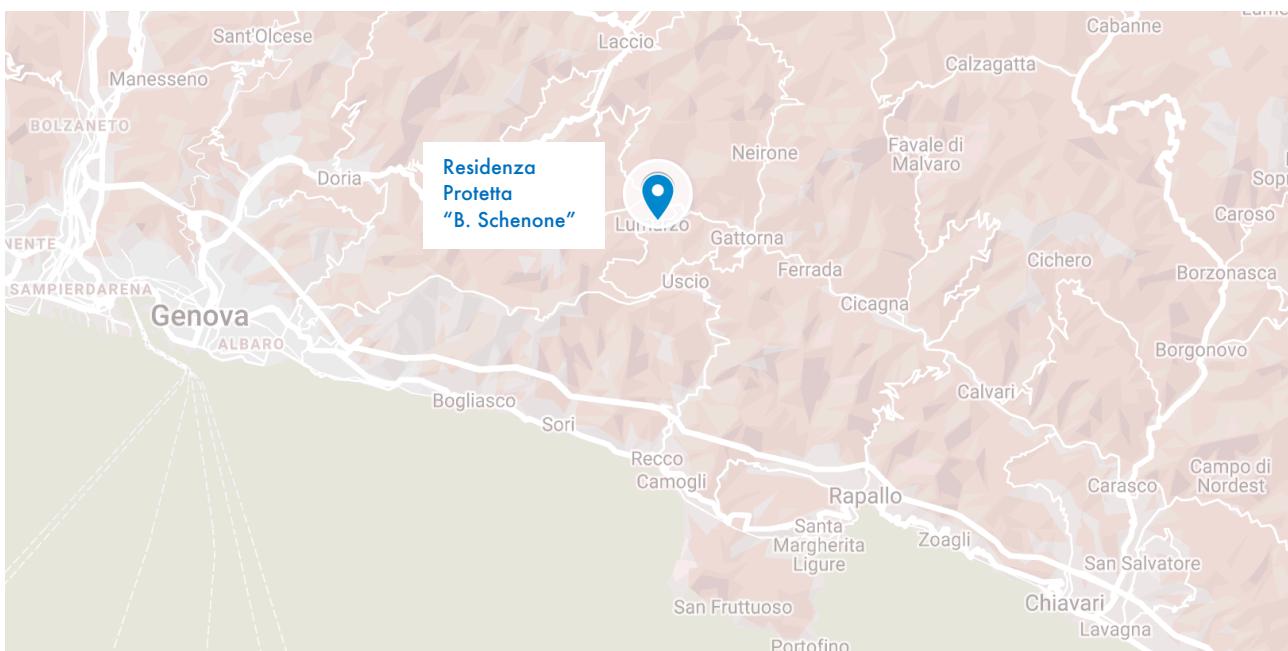
Legge Regionale 9 dell'11/5/2017

DGR 426 dell'11/5/2023

DGR 290 del 12/4/2019

## Notizie utili

### Come raggiungere la centrale operativa



La centrale operativa si trova presso la R.P. Schenone in via Gattorne 108.

Per coloro che giungono in automobile da qualsiasi direzione, è comodo parcheggiare nella piazza davanti al Ristorante La Quercia.

#### Dalla Stazione FF.SS. Genova Brignole

Uscendo dalla stazione di Genova Brignole parte il servizio di linea extraurbano con la ATP effettuato sia nei giorni feriali che giorni festivi.

#### Dall'autostrada

##### Autostrada A7 da Milano/Torino

Uscita Busalla, proseguire per Laccio - Torriglia

Giunti a Torriglia svoltare per Chiavari.

Percorrere ca 10 km, e si giunge a Lumarzo.

##### Autostrada A12

Uscita Genova Est

Prendere direzione Bargagli (S.S. 45 per Piacenza)

Giunti a Bargagli svoltare per Chiavari.  
Percorrere ca 3 km, e si giunge a Lumarzo.

Telefono e fax 0185 94036.  
E-mail: [residenza.lumarzo@puntoservice.org](mailto:residenza.lumarzo@puntoservice.org)  
[www.puntoservice.org](http://www.puntoservice.org)

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

È situato presso il Comune di Lumarzo, Assessorato ai Servizi Sociali.  
Via Ferriere, n. 53 - 16024 Lumarzo (GE) Telefono 0185 96135 - Fax 0185 964010

### **Tariffe in regime privatistico**

- Assistenza domestica euro 16,00 a prestazione;
- assistenza tutelare alla persona euro 19 a prestazione;
- assistenza infermieristica alla persona euro 23 a prestazione;
- assistenza riabilitativa alla persona euro 23 a prestazione;
- assistenza alla persona in centro diurno euro 30 a giornata;
- formazione sanitaria di base ai familiari caregiver euro 20 orari.

### **Tariffe in regime convenzionato ASL**

Le tariffe sono definite all'interno della D.G.R. 290 del 12/4/2019, e sono comunicate dall'ASL nel momento dell'attivazione del servizio.



**Servizio di Cure Domiciliari di base  
Via Gattorne, 108  
16024 Lumarzo (GE)**

**Tel. e Fax 0185 94 036**

**[residenza.lumarzo@puntoservice.org](mailto:residenza.lumarzo@puntoservice.org)**