

CARTA dei SERVIZI

Residenza
RIVAROLO

Via Pierino Negrotto Cambiaso, 100 – 16159 Genova (GE)
Tel. 010 74 05 211 – rivarolo@puntoservice.org

PUNTO SERVICE

Cooperativa Sociale a r. l.

1. PREMESSA 4
Mission 4
Presentazione 5
Linee guida 6
2. LA STRUTTURA 7
Caratteristiche generali 7
Come raggiungere la Residenza 8
Orari 9
3. INFORMAZIONI E ACCESSO 9
Ammissione alla Residenza 9
Ingresso in RSA 10
Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria 10
Dimissioni / trasferimenti 11
La persona residente: informazioni, diritti e doveri 11
4. IL PERSONALE 12
L'Équipe assistenziale 12
Direzione e Direzione Sanitaria 13
5. VITA IN STRUTTURA 13
Giornata tipo 13
Pulizia 14
Ristorazione 14
Lavanderia, stireria e guardaroba 15
Servizio barbiere/parrucchiere - podologo 16
Mezzi di protezione individuali 16
Assistenza religiosa 16
Servizio mortuario 16
Servizio trasporti 16
6. SERVIZI ASSISTENZIALI 17
Assistenza medica 17
Assistenza infermieristica 17
Assistenza riabilitativa 17
Assistenza tutelare 18
Assistenza farmaceutica e protesica 18
Consenso alle cure 18
Animazione 19
7. QUALITÀ E PRIVACY 19
Introduzione agli standard e modalità di verifica 19
Meccanismi di tutela e verifica 21
Normativa di riferimento 23
Il trattamento dei dati personali 23
8. TARIFFARIO 23
Rette 23

1. PREMESSA

Mission

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

"Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell'Anziano"

recita, nella raccomandazione n° 34:

"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."

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 utenti e familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutto il personale impegnato 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 fornite dal personale, dalle persone residenti e dai loro familiari.

Caresanablot, novembre 2026

Punto Service Coop. Soc.a.r.l.
L'Amministratore Delegato
Dott.ssa Stefania Repinto

Linee guida

Le RSA di mantenimento sono strutture appositamente dedicate al sollievo ed alla cura delle persone anziane; sono destinate a soggetti anziani ultrasessantacinquenni in condizione di non autosufficienza o ridotta autosufficienza, con un elevato livello di dipendenza dal punto di vista socioassistenziale, e che necessitano di essere ospitate in via definitiva all'interno di una struttura assistenziale.

I servizi erogati nella RSA di mantenimento sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi della persona anziana, 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".

È pertanto indispensabile che il personale, 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 della persona anziana:*** l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare la perosna anziana ad aiutarsi", stimolandola al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lei in qualsiasi mansione.
2) ***Stimolare la persona anziana ad essere attiva e partecipe,*** evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive della persona residente, per consentirle 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 RSA come un sistema aperto,*** mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) 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. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore/operatrice sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

2. LA STRUTTURA

Caratteristiche generali

La Residenza Rivarolo è una residenza sanitaria-assistenziale di 80 posti letto, autorizzata al funzionamento con provvedimento del Comune di Genova ad accogliere 64 utenti totalmente non autosufficienti, 16 affetti da morbo di Alzheimer, e 20 utenti in Centro Diurno di Secondo Livello, ai quali vengono garantiti i seguenti servizi:

- alberghieri: ristorazione, pulizia e lavanderia.
- assistenziali: assistenza tutelare, attività ricreative, culturali e di animazione, sostegno psicologico.
- sanitari: assistenza infermieristica, riabilitativa, farmaceutica e medicina di base.
- amministrativi: segretariato sociale, URP.

La Direzione assegna la camera compatibilmente con le condizioni psico-fisiche della persona residente, che può inserire suppellettili particolarmente graditi, così da personalizzare il più possibile l'ambiente, nei limiti della normativa prevenzione incendi.

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

Le camere, tutte doppie con bagno privato attrezzato disabili, dispongono di impianto chiamata assistenti, balcone e sono personalizzabili dalla persona residente, che può arredarle con oggetti personali. Gli ampi soggiorni e locali destinati al pranzo e alle attività occupazionali e ricreative permettono il tranquillo svolgersi della vita quotidiana. Presente anche una palestra attrezzata, nella quale si esercita la riabilitazione e il mantenimento delle residue capacità fisiche e motorie. La residenza, infine, dispone di ampia terrazza attrezzata con piante e fiori.

La Struttura è organizzata in 4 nuclei, così dislocati:

PRIMO PIANO: RSA di mantenimento.

SECONDO PIANO: RSA di mantenimento.

PIANO TERRA: Nucleo Alzheimer.

PIANO TERRA: Centro Diurno di Secondo Livello.

PERSONALE	MINUTI AL GIORNO PAZIENTE PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTE	MINUTI AL GIORNO PAZIENTE NUCLEO ALZHEIMER
Medico	4’	6’
infermieristico	26’	20’
Fisioterapico	6’	3’
Animazione	3’	24’
Sociosanitario	88’	106’
Neuropsichiatra		4’

PERSONALE	MINUTI AL GIORNO PAZIENTE CENTRO DIURNO
Psicologico Educatore/educatrice	30’
Infermieristico	3’
Animazione	15’
Sociosanitario	60’

Come raggiungere la Residenza



La Residenza Rivarolo si trova in Via Pierino Negrotto Cambiaso, 100 - Genova

Dalla Stazione di Genova Rivarolo

Percorrere 400mt a piedi, verso Piazza Pallavicini.

Prendere Autobus 272 e scendere alla decima fermata "CAMBIASO 9/BRIGNOLE".

Dall'autostrada

Autostrada A7 Casello di Genova Bolzaneto da qualunque provenienza.

Orari

Centralino

Il servizio di centralino viene garantito tutti i giorni dell'anno nel seguente orario:

09.00-12.00/14.00-18.00
Telefono 010/7405211
E-mail: rivarolo@puntoservice.org
www.puntoservice.org

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Gestito dal personale di Reception negli orari di apertura del servizio (09.00-12.30/14.30-18.00) e dal coordinatore o dall'infermiere in turno nei rimanenti orari.

Visite parenti/conoscenti

L'accesso nella struttura per le visite alle persone residenti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 11 alle ore 19 evitando gli orari dei pasti e del riposo pomeridiano.
È utile preavvisare la visita del mattino per organizzare le attività della persona residente.

Ogni utente può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri utenti.

È gradito il preavviso telefonico della vista, si ricorda che sarà necessario farsi identificare al centralino dove verrà compilato un registro presenze visitatori.

3. INFORMAZIONI E ACCESSO

Ammissione alla Residenza

Possono accedere in RSA le persone ultrasessantacinquenni, non autosufficienti totali o parziali o affetti dal morbo di Alzheimer e/o tutte le persone affette da patologie equiparabili come previsto dalle regole e dai contratti vigenti (vedi dettaglio p.to 1.6), secondo le indicazioni e le limitazioni definite dalle normative competenti per territorio e a livello nazionale. Al Centro Diurno di II livello persone anziane affette prevalentemente da

patologie psicoinvolutive severe, il cui grado di non autonomia è determinato dal deficit cognitivo.

Per l'inserimento in convenzione con la ASL in RSA e nel Centro Diurno è necessario presentare domanda presso l'ufficio distrettuale dell'ASL 3 GE.

Non sono quantificabili i tempi della lista d'attesa gestita dalla ASL 3 di Genova.

L'ammissione alla Residenza per i posti letto non convenzionati viene stabilita da una apposita Unità di Valutazione Interna composta da:

- Direzione
- Direzione sanitaria
- Coordinamento infermieristico

Al momento dell'ingresso la persona residente dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Delegato, il "Contratto di Ospitalità" della Residenza.

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

- Autocertificazione di residenza;
- documento di identità valido;
- attestazione del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato di esenzione ticket;
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura sanitaria dalla quale la persona residente proviene, oppure da parte del medico curante;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità.

Ingresso in RSA

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

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).

Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR").

Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere consegnate soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede), dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta, prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 50,00.

Dimissioni / trasferimenti

Il rapporto giuridico che si instaurerà tra la Residenza 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 della Direzione della Residenza e termina nei seguenti casi:

- per disdetta scritta dall'utente indirizzata alla Direzione, con preavviso di 30 giorni.
- per disdetta scritta dalla direzione della Residenza inviata all'utente con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.
- per decesso della persona residente.
- per allontanamento immediato dell'utente da parte della Direzione a causa di gravi motivi.

La Direzione può allontanare, anche senza preavviso, la persona residente che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte.

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

La persona residente: informazioni, diritti e doveri

Al fine di tutelare i propri utenti e di salvaguardare la libertà di ognuno la Residenza Rivarolo di Genova ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per la persona residente a cui va riconosciuto il diritto di essere assistita nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy delle persone residenti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli utenti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza della persona residente, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere delle persone residenti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I familiari ed amici possono consumare i pasti insieme agli utenti negli spazi dedicati, e prendere parte alle attività di animazione.

Gli orari di ricevimento sono dalle 11 alle 19 evitando gli orari dei pasti e del riposo pomeridiano.

Per rispetto della privacy delle persone residenti e per consentire il lavoro al personale, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene delle persone residenti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

Per motivi di sicurezza alimentare, è fatto divieto di portare alimenti dall'esterno.

Servizio amministrativo

Si occupa prevalentemente del supporto tecnico alla direzione locale, offrendo anche una funzione di segretariato sociale a favore dell'utenza, come ad esempio piccole incombenze quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

Presente in Struttura dal lunedì al venerdì, riceve previo appuntamento fissato al centralino.

Permessi di uscita

Le persone residenti possono uscire dalla Residenza Rivarolo di Genova previa comunicazione del parente ed autorizzazione della Direzione sanitaria, per la compatibilità con lo stato di salute della persona residente.

4. IL PERSONALE

L'Équipe assistenziale

È individuata una équipe assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direzione Sanitaria
- Coordinamento Infermieristico
- Personale fisioterapico
- Personale di animazione
- Personale sociosanitario

L'équipe assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni persona anziana tramite l'elaborazione di Piani Assistenziali Individualizzati costruiti sulla base dei bisogni rilevati da ciascun utente considerato nella sua complessità.

Il Piano Assistenziale Individualizzato viene revisionato ogni sei mesi, e nel caso di eventi straordinari prima di questa scadenza: ad agni revisione viene condiviso con la persona residente o con i familiari che ne facciano richiesta.

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

Direzione e Direzione Sanitaria

La Direzione e la Direzione sanitaria 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 delle persone residenti.

Normalmente presenti da lunedì a venerdì per approfondimenti specifici ricevono previo appuntamento fissato al centralino.

5. VITA IN STRUTTURA

Giornata tipo

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

07.00	Risveglio. Le persone residenti che lo desiderano possono rimanere a letto sino alle ore 08.30.
07.00 - 08.00	Colazione. Servita nelle camere, e somministrazione della terapia.
08.00 – 11.00	Pratiche igienico-sanitarie, rifacimento camere.
Fino alle 11.30	Attività di animazione, attività fisioterapiche. Il servizio infermieristico svolgerà le attività programmate per consentire l'aggiornamento clinico dell'utente.

12.00 – 13.00	Pranzo.
Dopo pranzo	Eventuale riposo a letto delle persone residenti.
Dalle 15.00	Inizia l'alzata.
15.00 – 18.00	Le persone residenti possono partecipare ad attività riabilitative e animazione.
16.00	Distribuzione della merenda.
18.00 – 19.00	Cena.
Dalle 19.00	Attività assistenziali per la preparazione delle persone residenti al riposo notturno.

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- 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 alle persone residenti;
- la pulizia programmata (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale) per la sanificazione a fondo.

Il personale delle pulizie è presente in Struttura secondo turni mattutini e serali.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione, del pranzo della merenda e della cena presso la cucina. La colazione viene preparata direttamene in reparto con l'ausilio di erogatori automatici.

I menù sono vidimanti da un/una dietologo/a ASL, o dal/dalla nutrizionista consulente nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una larga scelta da parte delle persone residenti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili a utenti e parenti.

Per utenti disfarglici è stato strutturato un menù dedicato prodotto nell'ambito del progetto "Ristosano" ed un servizio di monitoraggio costante seguito da un/una nutrizionista.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto della persona residente, i pasti vengono serviti in camera.

Per motivi di sicurezza alimentare, è fatto divieto di portare alimenti dall'esterno.

I pasti sono serviti seguendo questi orari:

- dalle 07.00 alle 8.00 la colazione;
- dalle 12.00 alle 13.00 il pranzo;
- dalle 16.00 alle 16.30 la merenda;
- dalle 18.00 alle 19.00 la cena.

Lavanderia, stireria e guardaroba

Il servizio per la biancheria piana è gestito da una lavanderia esterna.

Per la biancheria personale è attiva la lavanderia interna con costo dettagliato nell'allegato A. Per tutti è necessario rivolgersi al centralino per la creazione del corredo e l'invio in lavanderia per l'etichettatura. Il servizio di guardaroba non comprende eventuali piccoli rammendi ai capi di vestiario. Tali riparazioni sono effettuate come da tariffario allegato. Per chi non usufruisce del servizio di lavanderia i parenti o delegati si impegnano a ritirare i capi sporchi almeno 3 volte alla settimana.

Di seguito è riportato l'elenco del corredo personale che la persona residente deve avere con sé al momento dell'ingresso nella Residenza.

Si richiedono indumenti di cotone facilmente lavabili (ad es. tute in cotone). Si prega di evitare giacche, golfini e gonne di lana. Si fa divieto di fornire capi in vinile.

DESCRIZIONE OGGETTI E CAPI DI VESTIARIO	QUANTITÀ
DONNA	
Tute di cotone	6
Magliette di cotone o canottiere	6
Reggiseni (per chi ne fa uso)	6
Paia di mutandine	6
Paia di calze di cotone non elasticizzato corte o fino al ginocchio (tipo sanitario)	6
Vestagliette	2
Camicie da notte o pigiami lunghi di cotone	5
Ciabatte sanitarie che fascino il piede per non scivolare	
Effetti personali: porta protesi dentale, pettine o spazzola, spazzolino da denti o per protesi, deodoranti e profumi	
UOMO	
Tute di cotone	6
Magliette di cotone	6
Paia di mutande	6
Paia di calze di cotone	6
Pigiama lunghi di cotone	5
Ciabatte sanitarie che fascino il piede per non scivolare	
Effetti personali: porta protesi dentale, pettine o spazzola,	

spazzolino da denti o per protesi, deodoranti e profumi

Per chi non usufruisce del servizio di lavanderia, ogni capo dovrà essere identificato con Cognome nome e RSA RIVAROLO (ad es. anche ogni singolo calzino). I parenti o delegati si impegnano a ritirare i capi sporchi almeno 3 volte alla settimana.

Per chi usufruisce del servizio di lavanderia: i capi andranno consegnati solo al centralino che provvederà all'invio in lavanderia per l'etichettatura.

Servizio barbiere/parrucchiere - podologo

Presso la Residenza è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere e podologo che non è compreso nella retta giornaliera.

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

Il tariffario delle suddette prestazioni è affisso in bacheca.

Mezzi di protezione individuali

Al fine di limitare danni potenziali agli utenti, la Direzione sanitaria 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, e sono invitati a firmare per presa conoscenza la prescrizione medica, che viene rivalutata ogni tre mesi.

Assistenza religiosa

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

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

Servizio mortuario

In caso di decesso vengono immediatamente informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.

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

Servizio trasporti

I trasporti da e per la Struttura sono a carico dell'utente e/o familiari e/o delegato ogni volta che ne sia fatta richiesta individuale e personale, sia per le visite mediche concordate con il servizio sanitario della Struttura sia per le uscite di altra e diversa natura. In caso di trasporto in ospedale a carattere di emergenza tramite si attiva il 112 ed il trasporto è gratuito.

In caso di visite o esami programmati dal servizio sanitario della Struttura, con paziente deambulante, i costi saranno sostenuti dall'utente stesso o del familiare; in caso di paziente non deambulante che necessita di trasporto in ambulanza o con automezzo attrezzato, i costi saranno a carico dell'ASL previa impegnativa del medico.

Alle visite sarà richiesta la presenza di un accompagnatore, e/o comunque alla prestazione dell'eventuale consenso richiesto dall'ente. In caso di impossibilità ad accompagnare la persona residente, Punto Service metterà a disposizione un operatore/operatrice con costo a carico dell'utente e/o familiari e/o delegato.

6. SERVIZI ASSISTENZIALI

Assistenza medica

Per gli utenti inseriti in convenzione con la ASL la competenza passa alla Direzione sanitaria. Gli utenti privati rimangono in carica al MdG.

Assistenza infermieristica

Il personale infermieristico svolge la funzione di raccordo fra prestazioni assistenziali e prestazioni sanitarie, relazionando costantemente al personale medico l'evoluzione clinica di ogni utente.

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 parametr

Il personale infermieristico è presente in Struttura H24.

Assistenza riabilitativa

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 consente il trattamento in sede della persona residente, evitando così spostamenti verso l'esterno.

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

Il/la terapista 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.

Il personale fisioterapico è presente in Struttura da lunedì a sabato.

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 all'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla Scheda osservazione individuale della persona residente.

Gli operatori sono è presente in Struttura H24.

Assistenza farmaceutica e protesica

La fornitura dei presidi per l'incontinenza (pannoloni e traverse) è a carico della ASL di residenza dell'utente, e il materiale viene fornito secondo il piano terapeutico predisposto dal medico curante.

La quantità del materiale fornito può risultare insufficiente a garantire un adeguato piano assistenziale, ed in questo caso saranno acquistati i presidi a carico della persona residente.

La fornitura dei farmaci prescritti per la terapia avviene tramite consueti canali della farmacia convenzionata con la ASL, per cui i farmaci non rientranti nell'elenco di quelli dispensati dall' ASL sono a carico della persona residente.

Sono a carico dell'utente in trattativa privata tutti i presidi, farmaci ed ausili necessari durante il corso della permanenza in Struttura.

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 sociosanitaria della persona anziana 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 sociosanitaria.

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

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

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.

Animazione

L'Animazione 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 nelle bacheche di piano.

7. QUALITÀ E PRIVACY

Introduzione agli standard e modalità di verifica

La Residenza Rivarolo di Genova è inserita 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).

Indicatori di qualità:

Cadute - questo indicatore tiene monitorato il numero delle cadute degli utenti, ed il loro livello di gravità, al fine di valutare l'efficacia del Piano assistenziale individuale: più è basso il numero di cadute, e più esse possono essere ricondotte ad un livello fisiologico correlato alla naturale e tendenziale perdita di autosufficienza da parte degli utenti.

Invii al pronto soccorso - questo indicatore tiene monitorato il numero degli invii al pronto soccorso, al fine di valutare l'efficacia del Piano assistenziale individuale: più è basso il numero degli invii al pronto soccorso, e più efficiente risultano essere le cure mediche e l'assistenza infermieristica.

Lesioni da decubito - questo indicatore tiene monitorato il numero delle lesioni da decubito insorte durante la degenza, al fine di valutare l'efficacia del Piano assistenziale individuale: più è basso il numero delle lesioni insorte, e più appropriata risulta essere la mobilizzazione da parte del personale di assistenza.

Guarigione lesioni da decubito - questo indicatore tiene monitorato il numero delle lesioni da decubito che vengono guarite durante la degenza, al fine di valutare l'efficacia del Piano assistenziale individuale: più è alto il numero di casi guariti, e più è appropriata la cura impostata dal reparto medico, e la sua applicazione da parte del reparto infermieristico.

Cambio biancheria piana e bagno - questo indicatore tiene monitorato il numero dei cambi biancheria piana e dei bagni personali, al fine di valutare il contesto igienico collettivo ed individuale: mediamente, si considera un risultato positivo il cambio biancheria ed il bagno individuale settimanale.

Fuga residenti - questo indicatore tiene monitorata la persona residente con problemi di disorientamento cognitivo sia nella fase dell'inserimento, sia durante la degenza: si tratta di un evento sentinella strettamente correlato al profilo della sicurezza del Piano assistenziale individuale.

Igiene ambientale - si tratta di un indicatore di igiene collettiva, e consiste nei controlli periodici a campione che vengono fatti dalla direzione aziendale, per verificare l'adeguatezza del piano di pulizia.

Rilevazione eventi avversi - l'evento avverso è un'azione non conforme alle linee guida che potrebbe cagionare un danno alla sicurezza della salute della persona residente, e trattandosi di un indicatore "spia", esso serve per allertare la direzione aziendale, qualora si verificassero in modo costante per lo stesso processo: più è basso è il numero degli eventi avversi, e più sicura risulta essere l'organizzazione dei processi di cura ed assistenza.

Rilevazione perdita peso - questo indicatore ci dice se il profilo alimentare della persona residente è adeguato al suo fabbisogno personale: meno utenti perdono involontariamente il peso, e più coerenti risultano essere le diete seguite, secondo le indicazioni mediche.

Audit su linee guida - questo indicatore è collegato agli eventi avversi, in quanto la Direzione Sanitaria provvede mensilmente ad eseguire dei controlli sui comportamenti professionali del personale, al fine di valutare la correttezza del loro comportamento, in base alle linee guida e protocolli aziendali: solitamente, si individua una linea guida al mese per verificare la sua implementazione su tutti i reparti.

Mancata disponibilità farmaci - i molteplici canali di fornitura dei farmaci (farmacia ospedaliera, farmacia territoriale e familiari) talvolta rendono insicura la disponibilità dei farmaci per la loro somministrazione: quando i farmaci risultano essere sempre presenti, ciò vuol dire il/la Responsabile infermieristico/a è in grado di dialogare puntualmente con più fornitori.

Attività di progettazione e scale di valutazione - questo indicatore misura la capacità professionale dell'équipe per quanto concerne la progettazione dei piani di assistenza individuale, e successivamente dalla loro efficacia, andando a misurare il numero degli obiettivi assistenziali raggiunti.

Questionari di soddisfazione - questo indicatore misura la somministrazione agli utenti ed ai loro parenti dei questionari, al fine di quantificare in modo oggettivo il loro livello di soddisfazione.

Corso di formazione del personale - questo indicatore è utile per valutare la pianificazione della formazione del personale da parte della direzione aziendale: la necessità formativa deve essere collegata sia alla manifestazione di eventi avversi, sia all'approfondimento di nuovi argomenti.

Rispetto ECM - questo indicatore è finalizzato a monitorare l'aggiornamento delle professioni sanitarie presenti in Residenza: l'educazione continua in medicina (ECM) è un programma nazionale ministeriale creato per permettere alle professioni sanitarie di tenersi aggiornate all'evoluzioni scientifiche.

Incontri operatori/operatrici - il numero delle riunioni periodiche con tutto il personale, permette di comprendere il livello di adesione all'intera organizzazione del lavoro, in quanto vengono coinvolti tutti i reparti, da quelli sanitari a quelli alberghiero: gli incontri costanti permettono di tenere sotto controllo l'interazione dei diversi reparti coinvolti nell'assistenza alla persona.

Riesame della Servizio - si tratta di un indicatore direzionale, in quanto esprime la capacità dei dirigenti coinvolti ad accorgersi dei cambiamenti che si rendono necessari per mantenere efficiente l'organizzazione generale.

Per la valutazione della qualità erogata, la Residenza Protetta mette a disposizione l'urna dei consigli presso l'U.R.P., e distribuisce semestralmente i questionari di soddisfazione.

Meccanismi di tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti della persona residente anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultima, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento del personale che ritenga non conforme 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 la Direzione
- tramite lettera scritta alla Direzione o con modello reclami.

Modello reclami

PUNTO SERVICE, Cooperativa Sociale

SPETTABILE DIREZIONE
_____
_____
_____

_____, _____

Oggetto: Reclamo

Il/La sottoscritto/a _____, in qualità di parente-delegato della persona residente 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

DGR 944/945 del 16/11/2018

Legge Regionale 9 dell'11/05/2017

Il trattamento dei dati personali

Punto Service Coop. Soc. a r.l. si impegna a trattare i dati personali delle persone residenti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR".
I dati sono conservati presso la sede legale sita in Via Vercelli 23/A - 13030 Caresanablot (VC) oltre che presso la Struttura; in entrambi i casi, i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico.
I dati delle persone resdienti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti della persona interessata.

8. TARIFFARIO

Rette

TIPOLOGIA PERSONA RESIDENTE	RETTA SOCIALE GIORNALIERA	TOTALE RETTA GIORNALIERA (iva 5% inclusa)
Convenzione ASL	a carico ASL	**€ 65,41**
Convenzione Comune di Genova NAT	a carico ASL	**€ 60,54**
Convenzione Comune di Genova ALZ	a carico ASL	**€ 71,38**
Privato		**€ 95,00**

L'importo della quota sanitaria corrisposto dalla persona residente in regime privato è deducibile come da normativa vigente.

La retta viene sottoscritta al momento della firma del Regolamento di gestione, eventuali variazioni sulla retta verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

Per gli utenti in regime privatistico le tariffe saranno adeguate annualmente al tasso d'inflazione (FOI). Per gli utenti inseriti in convenzione ASL l'importo della quota di compartecipazione sarà adeguato annualmente all'indice ISTAT.

ALLEGATO A | SERVIZI ACCESSORI	IMPORTO
Taglio uomo/donna	€ 18.00
Piega	€ 13.00
Rasatura uomo	€ 15.00
Taglio + Asciugatura	€ 25.00
Taglio + Piega	€ 29.00
colore (no ammoniaca)	€ 22.00
Permanente	€ 30.00
Baffetti	€ 8.00
Podologo	€ 35.70
Operatore per accompagnamento a visita sanitaria esterna	€ 25.00 / ora
Presidio notturno per incontinenza	€ 0.50
Lavanderia Vestiario mensile	€ 105
Servizio di etichettatura (una tantum)	€ 63
Operatore per accompagnamento a visita sanitaria esterna	€ 25.00 / ora
Presidio notturno per incontinenza	€ 0.50
Rammendo piccolo	€ 5.00
Rammendo grande	€ 10.00
Cambio cerniera pantalone/gonna	€ 10.00
Cambio cerniera tutone	€ 15.00
Sostituzione bottone	€ 3/cad.
Toppa	€ 8.00

PUNTO SERVICE

Residenza
“Rivarolo”
Via Pierino Negrotto Cambiaso, 100
16159 Genova (GE)

Tel. 010 74 05 211

rivarolo@puntoservice.org