

# Carta dei Servizi 2024

Residenza Protetta  
“P. Maglione” Laigueglia

Anteo Impresa Sociale



Anteo Impresa Sociale opera nel campo della salute dal 1993. Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da oltre 100 strutture dislocate sul territorio nazionale: una rete di presidi d'eccellenza, in cui lavorano centinaia di professionisti e in grado di rispondere velocemente a qualsiasi necessità di carattere sociale o sanitario.

Gestisce strutture residenziali tra cui Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per anziani con diversi livelli di non autosufficienza, Comunità, Nuclei di Convivenza e Gruppi appartamento per pazienti psichiatrici, Comunità Educative per minori con gravi problematiche familiari o in stato di abbandono.

Progetta, implementa e gestisce, autonomamente e in partnership con committenti pubblici e privati, servizi complessi nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria (Health-Care e Long-Term-Care).

Gestisce inoltre servizi territoriali in ambito sociale che garantiscono, in particolare, cura, assistenza e aiuto alle famiglie e alle persone bisognose: anziani, disabili, adulti fragili, minori, persone con patologie psichiatriche e/o problemi di dipendenza patologica. Anteo realizza un insieme composito di iniziative, progetti e servizi volti ad arginare situazioni di marginalizzazione e ad intervenire sul disagio sociale, occupandosi di sostegno sociale, reinserimento lavorativo, assistenza e prevenzione.

Denominatore comune è dare nuove opportunità a chi si trova in difficoltà.

A garanzia della serietà e solidità della cooperativa, si evidenzia che Anteo è certificata in conformità alle norme: UNI EN ISO 9001 (sistemi di gestione per la qualità), UNI ISO 45001 (sistemi di gestione salute e sicurezza sul lavoro), UNI EN ISO 14001 (sistemi di gestione ambientale), UNI PdR 125:2022 (sistema di gestione per la parità di genere), UNI 10881 (Servizio di assistenza residenziale per anziani), UNI 11034 (gestione dei servizi per l'infanzia). Tali certificazioni hanno validità internazionale e sono state rilasciate da Ente certificatore accreditato.

La nostra Impresa Sociale ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (cosiddetto MOGC) ed aggiornato il proprio Codice Etico in applicazione del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 – “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni ...”. Il MOGC ed il Codice Etico intendono formalizzare i principi, le regole e le procedure, i comportamenti individuali, finalizzati a prevenire comportamenti illeciti da parte di dipendenti e collaboratori esterni, nello svolgimento delle rispettive attività.

Data di emissione gennaio 2024  
Revisione n. 01

[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)  
[anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)  
Facebook Anteo Impresa Sociale

1. Presentazione e mission della Struttura .....	7
1.1 Storia, caratteristiche e destinatari .....	7
1.2 Mission e principi .....	8
1.3 Collocazione della Struttura e come raggiungerla .....	9
1.4 L'organizzazione degli spazi e la tipologia delle camere .....	11
2. La domanda di accesso e le procedure.....	11
2.1 Primo contatto .....	11
2.2 Primo incontro .....	12
2.3 Iter di accoglienza e inserimento .....	14
2.4 Assegnazione della camera e ambientamento .....	14
2.5 Gestione degli ospiti risultati Covid positivi .....	15
2.6 Accesso alla Struttura di familiari e visitatori.....	15
2.7 Orari di visita .....	16
2.8 Piani assistenziali individualizzati (PAI) .....	16
2.9 Deposito cauzionale .....	17
2.10 Rientri a casa e uscite .....	17
2.11 Ricoveri ospedalieri e visite ambulatoriali .....	17
2.12 Dimissioni .....	17
2.13 Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria .....	18
3. Staff operativo .....	20
3.1 Staff dirigenziali e operativi.....	20
3.2 Numero di operatori mediamente presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale .....	24
3.3 Modalità di coinvolgimento dei volontari.....	25
3.4 Informazioni generali e specifiche sui servizi.....	25

3.5 Servizi Offerti.....	26
3.6 Giornata tipo dell'ospite nella Residenza .....	30
4. Informazioni relative alla retta .....	30
4.1 Servizi inclusi/esclusi nella retta .....	32
4.2 Mancato pagamento della retta .....	33
5. Sistema di Gestione per la Qualità.....	33
5.1 Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica .....	33
5.2 Strumenti di verifica e di informazione .....	36
6. Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela .....	36
6.1 Diritti degli ospiti.....	36
6.2 Doveri degli ospiti e comportamenti richiesti .....	37
6.3 La gestione dei dati e tutela della Privacy .....	39
6.4 Assistenza familiare.....	40
6.5 Segnalazioni e Reclami.....	41

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo felici di darLe il benvenuto nella nostra Struttura: avremo il piacere di disegnare insieme a Lei e di offrirLe i servizi e l'assistenza ottimali per il Suo benessere psicofisico, rispondendo ai Suoi bisogni, accogliendo i Suoi desideri e le Sue abitudini di vita.

Il Gruppo Anteo ha una tradizione di professionalità e attenzione alla persona nella sua globalità che esprime in tutti i servizi che gestisce.

Per questo, siamo orgogliosi di ospitarLa per il suo soggiorno presso la Residenza “Casa dei Tigli” di Millesimo e sarà nostro compito far sì che questa esperienza avvenga nel migliore dei modi.

Il documento che si accinge a leggere rappresenta la “Carta dei Servizi” della Struttura.

La “Carta dei Servizi” è un importante strumento di informazione e conoscenza.

In essa sono definite:

le modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini;

criteri per l’accesso alle prestazioni e le modalità di erogazione delle stesse;

le tipologie di rette applicate e il dettaglio degli eventuali costi aggiuntivi per prestazioni specifiche.

È un documento in cui si trovano, inoltre:

i fini e i principi ai quali ci atteniamo nell’erogazione dei servizi;

le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni;

la presentazione degli standard di qualità, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione;

le modalità di verifica degli impegni assunti;

le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi.

La “Carta dei Servizi” è una dichiarazione d’impegno che Anteo Impresa Sociale esprime nei confronti degli Ospiti inseriti presso le Sue Strutture.

I destinatari di questa “Carta dei Servizi” sono gli Ospiti, i loro familiari, gli Enti e tutti coloro che desiderano conoscere la Residenza Protetta “Maglione”.

## **1. Presentazione e mission della Struttura**

---

### *1.1 Storia, caratteristiche e destinatari*

La Residenza Protetta per anziani “P. Maglione”, ha sede in Via Andrea Doria n. 14 a Laigueglia (SV) ed è ubicata nel cuore del centro storico, a monte della Via Aurelia e dietro la ferrovia.

Posta in zona tranquilla, con scarso traffico veicolare, è facilmente raggiungibile sia a piedi che usufruendo dei mezzi pubblici; ciò è dovuto alla vicinanza della stazione ferroviaria e della fermata dell’autobus, che risultano essere nelle immediate vicinanze.

Volendo invece raggiungerla con mezzi propri, in adiacenza alla struttura vi è un posteggio pubblico che ha una capacità di circa 25 posti auto.

È gestita dalla Cooperativa Sociale Anteo di Biella dal 22 dicembre 2016.

La struttura è autorizzata per 40 posti letto RP (Residenza Protetta) e vi sono ammessi anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti (AGED compreso tra i 10 ed i 16 punti) o particolari casi di anticipata senescenza.

L'ammissione alla Residenza Protetta può avvenire altresì nei casi di urgenza per persone non aventi i requisiti di idoneità fisica e di età richiesti ma che si trovino in situazioni di particolare disagio e versino in stato di abbandono o solitudine, privi di parenti obbligati o con obbligati che, per oggettive condizioni non siano in grado di provvedere alla loro assistenza.

L'ammissione d'urgenza, che avviene a seguito di provvedimento del Responsabile del Servizio competente, ha carattere temporaneo e dovrà risolversi o con la dimissione o con il definitivo inserimento.

Prima dell'ammissione definitiva nella Residenza Protetta, viene effettuato un periodo di prova e di osservazione (non superiore a due mesi), che permetta di verificare la compatibilità con la vita comunitaria.

### *1.2 Mission e principi*

La Mission della Residenza Protetta “P. Maglione” è quella di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

eguaglianza: rispetto di regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali, grado di istruzione, opinione politica;

imparzialità: tutti gli Operatori sono impegnati a svolgere le loro mansioni in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli Ospiti;

continuità: tutte le prestazioni sono erogate con continuità e regolarità, senza interruzione;

rispetto della dignità della persona: gli Operatori si rivolgono agli Ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità;

partecipazione: la partecipazione è garantita all'Ospite e ai suoi familiari grazie alla possibilità di formulare proposte o suggerimenti per migliorare il servizio. La Direzione s'impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni ricevute e anno per anno prende in esame le valutazioni dell'Ospite e dei suoi familiari circa la qualità del servizio

reso; rilevazioni periodiche della qualità percepita, report annuali di valutazione dei risultati raggiunti nei confronti di ogni singolo Ospite, della famiglia e dei committenti.

efficacia ed efficienza: la Direzione s’impegna a raggiungere obiettivi di efficacia e di efficienza garantendo agli Ospiti le seguenti funzioni: Informazione, Tutela, Partecipazione.

trasparenza: assicura all’Ospite e ai suoi familiari la piena conoscenza delle prestazioni, delle attività e dei servizi offerti;

tutela: viene realizzata sia attraverso le iniziative poste in essere dal Direttore, che riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione, sia attraverso il Regolamento, che definisce le procedure di accoglienza e le procedure da seguire per le segnalazioni e i reclami.

### *1.3 Collocazione della Struttura e come raggiungerla*

La Residenza Protetta “P. Maglione” è situata nel centro storico del Comune di Laigueglia, in via Andrea Doria 14, paese in provincia di Savona, dalla quale dista circa 55 km. La si raggiunge:

- In automobile

Per chi viene da SAVONA: Percorrere l’autostrada A10 in direzione Imperia; uscire al casello di Andora e proseguire per Laigueglia.

Per chi viene da GENOVA: Entrare in autostrada A7 (Milano-Genova), continuare poi in autostrada A10 direzione Imperia, uscire al casello di Andora e proseguire per Laigueglia.



#### *1.4 L'organizzazione degli spazi e la tipologia delle camere*

Gli spazi ed i servizi della struttura sono così distribuiti: al piano terra si trovano l'ingresso, l'ufficio della Direzione, il soggiorno comune, comprendente lo spazio TV, servizi igienici, e vari depositi riservati al personale; al piano primo si trovano la cucina, completa di dispensa, la sala da pranzo comune, la palestra, la camera mortuaria, i servizi igienici per il personale comuni, gli spogliatoi del personale femminile. Ai piani secondo, terzo e quarto si trovano le camere degli ospiti (7 singole e 18 doppie), complete di servizi igienici; i bagni assistiti, lo spogliatoio riservato al personale maschile, i soggiorni comuni e i depositi.

Tutti i piani dispongono di servizi igienici riservati per gli ospiti e le camere sono dotate di presa per il televisore.

Ogni posto letto è dotato di sistema di chiamata del personale di assistenza.

A completamento della struttura si trova, al piano terzo, un grande terrazzo con affaccio a sud-ovest, che permette l'accesso ad un giardino pensile addossato alla collina.

Al piano terzo le camere affacciano su balconcini riservati.

Le camere del piano quarto inoltre affacciano su un unico grande terrazzo con vista sul golfo di Laigueglia.

## **2. La domanda di accesso e le procedure**

---

### *2.1 Primo contatto*

Può avvenire su iniziativa dell'ospite, di un suo familiare o del tutore in caso di interdizione, mediante telefonata.

Il familiare può fare domanda rivolgendosi direttamente in struttura, parlando con il Direttore.

**Ammissione sui posti letto riservati ai residenti del Comune di Laigueglia:** agli ospiti, residenti nel Comune di Laigueglia da almeno due anni prima della domanda di ammissione, che intendano alloggiare nelle camere doppie senza servizi in camera, fino ad un massimo di n. 14 posti letto, viene applicata una retta agevolata.

In tutti gli altri casi, ovvero per le altre tipologie di camere e per i posti letto eccedenti i 14 in camera singola o doppia senza servizi di cui sopra, le rette non è agevolata ed è stabilita nel Contratto di ingresso.

**Gestione della lista d'attesa:** la Direzione, nel caso le domande siano superiori ai posti disponibili, formerà una lista d'attesa (graduatoria), depositata presso la Residenza Protetta e comunicata al Comune.

L'inserimento avviene dopo apposita valutazione effettuata dall'èquipe multidisciplinare che opera in struttura, di norma secondo l'ordine temporale di presentazione della domanda, privilegiando le persone residenti nel Comune di Laigueglia. L'ammissione può essere temporanea o definitiva, distinguendo i livelli assistenziali.

## *2.2 Primo incontro*

In questa occasione si raccolgono tutte le informazioni relative alle condizioni sanitarie, psicologiche e sociali dell'anziano e vengono inoltre fornite le opportune spiegazioni sul funzionamento della struttura e sui servizi offerti.

Viene poi consegnata una lista di documenti necessari per l'ammissione in struttura:

- ▶ fotocopia della carta di identità;

- ▶ fotocopia del codice fiscale;
- ▶ tessera sanitaria ed eventuale esenzione dal ticket;
- ▶ certificazione medica rilasciata dal medico curante attestante: le condizioni di autosufficienza/non autosufficienza, l'assenza di malattie infettive, l'indicazione di eventuali malattie in atto e della relativa terapia, l'indicazione di allergie a farmaci, cibi o altro, l'idoneità a vivere in comunità;
- ▶ fotocopia del verbale di invalidità (se in possesso) o, se la richiesta è in corso, la fotocopia della domanda;
- ▶ certificato di stato di famiglia o autocertificazione;
- ▶ certificato di residenza e nascita o autocertificazione;
- ▶ cartella clinica più recente e/o relazione del parente sulle condizioni generali dell'ospite;
- ▶ fotocopia dei documenti ASL per il rilascio di eventuali ausili;
- ▶ prescrizione dei farmaci in uso con dotazione minima dei medesimi per almeno sette giorni;
- ▶ coordinate bancarie: codice IBAN o postale per eventuali rimborsi (es. deposito cauzionale);
- ▶ certificato attestante il cambio del medico di base;
- ▶ generalità e recapito dei parenti di riferimento;
- ▶ generalità e recapito di colui che si obbliga al pagamento della retta;
- ▶ consenso al trattamento dei dati personali;
- ▶ accettazione del regolamento della Residenza Protetta e sua sottoscrizione;
- ▶ dichiarazione relativa all'eventuale permesso di uscita dell'ospite da parte dei familiari
- ▶ corredo indicativo della biancheria e assegnazione del numero di riconoscimento (la cui applicazione sugli indumenti è a carico dei familiari).

### *2.3 Iter di accoglienza e inserimento*

L'ingresso viene concordato tra il Direttore, l'ospite e i suoi familiari.

L'ospite, un suo familiare o il tutore sottoscrivono ufficialmente il contratto con il Direttore di Struttura e consegnano i documenti necessari all'inserimento.

Al momento dell'ingresso l'ospite viene accolto dal Direttore, da un'infermiera e da un tutor di riferimento individuato tra il personale addetto all'assistenza. Quest'ultimo tiene i contatti con i familiari, fornisce informazioni utili e necessarie per il periodo di degenza, presenta all'ospite il/la compagno/a di camera e illustra gli arredi e le attrezzature in dotazione, sistema il corredo e gli effetti personali.

Lo stato di salute del nuovo ospite viene controllato prima dell'ingresso (con tampone e valutazione della situazione sintomatologica) conformemente alle Disposizioni Regionali in vigore per la prevenzione e contenimento Covid-19 e altre infezioni respiratorie.

### *2.4 Assegnazione della camera e ambientamento*

L'assegnazione della camera viene effettuata dalla Direzione della struttura. A tal fine sarà tenuto conto della volontà degli ospiti e degli elementi emersi dalla valutazione complessiva di ingresso, nonché di eventuali affinità o incompatibilità esistenti nel condividere la camera con altri ospiti, delle esigenze di servizio e della disponibilità di camere e posti letto.

Con l'ingresso nella residenza inizia un periodo di prova della durata di massimo due mesi, finalizzato a valutare l'adattabilità dell'ospite alla vita comunitaria e il suo positivo inserimento. Eventuali trasferimenti a un'altra stanza potranno avvenire in casi di effettiva necessità, su disposizione della Direzione, di norma sentito l'ospite o i suoi familiari.

### *2.5 Gestione degli ospiti risultati Covid positivi*

Per l'ospite già in carico alla Struttura, in presenza di test positivo per SARS-CoV-2, indipendentemente dalla sintomatologia, si prevede, a giudizio del Medico, che la permanenza possa proseguire presso la Struttura, garantendo idoneo isolamento individuale o di coorte.

Sono utilizzati dagli operatori tutti i dispositivi di protezione necessari, come da indicazioni del Medico Competente, del Direttore Sanitario e coerentemente con le disposizioni governative e raccomandazioni regionali.

### *2.6 Accesso alla Struttura di familiari e visitatori*

Ai fini di tutelare la salute degli ospiti la visita, nel rispetto della legislazione vigente, è consentita secondo modalità e tempi stabiliti dalla direzione e nell'attento rispetto delle seguenti regole:

- la condizione necessaria per l'accesso è di non presentare sintomatologia riferibile a possibile infezione da Sars-CoV-2;
- durante la permanenza in Struttura il visitatore deve rispettare scrupolosamente le corrette pratiche di igiene

delle mani, rispettare le misure precauzionali indicate dagli operatori, utilizzare correttamente i dispositivi di protezione individuale (mascherina “FFP2”).

Eventuali restrizioni, commisurate all’entità del rischio, sono previste solo in presenza di contesti epidemiologici che ne giustifichino l’adozione, a giudizio del Direttore sanitario, al fine di garantire la sicurezza degli ospiti. Tali restrizioni di accesso, se necessarie, sono tempestivamente comunicate e sottoposte alla approvazione del Dipartimento di Prevenzione dell’ASL di competenza.

### *2.7 Orari di visita*

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire tutti i giorni negli orari 10.00-11.30 e 15.30-17.30, nel rispetto della tranquillità degli ospiti durante gli orari dei pasti e del riposo pomeridiano. Al di fuori dell’orario previsto l’ingresso alla Residenza può avvenire previa autorizzazione da parte della Direzione.

### *2.8 Piani assistenziali individualizzati (PAI)*

L’équipe multidisciplinare si riunisce periodicamente e per ogni ospite definisce un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che ne rileva i bisogni stabilendo un progetto di mantenimento e/o di recupero delle capacità cognitive funzionali e motorie.

Con questo si realizza l’effettiva presa in carico della persona anziana, nella totalità e complessità dei suoi bisogni di salute e di assistenza. Il PAI viene controllato e verificato periodicamente tenendo conto dell’evoluzione delle esigenze personali e dei problemi eventualmente insorti. Viene modificato dall’équipe multi-disciplinare ogni qualvolta la situazione lo renda necessario.

Una volta elaborato, il PAI viene illustrato all'ospite e/o ai suoi familiari, che vengono così coinvolti in prima persona nella definizione degli obiettivi assistenziali.

Anche i familiari possono partecipare alla riunione multidisciplinare.

### *2.9 Deposito cauzionale*

Al momento dell'ingresso viene richiesta una quota di deposito cauzionale definita all'interno del contratto. Il deposito cauzionale sarà restituito, previa verifica di eventuali danni o sospesi di pagamento, al termine del soggiorno.

### *2.10 Rientri a casa e uscite*

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con familiari e/o amici sono consentiti in qualsiasi momento se le condizioni di salute dell'ospite lo consentono. Si richiede, per motivi organizzativi, un preavviso di 24 ore, con indicazione degli eventuali accompagnatori e un riferimento telefonico. All'atto dell'uscita va compilato un modulo per la responsabilità di presa in carico dell'ospite.

### *2.11 Ricoveri ospedalieri e visite ambulatoriali*

In caso di ricovero ospedaliero, in assenza di familiari o tutori/curatori, la struttura garantisce:

- ▶ il collegamento con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni di tipo clinico;
- ▶ i cambi biancheria e quant'altro necessario in base alle esigenze dell'ospite.

### *2.12 Dimissioni*

Le dimissioni, previo accordo con la Direzione, dovranno essere comunicate con almeno 15 giorni di anticipo, esclusivamente mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno (con decorrenza dalla data di ricevimento), inviata alla Direzione della Residenza. Il mancato rispetto del periodo di preavviso comporta il pagamento delle relative giornate anche se non godute.

Al momento della dimissione verrà consegnata ai familiari la Scheda di Dimissione, un documento che contiene una valutazione complessiva sullo stato di salute della persona, distinta in aspetti sanitari, assistenziali, riabilitativi e psicologici.

### *2.13 Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria*

Tutta la documentazione sociosanitaria viene rilasciata all'Ospite o ai familiari al momento della dimissione.

Il medico di Struttura e l'infermiere predispongono una relazione clinica-sanitaria di dimissione a cui vengono allegati:

- cartella multidimensionale dell'Ospite,
- modulo "Scheda Dimissione";
- modulo "Cartellino terapia" (contenente la terapia in atto);
- esami clinici più recenti e significativi;
- copia dell'ultimo PAI;
- originali dei documenti in possesso della RSA (carta identità, codice fiscale, tessera sanitaria).

Nel caso in cui familiari, o aventi diritto richiedano l'accesso alla documentazione sociosanitaria, durante la

permanenza in RSA, la Direzione organizza un colloquio con il Direttore Sanitario, per la consultazione della documentazione.

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario sociale, occorre inoltrare la domanda alla Segreteria della RSA.

Il documento viene rilasciato dopo 28 giorni dalla richiesta previo versamento della quota prevista:

cartella clinica e documentazione sociosanitaria fino a 100 fogli: € 30,00;

cartella clinica e documentazione sociosanitaria oltre 100 fogli: € 40,00.

Per quanto attiene alle figure che hanno diritto di accesso alla documentazione, la L.241/1990 stabilisce che si tratta di “tutti i soggetti che dimostrino di avere un ”interesse giuridicamente rilevante” nei confronti dell’atto oggetto del diritto di accesso”.

La copia della documentazione sanitaria viene pertanto rilasciata al diretto interessato, ad un delegato e/o all’Amministratore di sostegno; in caso di decesso, al familiare che ne fa richiesta e/o all’Autorità Giudiziaria.

### **3. Staff operativo**

---

#### *3.1 Staff dirigenziali e operativi*

Lo staff direzionale e amministrativo della Cooperativa Sociale Anteo opera in supporto alla Struttura, nella propria specializzazione, sia rispetto ad attività ordinarie sia in caso di attivazione di progetti speciali, di interventi o attività particolari, di azioni di comunicazione e promozione.

L'azione dell'intero staff è a supporto del Direttore di Struttura per garantire la massima funzionalità del servizio.

La Residenza Protetta dispone di personale specializzato e qualificato. Gli orari di ricevimento e di presenza in struttura delle varie figure professionali sono appesi in un'apposita bacheca. Nel rispetto delle dotazioni minime di organico previste dalle vigenti normative, le varie professionalità che operano all'interno della struttura sono:

- ▶ Direttore di struttura;
- ▶ Direttore Sanitario;
- ▶ Infermieri;
- ▶ Operatori Socio Sanitari;
- ▶ Fisioterapista;
- ▶ Animatore;
- ▶ Personale ausiliario;

#### ***Direttore di struttura***

Il Direttore di Struttura ha compiti di organizzazione generale delle attività, di verifica del raggiungimento degli obiettivi e di vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli ospiti.

È responsabile della programmazione e della organizzazione delle attività che si svolgono all'interno della struttura e del loro coordinamento con gli altri servizi di zona (ASL, Comune, Servizi Sociali, Strutture ospedaliere, ecc.), al fine d'istituire una rete efficiente ed efficace per garantire una miglior assistenza agli ospiti. Il Direttore di struttura è a disposizione di parenti e familiari in caso di necessità o all'insorgenza di specifiche problematiche.

Si occupa di coordinare il personale dell'équipe (pianifica i turni di lavoro e partecipa alle riunioni PAI), di gestire e controllare le attività, di applicare le corrette procedure d'intervento all'interno della residenza (supervisiona le attività di manutenzione e le attività di segreteria), di curare i rapporti con gli ospiti e i loro parenti.

### ***Direttore Sanitario***

È il medico cui viene affidato il coordinamento delle attività di assistenza sanitaria. Svolge le seguenti funzioni:

- ▶ Coordina gli interventi sanitari attraverso un continuo confronto con l'infermiere e con il personale di assistenza;
- ▶ Cura la produzione ed il rispetto di procedure e regolamenti per:
  - la continuità assistenziale;
  - la gestione dell'igiene ambientale;
  - la gestione igienica della ristorazione collettiva;
  - la gestione dell'emergenza;
- ▶ Verifica la qualità, la tenuta e l'aggiornamento delle cartelle cliniche e dei piani terapeutici;

- ▶ Cura l'organizzazione tecnico sanitaria della struttura;
- ▶ Controlla la tenuta del registro delle presenze e dei trattamenti effettuati;
- ▶ Controlla la corretta tenuta dei farmaci.

Il Direttore Sanitario è responsabile degli aspetti igienico-sanitari della struttura; vigila sulla salute psico-fisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie erogate. La sua presenza si articola flessibilmente in base alle esigenze della struttura e nel rispetto della normativa vigente.

Tutte le visite specialistiche non prescritte sono a carico dell'ospite.

### ***Infermiere***

L'infermiere opera in stretta collaborazione con il medico: partecipa all'identificazione dei bisogni di salute dell'anziano; pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico; garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche; agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali per l'espletamento delle funzioni e si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto; prenota le visite specialistiche prescritte agli ospiti; collabora con tutta l'équipe socio-sanitaria alla stesura del progetto individuale di assistenza (PAI). È presente in struttura tutti i giorni dal lunedì alla domenica. Le ore di presenza dell'infermiere sono erogate nel rispetto della normativa vigente.

### ***Operatore Socio Sanitario (OSS)***

Il personale OSS si occupa di tutte le attività di assistenza socio sanitaria e di sostegno alla persona (igiene e cura, mobilizzazione e posture, alimentazione, vigilanza sul sonno e riposo, vigilanza sullo stato di benessere psico-fisico), del riordino, della pulizia e della sanificazione dell'ambiente di vita degli ospiti e dell'igiene personale. Collabora con tutte le altre figure professionali nella programmazione e nella realizzazione dei Piani Assistenziali Individualizzati. Più precisamente l'OSS svolge: interventi rivolti all'assistenza diretta della persona, interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona (riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature) e interventi di protezione della persona (controllo e sorveglianza, anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale come citofoni e campanelli). Le attività di assistenza sono garantite sulle 24 ore.

### **Fisioterapista**

Il fisioterapista offre prestazioni riabilitative e rieducative che tendono a prevenire e a ritardare le disabilità, nonché a mantenere le capacità residue della persona. Opera sia nel locale palestra sito al primo piano sia nelle camere da letto degli ospiti. Esegue attività individuali e di gruppo e interventi di riabilitazione neuro-motoria e di rieducazione ortopedica e funzionale; terapie di socializzazione degli anziani che si accostano al servizio; ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue e terapie rivolte a pazienti con demenza e finalizzate al mantenimento di abilità come vestirsi e alimentarsi.

## **Animatore**

L'animatore promuove interventi ludico-ricreativi e riabilitativi al fine di mantenere attivi gli ospiti contrastandone così il decadimento psico-fisico. Durante l'anno organizza con gli ospiti uscite e gite di gruppo della durata di un giorno nelle zone paesaggistiche che si trovano nelle vicinanze della struttura.

### *3.2 Numero di operatori mediamente presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale*

Operatori	Titolo	Turni
1	Direttore di Struttura	M/P secondo pianificazione
1	Direttore Sanitario	M/P secondo pianificazione
1	Infermiere	Mattino
1		Pomeriggio
1	Fisioterapista	M/P secondo pianificazione
1	OSS	Mattino
1		Pomeriggio
1		Notte
1	Animatore	M/P secondo pianificazione
2	Addette ai servizi generali	Mattino

Le ore erogate per ciascuna figura professionale rispettano la normativa vigente. La turnazione mensile ed eventuali variazioni di orario sono esposti nella Struttura.

### *3.3 Modalità di coinvolgimento dei volontari*

I volontari possono essere reperiti tra le associazioni presenti sul territorio o tra persone conosciute ma ancora non impegnate nel servizio e comunque sensibili alle problematiche umane e sociali. Ogni volontario deve essere iscritto a un'associazione che provveda a fornire le coperture assicurative previste dalle vigenti norme. La Cooperativa stipula con ognuna delle associazioni di volontariato con cui collabora idonea convenzione che definisce i termini della collaborazione in atto.

### *3.4 Informazioni generali e specifiche sui servizi*

La Residenza Protetta “P. Maglione” offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Le caratteristiche del modello organizzativo attuato presso la struttura sono:

- ▶ organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle abitudini familiari degli ospiti;
- ▶ presenza per ciascun ospite di una cartella sanitaria compilata e costantemente aggiornata dalle infermiere e verificata dal Direttore Sanitario;
- ▶ presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite, compilato dall'équipe multiprofessionale che lavora in struttura;
- ▶ modalità di lavoro in équipe;
- ▶ presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori, presenza di protocolli operativi;
- ▶ presenza di una Carta dei servizi aggiornata annualmente.

### *3.5 Servizi Offerti*

- ▶ Assistenza medica e infermieristica;
- ▶ Assistenza socio-sanitaria e tutelare;
- ▶ Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico;
- ▶ Animazione;
- ▶ Ristorazione;
- ▶ Servizi generali e lavanderia
- ▶ Servizio di manutenzione;
- ▶ Parrucchiere e pedicure: le prestazioni ulteriori rispetto a quelle previste dal normale servizio di igiene sono a carico dell'ospite;
- ▶ Assistenza religiosa;
- ▶ Servizio custodia piccole somme;

#### ***Servizio di ristorazione***

I pasti sono veicolati dal nostro Centro di Cottura di Andora, preparati da personale specializzato, secondo un menù approvato dal servizio di Dietologia dell'ASL, che prevede cibi freschi, frutta e verdura di stagione e che contempla diete alternative per gli ospiti affetti da patologie particolari, tenendo in considerazione corrette combinazioni alimentari. La lavorazione e la preparazione degli alimenti avvengono secondo quanto previsto dalla normativa vigente al fine di garantire la massima sicurezza igienica.

I menù proposti hanno una rotazione su 4 settimane estate-inverno. Gli ospiti possono prenderne visione in sala da pranzo.

Eventuali diete speciali devono essere prescritte dal medico.

Orario pasti/spuntini	
8.30	Colazione
10.30	Idratazione con bevanda calda/fresca
12.00	Pranzo
16.00	Idratazione/Merenda
18.30/19.00	Cena
21.00	Idratazione/Tisana

Gli ospiti prenotano quotidianamente i pasti con l'ausilio del personale addetto all'assistenza, in base alle loro preferenze e coerentemente con l'eventuale piano alimentare ad essi prescritto, scegliendo tra i menu previsti per il giorno e tra le alternative di volta in volta disponibili. Ogni piatto viene preparato in base a quanto specificato nel ricettario e nelle tabelle dietetiche approvate dalla ASL.

I pasti principali, compatibilmente con le condizioni di salute dell'ospite, vengono serviti in sala da pranzo.

Non possono in alcun caso essere introdotte in struttura bevande o alimenti integrativi senza specifica autorizzazione della Direzione.

Nella pagina seguente è proposto un esempio di menù autunno-inverno.

	Pranzo	Cena
<i>Lunedì</i>	Pasta al pomodoro o in bianco Spezzatino Formaggio da taglio Polenta/ Insalata mista Frutta fresca/cotta	Riso e latte Arrosto al forno Prosciutto cotto Zucchine/Spinaci Frutta fresca/cotta
<i>Martedì</i>	Minestrone di verdura con pasta o riso Pasta in bianco Uova con salse Hamburger/carne trita Purea/ Insalata verde Frutta fresca /cotta	Tortellini Tonno Formaggi misti e molli Fagiolini in insalata/Purea Frutta fresca /cotta
<i>Mercoledì</i>	Risotto alle verdure/Pasta in bianco Petto di pollo/Carne trita/Hamburger Spinaci/Insalata mista Frutta fresca /cotta	Minestrone Bresaola olio e limone Formaggi Piselli all'olio/Patate Frutta fresca/cotta
<i>Giovedì</i>	Pasta al pesto /Pasta in bianco Bollito misto Sformato di verdure Carote/Patate bollite Frutta fresca /cotta	Riso e verdure in brodo Affettati e formaggi misti Zucchine in umido/Insalata Frutta sciroppata / cotta
<i>Venerdì</i>	Pasta alla carbonara /Pasta in bianco Pangasio in salsa rossa /Polpette Fagiolini all'olio Insalata verde Frutta fresca /cotta	Passato di verdure Involtini di prosciutto caldi Formaggi molli Spinaci/Patate al forno Frutta fresca/cotta
<i>Sabato</i>	Tortellini in brodo/Pasta in bianco Cotechino Pollo lesso Lenticchie/ Cavolfiori gratinati Frutta fresca /cotta	Pasta e patate in brodo Omelette Mortadella e formaggi misti Insalata di finocchi al vapore Frutta sciroppata / cotta
<i>Domenica</i>	Lasagne al forno/Pasta in bianco Arrosto di tacchino Prosciutto cotto Patate al forno/ Insalata mista Frutta sciroppata / cotta	Semolino Hamburger Formaggi molli Purea/Verdura mista bollita Frutta fresca/cotta

Ogni giorno, a pranzo come a cena, sono garantite in alternativa: la pasta in bianco o la minestrina in brodo; prosciutto cotto o ricotta; purè; frutta passata, yogurt o budino.

### ***Servizi generali***

Gli operatori addetti ai servizi generali sono presenti 7 giorni su 7 per gli interventi di pulizia e di sanificazione quotidiana degli spazi di vita degli ospiti e degli ambienti comuni. Sono programmati interventi di pulizia a fondo di tutti i locali.

### **Servizio di lavanderia**

Il lavaggio della biancheria personale degli ospiti avviene all'interno della Residenza, il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, ecc.) è affidato ad una ditta esterna.

### **Servizio di manutenzione**

Il personale tecnico della Cooperativa e di altre ditte specializzate garantisce il funzionamento e la manutenzione degli impianti di riscaldamento, elettrici e idraulici e delle attrezzature.

### **Servizio di parrucchiera e pedicure**

I servizi extra di parrucchiere, pedicure e manicure sono garantiti da personale specializzato che accede in struttura su richiesta.

### **Assistenza Religiosa**

Il Parroco del paese si reca in Struttura per la celebrazione della Santa Messa (il giorno e l'orario sono esposti in bacheca). A richiesta degli ospiti è possibile l'accesso alla struttura di esponenti e ministri di ogni culto e confessione.

### ***Servizio di custodia piccole somme***

È disponibile un servizio di custodia di piccole somme lasciate agli ospiti per le spese personali; non si custodiscono

altri tipi di valori che dunque rimangono sotto la responsabilità degli ospiti.

### *3.6 Giornata tipo dell'ospite nella Residenza*

6.00 - 8.30	alzata degli ospiti; igiene della persona; aiuto nella vestizione preparazione ospiti per colazione
8.30	colazione
9.30 -12.00	attività di animazione secondo programma settimanale; trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico; controllo e visite del Medico di Medicina Generale; idratazione; gestione guardaroba; uscite programmate; distribuzione pasti ospiti allettati; accompagnamento ospiti nella sala da pranzo;
12.00	Pranzo;
13.30-15.00	riposo pomeridiano per gli ospiti che lo desiderano;
15.00-16.00	uscite programmate; controlli sanitari programmati; bagni programmati;
16.00-16.30	Merenda;
16.30-18.00	attività di animazione secondo programma settimanale; trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico;
18.00-18.30	distribuzione pasti ospiti allettati; accompagnamento ospiti nella sala da pranzo;
18.30-19.30	Cena;
19.30-21.00	per gli ospiti che lo desiderano visione di film in soggiorno; accompagnamento ospiti stanze per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario;
21.00 -6.00	durante il riposo l'OSS provvede al cambio dei dispositivi per l'incontinenza e il cambio posture.

## **4. Informazioni relative alla retta**

---

La retta giornaliera si compone di una quota alberghiera, comprensiva della camera e dei servizi di ristorazione e di pulizia, e di una quota sanitaria: se l'inserimento in struttura

avviene privatamente, entrambe sono a carico dell'ospite o dei suoi familiari;

Per i residenti del Comune di Laigueglia (la residenza deve essere posseduta prima dell'inserimento da almeno due anni), che intendano alloggiare nelle camere doppie senza servizi in camera, fino ad un massimo di n. 14 posto letto, le rette saranno agevolate.

In tutti gli altri casi, ovvero per le altre tipologie di camere e per i posti letto eccedenti i 14 in camera singola o doppia con o senza servizi di cui sopra la retta non è agevolata ed è stabilita nel Contratto di ingresso.

In caso la situazione clinica dell'ospite, durante la permanenza nella residenza, subisca modifiche rispetto al momento dell'inserimento tali da comportare un mutato grado di bisogno, la Direzione si riserva la facoltà di ridefinire l'importo della retta.

Gli importi sono quindi variabili in base al livello di non autosufficienza dell'ospite e vengono aggiornati annualmente in base all'indice ISTAT o per altre ragioni di mercato.

Qualora il reddito dell'ospite non sia sufficiente a coprire il costo totale o parziale della retta, l'interessato potrà richiederne l'integrazione agli Enti gestori dei servizi socio-assistenziali, nel rispetto dei loro regolamenti.

La retta è da corrisponderci mensilmente in via anticipata entro il giorno 5 del mese di riferimento, con le modalità previste nel contratto di inserimento.

Gli importi della retta sono definiti all'ingresso mediante il Contratto di Ingresso.

#### *4.1 Servizi inclusi/esclusi nella retta*

##### ***Ospiti Non Convenzionati***

La retta comprende i seguenti servizi:

- ▶ assistenza medica e infermieristica;
- ▶ assistenza tutelare sulle 24 ore;
- ▶ assistenza fisioterapica e riabilitativa;
- ▶ servizio di animazione;
- ▶ servizio di ristorazione; servizio alberghiero di pulizia camere e spazi comuni;
- ▶ servizio di lavanderia e stiratura della biancheria piana e personale;
- ▶ assistenza religiosa
- ▶ custodia piccole somme

La retta non comprende le spese personali relative a:

- ▶ farmaci, ticket, spese per visite specialistiche o esami non prescritti o non mutuabili (dermatologo, geriatra, fisioterapia personalizzata);
- ▶ manicure, pedicure, per cure estetiche, parrucchiere; questi servizi vengono garantiti ma sono a carico dell'ospite
- ▶ prodotti per la cura e l'igiene personale;
- ▶ alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- ▶ spese voluttuarie, spese telefoniche;
- ▶ trasporti e accompagnamenti; l'accompagnamento presso presidi sanitari e/o per commissioni personali viene garantito ma è a carico ospite

Nei casi di assenza per malattia, vacanza o rientri a casa, verrà corrisposta l'intera retta sino al 15° giorno, mentre dal 16° giorno verrà corrisposto l'80% della stessa.

#### *4.2 Mancato pagamento della retta*

In caso di ritardato pagamento saranno applicati gli interessi di mora maturati e maturandi fino all'effettivo soddisfo. In caso di insolvenza dell'importo della retta la Direzione, previa valutazione delle singole situazioni, ha facoltà di avviare le procedure di dimissione.

#### *4.3 Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali*

Annualmente, ai sensi del D.P.R. 917 del 22/12/1986 - art. 10 comma 1 lett. B e comma 2, art. 13 bis comma 1 lett C – e della Legge 104/92 artt 3 e 4, viene rilasciata, su richiesta agli ospiti o ai congiunti legalmente obbligati, una dichiarazione, firmata dal Direttore di Struttura, attestante gli importi versati nell'anno precedente attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie.

## **5. Sistema di Gestione per la Qualità**

---

### *5.1 Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica*

La Residenza Protetta “P. Maglione” si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e attraverso la gestione dei reclami. Il controllo del servizio viene effet-

tuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità conforme alla norma ISO 9001 adottato dalla Cooperativa.

Per la valutazione del servizio vengono adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- ▶ standard assistenziali garantiti nella struttura rispetto ai minutaggi minimi di legge stabiliti dalla Regione Liguria;
- ▶ rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- ▶ rispetto dei termini in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- ▶ rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- ▶ grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

Allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, Anteo effettua nella Struttura il monitoraggio continuo di alcuni appositi indicatori, tra i quali segnaliamo il processo di formazione del personale.

La Struttura elabora annualmente un Piano di Formazione e Addestramento basato sulla rilevazione dei fabbisogni

formativi del personale e sulle specifiche esigenze che emergono all'interno della Struttura. Esso include sia corsi di formazione organizzati da Enti esterni sia corsi di formazione interni.

Per quanto riguarda i corsi di formazione organizzati da Enti esterni, la Cooperativa promuove la partecipazione degli Operatori che hanno l'esigenza formativa congruente e pubblicizza gli eventi formativi, allo scopo di individuare i potenziali partecipanti.

Rispetto ai corsi di formazione interni, essi sono interamente progettati, programmati e gestiti dall'azienda, con l'eventuale collaborazione di docenti specializzati.

Vengono organizzati periodicamente corsi e aggiornamenti su tematiche quali: ► le caratteristiche specifiche dell'utenza da assistere, ► l'umanizzazione delle cure, ► le tecniche di comunicazione e relazione efficaci con utenti e caregivers, ► le modalità di gestione dei conflitti, nonché ► approfondimenti su aspetti squisitamente sanitari (es.: gestione del rischio clinico). Tutti gli Operatori partecipano annualmente ad incontri formativi ed informativi in tema di sicurezza.

Dal primo manifestarsi della pandemia, inoltre, è stata cura della Cooperativa organizzare e veicolare con la massima attenzione e tempestività materiale informativo e strumenti formativi (schede, segnaletica, video-tutorial, informative di approfondimento, aggiornamenti sulle disposizioni delle autorità sanitarie, ecc.) per il corretto utilizzo del DPI e per l'applicazione delle procedure elaborate appositamente per tutelare la salute di Ospiti e Operatori.

## *5.2 Strumenti di verifica e di informazione*

È prevista la periodica somministrazione di questionari di gradimento e soddisfazione rivolti a ospiti, familiari, operatori e volontari.

La residenza ha scelto di adottare il presente documento come fondamentale strumento di informazione e trasparenza dei servizi resi.

## **6. Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela**

---

### *6.1 Diritti degli ospiti*

La Residenza Protetta “P. Maglione”, oltre a garantire il rispetto dei diritti e dei doveri elencati nella Carta dei servizi della persona anziana, tutela i diritti dell’ospite:

- ▶ Diritto alla vita: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- ▶ Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- ▶ Diritto di prevenzione: ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- ▶ Diritto di protezione: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- ▶ Diritto di parola e di ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;

- ▶ Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- ▶ Diritto di partecipazione: ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- ▶ Diritto di espressione: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- ▶ Diritto di critica: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- ▶ Diritto al rispetto e al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- ▶ Diritto di riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- ▶ Diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche e religiose.

## *6.2 Doveri degli ospiti e comportamenti richiesti*

Alla luce dei principi su cui si fonda l'erogazione dei servizi offerti e dei diritti degli ospiti, enunciamo alcune regole di comportamento che sono alla base di qualsiasi rapporto di civile convivenza e che ciascun ospite deve dunque rispettare. Per motivi di sicurezza e rispetto della normativa vigente in ordine alla tutela della privacy è opportuno che i visitatori siano riconosciuti all'accettazione.

L'ospite dovrà tenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso della propria persona e dei diritti degli altri

ospiti presenti, osservando regole di buona educazione e di civiltà sociale;

Dovrà avere cura delle proprie cose, conservandole in buono stato; avere rispetto degli arredi e delle attrezzature messe a disposizione sia nelle singole camere sia negli altri luoghi di vita comune;

Potrà contribuire all'arredamento della propria stanza con oggetti di sua proprietà compatibilmente con le esigenze funzionali della Struttura;

È tenuto al rispetto degli orari di servizio adottati presso la struttura per le prestazioni relative al servizio alberghiero;

È tenuto al rispetto delle prescrizioni sanitarie imposte dal medico di famiglia o dal medico interno, relative sia alle terapie farmacologiche sia al regime alimentare;

Deve permettere al personale l'accesso alla camera per tutte le operazioni che si rendano necessarie;

Non può affidare al personale in servizio presso la struttura qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio (procure, deleghe di tipo economico, tutele, curatele, gestioni patrimoniali).

Ulteriori indicazioni provengono dal **Regolamento di Struttura**, del quale riportiamo un estratto:

- ▶ Non è permesso l'abuso di bevande alcoliche né l'uso di sostanze stupefacenti e similari;
- ▶ È permesso fumare solamente all'esterno;
- ▶ È vietato tenere armi proprie o improprie;

- ▶ È vietato tenere in struttura animali o oggetti che possano contrastare con le norme igieniche e di pulizia;
- ▶ Non è consentito l'uso di apparecchi personali per il riscaldamento o di fornelli o di altre suppellettili vietate dalle leggi e/o dai regolamenti;
- ▶ In caso di decesso dell'ospite presso la struttura la salma verrà composta in apposita camera mortuaria; sia il funerale sia il trasferimento ad altro luogo resteranno economicamente a carico della famiglia.
- ▶ Eventuali apparecchi radiofonici e/o televisivi personali devono essere tenuti a basso volume nelle ore di riposo ed essere in regola con le vigenti norme di sicurezza.

### *6.3 La gestione dei dati e tutela della Privacy*

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli ospiti si è previsto:

- ▶ un'informazione completa e l'accordo dell'ospite e/o del familiare rispetto alle cure prestate e alle attività svolte;
- ▶ l'identificabilità di tutto il personale in servizio, attraverso il cartellino di identificazione che riporta nome, cognome, qualifica e fotografia;
- ▶ la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016);
- ▶ l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzate alla tutela dell'ospite.

- ▶ I dati forniti dall'Ospite o acquisiti nell'ambito della sua permanenza presso la Struttura sono trattati secondo le seguenti finalità:
- ▶ svolgimento dell'attività sanitaria e socioassistenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzata alla gestione del PAI, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'Ospite, al recapito in farmacia delle ricette mediche per il prelievo di farmaci;
- ▶ elaborazione dei dati per le scritture contabili obbligatorie, redazione di documenti fiscali e amministrativi, prestazioni di servizi o simili, inserimento e aggiornamento della nostra anagrafe dei clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge;
- ▶ eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

#### *6.4 Assistenza familiare*

Il parente che desidera un'assistenza privata aggiuntiva deve richiedere il permesso alla Direzione dell'Ente. Tutti coloro che svolgono assistenza privata a pagamento o gratuita (volontari) per conto dei famigliari dovranno osservare le seguenti indicazioni:

- ▶ Hanno il divieto di effettuare prestazioni medico-infermieristiche e non devono interferire in alcun modo con l'attività del nucleo;
- ▶ Possono svolgere le seguenti funzioni solo su esplicita indicazione del personale infermieristico di repar-

to: igiene personale, ausilio nell'alimentazione del paziente, sorveglianza, aiuto nella deambulazione, altre attività non sanitarie;

- ▶ Hanno l'obbligo di allontanarsi dalle stanze di degenza negli orari riservati alle visite mediche o quando vengano effettuati interventi di carattere sanitario;
- ▶ Hanno il divieto di manipolare attrezzature e materiali sanitari del nucleo, di utilizzare letti di degenza che risultino liberi;
- ▶ Devono rispettare la riservatezza di quanto vengono a conoscenza nell'esercizio delle loro funzioni. In particolare hanno il divieto di divulgare a chiunque informazioni sanitarie riguardanti il paziente assistito e ulteriori informazioni riguardanti altri pazienti;
- ▶ Hanno inoltre il divieto di somministrare alimenti che non rientrino fra quelli previsti dal reparto.

## *6.5 Segnalazioni e Reclami*

La Residenza Protetta "P. Maglione" garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

Segnalazione alla struttura:

- di persona o telefonicamente al Direttore di Struttura
- mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi;
- mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la Struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta

Segnalazione alla sede centrale:

E' altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

- a mezzo mail all'indirizzo [segnalazioni@gruppoanteo.it](mailto:segnalazioni@gruppoanteo.it)
- a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura nel primo caso e dall'Ufficio reclami nel secondo.

In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Residenza Protetta “P. Maglione”

Via Andrea Doria, 14

17053 Laigueglia (Savona)

Tel 0182.699174

E-Mail: [cdr.laigueglia@gruppoanteo.it](mailto:cdr.laigueglia@gruppoanteo.it)

Direttore di Struttura: Dott.ssa Gianna Nan

Direttore Sanitario: Dr.ssa Jolanda Gurnari

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

Via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail: [anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)

[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)

*La Carta dei servizi viene rimesa nel mese di gennaio di ogni anno, a seguito di revisione, a garanzia della validità dei contenuti.*

*Le indicazioni esposte in questa Carta dei Servizi sono suscettibili di modifiche in base alle normative vigenti e ai relativi aggiornamenti.*

