



R.P. con funzione di mantenimento
VILLA SAN PIETRO PENSIONE VILLA ELENA S.N.C.
di Mantelli Silvana & C.

MO 07. CARTA DEI SERVIZI-Rev.17 del 28/10/2024

CARTA DEI SERVIZI



R.P. con funzione di mantenimento
VILLA SAN PIETRO PENSIONE VILLA ELENA S.N.C.
di Mantelli Silvana & C.

MO 07. CARTA DEI SERVIZI-Rev.17 del 28/10/2024

Allegati alla sola copia visionabile in struttura:

1. Art. 8 D.L. 1/2012
2. "Carta europea dei diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza e di cure a lungo termine"
3. DGR. 862/2011 "Riordino del sistema delle residenzialità e semiresidenzialità extra ospedaliera".
Abrogazione della DGR. n° 969/2008 "Riordino del sistema tariffario per la residenzialità e semiresidenzialità sociosanitaria".
4. Questionario di gradimento per la rilevazione della soddisfazione dell'ospite.
5. Modulo per procedura di segnalazione reclami.
6. Contratto tra erogatore di servizio e utente.



TITOLO I: "PREMESSE GENERALI"

La società pensione VILLA ELENA nasce come Casa di Riposo nel 1990, a Genova Nervi in Viale delle Palme con una ricettività di diciassette posti letto. Alla fine del 1995 acquisisce dalla sezione fallimentare del tribunale di Genova l'attuale Villa San Pietro ospitante 33 posti letto e nel 1997, con il primo intervento di ristrutturazione, la capienza aumenta sino agli attuali 54 posti letto, di cui 28, dal 1998, in regime di convenzionamento con ASL e Comune e dal 2013, 25 accreditata con funzione di R.S.A. di mantenimento.

La residenza Villa San Pietro, negli anni ha subito successive migliorie sino all'attuale condizione. L'edificio sorge sulle alture di Genova, in Salita Superiore San Rocchino 49, da dove si può godere di un'impareggiabile vista sulla città; è una casa settecentesca, già monastero delle suore Pietrine. Possiede ampi spazi esterni, accessibili da ogni piano, tra cui un grande giardino a piano terra che consente sia agli ospiti sia ai parenti di trascorrere piacevoli momenti all'aria aperta. L'unità operativa ha una superficie di 2200 mq comprensivi di giardini e terreno. L'edificio è suddiviso in quattro piani con 26 stanze (10 triple, 8 doppie e 8 singole), 19 bagni (di cui 8 attrezzati per disabili), palestra, camera mortuaria, cappella privata, cucina, relative cambuse, locali materiali ed ausili, sala ristorante, 3 saloni di spazio comune, sala medica e ufficio amministrativo.

La struttura è dotata di impianto di climatizzazione negli spazi comuni e di un sistema di videosorveglianza a norma di legge, sia negli spazi comuni che nelle camere private.

L'articolazione delle responsabilità prevede:

- Legale rappresentante Sig.ra Mantelli Silvana, supervisore in ambito amministrativo e sanitario.
- Rappresentanti Direzione: Sig.ra Storace Simona, Sig. Storace Marcello.
- Direttore Sanitario Dott. Bernardi Andrea David
- Medico di struttura Dott. Garbetta Simone
- Amministrazione, risorse umane, commerciale e relazioni con il pubblico Sig.ra Marcellino Antonella.
- Acquisti e risorse tecnologiche Sig. Storace Marcello.
- Rappresentante dei lavoratori: Piccarreta Gianluca
- Area riabilitativa, Fisioterapisti : Dott. Caroti Francesco, Dott.ssa Merlo Stefania
- Referente O.S.S Muca Valentina
- Responsabile cucina, HACCP e sala Piccarreta Gianluca.

La Direzione Amministrativa, in qualità della Sig.ra Silvana Mantelli, e quella sanitaria, del Dott. Bernardi Andrea David, si avvalgono dei propri collaboratori a loro volta a disposizione degli ospiti per migliorare la qualità dei servizi, entrambe le figure sono contattabili ai seguenti indirizzi email: per questioni



**R.P. con funzione di mantenimento
VILLA SAN PIETRO PENSIONE VILLA ELENA S.N.C.
di Mantelli Silvana & C.**

MO 07. CARTA DEI SERVIZI-Rev.17 del 28/10/2024

amministrative "direzione.amministrativa@rpvillasanpietro.it", per questioni sanitarie "direzione.sanitaria@rpvillasanpietro.it" e al numero di telefono 010/8310792.

Nello specifico la direzione amministrativa è a disposizione degli utenti per:

- Assicurare informazione, accoglienza, tutela e partecipazione
- Facilitare l'accesso attraverso l'informazione sulle attività e i servizi erogati
- Gestire reclami e segnalazioni

L'orario della direzione è dal lunedì al sabato, dalle ore 09.00 alle ore 16.00.

I numeri per i contatti sono: Telefono: 010 / 83 10 792

L'orario di visita va dalle h. 9.30 alle h. 11.30 e dalle 14.30 alle 16.30, (tranne la Domenica pomeriggio) compatibilmente con le esigenze degli ospiti e degli operatori.

Il Direttore Sanitario è presente in struttura tre giorni la settimana, al lunedì, martedì, giovedì Il medico collaboratore al lunedì, mercoledì e venerdì con orario h. 09:00 - h. 12:00, inoltre la struttura si avvale della consulenza del Medico di medicina generale per i pazienti in trattativa privata. La struttura rientra in entrambe le tipologie di Residenza Protetta e Residenza Socio-Assistenziale, e vede come utilizzatori dei servizi erogati anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non-autosufficienti, con un punteggio AGED tra i 9 e i 16 punti, come previsto dalla normativa della regione Liguria. Le prestazioni residenziali comprendono assistenza sanitaria, infermieristica e tutelare, animazione, socializzazione, attività occupazionali e assistenza alberghiera.

La struttura:

- È autorizzata al funzionamento dal 14 aprile 1997 con atto n°13/07 con rinnovo n° 4/2000 del 28 marzo 2001
- Ha un contratto per la fornitura di prestazioni socio-assistenziali di assistenza alberghiera con il Comune di Genova
- Ha un contratto per la fornitura di prestazioni con l'Azienda Sanitaria Locale 3 Genovese
- È accreditata, con la Regione Liguria, per il mantenimento degli standard qualitativi, accertati con la prima valutazione e la somministrazione della scheda alla struttura
- E' autorizzata al funzionamento per n°25 posti letto in R.S.A. di mantenimento (Prov. N° 928-L.R. 20/99) e per 29 posti letto in regime di convenzione NAP con ASL e COMUNE
- Associati ad Uneba per i lavoratori con contratto collettivo nazionale

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, si perseguono i seguenti obiettivi:

- Estendere la personalizzazione degli interventi



**R.P. con funzione di mantenimento
VILLA SAN PIETRO PENSIONE VILLA ELENA S.N.C.
di Mantelli Silvana & C.**

MO 07. CARTA DEI SERVIZI-Rev.17 del 28/10/2024

- Sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'equipe
- Migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza
- Favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio
- Garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale con attenzione al miglioramento della capacità di ascolto e comunicazione nei confronti dell'ospite
- Consolidare / potenziare le attività di animazione all'interno della Struttura

Il suddetto documento è consultabile sul sito della struttura www.casadiriposovillasanpietro.it e all'interno della struttura stessa, presso la bacheca delle comunicazioni.

TITOLO II: PRINCIPI FONDAMENTALI

La Residenza Villa San Pietro intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati sia nella direttiva del presidente del consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, principi sull'erogazione dei servizi pubblici, sia nella "Carta Europea dei diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza e di cure a lungo termine".

EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendone parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti.

Villa San Pietro fa proprio tale principio considerando ciascun utente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati (P.A.I.).

IMPARZIALITÀ

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Villa San Pietro fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza e onestà; a tal fine vigila affinché tale impegno sia osservato da tutti i collaboratori e dipendenti nell'esercizio dei compiti loro assegnati.



CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile, agli utenti. Villa San Pietro fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha il diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. La gestione della lista per la richiesta in regime in convenzione è affidata agli enti preposti, nostro compito rimane quello di informare gli utenti e aggiornarli sulla loro posizione.

DIRITTO ALL'AUTODETERMINAZIONE

Villa San Pietro fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'utente, ma tenendo presente che relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per chi è deteriorato cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente, con il loro coinvolgimento in attività quali i piccoli lavori di riordino, la costruzione del calendario delle attività di socializzazione e animazione, la programmazione di uscite o feste all'interno della struttura e l'organizzazione dei compleanni.

PARTECIPAZIONE E DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione alla prestazione dell'utente; lo stesso ha il diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano formulando suggerimenti per il miglioramento del servizio. Villa San Pietro fa proprio tale principio informando l'utente e i propri familiari, sugli obiettivi di salute e il progetto individualizzato, facendo sì che si sviluppi un rapporto di crescita reciproca, sempre nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli utenti.



EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute siano stati o no raggiunti e con il miglior utilizzo delle risorse disponibili. Esistono procedure e modalità di verifica dell'andamento dei piani individualizzati e di passaggio di consegne che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite in accordo con lo stesso e la sua famiglia. Inoltre, la struttura mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla direzione.

SEMPLIFICAZIONE

Questo principio ha lo scopo di rendere chiaro e comprensibile l'attività amministrativa e sanitaria svolta nei confronti degli ospiti della struttura, al fine di migliorare i rapporti tra gli utenti e gli erogatori del servizio. A tal fine al momento dell'ingresso in struttura è consegnata la nostra carta dei servizi e presso la segreteria è visionabile la bacheca delle comunicazioni agli utenti.

PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente; in caso di autosufficienza fornendole a lui direttamente e in alternativa ai suoi familiari o ad altre persone di competenza. Al momento della presentazione della domanda di ricovero, viene chiesto al paziente o a chi per esso, il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali dell'istituto, ai sensi dell'art.13 del regolamento 679/2016 (GDPR)

TITOLO III: PRESTAZIONI PRINCIPALI E ACCESSORIE

Nella struttura è presente un'equipe multidisciplinare composta dal Direttore Sanitario e il Medico collaboratore, Infermieri Professionali, Fisioterapisti, O.S.S, Ausiliarie e Animatrice, che formula il piano individualizzato di assistenza (P.A.I.) favorendo il coordinamento degli interventi, con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona. L'equipe si riunisce mensilmente per la verifica dei risultati e la



**R.P. con funzione di mantenimento
VILLA SAN PIETRO PENSIONE VILLA ELENA S.N.C.
di Mantelli Silvana & C.**

MO 07. CARTA DEI SERVIZI-Rev.17 del 28/10/2024

rivalutazione degli obiettivi collaborando con i servizi territoriali e la famiglia. È garantita la reperibilità medica telefonica 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana da parte di entrambi i medici della struttura.

I familiari possono, durante la giornata, ricevere informazioni sullo stato di salute dei propri cari nell'assoluto rispetto delle leggi sulla privacy. L'assistenza è garantita 24 ore al giorno; la Struttura si avvale anche della consulenza professionale di medici esterni, specialisti nelle principali branche sanitarie. E' garantita la proprietà della lingua italiana.

FIGURE PROFESSIONALI

OPERATORI SANITARI

DIRETTORE SANITARIO (1): visite pazienti della struttura, aggiornamento cartelle cliniche informatizzate, lavoro d'equipe con i diversi professionisti, ordini farmaci, preparazione menù anche personalizzati, in collaborazione con il cuoco, colloqui parenti e modulistica, corsi di aggiornamento per personale operante in struttura.

Il DS è presente tre giorni alla settimana, (lunedì, martedì e giovedì) con variazioni e reperibilità secondo i casi e del minutaggio richiesto (durata espressa in minuti di assistenza dedicata all'ospite)

Il lunedì, mercoledì e venerdì è presente in struttura il medico collaboratore.

Inoltre la struttura si avvale della consulenza di un medico di Medicina Generale per la presa in carico dei pazienti privati.

FISIOTERAPISTI (1): creazione progetto individualizzato in equipe, trattamenti fisioterapici personalizzati, aggiornamento cartelle, corsi di aggiornamento per personale operante in struttura e attività motoria di gruppo. I Fisioterapisti sono presenti dal lunedì al venerdì, per un minimo di 24 ore settimanali.

INFERMIERI - INF. (4): somministrazione della terapia, rilevazione parametri vitali ospiti, prelievi ematici, medicazioni, consegne, lavoro d'equipe con figure di cui sopra, igiene e preparazione carrelli medicazioni, terapie e urgenze. Gli infermieri sono presenti di base 12 h su 24, divisi in due unità con reperibilità notturna, con variazioni in base al minutaggio richiesto.

TECNICI SANITARI (OSS) (7): igiene ospiti, rifacimento locanda (letto e comodini), lavori straordinari di competenza come da schemi, controllo armadi ospiti, idratazione, somministrazione colazione e merenda, distribuzione pasti in sala da pranzo, riordino sala da pranzo, assistenza all'alimentazione dei pazienti semi-



**R.P. con funzione di mantenimento
VILLA SAN PIETRO PENSIONE VILLA ELENA S.N.C.
di Mantelli Silvana & C.**

MO 07. CARTA DEI SERVIZI-Rev.17 del 28/10/2024

autosufficienti, distribuzione indumenti provenienti dal servizio di lavanderia esterno, dislocazione biancheria piana, gestione ed igiene carrelli materiale, accompagnamento ospiti nelle varie necessità, compilazione ed aggiornamento appositi schemi, consegne diario elettronico, compilazione in equipe modulistica. Gli operatori sono presenti 24h su 24 su turni diurni e notturni con variazioni in base al minutaggio (durata espressa in minuti di assistenza dedicata all'ospite) richiesto.

AUSILIARIE ADDETTE ALL'ASSISTENZA (7) in supporto alle O.S.S

OPERATORI SOCIO ASSISTENZIALI

ANIMATORE (1): creazione progetto individualizzato in equipe, programmazione attività, calendario settimanale e mensile, svolgimento attività quotidiane e eventi mensili.

Le attività di animazione integrano con quelle sanitarie e assistenziali per:

- Valorizzare la persona nella sua globalità
- attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva

L'animatore organizza a favore degli ospiti numerose attività tra cui laboratori manuali, momenti ricreativi (feste, attività ludiche, ecc.), partecipazione a spettacoli, passeggiate esterne, proiezione film, attività motoria di gruppo in collaborazione con i fisioterapisti.

Le attività sono coordinate dalla direzione ed alcune fatte in collaborazione con i FT.

L'operatore è presente quattro giorni alla settimana con orario variabile.

OPERATORI AI SERVIZI GENERALI

AUSILIARI ADDETTI ALLE PULIZIE (2): pulizie struttura quotidiane e straordinarie, compito di segnalare alla Direzione eventuali non conformità di tipo tecnico, riordino cambuse e materiali igienici. La presenza di 7 giorni settimanali con orario 06:30-13:30 e variazioni per pulizie straordinarie.

CUOCO (2): gestione menù con variante stagionale e personalizzato, preparazione pasti, organizzazione sala da pranzo, gestione acquisti in collaborazione con la Direzione, organizzazione cambuse, turnazione, responsabile H.A.C.C.P.

AIUTO-CUOCO (1): preparazione sala da pranzo, aiuto preparazione pasti, riordino, pulizie ordinarie e straordinarie cucina e vettovaglie.



**R.P. con funzione di mantenimento
VILLA SAN PIETRO PENSIONE VILLA ELENA S.N.C.
di Mantelli Silvana & C.**

MO 07. CARTA DEI SERVIZI-Rev.17 del 28/10/2024

MANUTENTORE (1): riordino e pulizia giardino, movimentazione rifiuti, manutenzioni giornaliere ordinarie, sanificazione degli ambienti, reperibilità urgenze pronto intervento.

DIRETTORE DI STRUTTURA (1): gestione ordini, responsabile acquisti e conformità della modulistica, monitoraggio strumenti di controllo, presente cinque giorni settimanali.

AMMINISTRAZIONE-RELAZIONI CON IL PUBBLICO

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO (1): gestione risorse umane e relativa turnazione, relazioni con il pubblico, relazioni con enti pubblici, fatturazione e contabilità.

Gestioni pratiche pazienti convenzionati, aggiornamento documentazione varia, sostegno e aiuto agli ospiti e ai suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti al ricovero o insorti durante la permanenza in istituto. Gestione dei rapporti con Asl3 – Genovese, Asl2 Savonese, Comune di Genova, comunicazioni sportello polifunzionale distrettuale, pratiche movimentazioni lista d'attesa in regime di convenzione, prenotazioni servizio parrucchiere e pedicure, iter elettorale.

Tutto il personale di Struttura è tenuto a provvedere in toto alla presa in carico e all'assistenza del paziente, ciascuno per quanto di propria competenza; conseguentemente nessun operatore può accettare mance o regali; eventuali comportamenti difformi devono essere segnalati alla Direzione per i provvedimenti del caso. Gli orari di presenza di tutte le figure professionali sono visionabili, con le eventuali variazioni, presso la bacheca della struttura.

PRESTAZIONI PRINCIPALI

ACCETTAZIONE, MODALITÀ DI ACCESSO E LISTE DI ATTESA

L'accesso alla residenza segue due diverse procedure, una nel caso in cui avvenga su richiesta di singoli privati, l'altra su richiesta dei servizi convenzionati del Comune e dell'ASL3.

- 1) **ACCESSO PRIVATO:** la richiesta di ricovero, con indirizzo di R.P. o di R.S.A., va inoltrata alla Direzione che provvederà a comunicare la disponibilità dell'inserimento, nell'eventualità non sia disponibile un posto sarà redatta una lista d'attesa in ordine cronologico, sulla base della domanda. Prima del ricovero l'anziano (se è in condizioni di farlo) e i familiari, sono accompagnati a visitare la struttura e a conoscere il personale. Al momento dell'ingresso è stipulato un contratto tra le parti



**R.P. con funzione di mantenimento
VILLA SAN PIETRO PENSIONE VILLA ELENA S.N.C.
di Mantelli Silvana & C.**

MO 07. CARTA DEI SERVIZI-Rev.17 del 28/10/2024

che disciplina l'accettazione e la permanenza dell'ospite all'interno della residenza; tale documento richiama la retta mensile e i servizi garantiti a fronte della medesima. Sono inoltre allegati: il modulo della privacy, video sorveglianza, il questionario di gradimento, patto di corresponsabilità e la carta dei servizi.

Le tariffe per i privati in R.S.A.:

- Camera singola € 2.700 comprensivo di lavanderia
- Camera doppia € 2.500 esclusi il servizio di lavanderia
- Camera tripla € 2.300 esclusi il servizio di lavanderia

Le tariffe per i privati in R.P.:

- Camera singola € 2.600 comprensivo di lavanderia
- Camera doppia € 2.400 esclusi il servizio di lavanderia
- Camera tripla € 2.200 esclusi il servizio di lavanderia

Il pagamento è in forma anticipata, con cadenza mensile a far data dal giorno d'ingresso.

Sono compresi i seguenti servizi: quota sanitaria, alberghiera, servizio di fisioterapia e disbrigo eventuali pratiche esterne. Il trasporto ambulanza è a carico del S.S.N. solo nel caso in cui l'ospite sia riconosciuto non deambulante in forma assoluta. Deve essere garantita la presenza di un accompagnatore negli spostamenti con ambulanza, pertanto se il parente o chi per esso è impossibilitato sarà garantito un operatore della struttura a pagamento. Inoltre la retta non comprende alcune prestazioni accessorie dettagliate nel contratto.

- 2) **ACCESSO IN REGIME DI CONVENZIONE:** la lista d'attesa è gestita dall'ASL 3 e la quota alberghiera a carico del privato ammonta, ad oggi, a € 57,00 giornaliera, comprensiva di lavanderia, parte di eventuali ausili e trasporti ambulanza (se il pz. è riconosciuto non deambulante in forma assoluta). Attualmente la Struttura dispone della lista di attesa per la convenzione come R.P., in regime NAP. Il punto informazioni di Coordinamento attività geriatriche si trova in Corso Solferino 9 cancello tel. 010 849 6861/6875

Al momento dell'ingresso in struttura, ogni tipologia di utente dovrà avere con sé:

- Carta d'identità valida
- Tessera sanitaria



**R.P. con funzione di mantenimento
VILLA SAN PIETRO PENSIONE VILLA ELENA S.N.C.
di Mantelli Silvana & C.**

MO 07. CARTA DEI SERVIZI-Rev.17 del 28/10/2024

- Libretto sanitario cartaceo
- Documentazione clinica (cartelle cliniche, prescrizioni terapeutiche, ecc.) in particolare terapia in uso, firmata da medico specialista o medico di base
- Farmaci per terapia in corso in quantità sufficiente per almeno una settimana, se non disponibili almeno le richieste del proprio medico curante
- Piano Terapeutico per i farmaci che lo richiedono
- Eventuali presidi personali in uso
- Copia del certificato d'invalidità (se in possesso)
- Copia delle eventuali esenzioni dai ticket sanitari per reddito
- Scheda elettorale (se in possesso)
- Indumenti personali contrassegnati con un numero precedentemente assegnato dalla struttura
- Green Pass e TAR

Per agevolare i parenti sarà la struttura stessa a inoltrare, ai servizi anagrafici del Comune di Genova, la richiesta di entrata in convivenza dell'ospite come previsto dall'art. 13 del DPR 30-05-1989 n° 223 regolamento anagrafico. Rinnovo documenti d'identità e a eseguire tutte le pratiche burocratiche. I parenti verranno inoltre, ove lo ritengano necessario, orientati ai servizi sia sociali sia sanitari per usufruire di tutte le agevolazioni di cui hanno diritto. L'ospite è affidato, previa visita e valutazione del Direttore Sanitario, al personale OSS e infermieristico che con professionalità e cordialità, aiuta il nuovo arrivato a inserirsi all'interno del gruppo e a fare subito conoscenza con gli ospiti più affini alla sua persona e al suo stato psicofisico. È compilata dal Medico la prima parte del piano assistenziale individualizzato e nei giorni seguenti sarà elaborato dall'intera equipe. Per eventuali uscite dalla struttura, anche di breve durata, l'ospite o i parenti devono preventivamente informare la direzione. Sarà compito del Medico sulla base delle condizioni mediche del paziente, rilasciare o no l'autorizzazione.

DIMISSIONI

Al momento della dimissione, il Medico e il fisioterapista compilano una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali e assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, le necessarie modifiche ambientali, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. Le modalità di dimissioni sono concordate con la famiglia ed i servizi territoriali, o altre strutture di ricovero, in occasione di trasferimenti. È la struttura stessa a occuparsi di organizzare il trasporto in ambulanza se necessario.

Per la dimissione sono consegnati all'interessato:

- La relazione clinica: medica, fisioterapica ed infermieristica



- La documentazione clinica personale portata dal paziente
- Fornitura farmaci
- Ausili per incontinenza di proprietà
- Documenti personali, precedentemente consegnati

PASTI

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

- Colazione: dalle ore 07:00 → alle ore 08:30
- Somministrazione idratazione: ore 10:30
- Pranzo suddiviso in due turni: ospiti non autosufficienti alle ore 12:00 e ospiti autosufficienti alle ore 13:00
- Somministrazione idratazione: ore 15:00
- Merenda: ore 16:00
- Cena: ospiti non autosufficienti alle ore 18:00 e ospiti autosufficienti alle ore 19:00

La preparazione e la distribuzione dei pasti sono compiute dal personale interno alla struttura sulla base del menù predisposto dal D.S. e che potrà variare in relazione alle stagioni dell'anno e le esigenze pratiche della cucina. Per particolari tipologie di utenza sono adottati corretti menù sulla base di diete personalizzate predisposte dal D.S. con dettagliata descrizione degli allergeni. Per gli utenti con problemi di masticazione e/o deglutizione sono garantiti pasti a base di omogeneizzati di carne, verdura e frutta.

A tutti gli ospiti è fornita adeguata assistenza nel corso della somministrazione dei pasti. I pasti sono preparati nel rigoroso rispetto dei protocolli igienico-operativi definiti. Agli ospiti sono sempre serviti, giornalmente, tre pasti (prima colazione, pranzo, cena) e durante il pomeriggio è servita la merenda e la somministrazione di bevande in qualsiasi momento della giornata. I pasti sono serviti nella sala da pranzo o nelle stanze a giudizio dei sanitari sotto il controllo di personale addetto che garantisce la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno e garantisce che ciascun ospite assuma il pasto conforme alla dieta alimentare definita.

GIORNATA TIPO

La giornata tipo dell'ospite ha inizio alle ore 07:00 con la distribuzione della colazione in concomitanza con il monitoraggio sanitario e la somministrazione della terapia. Gli operatori presenti in turno si suddividono sui 4 piani iniziando con l'igiene personale dell'ospite, organizzandolo in funzione dei diversi impegni programmati



**R.P. con funzione di mantenimento
VILLA SAN PIETRO PENSIONE VILLA ELENA S.N.C.
di Mantelli Silvana & C.**

MO 07. CARTA DEI SERVIZI-Rev.17 del 28/10/2024

per la mattinata, quali la visita medica, la fisioterapia, l'attività motoria di gruppo, l'attività occupazionale e la pulizia dei relativi spazi. Il pranzo è suddiviso in due turni, alle h.12:00 per gli ospiti che hanno bisogno di aiuto e alle h.13:00 per gli autosufficienti e semi-autosufficienti. Al termine di ogni turno, l'ospite che lo richiede è accompagnato nella propria stanza per il riposo pomeridiano. Gli operatori in turno prima di smontare ripristinano la sala da pranzo, mentre gli operatori del turno pomeridiano, con inizio alle h.13:20, si occupano dell'igiene personale dell'ospite seguendo il protocollo predefinito (cambio pannolone, bidet) e del riordino degli ambienti. Alle h.14:00 viene somministrata la terapia a chi ne necessita, seguendo lo schema settimanale vengono eseguiti i bagni programmati, alle h.16:00 è servita la merenda e una volta o due volte alla settimana, generalmente durante il fine settimana, si svolge una festa a tema e attività proposte dai volontari. Anche la cena è divisa in due turni, il primo alle h.18:00 e il secondo alle h.19:00, con successiva somministrazione della terapia notturna. Nel rispetto delle necessità dell'ospite, gli operatori lo accompagnano nella propria stanza per la preparazione serale prima della fine del turno. Alle h.21:00 ha inizio il turno di notte con due operatori, i quali svolgono costante sorveglianza per l'incolumità e il benessere dell'ospite, controllando la presenza quando necessaria delle sponde al letto ed eseguendo un cambio di pannolone, a chi necessita, preceduto dall'igiene personale; inoltre effettuano l'igiene dentale e relativa pulizia protesi.

PRESIDI SANITARI E AUSILI

La struttura fornisce i presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito), gli ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine ect.), ad esaurimento di proprietà, gestisce le varie forniture ASL come i farmaci e gli ausili per l'incontinenza (pannolini, cateteri vescicali e sacche per stomia) e l'acquisto dei farmaci per gli ospiti privati. Qualora la quantità di materiale per incontinenza fornito dalla Asl risultasse insufficiente o non fosse rispettata la consegna nei tempi stabiliti, verranno acquistati presidi addebitati successivamente agli ospiti.

Inoltre i farmaci non rientrante nell'elenco di quelli dispensati dalla Asl sono a carico dell'ospite.

L'equipe sanitaria assistenziale adotta linee guida specifiche per la gestione di alcune problematiche clinico assistenziali importanti, come ad esempio le lesioni da decubito, l'incontinenza, infezioni come clostridium, clepsiella, Sars 2-Covid 19 e problemi comportamentali.

PRESTAZIONI ACCESSORIE

PARRUCCHIERE, PEDICURE E MANICURE

Mensilmente è possibile usufruire del servizio di parrucchiere e pedicure, previa prenotazione in segreteria. Il costo dei servizi richiesto dai professionisti esterni è: servizio di pedicure € 21, parrucchiere, € 10 per il taglio uomo a € 20 per taglio e piega donna.



LAVANDERIA E GUARDAROBA

Al momento dell'ingresso l'ospite dovrà avere tutto il corredo personale, quale biancheria intima e vestiario, con un numero assegnato in precedenza dalla struttura e cucito direttamente sugli indumenti, o nel caso impossibilitati a farlo, scritto a mano con un pennarello indelebile. L'ospite o chi per esso dovrà consegnare una lista degli indumenti portati. Ogni operatore avrà il ruolo di Case Manager per un numero di 4 o 5 pazienti, sarà quindi responsabile della gestione completa del guardaroba nonché referente per i parenti dello stesso.

Il servizio di lavanderia è garantito mediante una ditta esterna, la quale provvede al lavaggio, con esclusione d'indumenti che richiedono particolari trattamenti in tintoria. Il ritiro e la consegna avviene una volta alla settimana. È un servizio a pagamento pari a € 100 mensili per gli ospiti in trattativa privata, a carico della struttura per gli ospiti in regime di convenzione.

ORARIO DI VISITA

Tutti i giorni tranne la Domenica pomeriggio dalle ore 09:30 – 11.30 → alle 14.30 – 16.30

In casi particolari è possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari e se necessario anche durante le ore notturne. È possibile contattare telefonicamente il proprio familiare ricoverato sempre dalle ore 09:00 alle 18:00.

E' fatto divieto salire ai piani durante in giro di visite e l'igiene dei pz. ai fini di garantirne la tutela della privacy, è inoltre vietato, durante la somministrazione delle terapie al pz, interrompere l'operato dell'infermiere, per colloqui rivolgersi in sala medica.

CORRISPONDENZA

La corrispondenza sarà gestita dalla direzione, che durante l'orario di presenza in struttura sarà disponibile ad accogliere eventuale posta in arrivo e provvederà a smistare la stessa in entrata comunicando ogni attività ai parenti referenti.

TELEFONO E INTERNET

È consentito ricevere ed effettuare telefonate direttamente nelle camere di degenza utilizzando l'apparecchio portatile del reparto, il servizio avrà un costo solo per chiamate internazionali. In caso di necessità occorre rivolgersi al personale di reparto.

La struttura è dotata di servizio wifi che è disponibile per i pz. previo ritiro password in amministrazione.



GIORNALI E SERVIZIO BAR

È possibile prenotare l'acquisto di quotidiani e riviste presso la direzione, senza nessun costo aggiuntivo oltre al prezzo del materiale richiesto e con un giorno di anticipo.

Nella Struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde, fredde e snack. Presso l'amministrazione è possibile richiedere la chiavetta ricaricabile per l'acquisto di questi prodotti.

OGGETTI PERSONALI: FURTO E SMARRIMENTO

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'amministrazione non risponde di eventuali furti e smarrimenti. I beni di valore possono essere custoditi all'interno della cassaforte dell'istituto, gestita dalla direzione amministrativa, per accedere al servizio è sufficiente fare richiesta in segreteria. Nello specifico i movimenti delle somme di denaro per le spese personali, sono registrati in appositi moduli di giacenza con resoconto annuale a parenti, amministratori di sostegno e/o tutori.

Come da contratto, sottoscritto al momento dell'ingresso, la Struttura non risponde di smarrimento o rottura, di apparecchi acustici, protesi dentali, telefonini e occhiali.

TELEVISIONE

È presente una sala tv a ogni piano. Nella propria camera è possibile tenere un apparecchio televisivo e un apparecchio radio, di piccole dimensioni, possibilmente dotati di cuffie auricolari.

La Struttura dispone di n° 10 televisori per uso personale, se al momento dell'ingresso fossero già tutti assegnati è possibile portare il proprio.

FUMO

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per norma di legge è vietato a chiunque fumare all'interno della struttura, vi è comunque la possibilità di uscire in ampi spazi esterni dotati di posacenere.

SERVIZIO DI FOTOCOPIATRICE E RICHIESTA CERTIFICATI E DOCUMENTAZIONE



**R.P. con funzione di mantenimento
VILLA SAN PIETRO PENSIONE VILLA ELENA S.N.C.
di Mantelli Silvana & C.**

MO 07. CARTA DEI SERVIZI-Rev.17 del 28/10/2024

È possibile richiedere fotocopie di documentazione privata per necessità esterne alla struttura al costo di € 0,30 cadauna.

Per tutte le altre richieste è necessario scrivere un email alla Direzione Sanitaria o alla Direzione Amministrativa a seconda dell'esigenza.

SERVIZIO RELIGIOSO

A quanti sono ricoverati, si garantisce l'accesso ai ministri del culto per le diverse fedi religiose. Settimanalmente vengono in visita i volontari della Comunità di Sant'Egidio.

SERVIZIO MORTUARIO

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

Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari. Per i pz. convenzionati con il Comune di Genova è possibile usufruire del servizio gratuito presso Asef.

TITOLO IV: GLI STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI

È fornito un livello di assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona. Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite, monitorata attraverso indicatori di qualità per ogni singolo standard. Il raggiungimento di tale obiettivo, si ottiene operando nelle seguenti aree essenziali:

- a) Accoglienza, inserimento in Istituto (numeri ospiti nuovi nell'arco dell'anno)
- b) Prestazioni sanitarie, sociosanitarie e sociali (AGED - numero ricoveri ospedalieri - decessi)
- c) Animazione, socializzazione, attività ricreative (numero partecipanti attività e risultati ottenuti)
- d) Igiene degli ambienti (numero tamponi annui)
- e) Rapporto con le famiglie (customer satisfaction)
- f) Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche (ore di formazione procapite degli operatori)
- g) Verifica e controllo standard qualitativi e quantitativi (customer satisfaction)

STANDARD A1: l'equipe multidisciplinare fornisce un'accoglienza dedicata, alla presenza del parente o accompagnatore, se presente.

STANDARD A2: creazione e compilazione parziale della cartella clinica informatizzata, con raccolta documentazione in possesso, medica e sociale.



**R.P. con funzione di mantenimento
VILLA SAN PIETRO PENSIONE VILLA ELENA S.N.C.
di Mantelli Silvana & C.**

MO 07. CARTA DEI SERVIZI-Rev.17 del 28/10/2024

STANDARD A3: predisposizione di un piano di inserimento individuale, comprensivo di dieta mediante valutazione sanitaria, progetto fisioterapico, valutazione grado di autonomia e delle capacità relazionali (entro 5 giorni lavorativi)

STANDARD A4: ritiro e controllo indumenti personali e assegnazione Case Manager

STANDARD B1: reperibilità medica telefonica H 24 tutti i giorni della settimana compresi i festivi da parte di entrambi i medici della struttura

STANDARD B2: prestazioni infermieristiche e di assistenza socio sanitaria sono erogate da personale specializzato (H 24)

STANDARD B3: possibilità di eseguire direttamente in struttura la visita geriatrica con specialista ASL3, per ingresso in regime di convenzione

STANDARD B4: consulenza esterna di specialisti concordata con il direttore sanitario, in forma privata

STANDARD B5: assistenza per pratiche previdenziali, di tutela giudiziale, rapporti con parenti. I servizi di base sono assicurati dal personale amministrativo

STANDARD C1: disponibilità delle diverse attività ricreative gestite da animatore (dal lunedì al sabato almeno 3h al giorno)

STANDARD C2: "attività motoria di gruppo", sulla base di un progetto realizzato da Animatore e fisioterapisti

STANDARD C3: collaborazione con la Comunità di Sant' Egidio, in realizzazione del progetto "il volontariato a sostegno dell'anziano Istituzionalizzato" (2 visite alla settimana presenti in Struttura, più saltuarie uscite)

STANDARD D1: pulizia delle camere e degli spazi comuni, più pulizie straordinarie e sanificazione (giornalmente e ogni qualvolta sia necessario)

STANDARD D2: pulizia delle sale da pranzo (2 volte al giorno)

STANDARD D3: pulizia dei servizi igienici (2 volte al giorno e ogni qualvolta sia necessario)

STANDARD E1: orario di accesso per i visitatori (9h giornaliere)

STANDARD E2: i familiari possono in orario di ricevimento richiedere, al solo infermiere responsabile del turno, informazioni sullo stato di salute dei propri cari nell'assoluto rispetto delle leggi sulla privacy (con orario 09:00-18:00). Previo appuntamento si potrà avere anche colloquio con i medici.



R.P. con funzione di mantenimento
VILLA SAN PIETRO PENSIONE VILLA ELENA S.N.C.
di Mantelli Silvana & C.

MO 07. CARTA DEI SERVIZI-Rev.17 del 28/10/2024

STANDARD E3: per l'identificazione e la soluzione delle problematiche di vita quotidiana è prevista la partecipazione dei parenti degli ospiti o chi per loro responsabili, alla commissione consultiva, composta dall'equipe multidisciplinare e dal personale amministrativo (riunione annuale)

STANDARD F1: è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative di evacuazione, in grado di scattare tempestivamente e in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.)
- Portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni

Il personale è stato addestrato a intervenire in caso d'incendio per tutelare la sicurezza degli utenti, attraverso un adeguato corso con aggiornamenti obbligatori e una prova annuale di evacuazione, tenutosi dai VV.FF.

STANDARD G1: la compilazione annuale di questionari di gradimento e richieste di proposte è lo strumento di verifica per innalzare la qualità della vita degli ospiti.

La Direzione si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente, che assume per tanto, un ruolo centrale per il successo di Villa San Pietro.

Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, fornire servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata "customer satisfaction".

La Mission di Villa San Pietro volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuata, in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio.

La politica per la qualità che ne deriva, vede Villa San Pietro impegnata a:

- Definire e aggiornare, in conformità a valutazioni multi professionali, progetti d'intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente; tale tipo di approccio, pertanto, ha portato a una ridefinizione della metodologia lavorativa che non è più incentrata sull'organizzazione "per mansioni" caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì è legata a una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di "obiettivi e risultati"
- Perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando e sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano.



R.P. con funzione di mantenimento
VILLA SAN PIETRO PENSIONE VILLA ELENA S.N.C.
di Mantelli Silvana & C.

MO 07. CARTA DEI SERVIZI-Rev.17 del 28/10/2024

- Garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, compiendo una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana.
- Collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'azienda Asl e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.
- Razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

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

Il raggiungimento di questi, sarà costantemente monitorato attraverso la rilevazione della "customer satisfaction", l'analisi dei reclami, il gruppo di miglioramento.

L'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, sarà perseguita attraverso la costante attività di formazione ed aggiornamento dei responsabili di funzione e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità anche nei campi del:

- rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente
- rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro

Con il raggiungimento di tali obiettivi, si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la "customer satisfaction" il fattore differenziale in un mercato fortemente competitivo.

Al fine di perseguire la politica per la qualità, la Direzione ne definisce precisi obiettivi, li comunica a tutta l'organizzazione aziendale, tali obiettivi sono inoltre abbinati a specifici indicatori di misura, definiti e valutati dal Sistema di Accreditamento istituzionale

La Direzione di Villa San Pietro provvede ad assegnare a ciascun Responsabile di competenza i rispettivi obiettivi e le rispettive responsabilità.

Ogni Responsabile dovrà divulgare e rendere comprensibili gli obiettivi all'interno della propria area operativa, attraverso la programmazione di corsi di formazione mirati.

Gli obiettivi di funzione, come gli obiettivi della qualità, sono soggetti a annuale riesame e ridefinizione.



TITOLO V: DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

"codice del consumo" ART.2:

1. Sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ne è promossa la tutela in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associativa, sono favorite le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, anche attraverso la disciplina dei rapporti tra le associazioni dei consumatori e degli utenti e le pubbliche amministrazioni.
2. Ai consumatori e agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti:
 - a) Alla tutela della salute
 - b) Alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi
 - c) Ad un'adeguata informazione e a una corretta pubblicità; all'esercizio delle pratiche commerciali secondo i principi di buona fede, correttezza e lealtà
 - d) All'educazione al consumo
 - e) Alla correttezza, alla trasparenza e all'equità nei rapporti contrattuali
 - f) Alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti

Nello specifico è garantito il diritto all'informazione, come condizione irrinunciabile per rendere effettive le garanzie previste dalla Carta.

Questa carta dei servizi è consultabile sul sito del gestore www.casadiriposovillasanpietro.com, richiamata nel contratto stipulato con l'utente, consegnata al momento dell'inserimento e direttamente visionabile all'interno della struttura, esposta nella bacheca delle comunicazioni.

TITOLO VI: CLAUSOLE PENALI, INDENNIZZI, RIMBORSI O ALTRE FORME DI RISTORO

Così come previsto **dall'art.8 del D.L. n. 1/2012**, in caso di violazione degli standard qualitativi/quantitativi, o in qualunque altro caso di disservizio accertato dal gestore, l'utente può proporre reclamo direttamente alla struttura al fine di ottenere il ristoro:

IN FORMA SPECIFICA

La struttura potrà corrispondere la prestazione pattuita, previo accertamento dell'indennizzo, entro il termine di trenta giorni dal reclamo o di quello minore che si renda necessario dalla natura delle prestazioni; ne fanno parte ad esempio i servizi di parrucchiera e pedicure o altre prestazioni accessorie se non erogate.



R.P. con funzione di mantenimento
VILLA SAN PIETRO PENSIONE VILLA ELENA S.N.C.
di Mantelli Silvana & C.

MO 07. CARTA DEI SERVIZI-Rev.17 del 28/10/2024

Il servizio di lavanderia (indumenti personali) rientra nella fattispecie dello smarrimento o del danneggiamento dei capi, per i quali è fatta valutazione del valore al momento dell'utilizzo in istituto e non potrà comunque superare un valore di € 50,00. Rimane dovere della struttura monitorare suddetto servizio, nella fase di ritiro e di distribuzione dei capi, gestito a sua volta dagli operatori in qualità di Case Manager.

PER EQUIVALENTE

La struttura potrà corrispondere un indennizzo e/o rimborso, previo accertamento dell'inadempimento, entro un termine di trenta giorni dal reclamo; detto indennizzo non potrà essere nell'importo superiore alla quota per l'erogazione del servizio oggetto di contestazione.

Entrambe le tipologie di ristoro non saranno riconosciute se la violazione dello standard qualitativo/quantitativo o il disservizio è dipeso da caso fortuito, forza maggiore o eventi straordinari, nella specificità di ogni singolo caso. Nel caso in cui l'utente non si ritenga soddisfatto di quanto ottenuto dalla struttura, e comunque in virtù **dell'art. 30 della legge 69/2009** che consente la "tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici", che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, questi, personalmente o tramite l'associazione dei consumatori, può promuovere, entro i trenta giorni successivi alla richiesta, la risoluzione non giurisdizionale della controversia davanti a:

AUTORITÀ SERVIZI PUBBLICI LOCALI

Tel. 010 557 2260

Fax. 010 557 2795

email: autoritaservizi@comune.genova.it

<http://www.asplgenova.it/>

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

TITOLO VII: I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI; CONCILIAZIONE

Gli utenti sono tenuti a rispettare tutte le regole della struttura, contenute nel documento "Norme di comportamento" consegnato al momento dell'ingresso, ed ogni eventuale richiesta discordante dalle direttive già definite, deve essere sottoposta ufficialmente all'equipe multidisciplinare, che provvederà alla valutazione e all'eventuale accettazione.

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

L'utente può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente alla direzione, tramite l'apposito modulo consegnato al momento del contratto. Partecipazione informata del degente alle cure



fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato alle procedure, tempestivamente comunicate in modo comprensibile ed esauriente. Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali. Sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature anche nei riguardi di possibili incidenti, curata dal servizio di prevenzione e protezione.

CARTELLA CLINICA

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre che il paziente, o altra persona formalmente delegata, presenti la domanda, in forma scritta con email, alla direzione sanitaria che provvederà al rilascio entro 20 giorni, al costo di euro 1 a pagina.

CONSENSO INFORMATO

Il Direttore Sanitario informa il paziente, se in grado di comprendere o in caso contrario chi per lui, sull'iter diagnostico-terapeutico e acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato dello stesso in occasione di atto medico di una certa complessità. La procedura riguardante l'obbligo del consenso, non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità sulla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

TUTELA DEI DIRITTI

Durante il pranzo e la cena per gli ospiti non autosufficienti, bisognosi quindi di essere imboccati, i familiari non possono accedere alla sala da pranzo, questo per facilitare il compito degli operatori e non creare precedenti per altri ospiti soli; in tal caso li possono seguire direttamente nella propria stanza. Allo stesso modo anche durante i pasti degli ospiti semi-autosufficienti, non è permesso ai familiari presenziare nella sala. Durante lo svolgersi di una visita medica o di una medicazione, l'ospite rimane solo con il personale medico o paramedico all'interno della sua stanza per garantire la sua privacy e, qualora questa garanzia non si riveli possibile, è usato un paravento. Per l'ospite in fase terminale, sono avvisati i parenti e per chi lo desidera, è garantita la possibilità di rimanere accanto al proprio caro anche durante le ore notturne, agevolandone, per quanto possibile, il pernottamento.



**R.P. con funzione di mantenimento
VILLA SAN PIETRO PENSIONE VILLA ELENA S.N.C.
di Mantelli Silvana & C.**

MO 07. CARTA DEI SERVIZI-Rev.17 del 28/10/2024

MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEI RECLAMI E TEMPI DI RISPOSTA DICHIARATI

È prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla direzione, che provvederà a trasmetterli al Direttore Sig. Marcello Storace che dovrà rispondere entro un periodo di dieci giorni dalla data di ricevimento del reclamo in oggetto, inoltre, nell'ottica del continuo monitoraggio sulla soddisfazione degli utenti e del livello qualitativo del servizio prestato, viene periodicamente distribuito un questionario in modo da valutare eventuali disservizi, al fine di minimizzare le possibilità che questi si ripetano.

Grati della vostra attenzione vi auguriamo un buon soggiorno.