

Residenza Santa Marta



Residenza Sanitaria Assistita di Mantenimento

Via Francesco Nullo 4E– Genova

Tel. 010/529.09.55 – Fax 010/594442

residenzasantamarta@gruppofides.it

Carta dei Servizi

 Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 2 DI 25

PREMESSA

“UN PENSIERO RIVOLTO A TE”

Cari figli,

Accompagnare un genitore in una RSA è una delle scelte più complesse e delicate che si possano affrontare nella vita. È un momento carico di emozioni contrastanti: senso di colpa, tristezza, paura di fare la scelta sbagliata. Ma è importante sapere che questo passo, spesso vissuto come un “abbandono”, in realtà è un atto profondo di cura e responsabilità.

Dal punto di vista psicologico, trasferire un genitore in una struttura residenziale specializzata significa riconoscere che i suoi bisogni, ormai complessi e continuativi, richiedono un livello di assistenza che solo professionisti dedicati possono garantire in modo sicuro e continuo. È un atto d'amore, non di rinuncia. È la consapevolezza che, per proteggere la loro dignità e salute, è necessario un ambiente capace di offrire cure personalizzate, stimolazione cognitiva, sicurezza fisica ed emotiva.

I primi 15 giorni sono spesso i più difficili: per voi, che vi sentite spaesati, col cuore colmo di domande, e per il vostro genitore, che affronta un cambiamento radicale nella sua quotidianità. Le reazioni possono essere di rifiuto, di malinconia, di smarrimento. È naturale. La psicologia ci insegna che ogni fase di transizione ha bisogno di un tempo di adattamento: l'essere umano tende a resistere al cambiamento finché non scopre che anche in un nuovo ambiente può ritrovare stabilità e significato.

Con il tempo, si creano nuovi equilibri. Il genitore inizia a riconoscere i volti, le routine, le piccole attenzioni. Il contesto della RSA, se ben organizzato, diventa un luogo di stimoli e relazioni. E voi, figli, potrete finalmente tornare ad abbracciare il vostro ruolo affettivo, senza il peso quotidiano della cura logistica, medica o assistenziale. I momenti insieme acquistano nuova qualità: diventano più liberi, più autentici, più intensi.

Questa scelta, pur difficile, non è una fine, ma una trasformazione. Continuate a essere il cuore emotivo della vita dei vostri genitori. Non li state lasciando soli: li state accompagnando, con amore e responsabilità, verso una fase nuova, in cui possano ricevere ciò di cui hanno bisogno senza che questo vi consumi o vi schiacci.

Affidarsi a una RSA non è un distacco, ma un gesto di profondo rispetto e cura.

 Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 3 DI 25

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo lieti di presentarLe la Residenza Santa Marta, una delle strutture del Gruppo Fides.

La Carta dei Servizi è indirizzata al cittadino che intenda essere ospitato presso questa struttura e ha lo scopo di fornire informazioni relative ai servizi offerti e alle modalità che regolano i rapporti degli assistiti e dei loro familiari con la Residenza Santa Marta.

L'ingresso di una persona anziana in una Residenza Sanitaria Assistenziale può rappresentare un evento molto sofferto sia dall'utente, in condizioni precarie di salute e di autonomia, sia dai familiari che affidano il loro caro ad estranei.

Per rendere più sereno l'inizio di questo nostro percorso insieme, abbiamo pensato di presentarci a Voi illustrando le nostre attività.

Ai nostri assistiti offriamo assistenza medica, infermieristica, fisioterapica e psicologica ed una presa in carico individualizzata che, attraverso un lavoro multidisciplinare, mira a soddisfare il più possibile i loro bisogni personali.

Cerchiamo di rendere le giornate dei Vostri cari piacevoli, ricreando il clima sereno di un ambiente familiare, anche con attività di animazione, sempre attenti a rispettare la dignità dell'anziano. Riteniamo fondamentale un rapporto di collaborazione con Voi familiari, nell'intento di aiutare il nuovo arrivato ad inserirsi all'interno della nostra struttura, favorendo così la socializzazione con gli altri assistiti e con il personale della nostra Casa.

L'amministrazione è sempre disponibile a fornire informazioni e chiarimenti, e a prendere in considerazione eventuali reclami, suggerimenti e proposte relative al servizio per un costante miglioramento delle qualità dell'assistenza.

Dott. Federico Patrone

Amministratore Delegato



	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 4 DI 25

COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi della Residenza Santa Marta rappresenta uno strumento finalizzato a tutelare le posizioni soggettive degli utenti come previsto dalla Legge; sintetizza lo spirito che anima ed accompagna tutte le attività socio-sanitarie e socio-assistenziali della struttura, al cui centro vi è sempre la persona anziana, la sua dignità, la sua qualità di vita ed i suoi bisogni.

Essa rappresenta un impegno contrattuale che la residenza assume con la persona assistita e con i suoi familiari per garantire il rispetto dei diritti fondamentali e la promozione del benessere psicofisico all'interno di un attivo rapporto di collaborazione ed informazione.

La carta dei servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti attraverso la concreta attribuzione al cittadino di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati; la struttura pertanto si impegnerà ad esaminare con attenzione e tempestività ciascun suggerimento o eventuale reclamo da parte dei fruitori dei servizi.

VALORI AZIENDALI

I valori aziendali presi a riferimento nell'erogazione delle prestazioni possono essere così delineati:



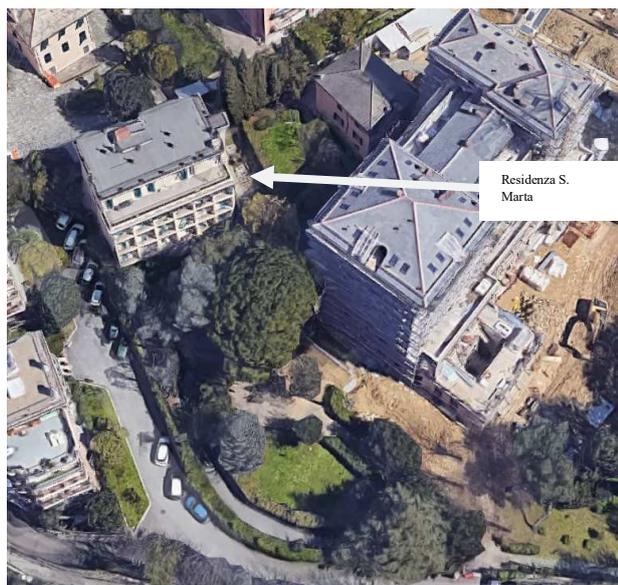
- **Efficacia ed efficienza:** attenzione ai bisogni degli utenti, orientamento verso la qualità dei risultati.
- **Competenza e professionalità:** aggiornamento continuo, confronto multidisciplinare.
- **Trasparenza e libertà di scelta:** diffusione informazioni, regole chiare e condivise.
- **Comunicazione:** diritto di informazione esauriente e chiara, diritto di critica.
- **Empatia:** rispetto dignità della persona, disponibilità all'ascolto, rispetto della privacy.
- **Integrazione:** lavoro d'equipe, collaborazione e cooperazione.

CHI SIAMO

La Residenza Santa Marta impronta la propria attività ad assicurare il benessere degli anziani ed in quest'ottica si impegna affinché ad ogni utente sia prestata la migliore assistenza socio-sanitaria possibile, attraverso la cura dei disturbi esistenti, la prevenzione, la riabilitazione e la stimolazione della vita di relazione secondo i bisogni individuali rilevati.

Il personale si adopera affinché oltre ai bisogni siano ascoltati anche i desideri per improntare il clima alla migliore serenità e cooperazione anche attraverso una continua valutazione del livello di soddisfazione delle persone assistite e dei loro cari.

Attraverso il lavoro di ristrutturazione di una ex Residenza Protetta abbiamo ricavato un ambiente adatto alle diverse esigenze delle persone anziane con non autosufficienza totale favorendone la socializzazione, ma rispettando le loro abitudini.



La residenza per anziani “*Santa Marta*” è un Presidio Sanitario Assistenziale dotato di una capacità ricettiva di n° 41 posti letto di Rsa di Mantenimento, la cui suddivisione è la seguente:

- **Residenza Protetta con Funzione di Mantenimento – Modulo A – n° 22 posti letto:** ubicata ai piani primo e secondo assiste persone non autosufficienti totali (NAT), in condizioni però di compiere ancora, con aiuto, le funzioni primarie, la cui presa in carico è a tempo indeterminato.
- **Residenza Protetta con Funzione di Mantenimento – Modulo B – n° 19 posti letto:** ubicata ai piani terzo e quarto assiste persone non autosufficienti totali (NAT), in condizioni però di compiere ancora, con aiuto, le funzioni primarie, la cui presa in carico è a tempo indeterminato.

	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 7 DI 25

LA MISSION

Garantire ricovero ed assistenza a persone anziane stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli utenti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

In particolare garantire la cura dell'assistito attraverso il conseguimento del massimo recupero possibile delle funzioni lese, prevenendo le menomazioni secondarie, curando la disabilità e permettendo così una migliore qualità di vita della persona.



Immagini esemplificative

LA VISION

Per la realizzazione della missione aziendale la Direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- ❖ attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- ❖ promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura e dei familiari delle persone anziane ricoverate all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- ❖ offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico dell'utente;
- ❖ creare le condizioni affinché le persone assistite e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali.

 Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 8 DI 25

SERVIZI OFFERTI

Se necessario, le attività ed i servizi possono essere rimodulati negli orari al fine di poter rispettare le norme legate al contenimento del contagio da SARS-COV 2

DIRETTORE SANITARIO

La direzione sanitaria è affidata alla competenza della Dr.ssa Younis Maha presente in struttura dal Lunedì al Venerdì. Al Direttore è affidato il coordinamento e l'integrazione delle diverse componenti di assistenza per assicurare le migliori condizioni psicofisiche degli assistiti e lo svolgimento dei compiti del personale sanitario in modo da garantire un servizio adeguato e costante.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

L'ufficio amministrativo provvede alla gestione economica di base e tecnico-organizzativa nonché alla tenuta della documentazione anagrafica e amministrativa dei degenti. La reception è operativa tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 13:00.

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica è garantita dal Direttore Sanitario, Dr.ssa Younis Maha, presente dal Lunedì al Venerdì.

La reperibilità medica è affidata sempre alla Dr.ssa Younis Maha che può essere contattata telefonicamente. In caso di indisponibilità, il medico reperibile è quello della guardia medica pubblica.

In caso di necessità l'equipe medica dispone per il ricovero dell'assistito presso il vicino Ospedale Policlinico San Martino fornendo la collaborazione necessaria ai colleghi ospedalieri per la soluzione dell'evento che ha determinato il ricovero.

In caso di necessità il personale medico, coadiuvato da quello amministrativo, organizza il trasporto dell'utente per l'espletamento di visite specialistiche ospedaliere o in strutture esterne.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica è garantita quotidianamente 24 ore su 24 da un infermiere professionale. Gli infermieri provvedono alla somministrazione delle terapie prescritte secondo i tempi indicati dall'equipe medica, collaborano con gli altri operatori sanitari all'attuazione del piano di assistenza individualizzato di ciascun utente secondo gli obiettivi di loro competenza; si occupano inoltre della prevenzione e della cura delle lesioni da decubito.

Il personale infermieristico si occupa dell'approvvigionamento dei farmaci, collabora con l'equipe medica nell'espletamento delle visite mediche che vengono effettuate quotidianamente ed inoltre provvede al colloquio con i parenti degli assistiti per dare informazioni per risolvere eventuali problematiche.

	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 9 DI 25

ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

Il servizio di fisioterapia è garantito dalla presenza di due fisioterapisti ed è coperto dalle ore 8.30 alle ore 12.30 nei giorni feriali, ed il Lunedì e Mercoledì dalle 13.00 alle 15.00. Il Fisioterapista si occupa della gestione delle attività motorie e provvede al colloquio con i parenti per le dovute informazioni riguardo l'iter riabilitativo degli utenti. I trattamenti fisioterapici vengono impostati dal fisioterapista. Può essere chiamato in consulto privato il medico Fisiatra.

La fisioterapia è garantita ai degenti quotidianamente, compatibilmente con lo stato di salute dal Lunedì al Venerdì. Indipendentemente dallo stato di salute, ciascun utente ha comunque diritto a tre sedute settimanali della durata di 15 minuti ciascuna.

Il fisioterapista si occupa inoltre di monitorare il peso corporeo degli utenti. Viene rilevato all'ingresso e una volta al mese. I parametri vengono sempre registrati sulla Cartella Clinica Informatizzata.

ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE PSICOLOGICA

La responsabile del servizio di Psicologia, è presente in struttura nelle giornate di Lunedì pomeriggio dalle 14.00 alle 17.30 ed il Martedì, Giovedì e Venerdì dalle 09.00 alle 13.00.

Compatibilmente con il livello di collaborazione dell'utente vengono effettuati interventi di supporto psicologico individuale che si basano sulla conversazione e sulla stimolazione specifica. La Psicologa supporta la persona assistita e, in caso di necessità, i suoi familiari al momento dell'ammissione e durante la permanenza in struttura agendo da facilitatore e stimolatore, interagendo con gli operatori sanitari per contribuire alla creazione e al mantenimento di un clima di serenità; attua, inoltre, attività di stimolazione e riattivazione cognitiva e si occupa delle attività di animazione.

ATTIVITA' DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Il servizio socio-sanitario è rappresentato dall'aiuto prestato alla persona assistita nello svolgimento delle attività della vita quotidiana e della cura della persona; l'assistenza è garantita 24 ore su 24 dagli operatori socio-sanitari, il cui compito specifico è quello di provvedere all'igiene della persona, in modo che gli utenti siano sempre puliti, in ordine e che il loro abbigliamento risulti sempre adeguato e comodo. Tutti gli assistiti vengono stimolati dagli O.S.S. ad un corretto e costante utilizzo delle proprie capacità residue. Il bagno è assicurato a tutti gli utenti con l'aiuto degli operatori con diverse modalità in base alla valutazione delle abilità residue di ognuno.

	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 10 DI 25

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE ED OCCUPAZIONALI

Le attività di animazione sono finalizzate a coinvolgere la persona assistita in prima persona come soggetto attivo; il programma delle varie attività tiene conto delle caratteristiche e delle aspettative degli utenti in modo da diversificare ed adattare le diverse iniziative; il servizio è garantito quotidianamente anche con la collaborazione dell'Associazione AVO. Sono programmate attività di gruppo quali indovinelli, cruciverba, lettura di quotidiani, laboratori creativi e di bellezza, attività manuali ludico/artistiche, attività di animazione culturale e musicale, intervento di gruppi folcloristici e cantori nelle feste. Una volta la settimana è previsto il gruppo di psicomotricità in collaborazione con il fisioterapista.

Le attività di animazione vengono effettuate nei due ampi saloni del piano di ingresso; tale suddivisione permette di diversificare le iniziative tenendo in considerazione il livello cognitivo dei nostri assistiti.

Ogni ultimo lunedì del mese vengono festeggiati i compleanni degli assistiti con una festa organizzata che prevede la partecipazione dei parenti dei festeggiati e la preparazione da parte della cucina di una torta di auguri.

Il 20 Dicembre di ogni anno viene organizzata una grande festa per festeggiare l'anniversario di apertura della struttura Residenza Santa Marta. A questa festa partecipano tutti gli utenti, il Direttore, il personale e i parenti degli assistiti.

SERVIZIO RISTORAZIONE

La struttura è dotata di una cucina moderna ed attrezzata in grado di garantire, se necessario, diete personalizzate e preparazioni alimentari adeguate alle esigenze delle persone assistite. Il menù è vario e tiene conto sia del gusto degli utenti che di un bilanciato schema alimentare; viene esposto con cadenza giornaliera nelle sale da pranzo affinché gli assistiti possano prenderne visione e permettere la scelta del piatto preferito.

Il vitto consiste nella prima colazione, pranzo, merenda e cena; il pranzo e la cena sono composti da diverse portate con una scelta per ognuna e comprendono le bevande proposte dalla casa e l'acqua minerale, serviti a tavola.

Il medico può prescrivere diete speciali in base allo stato di salute dell'assistito; in particolare per Assistiti con disfagia o difficoltà nella deglutizione vengono seguite diete cremose.

La somministrazione dei pasti avviene nelle sale da pranzo, dove viene ricreato un clima sereno per gli utenti stimolando anche la socializzazione. Laddove le condizioni cliniche dell'assistito non gli permettano di poter mangiare seduto a tavola, il pranzo viene somministrato a letto. La somministrazione dei pasti comprende anche l'imboccamento della persona assistita se non è in grado di provvedere a farlo autonomamente. Il vitto viene servito con l'ausilio di appositi carrelli termici che assicurano la corretta protezione degli alimenti ed il mantenimento della giusta temperatura.

 <p>Gruppo Fides</p> <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 11 DI 25

L'orario della somministrazione del vitto è il seguente:

- ✓ COLAZIONE: tra le ore 8.30 e le ore 9.30
- ✓ PRANZO: tra le ore 12.00 e le ore 13.30
- ✓ CENA: tra le ore 18.00 e le ore 19.00.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E STIRERIA

Il lavaggio e stireria della biancheria personale degli utenti può essere affidato alla struttura, che utilizza un servizio esterno, oppure dai familiari a seconda di quanto concordato all'ingresso dell'utente in struttura.

Tutti i capi degli utenti che usufruiscono del servizio di lavanderia devono essere contrassegnati con il cognome dell'utente in modo da essere facilmente identificabili.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E DI PODOLOGO

Il servizio viene garantito da personale esterno su richiesta degli assistiti, che utilizza il locale attrezzato a tale attività oppure il bagno nella stanza dell'utente. Le prenotazioni vengono acquisite dal personale amministrativo presente alla reception. Questo servizio è a totale carico dell'utente.

SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio di pulizia è quotidiano e inizia alle ore 8.00 e termina alle ore 16.00. Il riassetto delle camere di degenza viene effettuato con cadenza giornaliera tra le ore 8.00 e le ore 12.00; durante tale orario l'assistito ed i suoi familiari sono invitati a lasciare libera la camera, fatta eccezione alle degenze dovute a motivi di salute.

Il cambio della biancheria da camera e da bagno viene effettuata ogni qualvolta si renda necessario.

SERVIZIO RELIGIOSO

All'interno della Residenza Santa Marta; oltre ai momenti di preghiera personale gli utenti possono partecipare alla messa che viene celebrata ogni primo giovedì del mese alle ore 17.00 presso il salone preparato per l'incontro religioso. Ogni Venerdì è presente in struttura il Diacono per la liturgia, i canti e se desiderato per la distribuzione dell'eucarestia.

Gli anziani ricoverati che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi in Amministrazione per contatti con i Ministri degli altri culti.

LE CAMERE

La struttura offre soggiorni in stanze doppie e singole. Tutte sono dotate di bagno in camera, climatizzatore, riscaldamento e televisione.



SPAZI ESTERNI

L'ampio giardino fronte ingresso della struttura e nel lato levante, al confine con il nuovo immobile "Belvedere di Quarto", sono utilizzabili anche dagli utenti in condizioni di non autosufficienza grazie alla realizzazione di percorsi agevolati per il passaggio delle carrozzine e sono dotati di spazi attrezzati quali il gazebo per la merenda, panchine ombreggiate dove trascorrere momenti piacevoli con i propri cari, angolo lettura, passeggiate, etc. Nella bella stagione, se gradito, si può pranzare o cenare all'esterno.



	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 13 DI 25

IL PERSONALE E LE LORO INIZIATIVE

Il personale che lavora alla Residenza Santa Marta è rappresentato da persone giovani, in costante aggiornamento e che, avendo a cuore il benessere psico-fisico dell'anziano, è continuamente stimolato a proporre nuove iniziative.

Durante la bella stagione, indicativamente da Maggio a Settembre, vengono organizzate dalla Psicologa con la collaborazione dei Fisioterapisti, delle gite con pulmino attrezzato (parco di Nervi, passeggiata in Corso Italia, visita all'acquario di Genova, etc.).

Assicuriamo anche un servizio denominato **“Abbattiamo le distanze”** nell'ambito di un progetto riabilitativo di comunicazione e tecnologia che offre la possibilità ai nostri utenti ed ai loro cari di rimanere in contatto attraverso l'utilizzo di Google Meet o piattaforme simili; questa iniziativa ha la finalità non solo di abbattere le distanze fisiche ed emotive tra gli utenti ed i loro cari, ma anche di riattivare le loro risorse cognitive all'interno di un contesto tecnologico. Questo servizio è gestito dalla psicologa.



QUALITA' DEL SERVIZIO

- **PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO**

L'anziano all'interno della Residenza non deve essere considerato un semplice membro del nucleo a cui appartiene ma una persona con caratteristiche, problemi ed esigenze particolari; da qui la necessità di adottare per ciascuna persona un progetto individualizzato che rispetti le sue esigenze, che aiuti e, laddove questo sia possibile, migliori nel tempo la sua qualità di vita. Il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) nasce dall'analisi della documentazione clinica, delle abitudini, delle esigenze e degli obiettivi che si vogliono raggiungere per ciascuna persona assistita.

L'equipe multidisciplinare è composta dal Medico di struttura, dalla Psicologa, dall'Infermiere, dal Fisioterapista assegnato e dall'operatore assistenziale.

Nel caso tipico di un nuovo ingresso in struttura si segue la seguente procedura:

- viene effettuato un inquadramento generale della persona e vengono analizzati i problemi a carattere sanitario e assistenziale per poter redigere un'analisi iniziale;
- vengono stabiliti i percorsi mirati per favorire le esigenze della persona sotto il profilo sanitario, fisioterapico ed assistenziale;

	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 14 DI 25

➤ si prefiggono degli obiettivi da raggiungere nel breve, medio e lungo periodo.

Per ciascuna persona assistita l'equipe si riunisce all'ingresso e ogni sei mesi salvo eventi non prevedibili. Durante tale incontro si evidenziano le problematiche riscontrate ed in base a questo possono venire modificati i percorsi stabiliti precedentemente, nonché gli obiettivi da raggiungere.

• **AUTORIZZAZIONE – ACCREDITAMENTO – ORIENTAMENTO NORME ISO 9001:2015**

La Residenza Santa Marta è un Presidio Sanitario Assistenziale dotato di autorizzazione al funzionamento in via definitiva dal Comune di Genova – Provvedimento n° 697 del 15/12/2022 per una capacità complessiva di n° 41 posti letto e Accredimento della Regione Liguria – Decreto dirigenziale 3457/2023. L'accreditamento è un'attestazione delle capacità di operare che un soggetto di riconosciuta autorità rilascia nei confronti di chi svolge un ruolo in un determinato contesto sanitario. Il soggetto che opera in un campo importante come la sanità, dove è necessaria competenza, indipendenza, onestà, capacità organizzativa, rispetto di standard elevati, viene ritenuto "custode" della qualità delle prestazioni fornite.

La struttura, ultimata nel mese di Aprile 2022 è dotata di tutte le certificazioni previste dalla normativa vigente sia per gli impianti che per le attrezzature. L'azienda è orientata a dimostrare le proprie capacità nel produrre in modo conforme alle normative, qualitativamente apprezzabile e affidabile nel tempo. Per questo si fa riferimento alla norma ISO 9001, la quale specifica i requisiti che un sistema di gestione per la qualità deve possedere per costituire dimostrazione della capacità di un'organizzazione di fornire prodotti conformi ai requisiti dei clienti ed alle prescrizioni regolamentari ed è finalizzata ad accrescere la soddisfazione del cliente.

• **MISURAZIONE DELLA QUALITÀ IN STRUTTURA**

La qualità all'interno della Struttura è garantita attraverso i seguenti strumenti del Sistema di Gestione della Qualità della Residenza Santa Marta in conformità a quanto previsto dalla norma ISO 9001:2015:

- La gestione delle Non Conformità, delle Azioni Correttive e degli Eventi avversi
- La gestione dei reclami e delle lamentele
- La verifica della soddisfazione del cliente, attraverso la somministrazione di Questionari
- La verifica del Clima aziendale, attraverso la somministrazione di Questionari al personale
- La gestione di Piani di miglioramento
- L'attuazione di Audit interni ed audit clinici da parte del Responsabile Qualità e del Direttore Sanitario
- Il Riesame della Direzione
- La verifica degli Indicatori in relazione agli obiettivi

In merito alla verifica degli indicatori in relazione agli obiettivi prefissati, la Direzione Sanitaria di Residenza Santa Marta, in accordo con la Direzione Generale, ha definito un cruscotto di indicatori di performance (Key Performance Indicator - KPI) al fine di monitorare l'andamento di alcuni processi

 <p>Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small></p>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 15 DI 25

caratterizzanti i servizi e le prestazioni erogate dalla Residenza. In occasione del Riesame della Direzione, annualmente si svolge l'analisi degli indicatori realizzata mediante estrapolazione di dati dal software di gestione della cartella clinica informatizzata E-Personam della Società Advenias.

Di seguito il Cruscotto di indicatori (KPI):

INDICATORE	MODALITÀ' DI RILEVAZIONE	FUNZIONI COINVOLTE
TASSO DI OCCUPAZIONE DEI P.L.	Gestionale GRS Fides	Resp. Amministrativa, Ref. Amministrativi
GRADIMENTO MEDIO SUI SERVIZI EROGATI	Riepilogo annuale questionario soddisfazione utente	RGQ
% ASSISTITI COINVOLTI IN ATTIVITA' RICREATIVE E DI ANIMAZIONE	Sezione Attività Quotidiane E-Personam/attività di Socializzazione	PSI
% ASSISTITI COINVOLTI IN ATTIVITA' RIABILITATIVE INDIVIDUALI E DI GRUPPO	Sezione Attività Quotidiane E-Personam/attività di Riabilitazione	FKT
% DI FORMAZIONE IMPLEMENTATA RISPETTO A QUELLA PROGRAMMATA	Piano Annuale di Formazione e Addestramento	DG, RGQ
% NON CONFORMITA' CHIUSE ENTRO L'ANNO/NON CONFORMITA' APERTE NELL'ANNO	Rapporto di NC - AC - AP	RGQ
% DI RECLAMI CHIUSI SUL TOTALE RECLAMI APERTI A SEGUITO DI CUSTOMER	Segnalazione reclamo/apprezzamento	TUTTI, RGQ, DS
NUMERO ACCESSI IMPROPRI IN PS	Crea evento in PS su E-personam/ Scheda di invio in PS	DS, RGQ
NUMERO CADUTE ACCIDENTALI CON ESITO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA	Cartella Utente E-Personam/ Cadute	DS, MED
NUMERO TOTALI DI LESIONI DA DECUBITO INSORTE IN STRUTTURA	Cartella Utente E-Personam/Lesioni da Pressione/Scheda di Braden	MED/ IP/OSS
NUMERO LDD GUARITE IN STRUTTURA (si includono anche quelle presenti prima del ricovero in struttura)	Cartella Utente E-Personam/Lesioni da Pressione/Scheda di Braden	MED/IP/OSS
NUMERO ASSISTITI CON STRUMENTI DI PROTEZIONE A LETTO (doppie sponde)	Cartella Utente E-Personam/Protezioni	DS, MED
NUMERO ASSISTITI CON STRUMENTI DI PROTEZIONE SU SEDIA	Cartella Utente E-Personam/Protezioni	DS, MED
NUMERO EVENTI/QUASI EVENTI AVVERSI	Scheda segnalazione spontanea eventi (Scheda di Incident Reporting)	EQUIPE

	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 16 DI 25

DIRITTI E DOVERI

DIRITTI DELLA PERSONA ASSISTITA

- Ad essere assistito e curato con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e dei propri diritti e convinzioni religiose.
- Ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome.
- Ad ottenere informazioni relative alle prestazioni ricevute, alle modalità di accesso ed ai tempi di attesa previsti dalla normativa vigente.
- Ad ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia.
- Di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso informato circa le terapie, gli interventi invasivi e diagnostici cui deve sottoporsi.
- Il medico trasmette ai familiari o a chi ne esercita la potestà tutoria le informazioni relative al quadro clinico dell'assistito qualora ritenga l'informazione diretta dannosa per lo stato psicologico dell'utente.
- Ad essere informato sulle possibilità di indagine e trattamenti alternativi anche se fruibili in altre strutture; laddove l'utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone richiamate al punto precedente.
- Al rispetto della privacy soprattutto per quanto attiene ai dati rilevatori del suo quadro clinico.
- Di vedere adottate tutte le soluzioni organizzative atte a tutelare la riservatezza e la privacy in ogni circostanza.
- Per segnalazioni/reclami, informazioni o encomi l'utente può rivolgersi alla Responsabile Qualità interna.

DOVERI ALLA PERSONA ASSISTITA

- La persona con problemi di salute accede alla struttura che la invita ad adottare un comportamento responsabile e collaborativo con il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
- La persona degente è tenuta a rispettare i diritti degli altri ammalati, non violando gli spazi fisici e mentali ad essi riservati.
- Informare tempestivamente gli operatori della volontà di rinunciare a particolari cure e prestazioni programmate.
- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- L'utente è chiamato al rispetto dei regolamenti interni della struttura.
- In situazione di particolare necessità le visite all'Assistito, al di fuori dell'orario prestabilito, devono

	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 17 DI 25

essere autorizzate dalla Direzione Sanitaria.

- È vietato fumare in tutti gli spazi della struttura.
- Assistiti e visitatori devono spostarsi all'interno della struttura utilizzando i percorsi (accessi ed ascensori) ad essi riservati.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura socio sanitaria, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

RECLAMI ED ELOGI

La Responsabile della Qualità interna attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve segnalazioni, suggerimenti ed osservazioni, opposizioni, reclami e provvede a dare risposta all'utente per le segnalazioni che si presentano di immediata soluzione. Garantisce la trasmissione alla Direzione Sanitaria ed all'equipe multidisciplinare per le decisioni in merito a problemi che richiedono un approfondimento.

Le segnalazioni possono essere presentate:

- lettera in carta semplice indirizzata ed inviata presso la Residenza Santa Marta o consegnata agli amministrativi oppure depositata nella cassetta "Suggerimenti e reclami" posta presso la reception;
- segnalazione telefonica o fax o via e-mail;
- colloquio con il Referente Amministrativo o con la Responsabile della Qualità interna.

Una corretta e tempestiva gestione dei reclami permette di:

Assicurare il monitoraggio continuo della domanda del cittadino attraverso la rilevazione dei bisogni a livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati per adeguare conseguentemente i fattori che ne determinano la qualità.

Ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni dell'utente.

Promuovere adeguatamente i correttivi per la semplificazione delle procedure e l'aggiornamento delle modalità con cui la residenza si propone all'utenza.

Orario di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 18; sabato dalle ore 8 alle ore 14

Recapiti: telefono n° 010/594267, fax n° 010/594442, e-mail: info@grupprofides.it

	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 18 DI 25

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Trattamento dati personali comuni e sensibili (Regolamento Europeo 679/2016):

Il documento relativo al consenso informato alla cura ed al trattamento dei dati personali verrà consegnato alla persona Assistita ed al delegato e dovrà essere sottoscritto al momento dell'ingresso; verrà conservato nella Cartella Clinica Informatizzata dell'utente il consenso informato alla cura e nella documentazione amministrativa il consenso al trattamento dei dati personali.

Il diritto di informativa spetta unicamente alla persona assistita ed al delegato.

Cartella clinica:

La cartella clinica dell'assistito potrà essere consegnata in copia al momento della dimissione solo previa richiesta da parte dell'utente stesso o del suo delegato e relativa firma per copia conforme da parte del Direttore Sanitario.

Informazioni a carattere sanitario:

Le informazioni a carattere sanitario sono rilasciate dall'equipe multidisciplinare esclusivamente all'interessato o alla persona delegata.

Residenza Santa Marta



Residenza Sanitaria Assistita di Mantenimento

Via Francesco Nullo 4E – Genova

Tel. 010/529.09.55 - Fax 010/594442

residenzasantamarta@grupprofides.it

Organizzazione della vita in struttura

 <p>Gruppo Fides</p> <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 20 DI 25

GIORNATA TIPO

La giornata presso la nostra struttura si svolge conformandosi il più possibile ai ritmi ed alle abitudini delle persone accudite.

❖ **Dalle ore 7.00 alle ore 9.00**

Risveglio e igiene personale con l'assistenza degli operatori socio-sanitari.

❖ **Dalle ore 8.30 alle ore 9.30**

Viene servita la colazione secondo le modalità descritte precedentemente.

❖ **Dalle ore 9.30 alle ore 11.30**

Gli utenti vengono seguiti nelle loro esigenze e vengono svolte le attività proposte dalla struttura (fisioterapia, socializzazione, animazione, messa); gli infermieri provvedono ad eseguire le medicazioni previste e viene effettuato il giro visita da parte dei medici. Gli assistiti si intrattengono nei locali comuni svolgendo le attività proposte, si recano nelle palestre per le sedute riabilitative, si dedicano alla lettura dei quotidiani oppure ancora trascorrono del tempo con i propri cari. Gli O.S.S. si dedicano al riassetto delle camere di degenza ed il personale di pulizia alla relativa sanificazione.

❖ **Dalle ore 12.00 alle ore 13.30**

Viene servito il pranzo e gli utenti hanno la possibilità di scegliere le proposte del menù giornaliero. È assicurato il rispetto delle esigenze degli assistiti che devono osservare diete personalizzate come da prescrizione medica.

❖ **Dalle ore 13.30 alle ore 14.00**

Gli utenti vengono accompagnati nelle loro camere per il riposo pomeridiano fino alle ore 15:00 circa. Chi non desidera fare il riposo può sostare nella propria camera oppure nei locali comuni guardando la televisione, conversando, leggendo.

❖ **Dalle ore 15.00 alle ore 18.00**

Gli assistiti vengono sorvegliati dagli operatori socio-sanitari, seguono le attività di animazione/socializzazione proposte, stanno in compagnia dei loro familiari o conoscenti; vengono eseguiti dagli O.S.S. i bagni programmati.

Alle ore 15:30 circa viene servita la merenda.

❖ **Dalle ore 18.00 alle ore 19.00**

Viene servita la cena iniziando dagli Assistiti che necessitano di imbocco ed a seguire gli Assistiti autonomi.

	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 21 DI 25

❖ **Dalle ore 20.00 alle ore 20.30**

Gli utenti vengono accompagnati nelle loro camere per il riposo notturno; chi lo desidera può guardare la televisione nella sala comune oppure nella camera.

❖ **Dalle ore 21.30**

Inizia il riposo notturno.

VISITE DEI FAMILIARI E CONOSCENTI

I parenti ed i conoscenti degli Assistiti possono partecipare alla vita della struttura ed intrattenersi con i propri cari nei locali comuni o nelle camere di degenza senza arrecare disturbo ad altri utenti o ostacolare l'attività del personale.

L'orario di visita è preferibilmente il seguente:

- ✓ **Residenza Sanitaria Assistita di Mantenimento** : dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00

I familiari ed i conoscenti sono invitati a rispettare tale indicazione di orario per permettere, al mattino, di effettuare un'adeguata assistenza agli assistiti da parte degli O.S.S. e, alla sera, per permettere il regolare svolgimento delle attività serali. Eventuali visite oltre l'orario delle 19.00 devono essere concordate con l'equipe multidisciplinare e autorizzate dal Direttore Sanitario.

Qualora si abbia piacere pranzare o cenare con il proprio familiare è possibile, previa autorizzazione del Direttore Sanitario, fare richiesta in amministrazione.

NORME COMPORTAMENTALI

Gli utenti ed i loro cari devono tenere con il personale della Residenza rapporti di reciproco rispetto e comprensione; sono invitati a rivolgersi alla Direzione Sanitaria o all'equipe multidisciplinare per segnalare inadempienze nel servizio o avanzare specifiche richieste.

Agli utenti si chiede di accettare le decisioni della Direzione Sanitaria, dei medici e dell'equipe multidisciplinare nella certezza che siano prese nel loro interesse.

Agli assistiti ed ai loro familiari o conoscenti non è permesso di:

- ❖ installare apparecchi di riscaldamento, condizionamento o cottura;
- ❖ introdurre in struttura del cibo, senza il consenso del Direttore Sanitario. In tutti i casi il cibo deve essere confezionato e sulla confezione, che deve risultare integra, deve essere riportata la data di scadenza;
- ❖ gettare acqua, immondizia o altro al di fuori degli appositi siti;
- ❖ fumare nei luoghi interni ed esterni non è consentito;

	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 22 DI 25

- ❖ recare disturbo ai vicini con atti o rumori molesti;
- ❖ vuotare negli apparecchi sanitari materiale che possano otturarli;
- ❖ asportare dai locali oggetti che ne costituiscono l'arredo.
- ❖ tenere oggetti di valore.

STANDARD DI SERVIZIO

Il livello di qualità accettabile che la Residenza Santa Marta si impegna a garantire ai propri Assistiti in termini di organizzazione, risorse, processi, risultati tenendo conto dei bisogni, delle risorse disponibili e delle esigenze dei professionisti è il seguente:

<i>Requisito</i>	<i>Indicatore</i>
Personale	Identificazione di ogni operatore attraverso divisa e cartellino
Lavoro di Equipe (UVM)	Presenza di incontri di equipe per analizzare le problematiche degli Assistiti con cadenza quotidiana.
Informatizzazione	Presenza e adozione di un sistema informativo in grado di gestire la documentazione della U.O.
Attenzione ai tempi di vita degli Assistiti in relazione alla somministrazione dei pasti	Esistenza di una sala da pranzo per gli Assistiti non allettati. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente la sala da pranzo è soggetta alla rigida applicazione del distanziamento sociale
	Orari pasti: Colazione tra le 8.30 e le 9.30, Pranzo tra le 12.00 e le 13.30, Cena tra le 18.00 e le 19.00
	Almeno 40 minuti a disposizione per la consumazione del pasto
Organizzazione della giornata e delle attività in relazione alle esigenze ed ai ritmi di vita di ciascun Assistito	Possibilità di riposo post-prandiale
	Orari flessibili di alzata e rimessa a letto secondo le esigenze individuali
	Pulizia delle camere non prima delle 8.00 o comunque non prima che l'Assistito si sia alzato
Mantenimento dei legami parentali e amicali e con il territorio, promozione della partecipazione	Orario aperto e flessibile di visita agli Assistiti.
	Rilevazione della soddisfazione degli Assistiti e dei familiari. Diffusione in forma anonima dei risultati
	Ascolto e trattamento dei reclami
Comunicazione con l'esterno	Esistenza di Sito Web aggiornato
Attenzione all'accoglienza dell'Assistito	Possibilità per l'Assistito e i parenti di conoscere la struttura prima dell'inserimento in Struttura. Presenza di documentazione utile a preparare l'ingresso (abbigliamento consigliato, regole, orari, etc.)
Attenzione all'alimentazione e idratazione	Scelta fra due piatti per ogni portata. Regimi dietetici personalizzati
	Possibilità di pasti caldi alla sera
	Possibilità di accesso a generi alimentari e bevande durante la giornata anche tramite i distributori automatici
	Esistenza di protocolli codificati per il monitoraggio dell'apporto idrico e la rilevazione del peso corporeo
	Adozione di indicazioni per una dieta equilibrata
Prestazioni accessorie di cura personale	Possibilità di usufruire di prestazioni a pagamento di cura personale quali parrucchiere, pedicure e manicure
Servizio di lavanderia per la biancheria personale degli Assistiti	Possibilità di usufruire a pagamento del servizio di lavanderia e stiratura della propria biancheria personale.

	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 23 DI 25

<i>Requisito</i>	<i>Indicatore</i>
Attenzione alle proprietà degli Assistiti	Esistenza di protocolli documentati per la gestione dei capi di vestiario personali
Assistenza morale, spirituale e religiosa	Garantita se desiderata dall'Assistito. Recepimento della Carta dei Diritti dell'anziano. Adozione di prassi documentate a tutela e garanzia della privacy e della dignità della persona, anche a fine vita.
Attività organizzate di animazione occupazionale, ricreativa, artistica e culturale	E' prevista e regolamentata l'uscita degli utenti dalla Residenza. I familiari possono trascorrere una giornata intera o parziale a fianco dei loro cari. Celebrazione dei compleanni.
Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni di aggregazione	Presenza di saloni conviviali, ambienti dotati di riscaldamento e raffrescamento.
Personalizzazione delle camere	Possibilità di portarsi piccoli elementi personali di arredo per il Mantenimento. Presenza di televisore.
Palestra attrezzata	Per l'attività fisioterapica di recupero e riabilitazione funzionale

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

CONTATTO

I familiari degli assistiti vengono invitati a visitare la struttura nel periodo antecedente l'ingresso per un'iniziale conoscenza e per permettere l'instaurarsi di un clima sereno. Durante tale incontro di approccio iniziale si visita la struttura soffermandosi nei diversi locali e descrivendo i vari servizi offerti.

Il personale amministrativo provvede alla compilazione della scheda di contatto con la raccolta dati in cui vengono richiesti: nominativo dell'utente, attuale domicilio, età, nominativo e recapito telefonico del familiare/caregiver che sottoscrive la richiesta di accoglienza, patologie e condizione clinica del futuro assistito, le sue abitudini ed esigenze.

IL CAREGIVER

Ogni utente deve essere assistito da una persona di fiducia che:

- sottoscrive la richiesta di accoglienza;
- si impegna a funzionare come tramite tra la residenza e l'assistito nel momento in cui se ne presenti la necessità;
- si impegna ad assumere le obbligazioni definite contrattualmente tra la residenza e l'utente;
- si impegna a fornire i recapiti telefonici per la tempestiva reperibilità.

INGRESSO

Le informazioni raccolte vengono valutate attentamente dall'equipe multidisciplinare con l'obiettivo di rendere più idonea e soddisfacente la sistemazione del nuovo assistito.

Qualora si riscontrassero problematiche di incompatibilità tra gli utenti o esigenze organizzative l'equipe multidisciplinare avrà la facoltà di provvedere allo spostamento di camera dell'assistito in questione

 <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 24 DI 25

nell'interesse di soddisfare al meglio le sue necessità.

All'atto dell'ingresso l'utente deve disporre di un abbigliamento idoneo alla degenza in struttura considerando anche che parteciperà alle sedute riabilitative in palestra: per questo sarebbero molto utili delle tute; è importante che l'assistito abbia a disposizione delle scarpe chiuse oltre alle pantofole.

Al momento dell'ingresso sono richiesti:

- ✓ Documento di identità valido dell'assistito.
- ✓ Codice fiscale.
- ✓ Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.
- ✓ Codice di esenzione ticket secondo l'ultima normativa vigente che evidenzi l'ultimo status di esenzione assegnato.
- ✓ Nominativo del Medico curante.

INSERIMENTO IN REGIME PRIVATO LUNGODEGENZA

Le valutazioni delle condizioni di accoglienza sono affidate al giudizio del Direttore Sanitario e dell'equipe multidisciplinare. La retta giornaliera è comprensiva di assistenza infermieristica 24 ore su 24, medica giornaliera (reperibilità Guardia Medica Pubblica notturna, nei festivi e la domenica), vitto, alloggio, minimo tre sedute settimanali di fisioterapia, lavaggio di lenzuola e asciugamani.

Rimangono escluse le forniture di presidi per l'incontinenza, farmaci ed ausili (carrozzina personalizzabile, deambulatore personalizzabile, etc.) così come il lavaggio della biancheria e dei vestiti che è a carico dei familiari o affidato a lavanderia esterna e fatturato come extra.

RETTE PER SOGGIORNO

Per ricevere informazioni riguardanti le rette mensili e giornaliere a trattativa privata occorre rivolgersi all'ufficio amministrativo che si occupa delle relazioni con il pubblico presentandosi direttamente in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00. È possibile inoltre ricevere informazioni telefonando allo **010/529.09.55** o inviando una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: **residenzasantamarta@grupprofides.it**

SPESE EXTRA

- Tutto quanto non abbia direttamente attinenza con il soggiorno.
- Parrucchiere: il servizio viene effettuato da personale esterno e le prenotazioni vengono prese dal personale amministrativo presente alla reception.
- Lavanderia: include l'attività di lavaggio e stireria degli indumenti personali degli utenti.
- Farmaci, presidi per l'incontinenza ed ausili.
- Fisioterapia supplementare: per gli utenti è possibile aumentare il numero delle sedute settimanali di fisioterapia in base alle esigenze.

 <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p>	CARTA DEI SERVIZI	ED. 1 REV 3 DEL 01/07/2025
	RESIDENZA SANTA MARTA	PAGINA 25 DI 25

RAPPORTO TRA LE PARTI

Il rapporto giuridico che si instaura tra la Residenza e l'Assistito può essere a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti, oppure a tempo determinato.

Il rapporto può terminare nei seguenti casi:

- ❖ per disdetta da parte dell'utente; l'assistito o chi ne fa le veci dovrà dare un preavviso di 30 giorni nel caso della residenza protetta con funzione di mantenimento senza preventiva indicazione di termine;
- ❖ per decesso dell'Assistito: sarà cura del delegato dell'utente procedere all'esecuzione delle necessarie pratiche e mettere la Residenza nella condizioni di poter consegnare gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto.

INTERVENTI E RECLAMI

RICHIESTE DI INTERVENTO

- Possono essere effettuate da parte degli utenti per via vocale diretta o indiretta, o per mezzo del sistema di allarme (campanello) presente in tutte le camere ed in tutti i bagni.
- I tempi della richiesta di aiuto e di intervento effettuato sono registrate su sistema informatico, protetto e non alterabile.
- Viene garantito un tempo massimo di intervento entro 5 minuti.

RECLAMI SUI DISSERVIZI

- Il diritto di procedere a reclami, sia scritti che verbali, concernenti la qualità e la quantità dei servizi erogati spetta all'utente ed al delegato.
- I reclami scritti, in forma anonima, possono essere depositati nella cassetta "Suggerimenti e reclami" posta presso la reception.
- I reclami verbali e scritti, personali, possono essere presentati direttamente alla reception, alla Responsabile della Qualità interna, alla Direzione Sanitaria o ai membri dell'equipe multidisciplinare.

ELIMINAZIONE DEI DISSERVIZI

- Entro il minor tempo possibile dalla segnalazione.
- Se, in funzione della tipologia del disservizio, non ne fosse possibile la eliminazione, la Residenza si riserva la facoltà di provvedere anche mediante una nuova sistemazione di camera o quant'altro necessario a sua discrezione.