

Residenza Santa Rosa



**Salita Superiore Don Schiaffino
Manesseno (GE)**

Tel. 010.711.576 – Fax 010.712.294

e-mail: residenzasantarosa@grupprofides.it

Carta dei Servizi

| | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|
|  L'uomo, il nostro valore più importante | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 2 di 26 |

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.

| | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|
|  L'uomo, il nostro valore più importante | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 3 di 26 |

Gentile Signora, Egregio Signore,

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

La Carta dei Servizi è indirizzata al cittadino che intenda essere accolto 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 Rosa.

L'ingresso di una persona anziana in una Residenza Sanitaria Assistenziale può rappresentare un evento molto sofferto sia dall'assistito, 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



COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi della Residenza Santa Rosa 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.

| | | |
|--|-----------------------------|--------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 5 di 26 |

CHI SIAMO

La Residenza Santa Rosa 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.

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La Residenza Santa Rosa, situata in una zona collinare verdeggiante nella località di Manesseno - S. Olcese, è una struttura dedicata all'accoglienza e all'assistenza di persone anziane fragili.

Le attività terapeutiche si dividono in due categorie in base alla tipologia di assistiti:

- **unità operativa di mantenimento (RSA)**
- **unità operativa residenza protetta (RP)**

La prima è rivolta a persone **non autosufficienti totali**, non in grado di svolgere le principali attività quotidiane e che pertanto necessitano di cure a maggiore intensità, 24 ore su 24. La seconda è invece rivolta ad anziani **non autosufficienti parziali**, con autonomia residua, variabile in base alla situazione di salute.

La Residenza Santa Rosa è dotata di 50 posti letto accreditati con la ASL3 Genovese distribuiti su tre piani e suddivisi in 25 posti letto destinati a persone parzialmente non autosufficiente e 25 posti letto destinati a persone totalmente non autosufficienti in base alla valutazione effettuata dalla ASL territoriale.

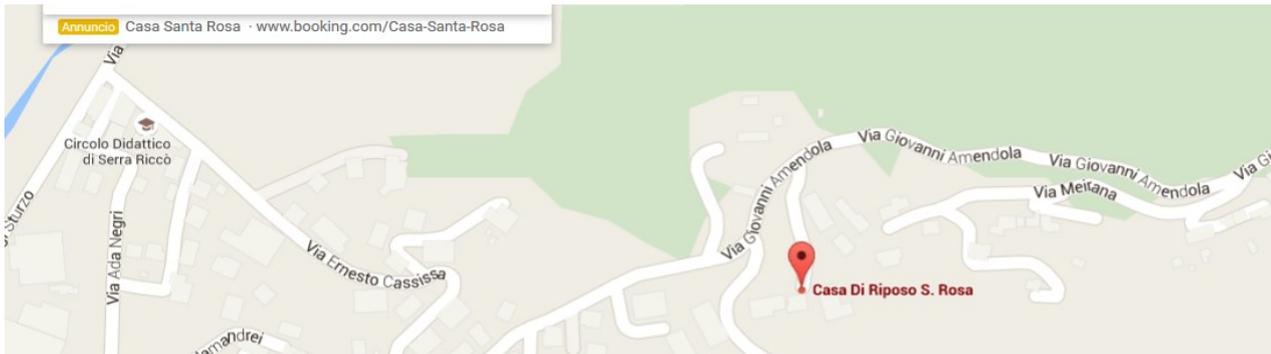
E' presente un giardino che nella stagione estiva è attrezzato con ombrelloni, tavoli e sedie, permettendo di stare all'aria aperta e fresca della campagna circostante, dove spesso vengono organizzate dal personale di assistenza sociosanitaria e dagli psicologi le attività di animazione o le feste, proprio per poter godere della nostra posizione privilegiata rispetto alla vallata.

Nel marzo 2011 sono stati ultimati diversi interventi strutturali di miglioramento al fine di razionalizzare gli spazi e rendere più confortevoli gli ambienti.

DOVE SIAMO

COME RAGGIUNGERCI

La struttura è raggiungibile in auto, tramite l'uscita di Genova Bolzaneto seguendo le indicazioni per Manesseno S. Olcese.



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.



Immagine esemplificativa



| | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|
|  L'uomo, il nostro valore più importante | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 7 di 26 |

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.

SERVIZI OFFERTI

In caso di emergenza da Covid-19, le attività ed i servizi possono essere rimodulati negli orari al fine di poter rispettare le norme legate al contenimento del contagio.

DIRETTORE SANITARIO

La direzione sanitaria è affidata al Dr. Maurizio Frabetti, presente in struttura nelle giornate del Lunedì, Mercoledì e 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 ed il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica è garantita, oltre che dal Direttore Sanitario, dalla Dr.ssa Maya Younis, presente il martedì e giovedì. La reperibilità medica è affidata sia al Medico che al Direttore sanitario, che possono essere contattati telefonicamente. In caso di indisponibilità di tale servizio, il medico reperibile è quello della guardia medica pubblica.

| | | |
|--|-----------------------------|--------------------------|
|  Gruppo Fides <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small> | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 8 di 26 |

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

Quando necessario 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 Coordinatore infermieristico si occupa dell'approvvigionamento dei farmaci, della gestione del personale infermieristico, 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 o per risolvere eventuali problematiche.

ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

Il servizio di fisioterapia è garantito dalla presenza di due fisioterapisti presenti in struttura nei giorni feriali, si occupano della gestione delle attività motorie e provvedono al colloquio con i parenti per le dovute informazioni riguardo l'iter riabilitativo degli utenti. I trattamenti fisioterapici vengono impostati dal fisioterapista di riferimento. Se ritenuto utile può essere chiamato in consulto privato il medico Fisiatra di fiducia Fides.

La fisioterapia è garantita ai degenti dal Lunedì al Venerdì per tre sedute settimanali della durata di 15 minuti ciascuna indipendentemente dallo stato di salute. I fisioterapisti si occupano 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.

ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE PSICOLOGICA

Il servizio di riabilitazione psicologica è garantito dalla presenza di due psicologhe presenti in struttura nei giorni feriali. Compatibilmente con il livello di collaborazione dell'utente vengono effettuati interventi di supporto psicologico individuale che si basano sulla conversazione e sulla stimolazione specifica. Le Psicologhe supportano 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

| | | |
|--|-----------------------------|--------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 9 di 26 |

di un clima di serenità; attuano, inoltre, attività di stimolazione e riattivazione cognitiva e si occupa delle attività di animazione.

ATTIVITA' DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

I Coordinatori del servizio assistenziale, OSS sono presenti in struttura nel corso di tutta la giornata. 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.

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. Sono programmate attività di gruppo quali lettura di quotidiani, laboratori creativi, attività manuali ludico/artistiche, attività di animazione culturale e musicale.

Qualora possibile una volta al 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 cuoca di una torta di auguri.

Le attività di animazione vengono presentate attraverso locandine affisse nei corridoi e nelle bacheche della struttura.

SERVIZIO RISTORAZIONE

La struttura è dotata della cucina interna 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 settimanale nelle sale da pranzo affinché gli assistiti possano prenderne visione e permettere una scelta anticipata.

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 il vino proposto dalla casa, l'acqua minerale ed il caffè, 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.

| | | |
|--|-----------------------------|--------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 10 di 26 |

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 contenitori termici che assicurano la corretta protezione degli alimenti ed il mantenimento della giusta temperatura.

L'orario della somministrazione del vitto è il seguente:

- ✓ COLAZIONE: tra le ore 8.30 e le ore 9.30
- ✓ PRANZO: tra le ore 11.30 e le ore 13.00
- ✓ CENA: tra le ore 18.00 e le ore 19.30.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E STIRERIA

Il lavaggio e stireria della biancheria personale degli utenti è a carico della struttura, che utilizza un servizio esterno.

Un operatore Socio Assistenziale si occupa della sistemazione della biancheria e del vestiario personale dell'assistito. All'ingresso ogni utente deve poter disporre di un corredo personale conforme alle sue condizioni di salute. Ogni capo dovrà essere etichettato con il suo nominativo in modo da essere facilmente identificabili e l'elenco di quanto fornito in ingresso o sostituito durante il soggiorno dovrà essere consegnato in amministrazione oppure alla Coordinatrice di Struttura

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

Il servizio viene garantito da personale esterno, che utilizza il locale attrezzato a tale attività oppure il bagno nella stanza dell'utente. Su richiesta il personale amministrativo mette a disposizione il nominativo ed i recapiti. Questo servizio è a totale carico dell'utente

SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio di pulizia e 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

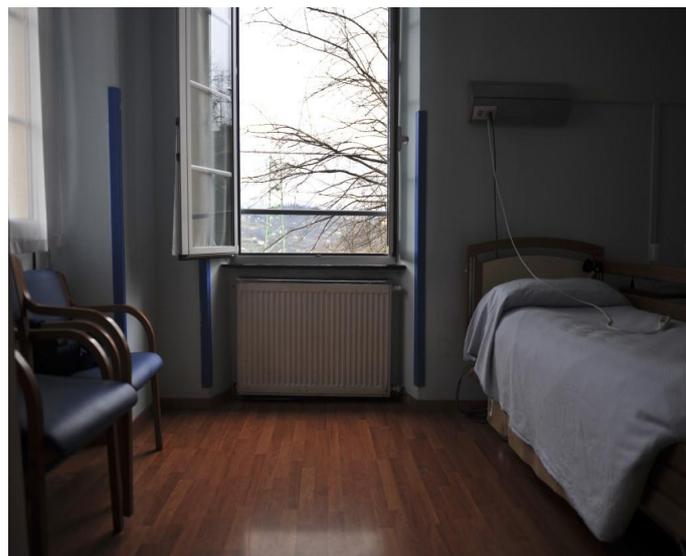
L'Assistenza religiosa, per gli assistiti di fede cattolica, viene offerta dal Sacerdote della vicina parrocchia che celebra la S. Messa ogni 15 giorni circa. Presso la Residenza Santa Rosa viene comunque garantita la possibilità di professare qualsiasi fede religiosa.

PRESTAZIONI ACCESSORIE DI CURA DELLA PERSONA

La Residenza Santa Rosa a complemento dell'assistenza sanitaria e socio sanitaria, fornisce ai propri assistiti i seguenti ulteriori servizi: parrucchiera, manicure, pedicure (a pagamento). Il servizio è esterno e attivabile direttamente dal parente o tutore.

LE CAMERE

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



SPAZI ESTERNI

Gli spazi esterni sono utilizzabili soprattutto nelle giornate estive essendo dotati di idonee attrezzature quali il gazebo per la merenda, panchine ombreggiate dove trascorrere momenti piacevoli con i propri cari, angolo lettura, passeggiate, etc.



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, dal Coordinatore infermieristico, dal Fisioterapista assegnato e dal Coordinatore dell'area 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;

| | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|
|  <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p> | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 13 di 26 |

- vengono stabiliti i percorsi mirati per favorire le esigenze della persona sotto il profilo sanitario, fisioterapico ed assistenziale;
- 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 – CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

La Residenza Santa Rosa è un Presidio Sanitario Assistenziale dotato di autorizzazione al funzionamento in via definitiva dal Comune di Sant'Olcese con delibera protocollo n. 31 in data 01.12.2005 e prot.n. 5913 in data 27.05.2021 per una capacità complessiva di n° 50 posti letto e Accredimento della Regione Liguria – Deliberazione della Giunta Regionale n. 1048 del 14.09.2007 Deliberazione della Giunta Regionale n. 1146 del 19.10.2015 ulteriormente rinnovato con Decreto dirigenziale n.5151 del 30.08.2021.. 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, 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.

Il sistema di Gestione della Qualità della Residenza Santa Rosa è un sistema documentato, sottoposto a controlli periodici al fine di garantirne la coerenza e adeguatezza alla realtà operativa della struttura, nonché la rispondenza ai requisiti della normativa di riferimento.

Il sistema di qualità implementato in conformità alla normativa ISO 9001:2015 è certificato da parte dell'ente di certificazione Bureau Veritas.

| | | |
|--|-----------------------------|--------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 14 di 26 |

MISURAZIONE DELLA QUALITÀ IN STRUTTURA

La qualità all'interno della Struttura è garantita attraverso i seguenti strumenti del Sistema di Gestione della Qualità di Santa Rosa 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
- L'implementazione di Piani di miglioramento
- L'attuazione di Audit interni ed audit clinici da parte del Responsabile della 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 Santa Rosa, 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 caratterizzanti i servizi e le prestazioni erogate dalla Residenza. In occasione del Riesame della Direzione, annualmente viene svolta 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 ATTIVITÀ RICREATIVE E DI ANIMAZIONE | Sezione Attività Quotidiane E-Personam/ attività di Socializzazione | PSI |
| % ASSISTITI COINVOLTI IN ATTIVITÀ 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 CONFORMITÀ CHIUSE ENTRO L'ANNO/NON CONFORMITÀ 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 <i>Incident Reporting</i>) | EQUIPE |

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.

| | | |
|--|-----------------------------|--------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 16 di 26 |

- 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 della Qualità interna, Dott.ssa Giovanna Russo.

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 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.

| | | |
|--|-----------------------------|--------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 17 di 26 |

RECLAMI ED ELOGI

La Responsabile della Qualità 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 Rosa 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 la Referente Amministrativa.

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 sabato dalle ore 8 alle ore 13

Recapiti: telefono n° 010/711576, fax n° 010/712294, e-mail: residenzasantarosa@grupprofides.it

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 Sanitaria 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 Sanitaria:

| | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|
|  L'uomo, il nostro valore più importante | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 18 di 26 |

La cartella sanitaria 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 Rosa



**Salita Superiore Don Schiaffino
Manesseno (GE)**

Tel. 010.711.576 – Fax 010.712.294

e-mail: residenzasantarosa@grupprofides.it

Organizzazione della vita in struttura

| | | |
|--|-----------------------------|--------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 20 di 26 |

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 9.30***

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

❖ ***Dalle ore 8.30 alle ore 9.30***

Viene servita la colazione a tutti gli assistiti autosufficienti nella sala da pranzo al primo piano oppure nella saletta al secondo piano agli assistiti che necessitano di assistenza.

❖ ***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); 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 nella sala polifunzionale al piano terra per le sedute riabilitative/animazione, 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 11.30 alle ore 13.00***

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 13.00 -13.30***

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 per utenti totalmente autonomi, oppure nei locali comuni guardando la televisione, conversando, leggendo.

❖ ***Dalle ore 15.00 alle ore 17.30***

Gli assistiti vengono sorvegliati dagli operatori socio-sanitari, gli assistiti vengono portati nella sala polifunzionale al piano terra, per le attività riabilitative e/o animazione pomeridiane,

| | | |
|--|-----------------------------|--------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 21 di 26 |

stanno in compagnia dei loro familiari o conoscenti; vengono eseguiti dagli O.S.S. i bagni programmati ed in base alle prenotazioni vi è a disposizione la parrucchiera.

Alle ore 15:30 circa viene servita la merenda.

❖ ***Dalle ore 18.00 alle ore 19.30***

Viene servita la cena iniziando dagli Assistiti allettati ed a seguire nelle sale da pranzo.

❖ ***Dalle ore 19.30 in poi***

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. I parenti e gli amici degli assistiti, per festeggiare particolari ricorrenze, possono usufruire degli spazi comuni (salone) compatibilmente con la capacità ricettiva del presidio.

L'orario di visita è preferibilmente il seguente: dalle ore 09.45 alle ore 12 e dalle 13.00 alle 17.30

I familiari ed i conoscenti sono invitati a rispettare tale indicazione di orario per permettere di effettuare un'adeguata assistenza agli assistiti da parte degli O.S.S. Eventuali visite oltre l'orario devono essere concordate con l'equipe multidisciplinare.

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;

| | | |
|--|-----------------------------|--------------------------|
|  | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 22 di 26 |

- ❖ 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;
- ❖ 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. **La struttura in ogni caso non si assume alcuna responsabilità in caso di furto o smarrimento**

STANDARD DI SERVIZIO

Il livello di qualità accettabile che la Residenza Santa Rosa 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:

| Requisito | Indicatore |
|---|--|
| 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 settimanale. |
| Informatizzazione | Presenza e adozione di un sistema informativo in grado di gestire la documentazione della struttura |
| Attenzione ai tempi di vita degli utenti in relazione alla somministrazione dei pasti | Esistenza di una sala da pranzo per gli assistiti non allettati. |
| | Orari pasti: Colazione tra le 8.30 e le 9.30 Pranzo tra le 11.30 e le 13 Cena tra le 18.00 e le 19.30 |
| | 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 utente | Possibilità di riposo post-prandiale |
| | Orari flessibili di alzata e rimessa a letto secondo le esigenze individuali |
| | Pulizia delle camere non prima delle 7.00 comunque non prima che l'assistito si sia alzato |

| | |
|---|--|
| Mantenimento dei legami parentali e amicali e con il territorio, promozione della compartecipazione | 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'utente | Possibilità per l'utente ed i parenti di conoscere la struttura prima dell'inserimento mediante presentazione e visita guidata in struttura. Presenza di documentazione utile a preparare l'ingresso (abbigliamento consigliato, regole, orari, etc.) Affiancamento del Coordinatore di assistenza dedicato il giorno dell'ingresso |
| 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 utenti | Possibilità di usufruire del servizio di lavanderia e stiratura della propria biancheria personale incluso nella retta alberghiera |
| Attenzione alle proprietà degli utente | Esistenza di protocolli documentati per la gestione dei capi di vestiario personali |
| Assistenza morale, spirituale e religiosa | Garantita se desiderata dall'utente. 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 assistiti dalla Residenza. I familiari possono trascorrere una giornata intera o parziale a fianco dei loro cari. Festa dei compleanni con cadenza mensile o bimestrale. |
| Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni di aggregazione | Presenza di saloni conviviali, ambienti dotati di riscaldamento |
| Personalizzazione delle camere | Possibilità di portarsi piccoli elementi personali di arredo per una maggiore personalizzazione della camera. Presenza di televisore in camera o predisposizione |
| Attività riabilitative-fisioterapiche | Per l'attività fisioterapica di recupero e riabilitazione funzionale |

| | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|
|  L'uomo, il nostro valore più importante | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 24 di 26 |

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

INGRESSO IN REGIME CONVENZIONATO CON SNN

Per accedere in struttura in regime convenzionato la residenza dei nostri assistiti deve essere sul territorio di competenza della ASL 3 Genovese.

La domanda di ammissione viene formulata dall'interessato, generalmente da un parente o dal tutore direttamente all'ufficio preposto dell'ASL

L'accesso alla struttura avviene in funzione della capacità ricettiva (vedi sportello polifunzionale distrettuale della ASL) ed in base alla graduatoria determinata dal registro di attesa della stessa essendo la Residenza convenzionata per tutti i posti disponibili.

In caso di domande superiori alla disponibilità di posti le ammissioni avverranno con le priorità determinate dalla lista di attesa della ASL.

INGRESSO IN REGIME DI SOLVENZA

La richiesta di ricovero mediante sistema privatistico può essere inoltrata di persona, al telefono o via mail. Qualora al momento della richiesta non vi siano posti letto privati disponibili, il richiedente viene inserito a in un Registro liste di attesa, seguendo il criterio cronologico temporale di arrivo.

Nel momento in cui si renda disponibile un posto letto privato si viene contattati, secondo l'ordine di data di inserimento in lista d'attesa.

L'utente solvente viene accettato in relazione alla disponibilità dei posti e, qualora non siano disponibili, mantenuto in lista fino all'accettazione o a alla cancellazione.

Ogni ammissione è inoltre subordinata alla presentazione della documentazione richiesta per l'ammissione dell'assistito.

La modulistica necessaria per l'ammissione in struttura è la seguente:

- *fotocopia del codice fiscale;*
- *fotocopia della tessera sanitaria;*
- *fotocopia della carta d'identità dell'utente e della persona che firma il contratto;*
- *documentazione medica recente e terapia in atto.*

COSA PORTARE IN CASO DI AMMISSIONE IN STRUTTURA

Tra gli obiettivi della Residenza c'è quello di mantenere una certa continuità con le consuetudini di vita di ciascun assistito rispettandone l'individualità.

| | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|
|  <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p> | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 25 di 26 |

A tal fine è importante che, nel corso della giornata, l'assistito continui ad indossare i propri indumenti personali. Pertanto, è consigliabile un guardaroba comodo e adeguato alla stagione, biancheria intima e l'abbigliamento necessario per la notte.

Se di uso abituale, o comunque graditi, è possibile portare con sé profumo, creme, deodoranti, monili e tutto ciò che permette di mantenere le proprie abitudini (compatibilmente con lo stato di salute e le necessità assistenziali).

Per personalizzare il proprio spazio di degenza sono consentiti piccoli oggetti (es: fotografie, quadri, piccole piante).

È sconsigliato portare oggetti di valore e denaro.

La struttura in ogni caso non si assume alcuna responsabilità in caso di furto o smarrimento.

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. È possibile inoltre ricevere informazioni telefonando allo 010.711576 o inviando una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: residenzasantarosa@grupprofides.it

SPESE EXTRA

- Tutto quanto non abbia direttamente attinenza con il soggiorno.
- Parrucchiere: il servizio viene solitamente effettuato da personale esterno e le prenotazioni vengono fatte direttamente dall'assistito o dal caregiver.
- Farmaci, presidi per l'incontinenza ed ausili per i degenti inseriti privatamente.
- Fisioterapia supplementare: per gli utenti è possibile aumentare il numero delle sedute settimanali di fisioterapia in base alle esigenze.

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.

| | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|
|  <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p> | CARTA DEI SERVIZI | AGGIORNATA AL 01/07/2025 |
| | RESIDENZA SANTA ROSA | PAGINA 26 di 26 |

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.