

**PIO LASCITO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE**

CARTA DEI SERVIZI

**Residenza Protetta (RP)
Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) di
Mantenimento
Centro Diurno di Primo Livello**

Via Nino Baglietto, 3 - 16016 Cogoleto (GE)

Tel. e Fax 010. 918 93 42
info@fondazionebaglietto.it
direzione@fondazionebaglietto.it
fondazionebaglietto@aep-pec.it
www.fondazionebaglietto.it

PIO LASCITO BAGLIETTO IMPRESA SOCIALE

PIO LASCITO BAGLIETTO

IMPRESA SOCIALE

PRESENTAZIONE

La **Carta dei Servizi della Residenza Protetta, Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) di Mantenimento e del Centro Diurno di Primo Livello del PIO LASCITO BAGLIETTO - IMPRESA SOCIALE** è una dichiarazione **trasparente** dei Servizi offerti e delle modalità di erogazione degli stessi indirizzata agli utenti, ai loro familiari e agli operatori interni allo scopo di fornire una corretta informazione circa i servizi offerti e le prestazioni resi, ma anche dei traguardi verso i quali l'Ente si proietta nel futuro.

La **Carta dei Servizi** è un documento informativo che permette di conoscere la Residenza e i principi che sostanziano gli interventi e le scelte operative, i servizi a disposizione e la composizione dell'équipe multiprofessionale impiegata, gli strumenti di controllo adottati a garanzia della qualità delle prestazioni e le modalità che regolano i rapporti con la struttura.

Al centro del sistema di servizi delineato nel presente documento sta l'assunto secondo cui l'invecchiamento rappresenta una particolare fase della vita dotata di dimensioni emotiva, psicologica ed affettiva; si tratta quindi di un sistema aperto e dinamico, disponibile ed accogliente verso le esigenze degli utenti e delle famiglie, volto a creare rapporti collaborativi basati su dialogo e fiducia e a implementare servizi sempre più responsivi rispetto ai bisogni e al miglioramento continuo delle performance.

LA MISSION

La nostra RP/RSA di mantenimento e il nostro Centro Diurno si rivolgono ad anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti in condizioni di svantaggio psicologico e/o sociale con compromissione a livello cognitivo e delle autonomie funzionali. Le nostre Strutture si propongono quale luogo di cura, di assistenza e di vita per persone anziane fragili alle quali offrire un ambiente accogliente e protetto attraverso l'erogazione di:

servizi alberghieri e di vita a carattere protetto;

servizi assistenziali per soddisfare le esigenze della vita quotidiana;

servizi sanitari di base e di riabilitazione per il mantenimento e il miglioramento delle condizioni psicofisiche e per la prevenzione dei fattori di rischio;

servizi animativi, ricreativi e culturali per superare condizioni di isolamento e solitudine e per il mantenimento e recupero delle abilità sociali attraverso la collaborazione e il collegamento con l'ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

L'intera organizzazione della nostra Residenza offre servizi che rispondono ai bisogni complessi dell'anziano stimolandone il recupero delle abilità residue nel rispetto della centralità della persona e della sua dignità garantendo un'assistenza diversificata

PIO LASCITO BAGLIETTO

IMPRESA SOCIALE

nell'offerta a seconda delle esigenze espresse in collaborazione con famiglie, servizi territoriali e mondo del volontariato.

VALORI FONDAMENTALI

Miglioramento continuo

Il Pio Lascito Nino Baglietto persegue il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti/clienti allo scopo di rendere la permanenza all'interno della **Residenza** il più vicina possibile alla vita svolta a casa propria da ciascun anziano;

Eguaglianza ed imparzialità

L'accesso ai servizi garantisce l'uguaglianza nell'erogazione delle prestazioni agli Ospiti e ai cittadini senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. Tutti gli operatori conformano i propri comportamenti a questi principi.

Semplificazione delle procedure

Il Pio Lascito Nino Baglietto garantisce che modulistica, istruzioni e comunicazioni siano comprensibili a che gli utenti e i loro familiari possano assolvere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose.

Flessibilità

L'Ente garantisce la personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto mediante il coinvolgimento dell'ospite e dei familiari nell'individuazione dei bisogni da soddisfare.

Continuità

La Residenza garantisce la continuità delle prestazioni assistenziali alberghiere e tutelari nel rispetto dei Piani di Assistenza Individualizzati (P.A.I.) base dei progetti individuali di ospitalità.

Efficienza ed efficacia

Il Pio Lascito Nino Baglietto garantisce l'utilizzo di risorse umane competenti e formate e l'impiego di tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza del servizio erogato ai bisogni espressi dagli utenti mirando ad ottenere un rapporto ottimale tra risultati e risorse impiegate.

PIO LASCITO BAGLIETTO

IMPRESA SOCIALE

Coinvolgimento e responsabilizzazione

Il Pio Lascito Nino Baglietto promuove la diffusione di una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane della **Residenza** come garanzia di una cultura del "servizio".

Partecipazione

La Struttura garantisce la partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari alle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio attraverso l'utilizzo di apposita modulistica o con specifici momenti di incontro/confronto tra referenti e familiari per verificare l'efficienza del servizio e la sua organizzazione.

La struttura garantisce inoltre apertura e partecipazione della cittadinanza e del territorio con l'obiettivo di creare un'integrazione ed un collegamento tra gli anziani e il tessuto sociale circostante contribuendo ad abolire lo stereotipo della condizione anziana come momento di patologia, perdita ed isolamento.

Privacy

A tutti gli Ospiti viene garantita la tutela della privacy e della dignità personale attraverso comportamenti che preservano l'integrità dei diritti fondamentali della persona.

EVOLUZIONE STORICA

Il **PIO LASCITO "NINO BAGLIETTO"** avente sede in Cogoleto, fu fondato per volontà del cav. Benedetto vulgo "Nino" Baglietto con testamento segreto del 12 giugno 1913.

Nel 1921 la struttura diventa Ente Morale e nel 2003 Fondazione di diritto privato senza fini di lucro.

Nel 2021 l'Ente si trasforma in **Impresa Sociale** e, conseguentemente, adotta un nuovo Statuto conforme ai D.Lgs. 112/2017 e 117/2017 "Codice del Terzo Settore".

La vocazione del **PIO LASCITO BAGLIETTO** è sempre stata **l'assistenza alle persone disagiate e agli anziani**.

L'istituto, ristrutturato ed ampliato nel corso degli anni, è costituito da due corpi di fabbrica distinti aventi una capacità ricettiva di **56 posti** suddivisi in **44 posti di Residenza Protetta** e **12 di Residenza Sanitaria Assistenziale di mantenimento**. RP e RSA di mantenimento sono regolarmente autorizzate al funzionamento, accreditate e

PIO LASCITO BAGLIETTO

IMPRESA SOCIALE

contrattualizzate con ALISA e ASL. Restano a trattativa privata 3 posti di RSA di mantenimento.

Vista, inoltre, la potenzialità edificatoria del terreno adiacente alla residenza, l'Ente ha eretto un'ulteriore struttura sita in p.le Ronchetto n. 1, da adibire a **centro di ospitalità temporanea** capace di rispondere alle necessità urgenti delle famiglie in cui siano presenti anziani. L'articolazione della struttura, che bene si integra con la Residenza, permette l'organizzazione di forme residenziali di tipo comunitario familiare e possibilità di soggiorni marini. I quattro alloggi ospitati all'interno dell'edificio sono destinati a persone che abbiano compiuto il 65° anno di età e che ne facciano richiesta all'Ente.

Al piano terra del Centro di ospitalità temporanea dal 2012 è regolarmente autorizzato al funzionamento dal Comune di Cogoleto un **Centro Diurno di I livello per 15 Ospiti**. Dal 2015 il Centro Diurno opera in regime di convenzionamento ASL per la totalità dei posti.

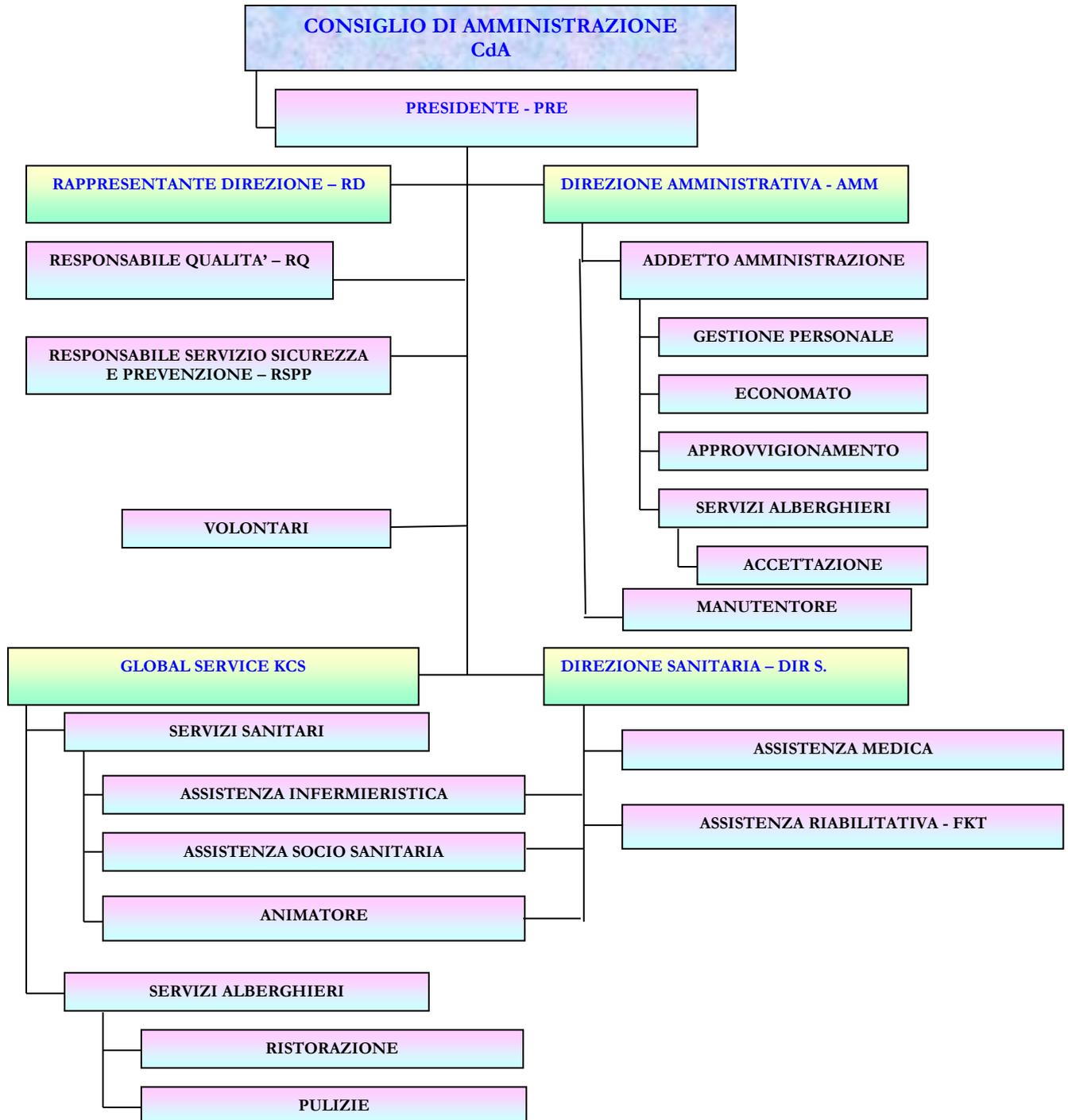
La progressiva riqualificazione e rifunzionalizzazione della residenza improntata ad una più razionale distribuzione ed articolazione degli spazi e dei servizi ha permesso di elevarne lo standard qualitativo.

RP/RSA di mantenimento e Centro Diurno di Primo Livello dispongono di ampi spazi esterni fruibili per gli Ospiti e di posteggi riservati per gli utenti, i visitatori, il personale, i fornitori.

L'Ente, negli anni, ha attivato una gestione del Servizio in Global Service, che permette una maggior garanzia nella continuità assistenziale. Attualmente le attività sociosanitarie (infermieri, operatori sociosanitari, animatori) ed alberghiere (pulizia, sanificazione, ristorazione) sono affidate a KCS Caregiver Cooperativa Sociale.

PIO LASCITO BAGLIETTO IMPRESA SOCIALE

ORGANIGRAMMA E PERSONALE



PIO LASCITO BAGLIETTO

IMPRESA SOCIALE

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E PRESIDENTE

Il Pio Lascito Nino Baglietto è amministrato da un **Consiglio di Amministrazione** i cui membri sono nominati dal Sindaco del Comune di Cogoleto e dalla Città Metropolitana di Genova. Il Consiglio resta in carica per cinque anni.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque membri che eleggono il **Presidente**, legale rappresentante dell'Ente.

Compiti e funzioni del Consiglio di amministrazione sono regolati dallo Statuto del Pio Lascito Nino Baglietto - Impresa Sociale. Il Consiglio di Amministrazione determina gli indirizzi e assume le scelte programmatiche da perseguire per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

I referenti interni alla struttura possono essere rintracciati nell'organigramma aziendale nelle seguenti figure apicali:

- **Presidente**
- **Direttore amministrativo**
- **Direttore Sanitario**
- **Responsabile della Qualità dei servizi.**

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

Il **PIO LASCITO BAGLIETTO** attualmente offre il Servizio di **RESIDENZA PROTETTA**, **RSA DI MANTENIMENTO** e di **CENTRO DIURNO DI PRIMO LIVELLO**.

Ha una capacità di offerta di **56** posti letto suddivisi in **44** posti di **Residenza Protetta** e **12** di **RSA di mantenimento**. Il **Centro Diurno di Primo livello** offre **15** posti di degenza semiresidenziale.

La struttura ospitante la **Residenza Protetta** e la **RSA di mantenimento**, sede legale dell'Ente sita in Cogoleto, via Nino Baglietto n. 3, si sviluppa su più livelli articolati in diversi settori:

PIANO TERRA: Ospita gli uffici (ufficio amministrativo, direzione e presidenza), la cucina e il refettorio, 14 posti letto, infermeria, sala TV polifunzionale e Cappella;

PIANI I E II: Ospitano 42 posti letto, locali di servizio e un'infermeria;

PIANO -1 Ospita locale animazione, palestra, biblioteca, lavanderia e locali di servizio.

PIO LASCITO BAGLIETTO

IMPRESA SOCIALE

L'adiacente struttura ospitante il **Centro Diurno di Primo Livello** si trova al piano terra della palazzina di P.le Ronchetto n. 1.

Il Centro dispone di zona accoglienza, ampio salone polifunzionale, zona attrezzata per il pranzo, locale per il relax e il riposo, bagno assistito per gli utenti, locali di servizio e per il personale.

Sia i servizi semiresidenziali che quelli residenziali dispongono di ampi spazi esterni con ottima esposizione e attrezzati per consentire svariate attività esterne. L'ottima posizione delle strutture permette di godere del giardino, del terrazzo e del piazzale per buona parte dell'anno.

Il Pio Lascito Nino Baglietto è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati pur essendo ubicato in zona residenziale tranquilla ed appartata rispetto alla viabilità principale.

RICOVERO E MODALITA' D'INGRESSO

Possono accedere ai Servizi del **PIO LASCITO NINO BAGLIETTO - IMPRESA SOCIALE**:

- a) anziani in rapporto di convenzione con l'ASL;
 - b) anziani in rapporto diretto con l'Ente (rapporto extra convenzionale).
-
- a) L'ingresso degli Ospiti in convenzione è gestito dalla struttura che provvede a contattare l'Ospite seguendo rigidamente la lista predisposta e controllata dall'ufficio competente dell'ASL 3 presso il Nucleo Anziani di Genova, C.so Solferino n. 9 cancello che ha effettuato la valutazione dell'anziano.
 - b) Nel caso di rapporto diretto, la domanda va inviata esclusivamente al Presidente del Pio Lascito Nino Baglietto - Impresa Sociale, firmata dal diretto interessato e/o dai familiari e/o dal tutore e/o dall'A.d.S. In questo caso le domande sono accolte in base:
 - ❖ alla disponibilità dei posti letto da offrire a trattativa privata e alla tipologia di assistenza richiesta;
 - ❖ all'ordine cronologico in cui sono pervenute.

La documentazione da presentare alla struttura è reperibile presso gli uffici amministrativi dell'Ente, è allegata alla presente Carta dei Servizi ed è consultabile/scaricabile dal sito del Pio Lascito Nino Baglietto.

PIO LASCITO BAGLIETTO

IMPRESA SOCIALE

Gli uffici amministrativi sono a disposizione per fornire informazioni, delucidazioni e assistenza nella compilazione delle pratiche e per consentire agli interessati di visitare la struttura illustrandone il funzionamento.

La struttura è contattabile ai seguenti recapiti:

Telefono: 010 9189342;

e-mail: info@fondazionebaglietto.it

PEC: fondazionebaglietto@aep-pec.it

Sito internet: www.fondazionebaglietto.it

Segreteria ed ufficio amministrativo sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30; dalle 14.30 alle 17.00 il martedì e il giovedì. Il sabato l'orario è dalle 9.30 alle 11.30.

La **direzione amministrativa** è contattabile negli orari di cui sopra o previa richiesta di appuntamento da inoltrare al seguente indirizzo di posta elettronica direzione@fondazionebaglietto.it o attraverso la segreteria (tel.: 010 9189342).

I SERVIZI EROGATI

I principali servizi erogati in **Residenza Protetta e in RSA di mantenimento** ricompresi nella retta sono:

- ✓ ASSISTENZA DI BASE (O.S.S.)
- ✓ ASSISTENZA SANITARIA
- ✓ ASSISTENZA INFERMIERISTICA
- ✓ SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE
- ✓ SERVIZIO DI ANIMAZIONE
- ✓ SERVIZI ALBERGHIERI (PULIZIE E SANIFICAZIONE; SERVIZIO DI RISTORAZIONE; SERVIZIO DI LAVAGGIO DI BIANCHERIA ALBERGHIERA).

ORARI DI VISITA:

Tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 17.30.

Eventuali visite straordinarie o in fasce orarie diverse o per assistenza ad Ospiti in gravi condizioni potranno essere accordate previa autorizzazione di Direzione Amministrativa e Sanitaria.

I principali servizi erogati in **Centro Diurno di Primo Livello** sono:

- ✓ ASSISTENZA DI BASE (O.S.S.)

PIO LASCITO BAGLIETTO

IMPRESA SOCIALE

- ✓ ASSISTENZA INFERMIERISTICA
- ✓ SERVIZIO DI ANIMAZIONE
- ✓ PULIZIE E SANIFICAZIONE
- ✓ SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30. Il Servizio resta chiuso nelle festività infrasettimanali e in caso di allerta meteo.

L'Ente mette a disposizione un servizio di trasporto a pagamento.

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE

L'assistenza di base comprende assistenza diurna e notturna all'Ospite rispondente ai livelli assistenziali stabiliti dalla normativa regionale e organizzata in base a progetti personalizzati formulati dall'equipe degli operatori coinvolti nella stesura del P.A.I. e consistente in:

- Svolgimento o aiuto nello svolgimento delle attività della vita quotidiana (alzata, deambulazione, mobilità, alimentazione, etc.) stimolando contemporaneamente l'anziano all'utilizzo delle proprie capacità residue e l'esercizio della socialità;
- Igiene quotidiana e cura dell'aspetto della persona, del decoro e della pulizia degli abiti; cura dell'unità di vita degli Ospiti;
- Organizzazione, in collaborazione con l'animatore, di quotidiane attività occupazionali e di gruppo miranti a creare un clima favorevole alla socializzazione;

Il Servizio, svolto da Operatori Socio Sanitari (OSS) in possesso di attestato di qualifica, è diretto a migliorare e mantenere le capacità residue dell'anziano fornendo aiuto e supporto nei seguenti momenti:

1. Alzata e riposo pomeridiano e notturno;
2. Assunzione dei pasti;
3. Igiene personale e cura della persona;
4. Assistenza notturna.

ASSISTENZA SANITARIA

ASSISTENZA MEDICA

PIO LASCITO BAGLIETTO

IMPRESA SOCIALE

L'Assistenza Medica viene garantita attraverso i medici della struttura. In Residenza Protetta ed RSA di mantenimento è garantita la presenza di un **direttore sanitario** che assicura, oltre alla propria competenza clinica operativa, il coordinamento e l'integrazione delle diverse professionalità deputate all'assistenza sanitaria, tutelare e riabilitativa della struttura. Il direttore sanitario collabora con la direzione amministrativa per assicurare un servizio di qualità sanitaria, assistenziale e alberghiera a tutti gli Ospiti. Oltre al direttore sanitario opera in struttura un altro **medico**.

L'assistenza sanitaria ha lo scopo di garantire la salute ed il benessere degli utenti attraverso l'attività di prevenzione, cura e riabilitazione.

Sono ricomprese nell'assistenza sanitaria:

prestazioni medico - generiche

prestazioni geriatriche

prestazioni di riabilitazione

prestazioni farmaceutiche (farmaci come da prontuario ASL; i farmaci fuori prontuario restano a carico dell'Ospite)

prestazioni infermieristiche

Presidi per la prevenzione e cura delle lesioni da decubito

Presidi per l'incontinenza

Alcuni ausili.

Il Medico è presente in Struttura con accessi quotidiani dal lunedì al venerdì secondo orari disponibili in struttura ed è disponibile a ricevere i parenti secondo le modalità orarie consultabili in struttura o contattando la segreteria.

Gli Ospiti a trattativa privata e gli utenti del Centro Diurno mantengono il proprio Medico di Medicina Generale.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il Pio Lascito Nino Baglietto offre per La Residenza Protetta e per la RSA di mantenimento **assistenza infermieristica nell'arco delle 24 ore**.

Il servizio è prestato da professionisti che garantiscono l'applicazione delle prescrizioni mediche e lo svolgimento di tutte le attività di propria competenza.

L'assistenza infermieristica al Centro Diurno è garantita da professionisti mutuati dalla Residenza per un'ora al giorno.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E DI RIABILITAZIONE MOTORIA:

Gli interventi fisioterapici e riabilitativi previsti in Residenza Protetta ed RSA di mantenimento, riguardano il recupero e/o il mantenimento di funzionalità motorie più o

PIO LASCITO BAGLIETTO

IMPRESA SOCIALE

meno compromesse. Il servizio è assicurato da **2 fisioterapisti dal lunedì al sabato**. Gli orari di presenza e il programma di lavoro sono disponibili e consultabili in struttura.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

L' Animazione, per tutte le tipologie di servizi offerti dal Pio Lascito Nino Baglietto, viene pianificata in collaborazione con l'intera équipe multidisciplinare con l'obiettivo di favorire la socializzazione ed il mantenimento delle capacità residue in ciascun anziano. L'animazione si svolge in **R.P. e RSA di mantenimento dal lunedì al sabato** con orari e programmi disponibili in struttura. Al **Centro Diurno** l'attività di animazione si svolge **dal lunedì al venerdì** con programmi ed orari depositati in direzione.

I **programmi** sono suddivisi in attività occupazionali, intrattenimento, programmi culturali, di valorizzazione individuale, di stimolazione cognitiva, motoria e sensoriale e attività di festa in occasione di compleanni e ricorrenze o festività civili e religiose. In collaborazione con l'**associazionismo locale**, con le sezioni locali e limitrofe della **Croce Rossa Italiana** e Volontari **A.V.O., UNITALSI**, il Pio Lascito Nino Baglietto cura progetti di integrazione tra territorio e Ospiti volti alla programmazione di attività ludico- ricreative e socio - culturali anche al di fuori della struttura al fine di accrescere il benessere individuale degli utenti in stretta collaborazione con le famiglie.

SERVIZIO ALBERGHIERO

comprensivo di:

VITTO E ALLOGGIO

Il Pio Lascito Nino Baglietto offre per i **servizi residenziali** camere da 2 letti articolati con annesso bagno privato. Nelle stanze, spaziose e luminose con splendida vista mare, è concesso agli Ospiti di allocare effetti personali che ne facilitino la personalizzazione, previa autorizzazione della Direzione. Ad ogni ospite è consentito l'uso di dispositivi televisivi, radio e l'uso di telefoni personali.

La struttura è munita di **cucina interna** per la preparazione dei pasti: **colazione pranzo merenda e cena** vengono proposti agli Ospiti attraverso menù e programmi dietetici stabiliti da dietisti ed approvati dal direttore sanitario. Il menù varia giornalmente e si ripete ogni 4 settimane con ulteriori adeguamenti stagionali. Sono previste alternative ai piatti del giorno e vengono confezionate diete speciali su indicazione medica. Particolare attenzione è riservata alle **tipicità regionali** e all'utilizzo di **prodotti freschi** in base alla stagione.

Al **Centro Diurno** agli Ospiti è garantito un ambiente confortevole sia interno che esterno con arredi e organizzazione degli ambienti finalizzati a ricreare un ambiente familiare e accogliente.

PIO LASCITO BAGLIETTO

IMPRESA SOCIALE

Al Centro vengono offerti **colazione pranzo e merenda**. I pasti sono preparati dalla cucina interna all'Ente con menù sovrapponibili a quelli di RP e RSA e possibilità di diete speciali. Per il ristoro degli utenti, dei familiari e dei visitatori all'interno della Residenza sono a disposizione distributori di bevande calde e fredde.

PULIZIA E SANIFICAZIONE: la pulizia quotidiana degli ambienti comuni, dell'infermeria, degli uffici, delle singole camere, dei bagni, dei locali di servizio, degli ambienti del Centro Diurno e delle pertinenze esterne è scandita attraverso programmazione giornaliera, settimanale e mensile. Il programma di pulizia e sanificazione degli ambienti è disponibile in struttura e prevede interventi ripetuti durante la giornata.

FORNITURA E LAVAGGIO DELLA BIANCHERIA ALBERGHIERA. RP ed RSA di mantenimento sono provviste di **lavanderia interna**. La biancheria piana è fornita e lavata a carico della struttura.

Il Pio Lascito Nino Baglietto cura in particolar modo l'aspetto alberghiero sia sotto il profilo igienico- sanitario che del comfort ed inoltre garantisce la fornitura agli utenti di:

- sapone, shampoo neutri, dermatologicamente adeguati alle caratteristiche dell'anziano oltre a tutto il necessario per la cura della persona;
- materassi e guanciali ignifughi;
- materassi che ostacolano il formarsi di piaghe da decubito (forniti dalla Azienda ASL su prescrizione del fisiatra o forniti dall'Ente).

ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della Residenza è garantita agli utenti l'assistenza religiosa cattolica.

Ogni giovedì pomeriggio viene celebrata la Santa Messa presso la cappella dell'Ente. Compatibilmente alle disponibilità della Parrocchia, si organizzano funzioni per le principali festività religiose e su richiesta degli utenti, possono essere somministrati il sacramento dell'Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli infermi.

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

VOLONTARIATO

Per il Pio Lascito Nino Baglietto - Impresa Sociale il Volontariato rappresenta un valore aggiunto fondamentale per implementare il benessere complessivo di ciascun Ospite. La presenza di Volontari nell'articolazione dei servizi offerti agli anziani svolge il primario ruolo di collegamento con la socialità esterna alla struttura proponendo occasioni di intrattenimento e svago ulteriori rispetto alle programmazioni animative che favoriscono ed accrescono negli Ospiti il senso di appartenenza ad una comunità e ad un contesto sociale in cui si può giocare ancora un ruolo attivo.

PIO LASCITO BAGLIETTO

IMPRESA SOCIALE

Il Pio Lascito ha sempre promosso collegamenti con il mondo del volontariato trovando sempre rispondenza in un territorio comunale ed extra comunale disponibile e ricco di iniziative.

In questa logica l'Ente collabora, in rapporto pluriennale, con i **volontari AVO**. I rapporti tra Pio Lascito Nino Baglietto e Volontari AVO sono regolati da apposita convenzione rinnovata annualmente. Sia nella struttura residenziale che in quella semi residenziale è garantita la presenza quotidiana dei Volontari, salvo diverse disposizioni del direttore sanitario tempestivamente comunicate all'utenza e ai familiari. La permanenza dei Volontari AVO è assicurata dal lunedì al venerdì durante le ore pomeridiane. Gli orari di presenza al Centro Diurno sono comunicati mensilmente e resi disponibili in Direzione.

Attraverso convenzione l'Ente ha sottoscritto accordi con la **Croce Rossa Italiana comitato di Varazze (SV)** attraverso la quale sono offerte agli Ospiti periodiche occasioni di uscita fruizione settimanale di spiaggia attrezzata durante l'estate, accompagnamento presso cinema e teatri per la fruizione di spettacoli.

Con **Croce Rossa Italiana comitato di Cogoletto** esiste una pluriennale collaborazione che, attraverso convenzione, garantisce il trasporto degli Ospiti in ospedale, il ritiro dei farmaci presso la farmacia di Villa Scassi e il ritiro settimanale delle provette e la consegna dei materiali biologici ai laboratori ASL per gli esami degli Ospiti.

Collaborazioni con **altre realtà territoriali** consentono agli Ospiti uscite e passeggiate nel contesto locale la cui calendarizzazione viene esposta in struttura previa autorizzazione del Direttore Sanitario.

SERVIZIO DI POSTE E CORRISPONDENZA

Gli ospiti che intendono spedire corrispondenza possono consegnarlo al personale in segreteria.

Gli uffici amministrativi provvedono inoltre a consegnare corrispondenza indirizzata all'Ospite allo stesso, ai familiari e/o all'A.d.S.

L'EQUIPE MULTIPROFESSIONALE E IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE

La presa in carico dell'Ospite da parte del Pio Lascito Nino Baglietto ha inizio con la comunicazione dell'ingresso dell'anziano, prosegue attraverso colloqui con i familiari sino all'accoglienza vera e propria in struttura. Da questo momento comincia un percorso di approfondimento dei bisogni e di conoscenza della persona che li esprime volto a coinvolgere anche i familiari e tutte le reti di supporto sociale in cui l'anziano si trova coinvolto. Si sviluppa così un progetto di assistenza individuale che evolve in piani di assistenza specifici per ogni singolo dominio dell'assistenza geriatrica. Il monitoraggio e la continua osservazione delle modificazioni che intervengono nel tempo sostanziano le rivalutazioni di ciascuna progettualità specifica. Fulcro di una tale progettazione è **l'équipe multidisciplinare**: si tratta di un gruppo di lavoro che opera in modo coordinato e integrato

PIO LASCITO BAGLIETTO

IMPRESA SOCIALE

con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'Ospite. Lo strumento principale dell'équipe è il **PAI, Piano di Assistenza Individuale** che elabora strategie per il raggiungimento di obiettivi finalizzati al benessere e al mantenimento delle autonomie residue. Per la pianificazione del programma individualizzato l'équipe utilizza scale standardizzate e test geriatrici con valenza cognitiva e presuppone il coinvolgimento attivo dei familiari.

ALTRI SERVIZI DISPONIBILI

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il Servizio di lavanderia per la biancheria personale degli Ospiti è disponibile presso la lavanderia interna all'Ente con costo a totale carico dell'Utente.

I capi di abbigliamento dovranno essere muniti di numero identificativo comunicato alla Direzione all'ammissione.

La Direzione, in fase di pre ricovero fornirà indicazioni all'Ospite e ai familiari circa la dotazione minima di base consigliata di indumenti e calzature da portare in entrata.

SERVIZIO PODOLOGICO

All'interno della Residenza si garantisce servizio podologico effettuato da professionista certificato che effettua ciascun trattamento previa richiesta pervenuta alla Direzione. Il servizio è a carico dell'Ospite: Il listino prezzi è disponibile presso la Direzione.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

Il servizio è fornito su richiesta e secondo organizzazione e tempi da valutare di volta in volta. Il servizio è totalmente a carico dell'utente.

Il listino prezzi è disponibile presso la Direzione. L'anziano potrà prenotare il servizio previa richiesta in Segreteria.

TRASPORTI

In caso di visite o esami programmati dal servizio sanitario della struttura con paziente deambulante il trasporto in ambulanza resta a carico dell'utente; in caso di paziente non deambulante i costi saranno a carico dell'ASL previa impegnativa del medico. I familiari si impegnano ad accompagnare il paziente alle visite o agli esami programmati.

Il servizio di trasporto per e dal Centro Diurno è organizzato dall'Ente, ma è a carico dell'utente che ne faccia richiesta.

PIO LASCITO BAGLIETTO

IMPRESA SOCIALE

LE RETTE

La retta di ospitalità comprende tutte le prestazioni sopra indicate.

Le rette fuori convenzione e la retta a corico dell'utente convenzionato possono subire aggiornamenti di cui l'Ente fornisce con congruo anticipo, comunicazione scritta.

Gli importi relativi alle rette sono indicati nella modulistica di ingresso allegata al presente documento.

DIMISSIONI

Nel caso in cui l'Ospite o il familiare di riferimento decidessero di interrompere il rapporto con i servizi dell'Ente in maniera definitiva possono farlo presentando richiesta alla Direzione garantendo 15 giorni di preavviso.

PRIVACY

Per il rispetto della privacy di ciascun Ospite e per consentire agli operatori di espletare le funzioni di cura senza violare la riservatezza degli assistiti, durante le visite i familiari o gli amici sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle stanze.

La stanza da letto dell'anziano va considerata come "spazio personale": gli altri Ospiti, il personale i familiari devono mettere in atto tutte le accortezze necessaria alla tutela della riservatezza.

La struttura assicura la protezione dei dati personali in conformità al Regolamento UE 2016/679; riconosce, accetta e si obbliga a garantire il rispetto dei principi generali della privacy nel trattamento dei dati (liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza) e valuta la loro protezione sin dalla progettazione, prevedendo soluzioni e misure tecniche ed organizzative atte ad assicurarla.

Tutti gli operatori incaricati sono tenuti a trattare i dati personali e sensibili solo limitatamente alle operazioni essenziali per svolgere le attività inerenti il proprio compito e sono tenuti al rispetto del segreto professionale. I medici sono gli unici operatori deputati a fornire informazioni sullo stato clinico dell'Ospite. L'Ospite e le persone dallo stesso autorizzate vengono informate in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e alle procedure medico-assistenziali messe in atto in struttura.

DIRITTI E DOVERI DELL'ANZIANO, RESPONSABILITA' DELL'ENTE E NORME COMPORTAMENTALI

Per assicurare la serena convivenza all'interno della struttura ciascun Ospiti si impegna ad osservare le seguenti norme:

PIO LASCITO BAGLIETTO

IMPRESA SOCIALE

- ✓ compatibilmente con le proprie condizioni psico-fisiche, tenere un comportamento corretto e dignitoso verso gli altri e non arrecare disturbo con attività rumorose.
- ✓ Non usare in camera apparecchi per il riscaldamento condizionato, per la cottura, ferri da stiro o simili;
- ✓ Non vuotare nei sanitari materiali che possano ostruirli;
- ✓ Non asportare dai locali oggetti che ne costituiscano arredo.

E' fatto divieto di introdurre cibi e bevande salvo autorizzazione della Direzione Sanitaria.

All'interno della Struttura non è possibile fumare in nessun ambiente ai sensi dell'art. 51 della legge n. 3 del 16/01/2003 per il rispetto della propria e dell'altrui salute, per ragioni di sicurezza e per il rispetto della legge.

Gli Ospiti non autosufficienti, accompagnati da un familiare, possono uscire liberamente dalla struttura sentito il parere dei medici.

La Residenza non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari.

Nell'assegnazione della stanza si ha riguardo al sesso ed alle condizioni fisiche connesse alla assistenza, con esclusione di altre valutazioni riferite al censo, alla provenienza, alla religione ed alla data di ammissione. La Direzione, qualora sia richiesto da esigenze della vita comunitaria o da cambiamenti significativi nelle condizioni di salute dell'Ospite, ha altresì facoltà di trasferire l'utente in altra stanza informandone preventivamente lo stesso e i familiari.

Il Pio Lascito Nino Baglietto risponde in solido al rimborso di denaro e/o oggetti personali unicamente se affidati in custodia. Eventuali smarrimenti o danneggiamenti se non esplicitamente riconducibili ad azioni del personale non saranno oggetto di risarcimento.

La Residenza, sede di Seggio elettorale volante del Comune di Cogoleto, garantisce ai propri utenti che ne hanno diritto, la possibilità di esprimere il proprio voto. L'utente che non ha residenza in Via Nino Baglietto, se intenzionato a votare, dovrà recuperare e consegnare per tempo alla Direzione il certificato elettorale per i necessari adempimenti.

QUALITA' E CUSTOMER SATISFATION

Il Pio Lascito Nino Baglietto, attraverso l'impegno quotidiano, promuove la serenità emotiva e le migliori condizioni di vita e di autonomia di ciascun utente, compatibilmente con il proprio stato di salute.

PIO LASCITO BAGLIETTO

IMPRESA SOCIALE

- ✓ L'Ente stabilisce la propria **Politica per la Qualità** al fine di assicurare agli utenti: la promozione della salute, intesa come equilibrio fra le dimensioni fisica, psichica e sociale della persona;
- ✓ un servizio che risponda appieno ai bisogni socio-sanitari, assistenziali ed animativi e che sia capace, con regolarità, di consentire la soddisfazione del Cliente (utenti, familiari, Enti committenti) rispetto ai propri requisiti e a quelli derivanti dalle normative applicabili;
- ✓ l'approccio globale ai bisogni della persona con l'utilizzo di metodologie assistenziali basate sulla multidimensionalità e multidisciplinarietà della rilevazione di dati e la definizione dell'intervento, con la successiva elaborazione di Piani Assistenziali Individuali, predisposti da idonea équipe multiprofessionale.

Per rilevare il livello di qualità percepito dai propri assistiti annualmente l'Ente distribuisce un questionario anonimo e volontario. Gli Ospiti, aiutati dai familiari potranno rispondere circa gli aspetti salienti dell'operato della struttura e fornire alla Direzione preziose informazioni per il perseguimento di una politica volta al costante miglioramento.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Il Pio Lascito Nino Baglietto garantisce il diritto degli ospiti ad esprimere reclami, proposte e valutazioni sui Servizi attraverso una segnalazione presentata al Responsabile Amministrativo o al Direttore Sanitario verbalmente o per iscritto utilizzando l'apposito modulo delle segnalazioni consegnato al momento dell'ingresso.

L'anziano o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme e dei regolamenti o comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona possono presentare formale ricorso al Presidente, che direttamente o tramite suo delegato risponderà per iscritto entro 10 giorni.

Il Pio Lascito Nino Baglietto si impegna ad aggiornare la presente Carta dei Servizi sulla base di cambiamenti organizzativi rilevanti e sulle esigenze emerse in sede di indagine di soddisfazione.

PIO LASCITO BAGLIETTO IMPRESA SOCIALE

PER ACCETTAZIONE

PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

Il Presidente / Il Direttore Amministrativo

Cogoleto,

OSPITE

FAMILIARE

A.D.S.