



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Protetta (RP) Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) di Mantenimento e Centro Diurno Anziani

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



PRESENTAZIONE

La **Carta dei Servizi della Residenza Protetta, Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) di Mantenimento e del Centro Diurno 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 performances.

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;



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

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 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.

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.

Ai sensi e per effetto del Regolamento (UE) 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati", gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

informazioni riguardanti le condizioni di salute degli Ospiti fornendole solo a loro personalmente e in caso di consenso, ai familiari e/o ad altre persone designate o all'autorità giudiziaria che ne faccia richiesta.

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 (autorizzazione comunale prot. n. 28111 del 07/12/2021, prot. n. 4 del 18/09/2015 e aggiornamento del 08/10/2018), accreditate con atto regionale DGR n. 590 del 30/06/2016 e convenzionate con ASL3 Genovese tramite contratto di fornitura di servizi. 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 per 15 Ospiti** (autorizzazione



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

comunale n.1 del 13/11/2023, prot. n. 1 del 23/05/2012). 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.

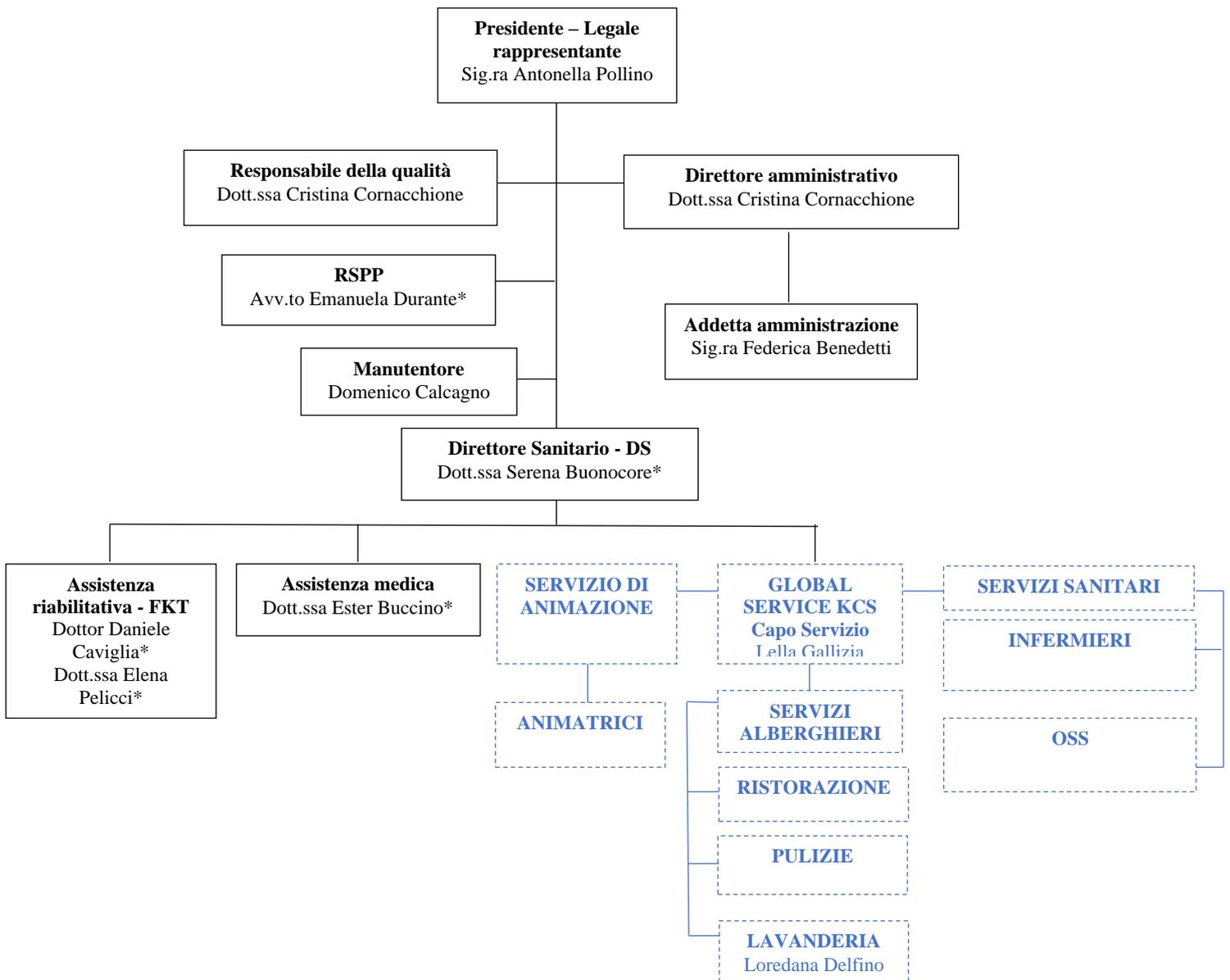
RP/RSA di mantenimento e Centro Diurno di Primo Livello dispongono di ampi spazi esterni fruibili per gli Ospiti e di posteggi riservati per gli utenti, i visitatori, il personale, i fornitori.

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 NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

ORGANIGRAMMA E PERSONALE RP/RSA DI MANTENIMENTO



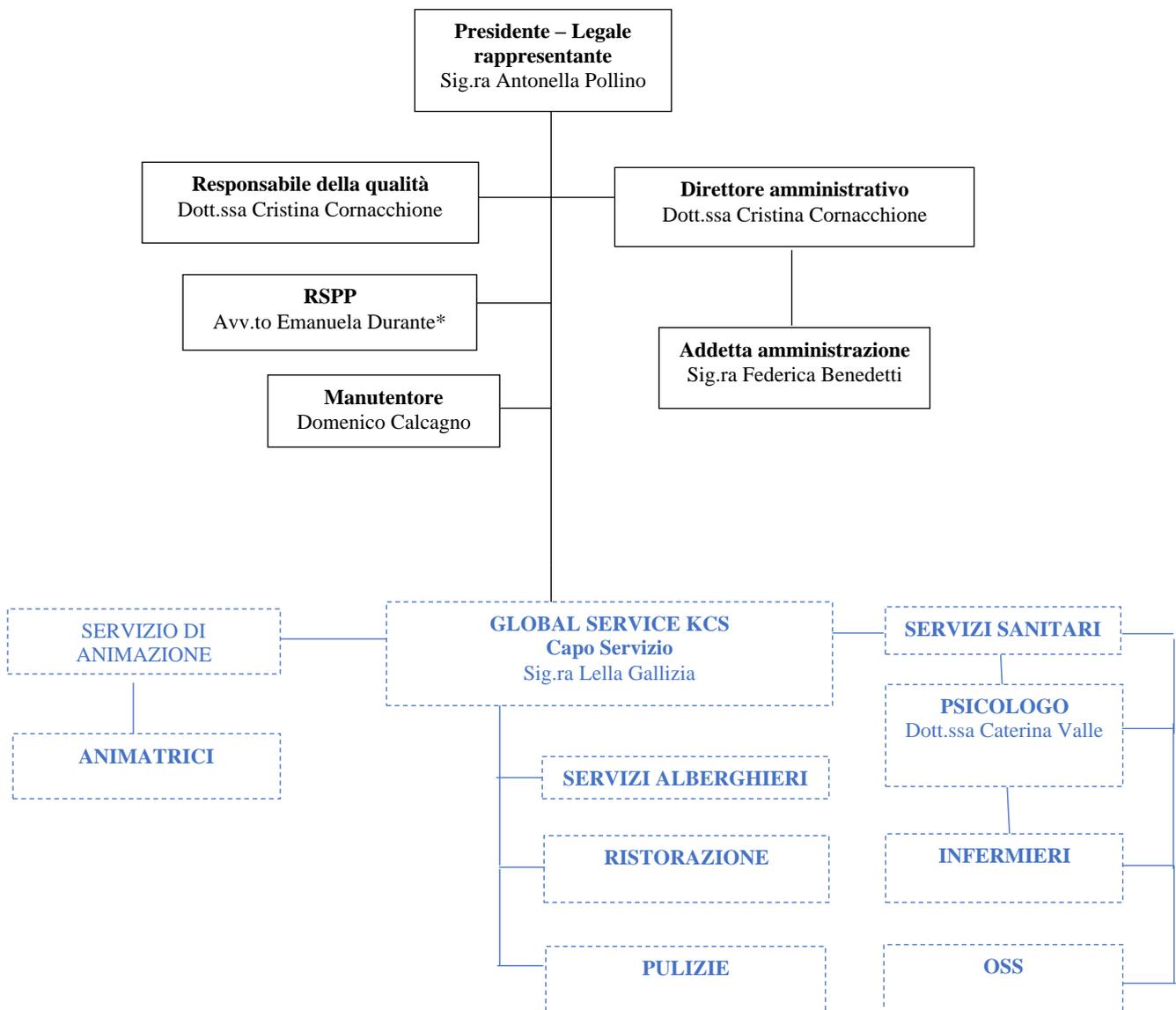
Libero professionista*

SERVIZI AFFIDATI A
GLOBAL SERVICE
KCS



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

ORGANIGRAMMA E PERSONALE CENTRO DIURNO



Libero professionista*

SERVIZI AFFIDATI A
GLOBAL SERVICE
KCS



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: Sig.ra Antonella Pollino**
- **Direttore amministrativo: dott.ssa Cristina Cornacchione**
- **Direttore Sanitario: dott.ssa Serena Buonocore**
- **Responsabile della Qualità dei servizi: dott.ssa Cristina Cornacchione.**

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

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

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** 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:



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

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

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

PIANO -1 Ospita locale animazione, palestra, biblioteca polifunzionale deputata anche all'espletamento del culto delle diverse fedi e confessioni, lavanderia e locali di servizio.

L'adiacente struttura ospitante il **Centro Diurno** si trova al piano terra della palazzina di via Beuka 5A.

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



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

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.

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



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

- ✓ 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 15.00 alle 18.00**.

Eventuali visite straordinarie o in fasce orarie diverse o per assistenza ad Ospiti in gravi condizioni potranno essere concordate e autorizzate dalla Direzione Amministrativa e Sanitaria.

I principali servizi erogati in **Centro Diurno** sono:

- ✓ **SERVIZIO PSICOLOGICO**
- ✓ ASSISTENZA DI BASE (O.S.S.)
- ✓ 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 carico dell'utente.

Le istruzioni per accedere al servizio di Centro Diurno sono allegate alla presente Carta dei Servizi.

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA IN RP/RSA DI MANTENIMENTO

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:



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

- Svolgimento o aiuto nell'espletamento 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 ludico-ricreative individuali 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 e cura della persona;
4. Assistenza notturna.

ASSISTENZA SANITARIA

ASSISTENZA MEDICA

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**. Il direttore sanitario svolge la propria attività in struttura per 10 ore settimanali mentre il medico di struttura è presente per 15 ore settimanali.

I Medici svolgono la propria attività in Struttura con accessi quotidiani dal lunedì al venerdì secondo orari reperibili in struttura e si rendono disponibili a ricevere i parenti secondo le modalità orarie consultabili in Residenza o contattando la segreteria.

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



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

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.

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 complessivamente 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 meno compromesse. Il servizio è assicurato da **3 fisioterapisti dal lunedì al sabato.** Gli orari di presenza e il programma di lavoro sono disponibili e consultabili in struttura. I fisioterapisti sono disponibili per colloqui con i parenti previo appuntamento da concordare con la segreteria.



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

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 esposti al Centro e 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.**, 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.

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 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 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.



SERVIZIO ALBERGHIERO

comprensivo di:

VITTO E ALLOGGIO

Il Pio Lascito Nino Baglietto offre per i **servizi residenziali** camere da 2 letti elettrici e 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.

Gli ambienti della RP/RSA e del Centro Diurno sono climatizzati. La residenza è dotata di sistema di videosorveglianza in applicazione di quanto stabilito in materia dalla normativa vigente.

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. Menù "speciali" vengono preparati per i giorni di festa. Sono previste alternative calde e fredde 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.

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.



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

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.

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 ed utilizzare gli spazi della biblioteca polifunzionale per l'amministrazione degli stessi.

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.

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 dei Volontari, salvo diverse disposizioni del direttore sanitario tempestivamente comunicate all'utenza e ai familiari. La permanenza dei Volontari AVO è assicurata durante le ore pomeridiane. Gli orari di presenza al Centro Diurno sono



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

comunicati mensilmente e resi disponibili in Direzione in base alle disponibilità offerte dall'Associazione.

Attraverso convenzione l'Ente ha sottoscritto accordi con la **Croce Rossa Italiana comitato di Varazze (SV)** e con **Croce Rossa Italiana comitato di Cogoletto** sono offerte agli Ospiti periodiche occasioni di uscita e 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.

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 erogato da professionista certificato che effettua ciascun trattamento previa richiesta pervenuta alla Direzione. Il



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

servizio è a carico dell'Ospite: Il listino prezzi è disponibile presso la Direzione. Il podologo garantisce la propria prestazione in struttura il terzo e il quarto mercoledì di ogni mese o a chiamata o a seconda delle richieste di trattamento pervenute alla segreteria.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

Il servizio è fornito su richiesta ogni secondo mercoledì di ciascun mese o a richiesta in base al numero di prenotazioni pervenute alla segreteria. Il servizio è totalmente a carico dell'utente. Il listino prezzi è disponibile presso la Direzione.

TRASPORTI

In caso di visite o esami programmati dal servizio sanitario della struttura con paziente deambulante il trasporto è a carico della struttura; 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. Per gli Ospiti fuori convenzione il trasporto per i deambulanti resta a carico degli stessi.

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

CAMERA MORTUARIA

E' possibile usufruire del servizio di camera mortuaria. La scelta dell'impresa funebre di cui avvalersi per le esequie è a totale carico e responsabilità dei familiari, nel rispetto delle norme che disciplinano le attività funebri.

LA GIORNATA TIPO IN RP/RSA DI MANTENIMENTO

Dalle ore 7.00: Alzate ed igiene degli Ospiti;

Dalle ore 8.30: Dispensa delle colazioni, somministrazione terapia, medicazioni.

Dalle 9.00 alle ore 11.45: attività di fisioterapia e attività di animazione secondo il programma di presenze dei professionisti coinvolti.

Dalle 10.00 alle 11.00: accompagnamento degli ospiti in bagno e giro idratazione.

Ore 11.45: accompagnamento degli ospiti in refettorio per il pranzo

Dalle ore 12.00 alle ore 13.00: Dispensa del pranzo e somministrazione della terapia



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

Dalle ore 13.00 alle ore 13.30: accompagnamento degli Ospiti nella propria stanza per il riposo pomeridiano; accompagnamento degli Ospiti in sala TV.

Dalle ore 14.30 alle ore 16.00: alzata degli Ospiti ed accompagnamento in bagno.

Dalle ore 15.30: dispensa della merenda e giro idratazione.

Dalle ore 15.30: attività di animazione e di fisioterapia secondo le giornate di presenza delle figure professionali coinvolte; accompagnamento degli Ospiti alla Messa nei gironi stabiliti; attività di intrattenimento a cura dei volontari AVO nei giorni di presenza degli stessi in struttura

Dalle ore 18.00: dispensa della cena agli allettati

Ore 18.30: accompagnamento degli Ospiti in refettorio e dispensa della Cena.

Dalle ore 19.30 alle ore 21.00: accompagnamento degli Ospiti nelle stanze e inizio delle messe a letto.

Nelle ore notturne: sorveglianza ai piani di degenza, cambio a letto e assistenza in caso di bisogno.

LA GIORNATA TIPO AL CENTRO DIURNO

Dalle ore 8.30 alle ore 9.30: Accoglienza Ospiti e dispensa della colazione. Somministrazione della terapia.

Dalle ore 9.30 alle ore 11.30: Attività laboratoriali, ludico-motorie e di intrattenimento, colloqui individuali con lo psicologo e l'animatrice secondo gli orari di presenza degli stessi. Giro idratazione.

Dalle ore 11.15 alle ore 11.45: Accompagnamento in bagno.

Dalle ore 11.45: preparazione della sala per il pranzo con il coinvolgimento degli Ospiti

Dalle ore 12.30: dispensa del pranzo e somministrazione della terapia

Dalle ore 13.30 alle 14.30: Riposo pomeridiano, ascolto di musica, visione TV

Dalle 14.30 alle 15.00: Accompagnamento degli Ospiti in bagno, giro idratazione

Dalle 15.00 alle 16.15: attività di animazione e di intrattenimento secondo il calendario predisposto dalle figure professionali coinvolte; dispensa della merenda.

Dalle 16.15 alle 16.30: preparazione degli Ospiti per il rientro e congedo degli stessi.



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

ESEMPI DI MENU'

MENU' AUTUNNO / INVERNO

	PRANZO	CENA
Lunedì	Risotto di zucca e porri Petto di pollo Mortadella Piselli stufati	Crema di zucchini Polpette di verdure Purè di patate
Martedì	Pasta al ragù Nasello Ricotta Tris di verdure	Minestrone alla genovese Affettati misti Carote al burro
Mercoledì	Pasta alla puttanesca Arrostato di tacchino all'arancia Cima Broccoli all'olio	Pappa al pomodoro Frittata con patate e formaggio Erbette all'olio e limone
Giovedì	Risotto piselli e zafferano Trippa Prosciutto cotto Finocchi gratinati	Zuppa d'orzo Torta di verdure Fagiolini all'olio
Venerdì	Gnocchi al pesto Polpette di tonno Robiola Pomodori gratinati	Vellutata di patate Uova sode Cavolfiore all'olio
Sabato	Pasta al ragù di verdure Tacchino alle erbe aromatiche Salame Spinaci al burro	Semolino pizza alle verdure Tris di verdure
Domenica	Lasagne al ragù Lonza alle mele Stracchino Patate al forno Dessert	Pastina in brodo Farinata di ceci Cavolini di bruxelles saltati



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

Ad ogni pasto è prevista un'alternativa calda.
Ad ogni pasto viene servita frutta fresca di stagione.
I menù ruotano su quattro settimane.

MENU' PRIMAVERA / ESTATE

	PRANZO	CENA
Lunedì	Pasta pomodoro olive e capperi Bocconcini di pollo impanati Torta salata di zucchine Carote all'olio	Vellutata di porri, cipolle e patate Frittata Spinaci al grana
Martedì	Pasta al tonno e panna Polpette di bovino Sformato di patate Finocchi all'olio	Minestrone con pasta Platessa impanata Fagiolini al pomodoro
Mercoledì	Risotto allo zafferano Cosce di pollo arrosto Uova sode Patate prezzemolate	Semolino in brodo Focaccia al formaggio barbabietole
Giovedì	Gnocchi al pesto fresco Arrosto di lonza aromatico Polpette di verdure Zucchine trifolate	Zuppa di legumi Ricotta gratinata Erbette all'olio
Venerdì	Risotto al salmone Merluzzo gratinato Robiola sale e pepe Melanzane a funghetto	Crema di pisello e zucchine Affettati misti Cavolfiori all'olio
Sabato	Pasta asparagi e speck Polpettone di fagiolini Mozzarella pomodori	Pastina in brodo Pizza al prosciutto insalata
Domenica	Ravioli al ragù Spezzatino di bovino Prosciutto cotto Piselli	Pancotto Cundigiun Purè



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

	gelato	
--	--------	--

Ad ogni pasto è prevista un'alternativa calda.
Ad ogni pasto viene servita frutta fresca di stagione.
I menù ruotano su quattro settimane.

LE RETTE

La retta di ospitalità comprende tutte le prestazioni sopra indicate.
Le rette fuori convenzione e la retta a carico 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 e i familiari devono mettere in atto tutte le accortezze necessarie 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



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

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.

CODICE ETICO

Il Pio lascito Nino Baglietto ha deliberato con apposito atto un codice etico che norma e definisce i principali aspetti comportamentali di tutti gli addetti operanti all'interno della struttura e assume come principi ispiratori il rispetto della Legge e delle normative del Paese, nonché le norme interne, in quadro di legalità, correttezza trasparenza e nel rispetto della dignità della persona. Il Pio Lascito Nino Baglietto inoltre si propone in un'ottica di responsabilità sociale e di tutela ambientale, di raggiungere il corretto e responsabile utilizzo delle risorse. Il Codice Etico è stato elaborato per assicurare che i valori etici di Pio Lascito Nino Baglietto siano chiaramente definiti e costituiscano l'elemento base della cultura aziendale.

ATTUAZIONE DEL D.LGS. N. 81/2008

Il Pio Lascito Nino Baglietto ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura predisponendo idoneo piano di emergenza ed evacuazione e formando gli addetti al primo soccorso e alle procedure antincendio.

A tutti i lavoratori sono state date informazioni sulle procedure da seguire in caso di emergenza e sull'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale.

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

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

- ✓ 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;



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

- ✓ 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 all'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.

L'Ente stabilisce la propria **Politica per la Qualità** al fine di assicurare agli utenti:



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

- 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.

A questi obiettivi generali, incentrati sulle esigenze dell'ospite, se ne aggiungono altri che riguardano le diverse parti interessate e l'Ente stesso.

Questi ulteriori obiettivi sono costituiti da:

- miglioramento dell'immagine e della visibilità del Pio Lascito Nino Baglietto;
- attenta ed oculata gestione economica al fine di poter disporre di risorse adeguate per migliorare i servizi da erogare;
- fornire assistenza ed aiuto agli ospiti ed ai loro familiari nell'interfaccia con le Istituzioni pubbliche esterne (modalità di ingresso e di espletamento delle procedure connesse);
- utilizzo ottimale di tutte le competenze;
- piena osservanza dell'ambiente e delle normative vigenti;
- piena osservanza delle normative vigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Gli obiettivi sono perseguiti nel rispetto ed attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015. In particolare l'Ente Pio Lascito Nino Baglietto si impegna a:

- analizzare il proprio contesto identificando i rischi correlati alla propria attività
- assicurare la competenza e professionalità dell'organizzazione, attraverso la promozione di interventi formativi rivolti a tutto il personale
- sviluppare in tutta l'organizzazione la "cultura della qualità"
- assegnare al cliente un ruolo centrale nelle strategie e nei processi di miglioramento dell'Ente
- coinvolgere tutte le figure professionali nella definizione di obiettivi di miglioramento dell'Ente
- adeguarsi nello svolgimento di tutte le attività, alle legislazioni vigenti e agli accordi contrattuali definiti



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

- monitorare l'esecuzione delle attività per raggiungere il più alto livello di efficacia ed efficienza
- definire annualmente un quadro strutturato di obiettivi per la qualità, che verrà riesaminato periodicamente
- riesaminare periodicamente la presente politica per accertarne l'idoneità.

Il CdA, nella figura del *Presidente*, si impegna ad assicurare che questa Politica sia compresa, condivisa, implementata e attuata da tutto il personale e collaboratori ed allo stesso tempo si impegna a condividerla con tutte le parti interessate che ne facessero richiesta. La condivisione potrà avvenire mediante pubblicazione sul sito internet della *Fondazione*, affissione in bacheca o distribuzione da parte del personale a chiunque ne faccia richiesta.

IMPEGNI DELLA DIREZIONE

Il Pio Lascito Nino Baglietto promuove costantemente all'interno della Struttura la consapevolezza dell'importanza di comprendere, valutare e soddisfare le aspettative dell'Utenza e delle altre parti interessate e di improntare lo svolgimento di ogni attività aziendale ai principi della *Gestione aziendale per la Qualità*. La direzione definisce la *Mission* e la *Vision* che caratterizzano l'attività del presidio e verifica costantemente che questi principi siano condivisi e recepiti dai collaboratori. Attraverso un Sistema interno di *Gestione della Qualità* le attività della struttura vengono pianificate, attuate controllate e migliorate definendo così lo standard di servizio.

STANDARD DI QUALITA'

Il Pio Lascito Nino Baglietto intende stabilire un patto con i cittadini e gli Ospiti che utilizzano o vorranno utilizzare i servizi offerti dall'Ente dichiarando in modo trasparente i propri obiettivi e i propri standard di qualità dell'assistenza fornita per consentire una scelta consapevole e motivata.

Gli standard che il Pio Lascito Nino Baglietto intende formalizzare e per i quali impegnarsi nei confronti dei cittadini e degli Ospiti riguardano aree specifiche del servizio:

ACCOGLIENZA

- ✓ Colloquio con familiari e/o referenti dell'Ospite in ingresso al fine di acquisire informazioni utili alla sua conoscenza.



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

- ✓ Presentazione in struttura dell'ospite attraverso l'assegnazione di un operatore di riferimento e attraverso la facilitazione dell'animatore volta a favorirne l'inserimento e la socializzazione nei primi 15 giorni dall'ingresso.
- ✓ Compilazione delle singole schede di valutazione entro 5 giorni dall'ingresso
- ✓ Valutazione multidimensionale e redazione del PAI entro 30 giorni dall'ingresso.

SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

- ✓ Effettuazione di alzata igiene e vestizione entro le ore 10.00 del mattino per tutti gli Ospiti
- ✓ Bagno completo assistito ogni 7 giorni
- ✓ Aiuto nell'assunzione dei pasti per gli Ospiti che ne abbiano necessità

ASSISTENZA MEDICA

- ✓ Presenza di almeno un medico in struttura dal lunedì al venerdì
- ✓ Visita medica programmata almeno ogni 7 giorni oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute
- ✓ Esami ematici programmati ogni 2 mesi

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

- ✓ Presenza di un infermiere 24 ore su 24
- ✓ Controllo borsa di emergenza ogni 30 giorni
- ✓ Controllo scadenza medicinali entro 30 giorni

ASSISTENZA RIABILITATIVA

- ✓ Effettuazione dei trattamenti programmati con relativa registrazione
- ✓ Valutazione riabilitativa entro 2 giorni dall'ingresso
- ✓ Avviamento del trattamento prescritto dal medico entro 1 giorno.

SERVIZI PER LA CURA E IL BENESSERE DELLA PERSONA

- ✓ Trattamento Podologico Entro 7 Giorni dalla Richiesta
- ✓ Servizio parrucchiere effettuato entro 7 giorni dalla richiesta

SERVIZI ALBERGHIERI E MANUTENTIVI

- ✓ Pulizia giornaliera delle stanze e dei bagni e degli ambienti comuni nel rispetto della programmazione assegnata
- ✓ Cambio biancheria piana garantito ogni 3 giorni fatta eccezione per casi di necessità
- ✓ Interventi manutentivi effettuati entro 2 giorni dalla segnalazione

SERVIZI DI ANIMAZIONE

- ✓ Predisporre le attività in base alle caratteristiche cognitive e relazionali di ciascun ospite creando gruppi omogenei con registrazione quotidiana delle relative attività
- ✓ Organizzazione di festeggiamenti in occasione di festività, ricorrenze e stagionalità.

INFORMAZIONI



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

- ✓ Divulgazione della Carta Servizi e sua affissione in struttura
- ✓ Informazione immediata al parente in caso di aggravamento delle condizioni cliniche o di trasferimento in ospedale
- ✓ Organizzazione semestrale di riunioni con i parenti
- ✓ Misurazione attraverso questionario del grado di soddisfazione dei Clienti almeno ogni anno
- ✓ Rilevazione interna annuale degli standard previsti dalla Carta dei Servizi
- ✓ Stesura dei piani di miglioramento annuale per migliorare costantemente la qualità del servizio.

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, per iscritto utilizzando l'apposito modulo delle segnalazioni consegnato al momento dell'ingresso o attraverso e-mail.

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 e alla Direzione, che risponderanno per iscritto entro 10 giorni.

MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La Direzione mantiene costantemente sotto controllo e misura il livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati mediante strumenti quali la somministrazione di questionari di customer satisfaction, analisi dei report periodici prodotti e analisi degli eventuali reclami ricevuti, delle loro cause e ripercussioni.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

La verifica del grado di soddisfazione del Cliente per quanto riguarda le attività di assistenza ricevute avviene tramite un Questionario di customer satisfaction messo a disposizione dell'utente. La raccolta dei questionari dovrà avvenire adottando precauzioni tali da garantire l'anonimato del compilatore. I questionari raccolti vengono elaborati dal Responsabile della Qualità per monitorare il livello di soddisfazione del Cliente e la capacità della struttura di rispettare lo standard di qualità espresso in Carta dei Servizi. I rapporti



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

derivanti dall'elaborazione dei questionari sono oggetto di attenta analisi in occasione del Riesame di Direzione.

ANALISI DEI RECLAMI

Il Responsabile della Qualità analizza periodicamente i reclami ricevuti per identificare le aree di maggiore debolezza percepite dal Cliente relativamente al servizio erogato. I report sui reclami prodotti sono discussi in sede di riesame di Direzione al fine di valutare l'opportunità di aprire azioni correttive, preventive o di miglioramento.

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

**ALLEGATI: DOMANDA DI AMMISSIONE
IMPEGNATIVA AL PAGAMENTO DELLA RETTA
ISTRUZIONI PER ACCESSO IN CENTRO DIURNO**



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

PER ACCETTAZIONE

PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

Il Presidente / Il Direttore Amministrativo

Cogoleto,

OSPITE

FAMILIARE

A.D.S.



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

DOMANDA DI AMMISSIONE

Al Presidente
Pio Lascito Nino Baglietto - Impresa Sociale
Via Nino Baglietto 3
16016 Cogoleto GE

Il sottoscritto _____

Nella sua qualità di _____

Residente a _____ via _____

Telefono _____ email _____

DOMANDA

Per se stesso/per il proprio familiare/assistito

Sig./ra _____

Nato/a il _____ a _____

Residente

in _____ via _____

Tel. _____ email _____

L'AMMISSIONE COME OSPITE PRESSO RP/RSA PIO LASCITO NINO BAGLIETTO

Per un periodo di tempo indeterminato/ determinato

Data _____

In fede



NORME SULLA CHIAMATA

- la validità della domanda a trattativa privata è fissata in anni uno ed è rinnovabile solo su esplicita richiesta
- L'Ente si riserva di chiamare uomini e donne a seconda della disponibilità di posti.
- L'Ente è autorizzato, accreditato e convenzionato; coloro che ne abbiano i requisiti potranno entrare in convenzione e saranno chiamati sulla base delle autorizzazioni rilasciate dalla ASL competente.
- Le quote di ospitalità giornaliere, suscettibili di variazioni, sono le seguenti:

OSPITI CONVENZIONATI	€ 54,60/die
OSPITI NON CONVENZIONATI	€ 84,17/die

Per entrambe le categorie di Ospiti il costo della lavanderia per la biancheria personale è di € 60,00/mese

Al momento dell'ingresso dovrà essere versata una cauzione infruttifera di € 1.000,00;

Al momento dell'ingresso l'ospite in trattativa privata dovrà aver ottenuto l'approvazione del responsabile sanitario e del Presidente.



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

IMPEGNATIVA AL PAGAMENTO DELLA RETTA

Spett.le
PIO LASCITO NINO BAGLIETTO - Impresa Sociale
Via Nino Baglietto, 3
16016 COGOLETO GE

Il/la sottoscritt_ _____
Nat_ a _____ il _____
Residente a _____ in Via _____ n. _____
In qualità di (1) _____
Del Sig./Sig.ra _____
Nato a _____ il _____
Residente a _____ Via _____ n. _____

D I C H I A R A

Che il/la suddett_ può pagare la retta giornaliera applicata dalla Pio Lascito "Nino Baglietto" - Impresa Sociale ammontante attualmente ad € 54,60/die in convenzione ASL3 ed € 84,17/die mensili in caso di trattativa privata, il costo di lavanderia per la biancheria personale dell'Ospite di € 60,00/mese e all'ingresso può versare cauzione infruttifera ammontante ad € 1.000,00

In Fede

Lì

(1) Indicare il rapporto di parentela



ISTRUZIONI PER ACCESSO IN CENTRO DIURNO

CENTRO DIURNO "NINO BAGLIETTO" ISTRUZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO

Il Centro Diurno "Nino Baglietto", attivo dal 1° ottobre 2012, si propone come una solida risorsa per i cittadini e per le famiglie, spesso gravati dal carico emotivo ed assistenziale dei famigliari più anziani.

Il Centro Diurno è ubicato in contesto tranquillo e in splendida esposizione: dispone infatti di ampio terrazzo fronte-mare fruibile in ogni stagione in quanto riparato dai venti.

Gli spazi interni sono suddivisi in area soggiorno dedicata alle attività riservate agli utenti, zona pranzo con spazio cucina, zona relax attrezzata con poltrone reclinabili per il riposo.

Ogni utente ha a disposizione un proprio armadio collocato in zona accoglienza. I servizi igienici risultano attrezzati per disabili. Al Centro si può accedere dal posteggio pertinenziale di piazzale Ronchetto 1 o dal terrazzo collegato al giardino della Fondazione.

I pasti vengono preparati presso la cucina dell'Ente; i menu studiati da consulenti dietisti, sono articolati su quattro settimane e garantiscono varietà e freschezza delle preparazioni. Su indicazione del medico curante i pasti possono essere personalizzati in base a specifiche esigenze.

APERTURA E FUNZIONAMENTO

Il Centro ha carattere continuativo e permanente. E' aperto tutto l'anno (festività escluse) per 5 giorni alla settimana per 8 ore giornaliere: da lunedì a venerdì, con orario dalle ore 8.30 alle 16.30.

Il Centro, debitamente autorizzato dal Comune di Cogoleto con provvedimento del 23/05/2012, risponde ai requisiti strutturali e funzionali previsti dalle vigenti norme.



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

PERCHE' FREQUENTARE IL CENTRO

- Permette di continuare a vivere nella propria casa;
- Non si rimane tutto il giorno soli, ma si trascorre la giornata in compagnia ricevendo stimolazione cognitiva e sensoriale e psicomotoria;
- Si hanno a disposizione operatori qualificati per ogni esigenza di cura ed assistenza;
- La famiglia ha un supporto nella gestione dell'anziano

ATTIVITA' PER GLI OSPITI

- Assistenza psicologica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza alberghiera diurna, compresa la somministrazione dei pasti (colazione - pranzo - merenda)
- Assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane
- Animazione ed attività ludico ricreative.

Tutte le attività sono fatte rispettando le caratteristiche ed inclinazioni personali dell'ospite e tendono al recupero ed al mantenimento della capacità residue, alla socializzazione ed all'assistenza igienico sanitaria ed infermieristica.

PERSONALE DEL CENTRO DIURNO

Le attività del Centro Diurno vengono prestate da operatori professionalmente preparati e prevede le seguenti figure:

- Operatori addetti all'assistenza (O.S.S.)
- Infermiere Professionale
- Animatore
- Addetti alla pulizia
- Volontari

ACCESSO E RETTE

La struttura è autorizzata ad ospitare n. 15 anziani e svolge il proprio servizio in convenzione con ASL3 Genovese.



PIO LASCITO NINO BAGLIETTO
IMPRESA SOCIALE

La quota di compartecipazione per la frequenza a carico dell'utente ammonta ad € 19,00 al giorno. Il trasporto, assicurato da mezzo della Croce Rossa, resta a carico dell'utente al costo di € 10,98/die.

L'ammissione al Centro Diurno è autorizzata dall'A.S.L.3 Genovese previa valutazione della U.V.G. (Unità di valutazione geriatrica).

Per l'inserimento nel Centro Diurno, il paziente o un suo familiare, muniti di richiesta di visita geriatrica rilasciata dal proprio medico di medicina generale (motivazione: valutazione per inserimento in Centro Diurno) possono in alternativa:

- **Contattare telefonicamente il Nucleo Residenzialità di zona - Tel.: 010 / 849 70 74**
- **Presentare la richiesta di visita ai punti di accoglienza del Distretto Socio Sanitario di appartenenza.**

A seguito della segnalazione un Geriatra del Nucleo di residenzialità, effettuerà la visita al domicilio dell'anziano.

La visita permetterà di effettuare la valutazione multidimensionale necessaria all'inserimento al Centro.