

FONDAZIONE PIO LASCITO BAGLIETTO

COGOLETO

Via Nino Baglietto, 3 – 16016 Cogoletto (GE) Tel. e Fax 010. 918 93 42
Posta elettronica: info@fondazionebaglietto.it

CARTA DEI SERVIZI della Residenza

FONDAZIONE PIO LASCITO BAGLIETTO

INDICE

SEZIONE 1.

PRESENTAZIONE

EVOLUZIONE STORICA

SEZIONE 2.

ORGANIGRAMMA E PERSONALE

INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

 RICOVERO E MODALITA' DI INGRESSO

 SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

 SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

SEZIONE 3.

STANDARD DI QUALITA'

SEZIONE 4.

RESPONSABILITA' DELL'ENTE

RESPONSABILITA' E DIRITTI DELL'OSPITE

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

FONDAZIONE PIO LASCITO BAGLIETTO

SEZIONE 1.

PRESENTAZIONE

La **Carta dei Servizi** del **PIO LASCITO BAGLIETTO** è una dichiarazione ”**trasparente**” dei Servizi offerti e delle modalità di erogazione degli stessi rispondendo all’obiettivo di fornire agli utenti, alle Aziende Sanitarie, alle Istituzioni regionali e locali e, non da ultimo, agli operatori interni un quadro dei servizi e delle prestazioni offerte ma anche dei traguardi verso i quali siamo proiettati e che rappresentano il nostro futuro.

I **valori fondamentali** del **PIO LASCITO BAGLIETTO** sono:

1. Il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti/clienti, finalizzate a rendere la vita all’interno della **Residenza** più vicina possibile alla vita svolta a casa propria da ciascun anziano;
2. L’imparzialità nell’accesso alla struttura e nell’erogazione dei servizi senza distinzione alcuna di condizione economica, lingua, nazionalità, appartenenza religiosa o politica;
3. La personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto attuata mediante il coinvolgimento dell’ospite nell’individuazione dei bisogni da soddisfare;
4. La collaborazione attiva tra servizi territoriali, fornitori qualificati e personale per assicurare la continuità assistenziale e la regolarità delle prestazioni;
5. L’apertura alla cittadinanza con l’obiettivo di creare un’integrazione ed un collegamento tra gli anziani che vi risiedono e il territorio circostante (centri sociali, quartieri, scuole ecc.) abolendo lo stereotipo dell’ospizio “chiuso” ed isolato;
6. 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”;
7. L’efficienza, la flessibilità e l’ottimizzazione nell’utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l’aumento dell’offerta e della qualità delle prestazioni;

EVOLUZIONE STORICA

Il **PIO LASCITO “NINO BAGLIETTO”** avente sede in Cogoleto fu fondato dal cav. Benedetto vulgo Nino Baglietto con testamento segreto del 12 giugno 1913. Nel 1921 diventa Ente Morale e nel 2003 Fondazione di diritto privato senza fini di lucro. 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 ultimi anni, è costituito da due corpi di fabbrica distinti aventi una capacità ricettiva di 56 posti suddivisi in 44 posti di Residenza Protetta (di cui 42 convenzionati con l’ASL 03 Genovese) e 12 di Residenza Assistenziale di mantenimento .

La struttura gode di un ottimo soleggiamento, è dotata di spazi verdi a giardino all’intorno e, trovandosi l’area in posizione non proprio centrale rispetto all’abitato del territorio comunale ed arretrata rispetto alla viabilità comunale, risulta poco rumorosa. Esternamente l’edificio, raggiungibile carrabilmente, presenta una buona dotazione di posti auto realizzati in aderenza al viale d’ingresso.

L’Ente ha attivato una gestione del Servizio in Global Service, che permetta una maggior garanzia nella continuità assistenziale e nella personalizzazione del servizio offerto all’utente.

La riqualificazione e rifunzionalizzazione della residenza volta alla dotazione di locali wc completi in ogni camera, di maggiori spazi di soggiorno per gli ospiti e di una più razionale distribuzione ed articolazione dei servizi e degli uffici ha permesso di elevarne lo standard qualitativo.

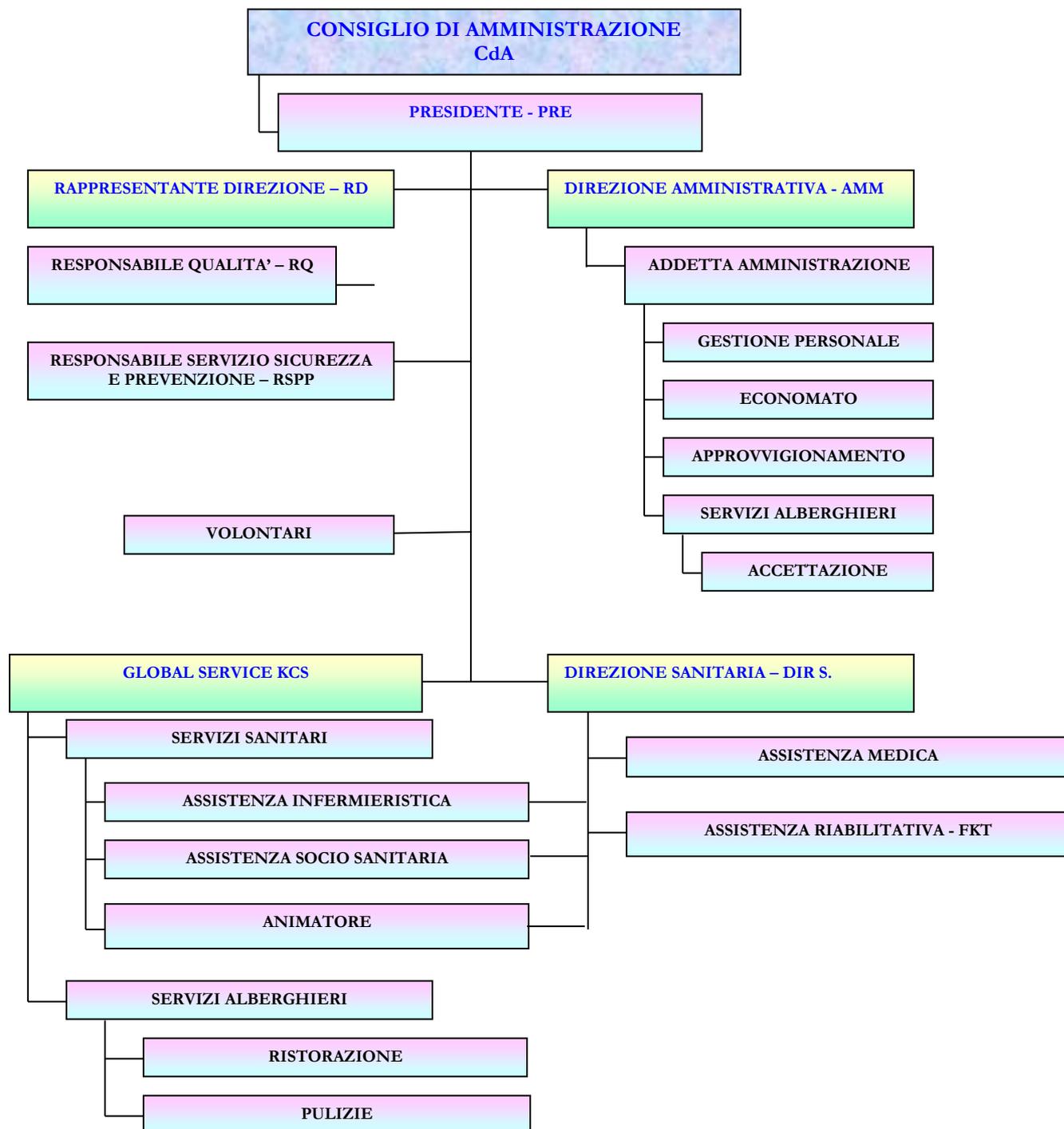
FONDAZIONE PIO LASCITO BAGLIETTO

Vista, inoltre, la potenzialità edificatoria del terreno adiacente alla residenza, l'Ente ha deciso di erigere un'ulteriore struttura da adibire a Centro di ospitalità temporanea capace di rispondere alle necessità urgenti delle famiglie in cui siano presenti anziani ed in particolare delle famiglie mononucleari che in Liguria sono oltre il 20%. L'articolazione della struttura, che bene si integra con la Residenza, permette l'organizzazione di forme residenziali di tipo comunitario familiare, possibilità di soggiorni marini, spazi di soggiorno dove poter sviluppare attività diverse di socializzazione.

FONDAZIONE PIO LASCITO BAGLIETTO

SEZIONE 2.

ORGANIGRAMMA E PERSONALE



FONDAZIONE PIO LASCITO BAGLIETTO

PERSONALE AREA AMMINISTRATIVA

- 1 – Responsabile Amministrazione
- 1 – Impiegata Ufficio Amministrazione

PERSONALE AREA SANITARIA

- 1 – Direttore Sanitario
- 1 - Medico
- 5 – Infermieri Professionali
- 2 – Fisioterapiste
- 15 – Operatori Socio Sanitari
- 1 – Animatore

PERSONALE AREA SERVIZI

- 5 – Addetti servizi alberghieri
- 6 – Addetti al servizio di pulizia

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

Il **PIO LASCITO BAGLIETTO** attualmente offre ai cittadini di Cogoleto ed agli utenti della provincia di Genova il Servizio di **RESIDENZA PROTETTA e RSA DI MANTENIMENTO** sia per ricoveri a tempo indeterminato sia per periodi limitati, c.d. Ricoveri di sollievo.

Ha una capacità di offerta di 56 posti letto suddivisi in 44 come Residenza Protetta e 12 come RSA di mantenimento. I posti convenzionati con l'Azienda ASL di Genova sono 44 e 12 sono a trattativa privata. L'Ente ha inoltre stipulato una convenzione con il Comune di Cogoleto il quale, in caso di necessità, si impegna all'integrazione della retta di mantenimento per gli ospiti residenti che ne facciano richiesta.

RICOVERO E MODALITA' D'INGRESSO

Per accedere ai Servizi del **PIO LASCITO BAGLIETTO** sono previste due procedure per l'ammissione:

- a) per anziani in rapporto di convenzione con l'Azienda ASL 03 Genovese
- b) per anziani in rapporto diretto con l'Ente gestore
 - (a) Per l'ammissione nella Struttura in posto convenzionato va presentata domanda all'Unità Operativa Anziani della ASL del Comune di residenza specificando la preferenza per la Struttura di Cogoleto. L'ammissione è autorizzata e regolata dalla graduatoria gestita dall'Unità Operativa Anziani che ha effettuato la valutazione dell'anziano.
 - (b) Nel caso di rapporto diretto, la domanda va inviata al Presidente del **PIO LASCITO BAGLIETTO**, firmata dal diretto interessato e/o dai familiari e/o dal tutore e/o dal curatore.
 - Le domande sono accolte in base:
 - ❖ alla disponibilità dei posti e tipologia di assistenza richiesta da ogni singola situazione;
 - ❖ alla residenza (nel comune, poi nella provincia di Genova e quindi nelle province limitrofe);
 - ❖ all'ordine cronologico in cui sono pervenute.

FONDAZIONE PIO LASCITO BAGLIETTO

Tutte le domande di ammissione devono essere corredate dalla seguente documentazione:

- ❖ Fotocopia Carta di Identità, Codice Fiscale e Libretto Sanitario Cartaceo.
- ❖ Dichiarazione dell'interessato (o chi per esso) impegnativa al pagamento della retta mensile oppure esplicitante i motivi che non consentono il pagamento della stessa.
- ❖ Eventuale dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà da cui risultino i redditi propri del richiedente nonché quelli dei familiari tenuti per legge al suo mantenimento.
- ❖ Copia del provvedimento giudiziario di nomina del rappresentante legale nel caso di domande presentate per conto dell'interessato
- ❖ scheda di pre-ingresso da far compilare al Medico di base con l'indicazione delle terapie eventualmente in corso, l'esistenza o meno di stati patologici o di deficit fisici e cognitivi e l'assenza di malattie contagiose o infettive che ne precludano la vita in comunità

L'ammissione avviene dopo l'espletamento di tutti gli adempimenti amministrativi per i quali è necessario rivolgersi all'ufficio amministrativo situato al piano terra, i cui orari sono: dal lunedì al sabato dalle h. 9.00 alle ore 13.00.

Ai sensi della vigente normativa sulla privacy, si precisa che i dati acquisiti sono esclusivamente quelli necessari al perseguimento delle finalità istituzionali dell'Ente e richiesti dalle normative vigenti per l'erogazione dell'assistenza.

Il loro trattamento sarà improntato a liceità, correttezza e riservatezza, previa informazione dettagliata all'interessato e previa acquisizione del consenso scritto nei casi previsti dalla normativa.

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

1. SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE

Assistenza diurna e notturna rispondente ai livelli stabiliti dalla normativa regionale e organizzata in base a progetti personalizzati formulati dall'equipe degli operatori coinvolti nei Nuclei e consistente in:

- Svolgimento o aiuto nelle attività della vita quotidiana (alzata, deambulazione, mobilità, alimentazione, ecc...) stimolando contemporaneamente l'anziano all'utilizzo delle proprie capacità residue;
- Igiene quotidiana e cura dell'aspetto della persona, del decoro e della pulizia degli abiti;
- Organizzazione quotidiana di attività occupazionali e di animazione miranti a creare un clima favorevole alla socializzazione;

Il Servizio diretto a migliorare e mantenere le capacità residue dell'anziano fornisce 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

FONDAZIONE PIO LASCITO BAGLIETTO

2. ASSISTENZA SANITARIA

comprende l'Assistenza Medica ed Infermieristica ed ha lo scopo di garantire la salute ed il benessere degli utenti attraverso l'attività di prevenzione, cura e riabilitazione.

L'Assistenza Medica è prestata dal Direttore Sanitario e dai Medici di struttura. Gli ospiti in trattativa privata possono comunque decidere di mantenere il loro Medico di Medicina Generale.

L'Assistenza Sanitaria comprende anche le Prestazioni farmaceutiche:

- farmaci di fascia A e B inseriti nel prontuario per gli ospiti convenzionati (forniti dalla farmacia in Convenzione con l'ASL di Genova);
- Dispositivi medici di uso corrente e prodotti per l'alimentazione
- Materiale di medicazione e presidi per l'incontinenza.

Assistenza Infermieristica

Il Servizio di Assistenza infermieristica garantito nell'arco delle 24 ore è prestato da infermieri che provvedono alla somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico, alle medicazioni e a tutte le attività di loro competenza.

3. SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E DI RIABILITAZIONE MOTORIA :

Gli interventi riguardano il recupero e/o il mantenimento di funzionalità motorie più o meno compromesse. Il servizio è assicurato da 2 fisioterapiste dal lunedì al venerdì.

4. SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il Servizio di Animazione, previsto per 20 ore settimanali, viene pianificato in collaborazione con il Direttore Sanitario con l'obiettivo di favorire la socializzazione ed il mantenimento delle capacità residue.

I **programmi** sono suddivisi in Attività occupazionali, Intrattenimento, Programmi culturali, Programmi di valorizzazione individuale, Programmi di natura religiosa, Programmi di valenza Sanitaria, Informazione.

5. SERVIZIO ALBERGHIERO comprensivo di :

- **Vitto e alloggio**
Le camere sono da 2 letti tutti articolati. Ad ogni ospite è permesso effettuare e ricevere telefonate.
- **pulizia** quotidiana degli ambienti comuni e delle singole camere
Il Servizio di pulizia, affidato a ditta esterna con esperienza consolidata nel settore, assicura l'igiene di tutti gli ambienti della Struttura; in particolare garantisce la pulizia quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni personali, degli spazi e dei servizi comuni. Sono previsti interventi ripetuti durante la giornata in caso di necessità.
- **fornitura e lavaggio della biancheria alberghiera e personale**
La biancheria piana è fornita e lavata a carico della Struttura. L'ospite, al momento dell'ingresso, deve essere provvisto di un sufficiente corredo personale. La Struttura provvede al lavaggio, riparazione ed aggiustamenti del vestiario degli ospiti, che deve essere opportunamente marcato con il numero assegnato.

Il **PIO LASCITO 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 :

FONDAZIONE PIO LASCITO BAGLIETTO

- sapone, shampoo neutri e 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);

6. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

L'alimentazione degli ospiti è organizzata con programmi dietetici stabiliti in accordo con il Medico di Struttura. Il menù varia giornalmente e si ripete ogni 4 settimane. È previsto un menù invernale ed uno estivo. L'ospite può consultare il menù esposto in bacheca.

Oltre al menù "libero" sono previste diete personalizzate, sottoposte al controllo medico, che rispondono alle più comuni patologie e problematiche tipiche della terza età.

Per il ristoro degli utenti, dei familiari e dei visitatori all'interno della Residenza sono a disposizione distributori di bevande calde e fredde.

7. ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della Residenza **PIO LASCITO BAGLIETTO** viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa cattolica.

Due volte a settimana viene celebrata la S. Messa e a richiesta degli utenti, viene somministrato 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.

8. SERVIZIO DI POSTE

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

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

1. SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E PEDICURE

L'anziano che volesse un servizio di Parrucchiere e di Pedicure potrà ottenerla a pagamento secondo le tariffe concordate direttamente con il professionista. L'utente potrà usufruire del servizio ogni qualvolta lo richieda al **Responsabile Amministrativo** attraverso il personale interno.

2. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE A RICHIESTA INDIVIDUALE

La **Residenza PIO LASCITO BAGLIETTO** mette a disposizione dei propri utenti un servizio di riabilitazione, fornito da un Terapista della Riabilitazione così come da Convenzione con l'ASL di Genova, compreso nella retta.

Gli anziani/utenti possono richiedere ulteriori trattamenti individuali di fisioterapia facendo richiesta direttamente al Terapista il quale verificherà la propria disponibilità e concorderà gli orari delle sedute in palestra.

FONDAZIONE PIO LASCITO BAGLIETTO

SEZIONE 3

STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli utenti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che la Struttura intende perseguire. Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti dei cittadini e degli utenti si riferiscono ad alcune aree specifiche del Servizio:

▪ AREA ASSISTENZIALE

Attesa	Indicatori	Standard
- Definizione corretta dei Piani di Assistenza Individualizzati	- N. PAI emessi nelle tempistiche previste in rapporto al n. PAI totali	90 %
- Gestione e correzione degli stati patologici	- Rispetto delle tempistiche settimanali per la rilevazione dei parametri vitali di ospiti ipertesi e di glicemia capillare;	100%
- Prevenzione delle complicanze	- N. cadute accidentali / n. totale ospiti;	≤ 2%
	- N. ospiti senza lesioni cutanee / n. totale ospiti;	80%
	- N. di Non Conformità e reclami sul servizio	< 5%

▪ AREA ALBERGHIERA

Attesa	Indicatori	Standard
- Corretta Alimentazione	- N. di Non Conformità e reclami sul servizio	< 5%
- Qualità dei pasti somministrati;	- Rispetto del menu giornaliero in rapporto al menù settimanale approvato;	98%
- Unità paziente e aree comuni pulite	- Effettuazione giornaliera della pulizia di stanze, ambienti comuni e bagni	98%

▪ DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Attesa	Indicatori	Standard
- Chiarezza e trasparenza delle condizioni contrattuali;	- N. di Non Conformità e reclami sul servizio	< 5%
- Aggiornamento e completezza delle informazioni fornite agli ospiti e ai loro familiari		

▪ PERSONALIZZAZIONE/UMANIZZAZIONE

Attesa	Indicatori	Standard
- Ciascun operatore è identificabile mediante cartellino di riconoscimento;	- N. di Non Conformità e reclami sul servizio	< 5%
- Viene garantita la privacy da parte di tutti gli operatori della struttura		

FONDAZIONE PIO LASCITO BAGLIETTO

SEZIONE 4

RESPONSABILITA' DELL' ENTE

- ❖ L'anziano utente della **Residenza** gode di ogni libertà di entrata ed uscita, dandone comunicazione preventiva al personale in servizio in quel momento. La **Residenza** rimane aperta per gli ospiti dalle ore 8.00 alle ore 20.30: ingressi ed uscite diverse devono essere comunicati alla Direzione.
- ❖ E' facoltà degli ospiti ricevere liberamente visite dalle ore 9.30 alle ore 17.30 nei locali della Struttura.
- ❖ L'utente può rinunciare alla permanenza in Residenza mediante sua richiesta scritta o dei parenti.
- ❖ 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. Il **Direttore Sanitario**, qualora sia richiesto da esigenze della vita comunitaria, ha altresì facoltà di trasferire l'utente in altra stanza informandone preventivamente lo stesso e i familiari.
- ❖ L'ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza suppellettili ed oggetti personali, previa richiesta al **Direttore Sanitario** o al **Responsabile Amministrativo** il quale verificherà la congruità degli spazi ed il rispetto dei diritti degli altri ospiti. La **Residenza**, tuttavia, non si assume alcuna responsabilità per valori conservati nelle stanze degli ospiti e declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti od alle loro cose.
- ❖ La **Residenza PIO LASCITO BAGLIETTO**, ora 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

RESPONSABILITA E DIRITTI DELL'OSPITE

- ❖ L'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso d'incapacità dell'ospite tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.
- ❖ All' ingresso l'anziano deve disporre di un corredo personale conforme alle sue condizioni fisiche ed opportunamente numerato.
- ❖ La **Residenza PIO LASCITO BAGLIETTO** opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria. Gli orari delle visite affissi in più luoghi consentono ampie possibilità di presenza nell'arco della giornata. La richiesta di visite in orari extra va concordata con la Direzione.
- ❖ In presenza di familiari in grado di provvedere, viene richiesta una collaborazione, secondo le esigenze specifiche di ogni singolo anziano e le possibilità/disponibilità delle famiglie, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi relazionali e solidaristici con il nucleo familiare di origine.
- ❖ In caso di ricovero dell'anziano presso una Struttura Ospedaliera compete ai familiari stessi assistere l'anziano fino al suo rientro presso la **Residenza**.
- ❖ Al fine di tutelare la salute della comunità di anziani ed evitare il pericolo di tossinfezioni alimentari è vietato per chiunque portare generi alimentari senza autorizzazione.

FONDAZIONE PIO LASCITO BAGLIETTO

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Il **PIO LASCITO 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.

Periodicamente il **PIO LASCITO BAGLIETTO** svolge indagini sulla soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari distribuendo appositi questionari ai quali l'ospite o i suoi familiari possono rispondere anche in forma anonima.

Il **PIO LASCITO 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.

Per quanto non espressamente riportato nella presente Carta dei Servizi l'ospite o i suoi familiari possono far riferimento al Regolamento della Fondazione consegnato all'atto della sottoscrizione del contratto di ammissione.

PER ACCETTAZIONE

Per l'ISTITUTO

Presidente / Amministrazione

Cogoleto , _____

Per l'Utente

OSPITE _____

FAMILIARE _____