

CASA LAURA s.r.l.

Residenza Protetta e Servizi
Assistenziali per la Terza età

CARTA DEI SERVIZI

Agg: 01/07/2017 – Rev. 05

AUT. N. 10/A DEL 28/06/2017

INDICE

PREMESSE

Presentazione
Che cosa è la Carta dei Servizi?
La Carta dei Servizi di CASA LAURA SRL.
Cosa è una Residenza Protetta?

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

1. **Cenni storici su Casa Laura Srl**
2. **Presentazione del contesto territoriale**
3. **Presentazione della struttura e modalità organizzative (Risorse Umane)**
 - 3.1 Consiglio di Amministrazione
 - 3.2 Direzione sanitaria
 - 3.3 Autorizzazione e Accreditamento
4. **Principi Fondamentali**
 - 4.1. Eguaglianza
 - 4.2. Imparzialità
 - 4.3. Continuità
 - 4.4. Umanità
 - 4.5. Partecipazione
 - 4.6. Efficacia ed efficienza
5. **Rispetto della "Carta dei Diritti delle persone Anziane"**

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e i servizi Erogati

1. Come raggiungere la struttura

- 1.1. Servizio di trasporto privato -TAXI
- 1.2. Cartina stradale

2. La struttura di Casa Laura

- 2.1. Planimetrie

3. **Tipologia e destinatari delle prestazioni erogate**
4. **Servizi Generali inclusi nella retta e servizi esclusi**
5. **Specifiche attività**
 - 5.1 Servizio sanitario (medico, infermieristico, riabilitativo e assistenziale di base)
 - 5.2 Attività di tutela della persona
 - 5.3 Fisioterapia e terapia occupazionale - Musicoterapia
 - 5.4 Attività alberghiera
 - 5.5 Attività ambulatoriali - medici specialisti
 - 5.6 Servizio di parrucchiera/pedicure
 - 5.7 Giornali e librerie
 - 5.8 Servizio Religioso
6. **Inserimento dell'Ospite: modalità ed informazioni generali**
7. **Orari e modalità di accesso**
8. **Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali**
9. **Gestione liste di attesa**
10. **Rette di soggiorno**
11. **Orari della giornata per i Sig.ri Ospiti**
12. **Norme di comportamento per gli Ospiti**
13. **Modalità di incontro con parenti e amici**
14. **Modalità di uscita degli Ospiti dalla struttura**
15. **Trasferimenti interni alla struttura**
16. **Trasferimenti in Ospedale**
17. **Dimissioni programmate**

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

1. **Fattori e standard di qualità**
2. **Impegni e programmi**

3. **Iniziative di miglioramento**

SEZIONE QUARTA
Meccanismi di tutela e di verifica

1. **Reclami e suggerimenti**

2. **Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo**

2.1 Relazione sullo stato degli standard

2.2 Indagini sulla soddisfazione degli utenti

ALLEGATI

Allegato 1	Modulo di contratto
Allegato 2	Regolamento di tutela delle persone
Allegato 3	Carta dei diritti della persona anziana
Allegato 4	Menù Tipo
Allegato 5	Modulo Reclami
Allegato 6	Scheda soddisfazione per l'Ospite/il parente dell'Ospite
Allegato 7	Scheda livello di soddisfazione del personale
Allegato 8	Corredo - Effetti personali da portare al momento dell'inserimento in struttura

PREMESSE

Presentazione

Gentile Ospite,

è nostro intento fornirLe, con questa Carta dei Servizi, il migliore saluto ed il nostro benvenuto nella struttura CASA LAURA di Rapallo, augurandoci che il Suo arrivo in questa Residenza Assistenziale Protetta avvenga nei migliore dei modi e che la sua permanenza – breve o lunga che sia - possa essere il più possibile tranquilla e serena.

Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la Carta dei Servizi aggiornata, con la quale Lei avrà in mano un valido strumento di tutela dei Suoi diritti ed altresì uno strumento per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti.

La preghiamo quindi di leggere con attenzione questa Carta dei Servizi che illustra i vari aspetti della vita della nostra comunità, dall'accoglienza dell'Ospite alla gestione e organizzazione dei servizi e delle attività offerte, dalle norme che disciplinano i comportamenti all'interno della struttura a quelle che regolamentano la Carta dei Diritti delle persone Anziane", dalle informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, per comprendere come anche Lei possa facilitare il lavoro degli operatori socio-sanitari, alle soluzioni che proponiamo per rendere migliore il soggiorno nella struttura, cosa che CASA LAURA garantisce nel servizio agli Ospiti.

In essa, tra l'altro, troverà i principi fondamentali su cui è organizzata la struttura e le basi su cui si fonda il nostro impegno: ciò che viene presentato, quindi, non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre migliore "qualità di vita" delle persone anziane residenti, con un impegno costante e progressivo, da parte della Direzione Aziendale e del personale operante nella struttura, a raggiungere gli obiettivi stessi prefissati e a migliorarli continuamente.

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che Le verrà consegnato dal Responsabile dell'Ufficio Amministrativo, così come a segnalarci eventuali reclami e disfunzioni che dovesse individuare nel corso del soggiorno: in tal modo potrà non solo esprimere il Suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti, ma ci aiuterà anche a venire incontro alle esigenze dei nostri Ospiti e a raggiungere con maggiore puntualità gli obiettivi di qualità prefissati.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.

La Direzione

Cordialmente,

VIA LAMARMORA, 22 - 16035 RAPALLO (GE) - TEL/FAX 0185.60783

E-MAIL: INFO@CASALAURO.IT – SITO INTERNET: WWW.CASALAURO.IT

Che cosa è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente/Ospite trova:

- la presentazione della Società erogatrice del Servizio e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali la stessa intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi forniti dalla struttura di supporto;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che la Società erogatrice intende raggiungere;
- le modalità con le quali la stessa assicura la tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall'organizzazione erogante il servizio.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette di orientare l'attività dei servizi. E' inoltre una forma di impegno verso gli Ospiti e un potente strumento di gestione interna, di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio, di analisi e verifica del raggiungimento degli stessi.

La Carta dei Servizi è quindi la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che l'Ente erogatore è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

La Carta dei Servizi di CASA LAURA SRL.

Con la Carta dei Servizi la Residenza Protetta Casa Laura mette a disposizione dell'utente (Ospite e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza la natura e la qualità dei servizi socio-sanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della stessa struttura.

Inoltre, la carta dei Servizi è in grado di offrire anche gli obiettivi e i traguardi che la struttura intende raggiungere, e fare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito ai propri Ospiti.

Il personale di CASA LAURA lavora costantemente per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti e ai consigli del singolo Ospite: proprio per questo, il documento presentato è da interpretare in chiave dinamica e la Direzione Amministrativa di Casa Laura Srl si impegna ad aggiornarlo annualmente.

Cosa è una Residenza Protetta?

La residenza protetta è una struttura rivolta all'ospitalità di persone in età avanzata autosufficienti e non autosufficienti, in grado di fornire prestazioni di tipo alberghiero, di socializzazione-animazione contestualmente a prestazioni di carattere sanitario e riabilitativo.

Sono destinatari della residenza protetta le persone per le quali sia stata accertata l'impossibilità di permanere nell'ambito familiare e di usufruire di servizi alternativi al ricovero.

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

1. Cenni storici su Casa Laura Srl

CASA LAURA nasce nel 1994 a Rapallo, in una delle più belle cittadine del Golfo del Tigullio, in un contesto ed in una posizione logisticamente favorevoli, da un'idea imprenditoriale familiare.

L'iniziativa privata, sviluppata inizialmente attraverso un numero di posti limitato, ha subito nel corso dell'ultimo decennio un notevole incremento, sia grazie alla maturata consapevolezza della necessità di dover far fronte ad un aumento esponenziale della domanda, sia anche attraverso una sempre maggiore esperienza resa a servizio degli Ospiti della struttura.

Attualmente, l'organizzazione di Casa Laura Srl è in grado di offrire servizi di Residenza Protetta per persone anziane autosufficienti e non autosufficienti, ad alta professionalità e competenza, per un numero massimo attuale di 41 "clienti", ad ognuno dei quali, con la nostra esperienza professionale e il nostro calore, garantiamo il modo giusto per esaudire il desiderio di un'adeguata assistenza in un ambiente sereno, accogliente e confortevole.

In tutti questi anni di lavoro nel settore assistenziale, abbiamo perfezionato il servizio più prettamente alberghiero, fatto di numerosi comforts, e la serietà di prestazioni medico-infermieristiche continuative, con personale specializzato. Ma la cosa più importante, è il grande pregio per il quale siamo noti: la nostra sincera ospitalità. Perché non è retorico affermare che da noi, è facile sentirsi come in famiglia.

Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento dell'Ospite, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà.

2. Presentazione del contesto territoriale

La Società Casa Laura Srl, operante oramai da anni nel settore socio-assistenziale per anziani autosufficienti e non, ha la sua sede in Comune di Rapallo, nella Provincia di Genova, in una posizione centrale (via Lamarmora) e facilmente raggiungibile dai più comuni mezzi di trasporto pubblici e privati.

Il contesto cittadino della località rivierasca in cui sorge la struttura e l'agevole posizione, offre altresì un valore aggiunto a quelle persone che sono ancora in grado di muoversi nella totale libertà durante la giornata e che vivono quindi la struttura come la loro abitazione privata.

La struttura si trova tra l'altro in prossimità della Strada Provinciale Aurelia, una importantissima arteria stradale che collega tutta la zona rivierasca dal levante al ponente ligure.

L'edificio in cui sorge, un elegante e ristrutturato palazzo d'epoca, all'interno del quale è presente una piccola corte verde, opportunamente attrezzata per attività all'aperto e di pertinenza della struttura, è localizzato come detto in un contesto urbano edificato al fine di poter favorire azioni integrate fra la struttura stessa e la rete dei servizi socio-sanitari (Ospedali, diagnosi e cura, poliambulatori e strutture per attività ricreative) esistenti sul territorio.

Un servizio pubblico di autobus di linea in prossimità della struttura e la presenza della vicina stazione ferroviaria, consentono di favorire la continuità dei rapporti sia familiari, sia sociali degli Ospiti presenti.

3. **Presentazione della struttura e modalità organizzative (Risorse Umane)**

Casa Laura è una struttura che offre servizi socio-sanitari in regime residenziale - alberghiero 24 ore su 24 , per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.

Le caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato sono:

- Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini famigliari e non a quelle ospedaliere.
- Presenza per ciascun Ospite di una cartella clinica compilata e costantemente aggiornata dal Medico Responsabile.
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun Ospite.
- Presenza di una Commissione di Valutazione Interna composta da personale interno.
- Modalità di lavoro in équipe.
- Presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori.
- Presenza di protocolli operativi.
- Presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente.

3.1 Consiglio di Amministrazione

Sig.ra Laura Cabiddu

Sig.ra Azzini Federica

Sig.ra Amandolesi Paola

dott. Montanari Luca

Sig.ra Canessa Nicoletta

Consigliere del C.d.A .

Socio, Legale Rappresentante - Amministratore

Socio, Consigliere del C.d.A.

Socio, Consigliere del C.d.A

Socio, Consigliere del C.d.A

L'Amministratore gestisce, con funzione di coordinamento, le attività amministrative e tecniche all'interno della struttura ed è responsabile della programmazione e organizzazione delle stesse attività, e del loro coordinamento con gli altri servizi di zona.

3.2 Direzione Sanitaria

dott. Montanari Luca

Medico Responsabile Sanitario

- Il direttore sanitario è il medico a cui è affidato, dalla Direzione generale, il coordinamento delle attività di assistenza sanitaria.
- Il medico, presente in sede quotidianamente, al mattino o al pomeriggio, esegue il consueto controllo per la verifica dello stato di salute di tutti gli Ospiti.
- L'assistenza medica durante le ore notturne è comunque garantita dallo stesso personale in turno giornalmente, attraverso un servizio di reperibilità 24 ore su 24.
- All'occorrenza è possibile usufruire di adeguata terapia fisica riabilitativa da parte di personale altamente specializzato e di avvalersi della collaborazione specialistica medica esterna.
- Il servizio assistenziale, il personale paramedico, infermieristico ed ausiliario garantisce un'assistenza professionale su ogni Ospite 24 ore su 24.

3.3 Autorizzazione e Accreditamento

L'attività di Casa Laura risulta recentissimamente autorizzata attraverso regolare autorizzazione Comunale denominata "Autorizzazione al funzionamento di residenza protetta" n. 10/A del 28/06/2017, in sostituzione della precedente autorizzazione n. 6/A del 2006, per totali 41 posti letto.

4. Principi Fondamentali

L'erogazione dei servizi offerti dalla CASA LAURA viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

4.1 Eguaglianza

L'attività fornita e i servizi erogati da CASA LAURA srl sono gestiti nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.)

Il personale addetto prende in considerazione l'individuo come "persona", cui prodigare l'assistenza socio-assistenziale di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

4.2 Imparzialità

Tutti gli operatori e le figure attive nella Residenza Protetta sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti/Ospiti.

4.3 Continuità

Tutte le prestazioni svolte dal personale operativo vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

4.4 Umanità

L'attenzione centrale degli operatori è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

4.5 Partecipazione

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto da Casa Laura è garantita all'utente (Ospite o suo familiare) mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio).

4.6 Efficacia ed efficienza

Presso la struttura Residenziale Protetta Casa Laura le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

La Direzione si impegna inoltre ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La Direzione della Residenza Protetta Casa Laura garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

- **Informazione**
- **Accoglienza**
- **Tutela**
- **Partecipazione**

Informazione

La funzione relativa all'informazione è svolta dal Responsabile della Struttura o da un suo delegato.

Questa funzione assicura all'utente (Ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti.

Accoglienza

L'accoglienza all'interno di CASA LAURA è svolta dalla Coordinatrice, dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dal personale infermieristico.

Il suddetto personale provvede nei confronti dell'utente a garantire un'adeguata accoglienza all'interno della struttura prettamente nelle ore diurne (dalle 7.00 alle 20.00). E' in grado di instaurare con l'utente una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative e i suoi bisogni. E' in grado di curare l'accoglienza dell'utente in ogni momento della giornata.

Tutela

La funzione relativa alla Tutela dell'utente è assolta attraverso i seguenti strumenti:

- Il Responsabile operativo - Capo Sala attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione per la decisione nel merito. (ALLEGATO 5 – Modulo reclami)
- Regolamento per l'individuazione delle procedure di accoglimento e definizione delle segnalazioni e dei reclami (ALLEGATO 2 - Regolamento di Tutela)

Partecipazione

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- messa a disposizione di spazi adeguati per le relazioni interpersonali;
- predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente;
- rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;
- analisi di possibili disfunzioni o disservizi e immediato approntamento della soluzione;
- esame delle segnalazioni e dei reclami proposti dell'utente;

5. Rispetto della "Carta dei Diritti delle persone Anziane"

La Direzione della Residenza Protetta per la Terza Età "CASA LAURA", nel sottoscrivere le convenzioni e gli accreditamenti con l'ASL N. 4 Chiavarese, si è impegnata ad adottare la "Carta dei Diritti delle Persone Anziane" di seguito riportata integralmente.

Diritto alla vita

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione ecc.).

Diritto di cura ed assistenza

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione

Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso.

Diritto di accettazione

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

Diritto alla critica

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di riservatezza

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge 675/96 e successive modificazioni.

Diritto di pensiero e di religione

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

SEZIONE SECONDA**Informazioni sulla struttura e i servizi erogati****1. Come raggiungere la struttura**

in auto: TRAMITE AUTOSTRADA Genova-Rosignano A12 - USCITA RAPALLO: Seguire direzione Centro città, proseguire per Via Libertà sino in fondo alla via, quindi svoltare verso sinistra direzione Stazione Ferroviaria. La Residenza si trova in Via Lamarmora in prossimità della suddetta Stazione. Disponibilità di un grande Parcheggio custodito a pochi passi dalla nostra struttura.

TRAMITE STRADA PROVINCIALE SP1 - AURELIA

in treno: DA TUTTE LE DIREZIONI CON FERMATA A RAPALLO (circa 100 metri separano la nostra residenza dalla stazione di Rapallo) *vedi cartina allegata*. Ulteriori informazioni: www.trenitalia.it o stazione ferroviaria Rapallo (tel. 018552051)

in autobus: è presente in prossimità della Struttura il capolinea del servizio pubblico di autobus gestito dall'ATM del comune di Rapallo. Per orari e servizi visitare il sito del Comune di Rapallo (www.comune.rapallo.ge.it).

in aereo: aeroporto di Genova, Cristoforo Colombo (tel. 01060151) Ulteriori informazioni: www.airport.genova.it

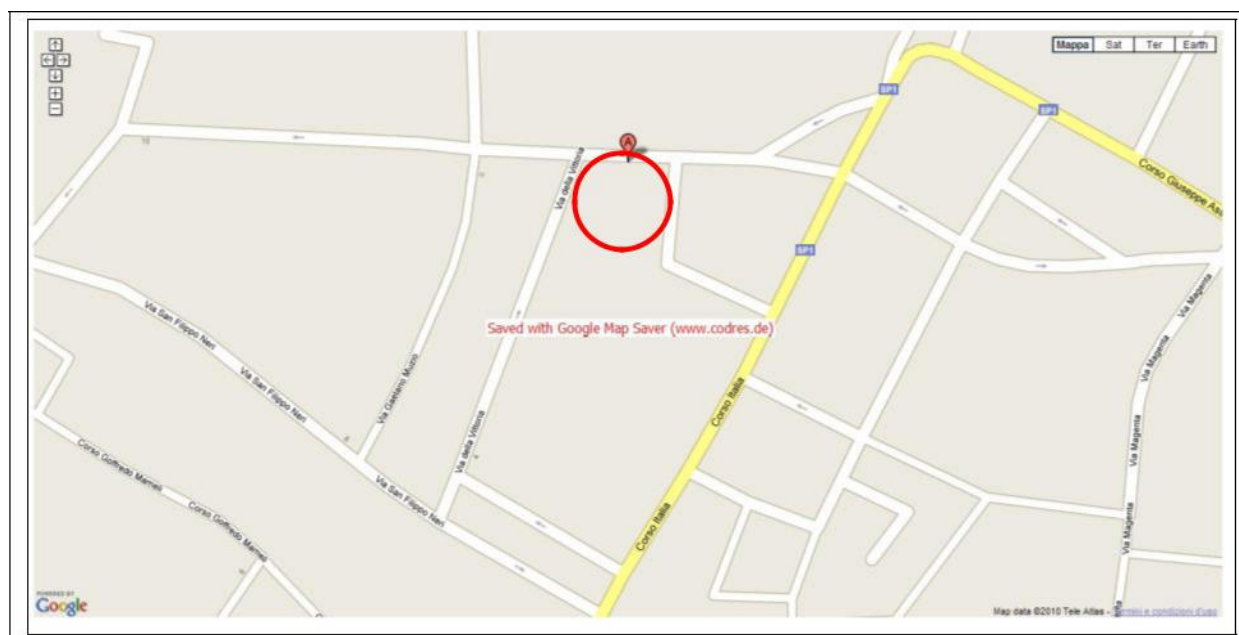
1.1. Servizio di trasporto privato-TAXI

Vi è la possibilità di avere, su richiesta dell'Ospite e a pagamento, un servizio di trasporto privato (servizio taxi) a disposizione degli Ospiti per recarsi all'esterno della struttura e per i parenti/visitatori

che volessero invece incontrare gli stessi Ospiti presso Casa Laura ma che sono impossibilitati a raggiungere la stessa attraverso i mezzi pubblici.

Per le modalità e le prenotazioni chiedere alla Direzione e all'ufficio Rapporti con il Pubblico.

1.2. Cartina stradale



2. La struttura di Casa Laura

La struttura è ubicata nel pieno centro cittadino della località di Rapallo, in prossimità dei servizi di trasporto pubblici (linea ferroviaria ed autobus di linea) e degli Uffici Comunali.

L'edificio che ospita Casa Laura, di interesse storico e da poco ristrutturato, si sviluppa su quattro piani fuori terra, per una superficie complessiva di circa 1200mq ed al suo interno presenta una piccola corte utilizzata dagli Ospiti della stessa come spazio esterno e zona attrezzata per attività all'aperto e una terrazza al piano primo sempre con la medesima funzione.

Lo stesso fabbricato, la cui recente ristrutturazione è stata volta sia alla messa a norma delle aree comuni, sia alla totale eliminazione delle barriere architettoniche, presenta un triplice ingresso:

- il primo lato Via Lamarmora rappresenta l'ingresso "storico" principale per Ospiti e visitatori.
- il secondo, lato Via della Vittoria, da poco istituito, risulta un ingresso anch'esso riservato esclusivamente a Ospiti, parenti, visitatori e personale esterno, e presenta al suo interno un servizio di accoglienza dove il visitatore può ottenere le prime informazioni sull'organizzazione della struttura e sugli aspetti commerciali dell'offerta.
- un terzo ingresso, dotato di porta tagliafuoco, anch'esso lato Via della Vittoria, ad esclusivo utilizzo del personale dipendente operante nella struttura e dei fornitori della stessa.

VIA LAMARMORA, 22 - 16035 RAPALLO (GE) - TEL/FAX 0185.60783

E-MAIL: INFO@CASALAURA.IT – SITO INTERNET: WWW.CASALAURA.IT

Alcuni accorgimenti tecnici adottati per rendere la struttura fruibile anche da persone con autonomia ridotta sono:

- **Area di parcheggio in prossimità della struttura con comunicazione non interrotta con l'accesso alla stessa;**
- **percorsi pedonali in piano, di larghezza minima 2.0 m, che collegano i marciapiedi lungo via Lamarmora e Via della Vittoria direttamente all'ingresso della struttura;**
- **varchi e porte esterne posti ad un livello facilmente raggiungibile attraverso raccordi costituiti da rampe carrabili;**
- **disponibilità di un ascensore interno piuttosto capiente che collega tutti i piani della struttura;**
- **corrimano in vista, lungo i corridoi interni e scale;**
- **accessibilità agli spazi comuni (sala pranzo, sala tv, bagni, salotti) attraverso corridoi molto ampi posti in piano o dotati di rampa carrabile;**
- **porte di facile manovrabilità, prive di spigoli, riporti e cornici sporgenti, con apertura mediante leggera pressione.**

I locali e i diversi spazi che compongono la struttura sono privi di pilastrature e/o spigoli vivi e soddisfano i requisiti igienici previsti dalla normativa vigente.

Particolare attenzione è stata posta nella disposizione degli arredi fissi e mobili della struttura affinché gli arredi siano completamente e liberamente fruibili da persone con ridotta autonomia di movimento e disabili in carrozzella.

L'edificio risulta così suddiviso:

- **al piano terra:** ingresso principale e di servizio, accettazione ed accoglienza, Uffici della Direzione, sala d'attesa, soggiorno comune, sala ristorante o polivalente, toilette a norma per disabili (*bagno assistito*) a servizio degli Ospiti, palestra, accesso all'area esterna (cortile), area esterna, camera mortuaria, cucina, deposito vivande, accesso al vano ascensore.
- **al piano primo:** camere singole e doppie, bagni a servizio degli Ospiti, salotto con zona tv comune;
- **al piano secondo:** camere singole e doppie, bagni a servizio degli Ospiti, salotto con zona tv comune;
- **al piano terzo:** camere singole e doppie, bagni a servizio degli Ospiti, salotto con zona tv comune, bar con distributore di prodotti;
- **al piano quarto:** ufficio Commerciale e Contabilità, spogliatoio maschi, spogliatoio femmine, bagni di servizio maschi e femmine, locale lavanderia e stireria, studio del Medico, ambulatorio, deposito medicinali e locale infermieristico, magazzino e deposito materiale sanitario e detersivi, deposito biancheria pulita.

La struttura ha complessivamente ad oggi una capacità recettiva di 37 posti letto, ma è in corso di approvazione l'autorizzazione per un n. di Ospiti pari a 42, disposti sia in camere singole che in camere doppie, alcune dotate di servizi igienici al loro interno, tutte di tv, telefono diretto e servizio

campanelli di chiamata.

Le camere con i servizi igienici di pertinenza costituiscono le stanze singole della struttura.

Le altre (doppie) hanno al piano tre servizi igienici fruibili dagli Ospiti, mentre alcune di esse sono dotate di servizi igienici al loro interno.

In ciascun piano sono inoltre presenti locali destinati ai “servizi di nucleo”: soggiorno-salotto, saletta tv, servizi igienici.

2.1. Planimetrie

Di seguito vengono riportate le planimetrie relative alla struttura attualmente esistente, suddivisa nei piani da terra al quarto (5 totali) con indicazione della relativa divisione interna.

3. **Tipologia e destinatari delle prestazioni erogate**

Casa Laura si propone di offrire, nell'ambito del proprio sistema residenziale di tipologia di alberghiera, prestazioni socio-sanitarie qualità a persone in età avanzata, anche disabili, sia tali da autosufficienti che non autosufficienti, necessitare di essere ospitati in strutture socio-assistenziali.

Casa Laura inoltre è organizzata per avere ospiti sia temporaneamente che in modo permanente, offrendo contestualmente al soggiorno nella struttura anche un servizio di assistenza medica, infermieristica, fisica e morale ed un nutrito programma riabilitativo e di animazione.

A completamento delle attività quotidiane a disposizione degli Ospiti vi sono inoltre, su richiesta, servizi di parrucchiere/pedicure, servizi religiosi e accesso alla biblioteca comunale.

4. **Servizi Generali inclusi nella retta e servizi esclusi**

I servizi forniti da Casa Laura Srl sono in genere tutti compresi nella retta, ad esclusione del servizio approvvigionamento medicinali, di parrucchiera e pedicure, servizi extra di trasporto, fornitura di pannoloni e materiale sanitario in genere.

Per una più completa ed esaustiva informazione su quanto compreso e quanto escluso si riporta in allegato schema contrattuale che deve essere sottoscritto da uno o più parenti dell'Ospite o da un suo rappresentante all'atto di ingresso nella struttura.

In linea generale, tuttavia, i servizi inclusi nella retta sono:

- Servizio Cucina: garantisce la preparazione quotidiana dei pasti, articolati in una colazione mattutina, in un pranzo a metà giornata, in una merenda pomeridiana e in una cena serale. Il Responsabile Sanitario, in collaborazione con la Capo Sala, segnala particolari esigenze dietetiche degli Ospiti, collabora con la cucina per la scelta dei menù settimanali, tenendo presenti i gusti e le necessità personali degli Ospiti. In allegato 4 si riporta il menù-tipo.
- Servizio Mensa: i pasti vengono serviti direttamente dalla cucina agli Ospiti presso la sala da pranzo allestita al piano terra della struttura, dagli operatori della Cooperativa Primoaprile, che provvede ad allestire la stessa prima dell'inizio di ogni pasto e a ripulire la sala a conclusione del servizio.
- Servizio Lavanderia e Guardaroba: Casa Laura mette a disposizione dei Sig.ri Ospiti un servizio di lavanderia per i capi personali, lenzuola e asciugamani. Servizio tintoria esterno su richiesta e a pagamento;
- Servizio Pulizie: l'assistenza agli Ospiti della struttura, affidata agli operatori dipendenti della Cooperativa Primoaprile, è assicurata anche attraverso le operazioni di pulizia degli spazi a servizio delle persone degenti, di stretta pertinenza e vicinanza all'anziano (camere, bagni, spazi comuni, sala da pranzo);
- Servizio Amministrativo: Svolto da personale qualificato, e con adeguata preparazione professionale, che secondo le necessità si avvale di personale esterno, il servizio provvede a sbrigare le formalità burocratiche in sede di accettazione dell'Ospite, a fornire le necessarie informazioni di base allo stesso e ai suoi familiari, a produrre il documento attestante il versamento della retta, a rilasciare la documentazione attestante la certificazione dei pagamenti delle rette di degenza a carico degli Ospiti effettuate nell'anno precedente, al fine di permettere la detrazione per la parte consentita nella dichiarazione dei redditi.
- Servizio Relazioni con il Pubblico: L'Amministratore della Società, coadiuvata dai Consiglieri del C.d.A, è la referente per il servizio Relazioni con il Pubblico. E' possibile, previo appuntamento al di fuori degli orari di ufficio usuali, fissare colloqui personali e visite guidate

per meglio conoscere la struttura e avere informazioni e chiarimenti in merito agli aspetti tecnici e commerciali.

Ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle modalità di accesso, sulle attività e prestazioni erogate sono fornite dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il pubblico" o suo delegato.

L'Ufficio Relazioni con il pubblico" è situato presso la portineria ed è aperto secondo le modalità di seguito riportate.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Orario apertura

Dal lunedì al venerdì - Mattino dalle 9,00 alle 12,00 - Pomeriggio dalle 15,00 alle 17,00

Telefono e fax. 018560783 – cell.3881889435

- Servizio Sicurezza: il personale operante nella Residenza Casa Laura viene metodicamente informato e formato sulle norme Antifortunistiche, antincendio e sugli aspetti inerenti la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, di cui al D.M. 81/2008. Vengono inoltre effettuate senza preavviso prove di evacuazione in caso di incendio, e addestramenti specifici di responsabili volti al controllo antincendio e alla tutela della salute degli Ospiti.

5. **Specifiche attività**

Presso la struttura Residenza Protetta Casa Laura vengono erogate prestazioni di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa), di attività tutelare ed assistenziale, di attività alberghiera, come di seguito riportate.

5.1 Servizio sanitario (medico, infermieristico, riabilitativo e assistenziale di base)

Assistenza medica di base

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza del medico di medicina generale che svolge le seguenti prestazioni:

- visita e/o controllo di medicina generale;
- prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- richiesta di visite specialistiche;
- proposte di ricovero ospedaliero.

L'attività medica viene prestata, sia presso l'ambulatorio, sia nelle camere di soggiorno. Il medico è presente in struttura a giorni alterni, dalle 9 alle 12 o dalle 14 alle 17.

L'assistenza medica è inoltre garantita durante le ore notturne, nei giorni festivi o per situazioni che rivestono carattere di urgenza attraverso la reperibilità totale.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita 14 ore su 24¹ tutti i giorni dell'anno. (nelle ore notturne vi è la completa reperibilità dell'infermiere, così come quella del medico).

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- somministrazione, controllo ed aiuto nella assunzione dei farmaci, a seguito di prescrizione medica;
- prevenzione di stati morbosi ricorrenti (ad esempio piaghe da decubito);
- medicazioni;
- rilevazione dei parametri vitali in maniera programmatica;
- prestazioni di pronto intervento di semplice attuazione;
- sorveglianza dello stato di salute degli Ospiti.

Le attività del personale infermieristico sono coordinate dal Medico Responsabile e dal Responsabile operativo del reparto (capo sala).

Per ogni tipo di informazione o per una consulenza contattate il nostro Direttore Sanitario o la Direzione Amministrativa (e-mail: info@casalaura.it)

Viene inoltre garantito dal Personale della Struttura il servizio di richiesta, attraverso ricetta medica, di fornitura dei medicinali occorrenti, di prenotazione visite mediche, di analisi cliniche, di ritiro referti per gli Ospiti che ne facciano richiesta.

5.2 Attività di tutela della persona

L'attività tutelare ed assistenziale è garantita 24 su 24 tutti i giorni dell'anno con la presenza di personale qualificato facente parte della Cooperativa Primoaprile, che svolge le seguenti prestazioni:

Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona

- Aiuto nella alzata dal letto, preparazione ed aiuto per il riposo pomeridiano e notturno;
- Aiuto e/o esecuzione dell'igiene quotidiana e periodica;
- Aiuto nella scelta dell'abbigliamento e nella vestizione;
- Aiuto nell'assunzione del cibo;
- Aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività; mobilizzazione delle persone allettate e/o in carrozzella.

¹

Interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona

- Riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'Ospite

Interventi di protezione della persona

- Controllo e sorveglianza dell'Ospite, anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale (campanelli di chiamata), rilevatori.

Il personale svolge inoltre interventi generali di natura assistenziale, offrendo un valido supporto psicologico, volti a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'Ospite, i suoi rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc.

Al fine di garantire l'erogazione delle prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore nel rispetto di un ordinato ritmo di vita per gli Ospiti, il personale della Cooperativa Primoaprile svolge la propria attività su tre turni.

Turni Personale COOP. PRIMO APRILE

TURNO DEL MATTINO dalle ore 6.00 alle 13.00 dalle 7.00 alle 14.00

TURNO POMERIDIANO dalle ore 14.00 alle 21.00

TURNO DELLA NOTTE dalle ore 21.00 alle 07.00

Educatore professionale - Animatore

La figura dell'educatore, non sempre presente nella struttura, assume la funzione di curare il recupero e il reinserimento di soggetti con difficoltà psicologiche, coinvolgendo gli Ospiti in attività individuali e/o collettive in base ai programmi stabiliti con il responsabile di struttura.

Le sue attività rientrano nelle seguenti categorie:

- attività ludiche;
- laboratori con attività manuali;
- rapporti individuali;
- Su specifica richiesta, servizio di accompagnamento all'esterno.

5.3 Fisioterapia e terapia occupazionale - Musicoterapia

Attività di riabilitazione

L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza del terapeuta che svolge le seguenti prestazioni:

- Mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità;
- Massoterapia di tipo circolatorio per limitare i disturbi legati a problemi circolatori;
- Ginnastica attiva (quando l'Ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore) e passiva (quando l'Ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore).

Tale attività viene prestata sia in palestra, sia nelle camere di degenza.
Il terapeuta della riabilitazione è presente in struttura tutti i giorni.

Attività di terapia occupazionale – Animazione e Musicoterapia

La terapia occupazionale è garantita dal terapeuta occupazionale – Animatore – Musicoterapeuta, che ha il compito di coinvolgere gli Ospiti in attività di intrattenimento mirate anche al tentativo di recupero psico-fisico complessivo.

Svariate sono le attività di intrattenimento: ascolto musicale, canto individuale e di gruppo, gioco della tombola, delle carte e della dama, lettura di un quotidiano, colorazione mirata di disegni ecc.

La terapia occupazionale praticata propone anche esercizi di manualità fine, per mantenere una certa funzionalità delle mani, utile per svolgere tutte le normali azioni quotidiane.

Il musicoterapeuta è presente in struttura 3 giorni alla settimana.

5.4 Attività alberghiera

Casa Laura, tra l'altro, offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero: portineria, ristorazione, pulizie, lavanderia/stireria, telefono.

Portineria

Il personale presente in struttura garantisce l'accesso alla struttura da parte dei visitatori e dei parenti.

La portineria reception è il punto centrale di riferimento e di informazioni per gli utenti (Ospiti o suoi familiari) della struttura.

Presso la portineria, nell'androne del portone, sono collocate le cassette postali e relative ad eventuali suggerimenti e reclami così come la modulistica relativa.

Ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito dal Responsabile Cucina e da un ulteriore addetto alla ristorazione che svolgono le attività previste per la lavorazione e preparazione degli alimenti secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli Ospiti.

I pasti vengono serviti osservando l'orario di seguito riportato:

Orario Pasti

7.00 inizio Colazione - 12,00 inizio Pranzo - 18.30 inizio Cena

Il menù invernale ed estivo è articolato in 7 giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo che per la cena. Prevede piatti tradizionali e qualche novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità e comunque, come regola generale, i cibi vengono preparati con ridotta quantità di sali e di condimenti.

Diete personalizzate sono previste per quegli Ospiti che per motivi diversi non possano usufruire dei cibi previsti dal menù. In questo caso il Medico Responsabile sarà a disposizione per fornire una dieta personalizzata.

Queste le diete più comuni che vengono servite:

- Dieta iposodica (con poco sale) per persone con ipertensione arteriosa (pressione alta);
- Dieta con minore quantità di zuccheri, di pasta e di pane per persone diabetiche;
- Dieta ipoproteica (con poche proteine e quindi con minor quantità di carne, uova, formaggi e legumi) per persone che presentano elevati valori di acido urico nel sangue;
- Dieta ipolipidica (con pochi grassi, olio, burro) in generale sempre e comunque per persone in sovrappeso o che presentano elevati valori di colesterolo nel sangue;
- Dieta ipocalorica (con alimenti a minor contenuto di calorie) per persone che presentano un peso corporeo eccessivo.

Pulizie

La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti della struttura è effettuato da apposito personale.

Lavanderia/stireria

Questo servizio è garantito per indumenti intimi e per lenzuola e asciugamani.
Su richiesta vi è la possibilità di usufruire di un servizio esterno di tintoria, a pagamento.

Telefono

Tutte le camere di degenza sono dotate di telefono diretto.

5.5 Attività ambulatoriali - medici specialisti

L'erogazione delle prestazioni di medicina generale sono effettuate dal medico di base secondo le modalità precedentemente riportate.

A seconda delle necessità dell'Ospite è garantito il necessario apporto medico specialistico dal parte del servizio di medicina specialistica dell'ASL.

Svolgono attività di consulenza, concordata con il parente, presso l'ambulatorio della struttura medici specialisti in: geriatria, neurologia, fisiatria, cardiologia, venologia, ecc. negli orari di volta in volta scelti in base alle necessità degli Ospiti e della direzione sanitaria.

Queste figure professionali vanno ad integrare e supportare le attività degli operatori presenti stabilmente all'interno della struttura, secondo le necessità.

5.6 Servizio di parrucchiera/pedicure

Trattamenti di igiene e di cosmesi del piede o pedicure curativo, taglio ed acconciatura dei capelli e/o barba (parrucchiere/barbiere) sono effettuati a pagamento da personale esterno su richiesta espressamente inoltrata alla Direzione.

5.7 Giornali e librerie

E' possibile l'uso di libri della piccola libreria presente all'interno della struttura, o l'accompagnamento alla biblioteca comunale per gli Ospiti in grado di effettuare la lettura di testi e libri, e per chi lo desidera si provvede a far recapitare quotidiani e settimanali all'Ospite.

5.8 Servizio Religioso

E' possibile l'uscita libera consentita agli Ospiti in buone condizioni di deambulazione, o l'eventuale accompagnamento assistito, per recarsi alle funzioni religiose celebrate nella vicina Chiesa sita in centro a Rapallo. In alternativa, un prete della parrocchia visita settimanalmente la struttura per fornire il Sacramento della Comunione a chi lo desiderasse. Inoltre, vengono celebrate in corrispondenza delle festività Natalizie e Pasquali, le rispettive Sante Messe.

Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, gli Ospiti aderenti ad altre Religioni, possono chiedere l'assistenza religiosa di esponenti della propria fede.

6. Inserimento dell'Ospite: modalità ed informazioni generali

Sono ammessi alla Residenza Protetta CASA LAURA tutte le persone in età avanzata autosufficienti o non autosufficienti anche con diverso grado di disabilità che lo richiedano sia privatamente che tramite l'ASL di competenza (per l'area n. 4 Chiavarese) o l'Ufficio Servizi Sociali, e che hanno scelto la struttura tra i prestatori di servizi socio-assistenziali dell'area territoriale di competenza dell'ASL stessa.

L'ammissione alla struttura è subordinata alla presentazione dei seguenti documenti:

- Tutta la documentazione medica arretrata e le cartelle cliniche precedentemente elaborate.

Al momento dell'inserimento in struttura l'Ospite deve inoltre portare con sé i seguenti documenti:

- carta di identità o altro documento di riconoscimento
- tessera sanitaria rilasciata dall'Unità Sanitaria Locale
- codice fiscale
- documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base con eventuale prescrizione di terapia
- documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici ecc.).

L'Ospite deve avere con sé gli effetti personali contrassegnati e rappresentati all'ALLEGATO n. 8.

L'Ospite è invitato a non tener con sé oggetti di valore (ad esempio oggetti preziosi) e denaro sia perché non servono, sia perché all'interno della struttura vi sono Ospiti con scarsa o nessuna capacità cognitiva e quindi potrebbero verificarsi casi di acquisizione impropria.

La Direzione non si assume responsabilità per questi inconvenienti. Su richiesta, vi è un servizio di deposito oggetti di valore in cassaforte.

Sempre al momento dell'inserimento in struttura l'Ospite o i suoi familiari devono indicare il nominativo della persona disposta ad intervenire in caso di urgenza.

7. **Orari e modalità di accesso**

Gli orari di apertura al pubblico, orari di visita, sono di seguito riportati:

Orario apertura al pubblico – Orari di Visita

MATTINO dalle 10,00 alle 12,30

POMERIGGIO dalle 15,30 alle 19,30

Per qualunque esigenza particolare i familiari degli Ospiti possono frequentare la struttura al di fuori dell'orario di visita previa comunicazione alla Direzione di Casa Laura.

8. **Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali**

In adempimento al D. Lgs. 196/03, la Direzione di Casa Laura srl garantisce il trattamento dei dati personali sensibili e non sensibili, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità delle persone.

In allegato 2 si presenta il modulo di tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali.

9. **Gestione liste di attesa**

La lista di attesa di ingresso dell'Ospite viene gestita dalla Direzione considerando l'ordine cronologico di presentazione della richiesta di soggiorno, e l'urgenza del caso (dove per urgenza si intendono condizioni di assoluta necessità, solitudine, assenza di assistenza alternativa). A tale riguardo, oltre all'accreditamento con l'ASL territoriale, esiste anche una proficua e attiva



collaborazione con i servizi territoriali e altre strutture della zona.

10. Rette di soggiorno

Le prestazioni elencate in questa carta dei servizi al p.to 4 sono quelle comprese nelle rette, di seguito riportate:

CASA LAURA	Retta individuale giornaliera €
STANZA SINGOLA	110/120
STANZA DOPPIA	86/95

11. Orari della giornata per i Sig.ri Ospiti

Fasce orarie	attività
Ore 7.00 – 8.00	Svegli e igiene personale
Ore 7.30 – 8.30	Colazione
Ore 18.30 – 19.30	Cena
Ore 20.00	Preparazione per la notte, riposo notturno
Ore 13.30 – 15.30	Riposo pomeridiano
Ore 15.30 – 18.30	Alzata, merenda, ripresa delle attività riabilitative e di svago, animazione e attività sanitarie

12. Norme di comportamento per gli Ospiti

- L'Ospite che utilizza gli spazi e i servizi comuni è invitato al rispetto delle regole di igiene e pulizia e di decoro dei medesimi;
- L'Ospite, in collaborazione e con l'aiuto del personale addetto e dei parenti, è invitato a tenere le proprie stanze e i propri spazi personali con sufficiente ordine e pulizia. Per motivi igienici non è consentito conservare nei medesimi alimenti non confezionabili o deteriorabili;
- Non è consentito adottare comportamenti, introdurre oggetti, ed assumere iniziative che possono risultare a rischio della propria o dell'altrui incolumità;
- Non è consentito installare o usare apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle proprie stanze e negli spazi comuni, per qualsiasi esigenza o necessità rivolgersi al personale ai piani;
- E' vietato l'uso di sostanze alcoliche;
- E' vietato fumare all'interno dell'intera struttura;
- E' vietato introdurre animali nella struttura;
- E' vietata l'uscita senza preavviso e preventiva autorizzazione della Direzione;
- Si suggerisce infine di non tenere con se oggetti di valore o denaro, in quanto non si può rispondere di eventuali furti degli stessi.
- Eventuali oggetti di valore o consistenti somme di denaro potranno al contrario essere depositati a titolo gratuito presso la Direzione di Casa Laura srl.

VIA LAMARMORA, 22 - 16035 RAPALLO (GE) - TEL/FAX 0185.60783

E-MAIL: INFO@CASALaura.IT – SITO INTERNET: WWW.CASALaura.IT

13. Modalità di incontro con parenti e amici

Ogni Ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. E' necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso la struttura e che non arrechino disturbo al riposo degli altri Ospiti soprattutto se tali visite avvengono in corrispondenza di camere doppie.

Sono ammesse le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni a tutte le aree comuni e anche alle camere degli Ospiti, dietro sorveglianza e responsabilità del genitore.

All'interno di Casa Laura esistono appositi spazi destinati (sala polivalente, locali Ospiti) destinati ad attività collettive di tipo ricreativo e di socializzazione a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari.

Per ogni ulteriore evenienza, è indispensabile da parte della Direzione poter comunicare con i familiari o tutori dell'Ospite, i quali dovranno quindi all'atto dell'accettazione o ingresso dell'Ospite, indicare al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico il proprio o i propri recapiti (indirizzo, telefono, fax e mail), ed ogni successiva variazione a questi, anche temporanea.

14. Modalità di uscita degli Ospiti dalla struttura

I familiari o gli amici della persona ospitata presso Casa Laura potranno chiedere permessi di uscita temporanei o giornalieri o licenze di più giorni, rivolgendosi alla Direzione o al Capo sala.

Gli stessi tuttavia verranno rilasciati solo dietro il benessere del Direttore sanitario.

La Direzione tuttavia non si assume responsabilità alcuna per danni che dovessero occorrere per uscite non autorizzate.

L'Amministrazione infine non è responsabile di eventuali allontanamenti dell'Ospite in quanto, pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà della persona.

15. Trasferimenti interni alla struttura

Ad insindacabile giudizio dell'equipe socio-sanitaria e della Direzione, può rendersi necessario il trasferimento dell'Ospite da un piano all'altro della struttura, o da una camera all'altra nello stesso piano, rispettando tuttavia le caratteristiche contrattuali, a causa di motivazioni sociali e sanitarie.

Di ciò i familiari saranno tempestivamente informati dalla Direzione.

16. Trasferimenti in Ospedale

In caso di necessità di ricovero ospedaliero, il Medico provvede direttamente al trasferimento

dell'Ospite alle strutture ospedaliere, attraverso l'ausilio del servizio Volontari del Soccorso di Rapallo, i quali prelevano direttamente il degente presso Casa Laura e lo trasferiscono alla struttura di destinazione.

In caso di ricovero in Ospedale, ed in assenza di un parente o Rappresentante, è altresì possibile che l'Ospite venga seguito presso l'Ospedale da una figura di nostra fiducia.

17. Dimissioni programmate

In caso di dimissione volontaria dalla struttura, decisa dall'Ospite o dai suoi familiari, o dal tutore, va dato comunque un preavviso alla Direzione di almeno 15 giorni prima della data di uscita.

Il giorno previsto verrà consegnata dalla Direzione relazione di dimissione contenente diagnosi, cura, sintesi degli interventi riabilitativi eseguiti e necessità assistenziali dell'Ospite, nonché eventuale copia delle principali indagini o analisi eseguite sullo stesso.

L'uscita dalla struttura dopo il 15esimo giorno del mese prevede comunque il pagamento dell'intera retta mensile.

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

1. Fattori e standard di qualità

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti fondamentali (fattori di qualità).

La direzione considera per i propri servizi i *seguenti fattori di qualità*:

- orari e modalità distribuzione pasti
- qualità dei pasti
- regolarità delle visite mediche
- regolarità dell'assistenza alla persona e delle operazioni di pulizia
- accessibilità dei familiari e orario visite
- informazione date all'Ospite dal medico sul trattamento terapeutico

La Direzione ha stabilito per ogni fattore di qualità un specifico obiettivo (*Standard di qualità*):

- regolarità orario distribuzione pasti
- controllo sulla qualità dei pasti erogati
- frequenza a giorni alterni delle visite mediche
- frequenza quotidiana delle operazioni di pulizia e assistenza dell'Ospite
- frequenza e rispetto orari delle visite
- acquisizione esauriente delle informazioni sul trattamento terapeutico

2. Impegni e programmi

La Direzione di Casa Laura si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni Questionari da sottoporre agli Ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

Per la compilazione e la richiesta dei questionari, rivolgersi al servizio Relazioni con il Pubblico o alla Direzione.

3. Iniziative di miglioramento

Interventi in atto per la realizzazione di un sistema di miglioramento continuo della qualità, in particolare:

- Riformulazione degli obiettivi in termini di gestione del personale, organizzazione della struttura, gestione dell'Ospite;
- Analisi dei bisogni formativi del personale e sviluppo di informazione e formazione e di qualifiche riguardanti aspetti professionali, motivazionali e relazionali;
- Riformulazione e analisi dei processi quali: l'inserimento degli Ospiti nella struttura, la gestione sanitario-riabilitativa degli stessi, la componente assistenziale e relazionale tra personale operante e Ospiti, la componente amministrativa.

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati – con la stesura di una specifica istruzione.

Casa Laura garantisce la Tutela nei confronti dell'utente attraverso il "Modulo di Reclami" di cui all'Allegato 5 che diventa parte integrante della Carta dei Servizi.

1. Reclami e suggerimenti

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione di Casa Laura offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami sono presentati al Responsabile "Ufficio Relazioni con il Pubblico" (URP) o alla Direzione della struttura, presso la portineria tutti i giorni dalle ore 9.00 alle 12.00.

I reclami possono essere presentati sia dall'utente (Ospite o suo familiare), sia dalle associazioni o organismi riconosciuti che lo rappresentano.

Il Responsabile della struttura che riceve i reclami, le opposizioni e le osservazioni ha la facoltà di

richiamare l'Ospite o i suoi familiari per formulare le necessarie risposte seguendo quanto previsto dal Regolamento di Tutela.

La Direzione, in sede di Riesame, può stabilire un risarcimento qualora sia stata oggettivamente negata o limitata al querelante la fruibilità delle prestazioni.

Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

2.1 Relazione sullo stato degli standard

Casa Laura garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione redatta dalla Direzione avrà adeguati momenti di discussione con il personale e verrà resa pubblica.

Scopo della relazione è quello di verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando e riadeguando i fattori e gli standard di qualità.

2.2 Indagini sulla soddisfazione degli utenti

La Direzione della struttura garantisce infine la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette (ALLEGATO 6 - Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente).

ALLEGATI

Allegato 1	Modulo di contratto
Allegato 2	Regolamento di tutela dei d
Allegato 3	Carta dei diritti della persona anziana
Allegato 4	Menù Tipo
Allegato 5	Modulo Reclami
Allegato 6	Scheda soddisfazione per l'Ospite/il parente dell'Ospite
Allegato 7	Scheda livello di soddisfazione del personale
Allegato 8	Corredo - Effetti personali da portare al momento dell'inserimento in struttura