



## **CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO DI STRUTTURA**

RSA "Casa Gianelli" Corso Colombo, 6- 16043 Chiavari (GE) | Tel. 0185 329247  
Fax 0185 370334- Email: rsagianelli@libero.it

**Gianellinrete**  
**Società cooperativa sociale a.r.l.**  
**Loc. Cerreta di Carro**  
**19012 Carro (SP)**



**Residenza Protetta "Casa Gianelli"**  
**Corso Colombo,6**  
**16043 Chiavari (GE)**

E' presente a Chiavari, in provincia di Genova, nella Riviera Ligure, dal novembre 2003 ed è nata da un bisogno presente sul territorio ed espresso anche dalla ASL 4 Chiavarese.

Ad esso hanno dato risposta le Figlie di Maria SS. Dell'Orto (Suore Gianelline) che, mettendo a disposizione una parte della struttura denominata "Conservatorio al Mare", hanno consentito al Consorzio Gianellinrete di realizzare una struttura sanitaria assistenziale di mantenimento e riabilitativa.

La Cooperativa sociale a r.l. Gianellinrete nasce nel 2001 per condividere con i laici il carisma di S. Antonio Maria Gianelli, fondatore della Congregazione "Figlie di Maria Santissima dell'Orto" e per organizzare in modo innovativo e attualizzato le attività socio- assistenziali.



## CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO DI STRUTTURA

RSA "Casa Gianelli" Corso Colombo, 6- 16043 Chiavari (GE) | Tel. 0185 329247  
Fax 0185 370334- Email: rsagianelli@libero.it

### INFORMAZIONI UTILI

**Direttore di struttura:** Roberto Mascolo

**Responsabile Sanitario:** Dott. Campodonico Carlo

**Caposala:** Suor. Kuzhiparampil Chinnamma

**Indirizzo:** Corso Colombo,6

16043 Chiavari (GE)

**Numero di telefono** 0185/314716

**Numero di fax:** 0185/303483

**Mail:** [rsagianelli@libero.it](mailto:rsagianelli@libero.it)

**Numero di telefono per informazioni:** 0185/329247

**Orari di visita:** tutti i giorni

10.30-11,30

16.00-18.00

**Ubicazione:** la struttura, situata sul lungomare di Chiavari, è facilmente raggiungibile sia dalla stazione sia dal centro della cittadina. Il casello dell'autostrada si raggiunge in cinque minuti. A fianco della struttura è disponibile un amplissimo parcheggio pubblico gratuito e numerosi posti a pagamento.

**Servizio religioso:** SS. Messa prefestiva, il sabato alle ore 16.00.



## CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO DI STRUTTURA

RSA "Casa Gianelli" Corso Colombo, 6- 16043 Chiavari (GE) | Tel. 0185 329247  
Fax: 0185 370334- Email: rsagianelli@libero.it

### I principi fondamentali

'Casa Gianelli' fa propri i principi fondamentali che regolano l'erogazione dei servizi pubblici e in particolare

#### **Eguaglianza.**

L'erogazione del servizio a Casa Gianelli è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti. Le regole riguardanti i rapporti tra ospiti e 'Casa Gianelli' e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, 'Casa Gianelli' adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli ospiti portatori di handicap.

#### **Imparzialità.**

'Casa Gianelli' ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **Continuità.**

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, 'Casa Gianelli' adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

#### **Diritto di scelta.**

L'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

#### **Partecipazione.**

'Casa Gianelli' favorisce la collaborazione degli utenti per offrire sempre maggiore qualità

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. 'Casa Gianelli' dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

'Casa Gianelli' acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate successivamente.



## CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO DI STRUTTURA

RSA "Casa Gianelli" Corso Colombo, 6- 16043 Chiavari (GE) | Tel. 0185 329247  
Fax 0185 370334- Email: rsagianelli@libero.it

### **Efficienza ed efficacia.**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. 'Casa Gianelli' adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.



## CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO DI STRUTTURA

RSA "Casa Gianelli" Corso Colombo, 6- 16043 Chiavari (GE) | Tel. 0185 329247  
Fax 0185 370334- Email: rsagianelli@libero.it

### I nostri valori

'Casa Gianelli' ispira il suo operato al Carisma di S. Antonio Maria Gianelli, fondatore delle Suore Gianelline e si riconosce nei seguenti valori

#### **DIRITTO ALLA VITA**

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e 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. Nessuna cura può essere prestata senza il suo consenso

#### **DIRITTO DI DIFESA**

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di inferiorità deve essere difesa da speculazioni e raggiri e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti;

#### **DIRITTO DI PREVENZIONE**

Ogni persona, attraverso attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni, deve essere posta in condizione di prevenire peggioramenti, danni alla salute, limitazioni alla sua autonomia.

#### **DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO**

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere accolte ed esaudite nei limiti 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 stessa.

#### **DIRITTO DI ACCETTAZIONE**

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di "valori" .

#### **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. Deve essere rispettato il senso del pudore.



## CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO DI STRUTTURA

RSA "Casa Gianelli" Corso Colombo, 6- 16043 Chiavari (GE) | Tel. 0185 329247  
Fax: 0185 370334- Email: rsagianelli@libero.it

### **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 LIBERTA DI PENSIERO E RELIGIOSA**

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

### **Caratteristiche della struttura e dell'ospitalità**

La struttura ha una capacità ricettiva di 25 posti letto destinati a RSA di mantenimento e Residenza protetta.

Gli ospiti possono soggiornare a tempo indeterminato o per un periodo temporaneo dettato da particolari esigenze.

L'organizzazione degli spazi è pensata tenendo conto del quadro clinico di ciascun paziente. La struttura inoltre è a norma del Testo Unico D. Lgs 81/08 (legge sulla sicurezza degli ambienti di lavoro), a norma del D.M. 19/9/2002 (prevenzione incendi nelle strutture sanitarie pubbliche e private) a norma del D.Lgs 193/07 ex 155/97 (igiene degli alimenti).

La struttura è dotata di 13 camere di cui 3 singole, 8 doppie e 2 triple. Sono a disposizione degli operatori sollevatori per permettere l'alzata dal letto degli ospiti non autosufficienti.

La maggior parte delle camere gode di vista mare, ma tutte sono ariose e soleggiate e dotate di aria condizionata. All'interno è disponibile un televisore a colori, arredi moderni e adeguati, letti regolabili con inclinazione differenziata. I bagni sono dotati di ogni confort. E' presente un bagno con vasca attrezzata utilizzato dagli operatori per la completa ed agevole pulizia di ciascun ospite.

L'ampia palestra, situata al piano terra, è dotata di standing, spalliera, scaletta e plinto. Lo studio medico è situato al primo piano, mentre al secondo piano è presente l'infermeria con le attrezzature di primo soccorso. La sala da pranzo è localizzata al secondo piano e gode di una totale vista mare, è modernamente arredata con tavolini a 4 posti e con una cucina di servizio dove vengono preparate le colazioni.

Completano la struttura una saletta conversazione per gli ospiti con poltrone, tavolo e televisore a colori e la cappella. Dal piano terra si accede ad un ampio spazio verde attrezzato con camminamenti segnati, panchine, tavolini e zone ombreggiate.

La struttura inoltre è dotata di ascensore, area ristoro con distributori automatici di bevande calde e fredde.

### **Tipologia dei pazienti**

"Casa Gianelli" è una Residenza sanitaria di mantenimento e Residenza Protetta e può ospitare fino ad un massimo di venticinque pazienti. Accoglie utenti privati che ne facciano richiesta e che presentino i requisiti attinenti le finalità della struttura. In particolare si tratta di:

- Ospiti autosufficienti



## CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO DI STRUTTURA

RSA "Casa Gianelli" Corso Colombo, 6- 16043 Chiavari (GE) | Tel. 0185 329247  
Fax 0185 370334- Email: rsagianelli@libero.it

- Ospiti parzialmente autosufficienti che necessitano un mantenimento funzionale delle abilità
- Ospiti non autosufficienti

### I SERVIZI

I pazienti ospiti di "Casa Gianelli" sono accuditi e curati da personale medico, fisioterapico, infermieristico ed assistenziale per i vari livelli di intervento. Tutto il personale è in possesso dei titoli di studio richiesti dalla legge ed è costantemente formato tramite corsi di aggiornamento e specializzazione.

I servizi offerti sono i seguenti:

- ASSISTENZA SANITARIA
- ASSISTENZA INFERMIERISTICA
- RIABILITAZIONE
- SERVIZI ALBERGHIERO-RESIDENZIALI
- SERVIZI DI ANIMAZIONE

#### Assistenza sanitaria

Il direttore sanitario è il dott. Carlo Campodonico che è presente dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12. Dirige la struttura sotto il profilo medico sanitario, coordina l'attività del personale infermieristico ed assistenziale, ordina analisi mediche e prescrive terapie che sono somministrate dagli Infermieri. E' responsabile delle condizioni di salute generale degli ospiti che monitora costantemente. Può disporre a suo giudizio anche il ricovero in ospedale. A discrezione del direttore sanitario sono prescritte terapie, esami di laboratorio e strumentali per monitorare la salute fisica del paziente, secondo le necessità cliniche ed in accordo con gli invianti Medici responsabili del paziente stesso. Le terapie previste al momento della dimissione dalla struttura ospedaliera sono comunque erogate anche in assenza di prescrizione del medico di base. In assenza durante le ore notturne e nei giorni festivi è comunque garantita la reperibilità, tramite il servizio di Guardia Medica.

#### Assistenza infermieristica.

E' erogata 24 ore su 24 da infermieri professionali dotati dei titoli di studio necessari e degli adeguati aggiornamenti. Le cure infermieristiche prestate consistono in:

- preparazione e somministrazione dei farmaci prescritti dal Direttore Sanitario secondo il programma di terapia
- medicazioni di ferite chirurgiche
- prevenzione, cura e monitoraggio delle lesioni da decubito
- monitoraggio dei parametri vitali (pressione arteriosa, battito cardiaco, ossigenazione, glicemia) con particolare attenzione alle persone affette da ipertensione e da diabete

Gli infermieri sono coordinati dalla Caposala che affianca il Direttore sanitario nelle visite ai pazienti, garantisce la corretta somministrazione della terapia e vigila sulla nutrizione e idratazione dei pazienti, in particolare, diabetici.

### Servizi riabilitativi interni

I fisioterapisti professionali svolgono attività riabilitativa dei pazienti ortopedici e neurologici. Seguono le indicazioni del medico inviante volte al recupero funzionale del paziente e al mantenimento delle abilità residue, secondo un piano terapeutico programmato. Il terapeuta della riabilitazione, in seguito a prescrizione medica, insegna all'ospite anche l'uso corretto di ausili e protesi per la deambulazione, verificandone l'efficacia. Le sedute sono effettuate nella palestra. Sono utilizzati gli attrezzi disponibili: scaletta, spalliera, plinto, carrucole, deambulatori, standing, cuscini cilindrici.



### Servizi alberghieri

I pasti sono preparati ogni mattina in un centro cottura autorizzato da una primaria società specializzata in ristorazione collettiva. Le materie prime sono di alta qualità, la cucina è improntata alla genuinità e semplicità. Il menu, invernale e estivo, è a rotazione settimanale e viene approvato dal Direttore Sanitario. E' possibile avere menu personalizzati sulla base di particolari esigenze: per intolleranti, allergici, diabetici, disfagici, vegetariani. Nella cucina di servizio della struttura vengono, invece, preparate le colazioni.

Per quanto riguarda i servizi alberghieri, le camere e le aree comuni sono mantenute nel massimo rispetto della pulizia e l'igienizzazione degli ambienti viene effettuata due volte al giorno. I presidi medici (carrozze, girelli, ecc.) sono regolarmente sanificati. La struttura è dotata anche di lavapadelle per la disinfezione termica.

### Servizi assistenziali

Sono erogati 24 ore su 24 dagli Operatori Socio Sanitari e consistono principalmente nell'aiuto prestato nello svolgimento delle attività quotidiane e della cura della persona. E' compito degli operatori fare sì che gli ospiti siano sempre puliti, ordinati e che il loro abbigliamento risulti sempre adeguato e comodo. Infatti, la cura dell'igiene della persona e del posto letto viene svolta più volte nell'arco della giornata. Un altro compito fondamentale degli operatori è provvedere alla mobilitazione dei pazienti caso per caso, anche tramite gli ausili necessari, secondo le indicazioni fornite per ciascun paziente dal medico o dai fisioterapisti. Se necessario, infine, gli operatori forniscono aiuto all'anziano nell'alimentazione, svolgendo così un'importante azione di monitoraggio sull'assunzione di cibo e concorrono, mediante un'adeguata relazione, al soddisfacimento dei bisogni secondari (benessere psico-sociale).



## CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO DI STRUTTURA

RSA "Casa Gianelli" Corso Colombo, 6- 16043 Chiavari (GE) | Tel. 0185 329247  
Fax 0185 370334- Email: rsagianelli@libero.it

### Servizio di animazione

Le attività di animazione sono finalizzate a coinvolgere l'ospite in prima persona come soggetto attivo. Hanno l'obiettivo principale di far progredire o mantenere il grado di mobilità; stimolare la percezione visiva e uditiva, il linguaggio, favorire la conservazione di particolari abilità manuali; potenziare memoria, concentrazione, controllo del dolore e della sensazione di isolamento; contrastare l'insorgere di stati depressivi. Tra le attività previste vi sono visione di programmi televisivi, lettura di quotidiani, racconto della propria vita, laboratorio creativo (cartonaggio, lavorazione della creta, ricamo) e attività ludico-percettive (puzzle, gioco delle carte e di memoria); festeggiamento collettivo del compleanno.

Gli orari sono affissi nella bacheca per gli ospiti

### IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE

Per ogni paziente l'equipe medico-infermieristica-assistenziale redige il P.A.I., Piano Assistenziale Individuale. In esso, per ogni paziente, vengono stabiliti gli obiettivi specifici e gli interventi sanitari, assistenziali, fisioterapeutici del caso. Per la valutazione iniziale, eseguita sempre dall'equipe, vengono utilizzati anche strumenti validati nella letteratura internazionale: indice di Barthel, per la valutazione della funzione fisica e della autonomia del paziente nelle attività quotidiane, la scala di Exton-Smith per la prevenzione delle lesioni da decubito e la scheda A.G.E.D che consente la misurazione della non autosufficienza attraverso l'esame dell'autonomia funzionale, mobilità, area cognitiva, disturbi comportamentali e caratteristiche sociali.

*A intervalli prestabiliti, l'equipe fa una valutazione della situazione del paziente e, se è il caso, riconfigura gli obiettivi. Prima delle dimissioni viene svolta una relazione conclusiva.*

Il P.A.I. è uno strumento fondamentale per garantire la presa in carico del paziente che deve essere mirata sulle sue necessità e per valutarne costantemente le condizioni psicofisiche. Le riunioni di discussione del P.A.I. sono momenti fondamentali in cui le diverse professionalità coinvolte possono esprimere i propri pareri e valutazioni in una prospettiva multidimensionale.

### ORARI E MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA' QUOTIDIANE

Di seguito sono elencati gli orari principali per il sereno svolgimento delle attività di vita quotidiana degli ospiti di "Casa Gianelli".

- **Ore 7:00** : gli ospiti si svegliano e, sono aiutati dalle operatrici, in base all'autonomia di ciascuno, ad alzarsi, a lavarsi e a vestirsi.
- **Ore 8:00**: i pazienti sono accompagnati nella sala da pranzo per la colazione.

- **Ore 8:30 - 12:00:** i pazienti che ne hanno necessità sono accompagnati nella palestra attrezzata per la seduta fisioterapeutica. Durante la mattinata, inoltre, gli ospiti che necessitano e su segnalazione dell'infermiere professionale, sono visitati dal Medico. Nelle mattinate in cui è previsto, gli ospiti partecipano alle attività di animazione o ricevono la visita di parenti e amici.
- **Ore 12:00:** gli ospiti consumano il pranzo nel salone, con l'assistenza, se necessario, delle operatrici ed il coordinamento della caposala.
- **Ore 12:45:** i pazienti che lo desiderano, riposano.
- **Ore 14:00- 17:30:** i pazienti sono accompagnati dagli operatori in palestra per le eventuali sedute fisioterapiche o partecipano alle attività di animazione. Al pomeriggio gli ospiti ricevono parenti e amici.
- **Ore 18:00:** Gli ospiti cenano nel salone.
- **Ore 19:05:** Gli ospiti sono accompagnati e preparati per la notte dalle operatrici.

Durante tutto il corso della giornata gli ospiti sono mobilizzati ed aiutati a deambulare dalle operatrici.

### LE RISORSE UMANE

In particolare, la struttura ha a disposizione le seguenti risorse umane:

- **Il Direttore della Struttura.** Si occupa della gestione della struttura nel suo complesso. Inoltre, con la collaborazione del Direttore Sanitario e della Caposala, seleziona, assume e coordina le diverse figure professionali garantendo un'adeguata formazione continua agli operatori. Sovrintende alle relazioni tra "Casa Gianelli" e gli utenti, affidandone la gestione quotidiana alla Caposala e al Direttore Sanitario. Inoltre è responsabile dei rapporti con i pazienti e/o i parenti, per quanto riguarda le pratiche di competenza amministrativa, delegandone la gestione quotidiana all'addetto amministrativo della sede centrale.
- **Il Direttore Sanitario.** Valuta lo stato di salute del paziente e l'intervento medico, si occupa della raccolta dei dati clinici tramite anamnesi ed esame obiettivo dei pazienti. Monitora quotidianamente le condizioni dei pazienti. Inoltre, quando necessario, si occupa dell'organizzazione di eventuali visite specialistiche e/o ricoveri in reparti Ospedalieri.
- **I Fisioterapisti.** Essi operano per recuperare e/o mantenere le abilità residue del paziente.
- **Gli Infermieri.** Garantiscono un'assistenza infermieristica diurna e notturna, il monitoraggio e l'accudimento, la somministrazione dei farmaci e la gestione di tutte le esigenze sanitarie.
- **Gli Operatori Socio Sanitari (OSS).** Garantiscono un'adeguata assistenza e gestione dei pazienti relativamente agli aspetti di accudimento, igiene, cura delle stanze e degli oggetti personali, attività motorie, dell'attuazione degli obiettivi assistenziali dei singoli pazienti.



## CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO DI STRUTTURA

RSA "Casa Gianelli" Corso Colombo, 6- 16043 Chiavari (GE) | Tel. 0185 329247  
Fax 0185 370334- Email: [rsagianelli@libero.it](mailto:rsagianelli@libero.it)

- **Personale Ausiliario.** Si occupa dei servizi alberghieri interni alla Struttura e della pulizia degli ambienti.

### MODALITA' DI INGRESSO

#### L'ACCESSO A 'CASA GIANELLI'

Gli utenti privati, dopo un primo contatto informativo, sono invitati a compilare l'apposito modulo di richiesta di inserimento. Il Direttore Sanitario e il Direttore di struttura verificano se la struttura sia in grado di rispondere alle esigenze presentate e, in caso positivo, la persona interessata viene inserita in lista d'attesa, in ordine cronologico della domanda di ammissione, fatte salve le valutazioni del Direttore Sanitario.

In base alla disponibilità di posti e secondo la graduatoria preparata e aggiornata dal Direttore di Struttura, gli ospiti sono contattati per essere inseriti nella Struttura. Gli ospiti già presenti all'interno della struttura per ricovero temporaneo hanno la precedenza nella lista d'attesa rispetto ai pazienti provenienti dall'esterno. Inoltre in caso di due rifiuti alla chiamata per un posto letto, il paziente verrà inserito al fondo della lista. Per maggiore comodità degli ospiti, si allega alla Carta dei Servizi il modulo di richiesta di inserimento.

#### L'ACCOGLIENZA

Il giorno dell'ingresso è preventivamente stabilito dalla direzione in accordo con l'ospite e/o il suo familiare. La stanza è assegnata tenendo conto delle richieste dell'ospite e delle disponibilità della residenza. L'ospite ed i suoi familiari sono accolti in struttura dalla Caposala dopo di che sono condotti dall'OSS nella camera assegnata. In questo momento sono fornite le prime informazioni relative al funzionamento delle apparecchiature presenti nella stanza e, in generale, relative alla vita nella struttura (ad esempio l'orario dei pasti, delle attività animative/riabilitative, della funzione religiosa,..). L'infermiere ed il personale assistenziale presente raccolgono tutte quelle informazioni necessarie per la migliore presa in carico dell'ospite stesso, inserendo negli appositi moduli tutte le informazioni riscontrate. Il medico effettua la prima visita, riportando le informazioni nella cartella sanitaria, quindi imposta l'eventuale terapia. E' utile che durante la visita medica vi sia almeno un familiare, al fine di facilitare la raccolta dei più importanti dati medici. I familiari compilano, in direzione, le pratiche amministrative connesse al ricovero, la firma del contratto e forniscono il libretto sanitario (esenzioni e/o invalidità), la carta d'identità ed il codice fiscale di cui viene fatta copia e debitamente restituiti.

#### LA DIMISSIONE

Può avvenire per trasferimento presso un'altra struttura, per rientro presso la propria abitazione, per decesso, per decisione dell'ospite e/o dei familiari. Nei primi casi il responsabile sanitario compila la lettera di dimissioni contenente note anamnestiche relative al ricovero, fotocopie dei referti degli esami di laboratorio e/o strumentali più recenti, nonché la terapia farmacologia in atto. Sono inoltre segnalati i problemi clinico/assistenziali ancora attivi o non risolti. Negli altri due casi, si seguono le procedure interne.



## CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO DI STRUTTURA

RSA "Casa Gianelli" Corso Colombo, 6- 16043 Chivari (GE) | Tel. 0185 329247  
Fax 0185 370334- Email: rsagianelli@libero.it

### GESTIONE RECLAMI

La Direzione ed il personale tutto di "Casa Gianelli" ha come obiettivo la completa soddisfazione del proprio utente e dei suoi familiari.

Nel caso in cui il paziente e/o un suo familiare non fossero però pienamente soddisfatti del servizio ricevuto, possono avanzare un reclamo.

Il personale di "Casa Gianelli" è disponibile ad accogliere eventuali reclami verbali, ma per comodità dell'ospite e dei suoi familiari, è disponibile un modulo (Mod. 82.02) per la descrizione dei reclami da consegnare al personale di "Casa Gianelli" che provvederà a recapitarlo al Direttore di Struttura.

In caso di reclamo, sarà cura del Direttore di "Casa Gianelli", provvedere rapidamente alla risoluzione del disservizio che ha generato il reclamo e la non completa soddisfazione dell'utente.

### VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

La valutazione della qualità del servizio e della sua corretta erogazione, in base a quanto pianificato, è effettuata dalla Caposala che **controlla giornalmente** le registrazioni effettuate dagli operatori in merito ai seguenti aspetti del servizio:

- pulizia carrozzine;
- cambio letti;
- bagni assistiti;
- pulizia locali;
- parametri vitali;
- somministrazione terapia;

La Direzione **controlla settimanalmente** le registrazioni effettuate dagli operatori in merito ai seguenti aspetti del servizio:

- programmazione giornaliera sedute fisioterapiche.

### Gestione delle non conformità di servizio

Le eventuali non conformità di servizio rilevate sono riportate sul registro delle non conformità unitamente alle azioni attuate per impedire che la stessa carenza si ripeta e per alleviare eventuali insoddisfazioni degli utenti.

I criteri per trattare le non conformità di servizio sono i seguenti:

- Erogazione delle attività rispetto a quelle previste nel Programma e controllo pulizia delle carrozzine, Programma e controllo bagni assistiti, Programma e controllo cambio biancheria letti, Programma e controllo pulizia locali: le attività che non vengono eseguite nel giorno programmato devono essere recuperate nei 4-5 gg. successivi;

- Erogazione delle attività rispetto a quelle previste nel modulo parametri vitali, nella scheda prescrizione terapia, nel programma giornaliero di sedute fisioterapiche: le attività devono essere eseguite nei giorni previsti.

Un'altra "non conformità" di servizio deve essere registrata qualora le presenze minime richieste per le varie figure professionali della struttura scendano al di sotto dei limiti previsti. La registrazione deve essere effettuata a cura del Direttore di Struttura che deve controllare almeno settimanalmente le presenze del personale.

### **Soddisfazione del cliente**

Il monitoraggio della qualità del servizio erogato è effettuato anche mediante la somministrazione, raccolta ed analisi del questionario di gradimento dell'Utente.

Il Direttore di Struttura annualmente elabora un report che sintetizza i risultati ottenuti con i suddetti questionari. Il report viene analizzato dall'Amministratore Delegato nel corso del riesame direzionale.

Eventuali "reclami" giustificati, riportati nell'apposito spazio in calce al questionario e corrispondenti a giudizi insufficienti dati al relativo item sono considerate delle "non conformità" del servizio e come tali riportate nel registro delle non conformità.

### **Determinazione degli obiettivi della qualità**

I nuovi obiettivi per la qualità misurabili, così come i nuovi o modificati indicatori di efficacia/efficienza, sono indicati su uno specifico documento della Struttura alla conclusione del Riesame annuale della Direzione. I nuovi obiettivi per la qualità sono diffusi a tutto il personale della struttura (e delle funzioni centralizzate presso la sede centrale del Consorzio) mediante l'affissione nelle apposite bacheche di comunicazione e/o mediante e-mail/fax.



# CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO DI STRUTTURA

RSA "Casa Gianelli" Corso Colombo, 6- 16043 Chiavari (GE) | Tel. 0185 329247  
Fax 0185 370334- Email: rsagianelli@libero.it

## Parte 1 Condizioni di accoglienza

### Art. 1.1 Caratteristiche della Residenza.

La Residenza "Casa Gianelli" è una struttura socio assistenziale classificata come Residenza Sanitaria Assistenziale e Residenza Protetta.

L'ospite è espressamente portato a conoscenza del fatto che la struttura non è un ospedale, né una clinica e, che nel rispetto delle vigenti normative, non è abilitata né obbligata ad effettuare prestazioni ospedaliere o simili.

Resta espressamente pattuito che i responsabili (qui di seguito per brevità, la Direzione), sentito eventualmente il parere del Responsabile Sanitario della RSA stessa, hanno in qualsiasi momento ogni più ampia facoltà di richiedere e disporre l'immediato ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera o simile, qualora ciò venga ritenuto, a loro insindacabile giudizio, necessario o comunque opportuno.

La responsabilità di decidere e/o prescrivere eventuali cure o terapie di cui l'ospite necessitasse, è rimessa alla decisione e responsabilità del Responsabile Sanitario di "Casa Gianelli" che sente preventivamente il parere del Medico Curante. La terapia prescritta dal Medico di Base e/o dall'Ospedale all'ospite prima dell'entrata in struttura, potrà subire dei cambiamenti/adattamenti a discrezione del Responsabile Sanitario.

Si porta inoltre ad espressa conoscenza dell'ospite che, stante le caratteristiche sopra illustrate, in nessun caso la R.S.A. assume responsabilità di vigilanza o controllo sull'ospite, oltre quanto previsto dalla normativa vigente.

### Art. 1.2 Accoglienza.

'Casa Gianelli' accoglie persone adulte di ambo i sessi, fermo restando che non ha alcun obbligo in proposito, essendo rimesso alla sua esclusiva e discrezionale facoltà di accettare o meno un aspirante ospite.

In ogni caso, "Casa Gianelli" non darà accoglienza a persone che non rispondano ai requisiti richiesti dalla R.S.A. stessa e/o previsti dalla normativa regionale vigente.

### Art. 1.3 Criteri di ammissione in struttura.

Le ammissioni verranno effettuate con i criteri previsti dalla Carta dei Servizi.

A tale scopo dovrà essere presentata domanda redatta su modulo fornito da "Casa Gianelli" corredata di una relazione del medico curante con attestazione delle patologie e delle terapie in corso e dichiarazione che la persona da ospitare è idonea a vivere in comunità ed è esente da malattie infettive, contagiose e psichiche che possano mettere in pericolo la propria o altrui incolumità.

### Art. 1.4 Documentazione necessaria.

Al momento dell'ingresso in struttura, dovrà essere presentata la seguente documentazione:

- carta di identità in corso di validità (anche una copia);
- codice fiscale (se non compreso nel tesserino Sanitario);
- certificato di residenza (anche autocertificazione);

- tesserino sanitario (originale);
- documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri con eventuali cartelle cliniche o certificati medici recenti (originale);

L'ospite o suo familiare appositamente delegato, si obbliga a sottoscrivere il contratto, assumendosi la responsabilità per ogni obbligazione scaturente dallo stesso.

Si richiama espressamente l'attenzione dell'ospite sul fatto che qualora uno qualsiasi dei documenti presentati alla RSA dovesse risultare in tutto o in parte, falso e/o inesatto e/o incompleto o comunque non perfettamente in regola, 'Casa Gianelli' avrà la facoltà di risolvere il contratto con effetto immediato, anche ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, riservata ogni opportuna azione giudiziaria.

### **Art. 1.5 Assegnazione della stanza.**

Al momento dell'ingresso, l'ospite prende visione della stanza assegnatagli e dichiara, con la firma del contratto, l'accettazione di detta camera e la sua idoneità anche per ciò che concerne strutture, arredi, impianti ed apparecchiature di ogni tipo. L'ospite è tenuto inoltre a concordare con la Direzione la data di assegnazione della stanza, anche ai fini della decorrenza del corrispettivo.

La Direzione si riserva comunque il diritto di cambiare, nel corso del soggiorno, l'abitazione messa a disposizione dell'ospite in considerazione di mutate condizioni psico-fisiche, ottimizzazione delle relazioni interpersonali e/o esigenze organizzative.

### **Art. 1.6 Materiale necessario per l'ospite.**

All'atto dell'ingresso, l'ospite deve disporre di un corredo personale di abbigliamento decoroso e pulito e di ciò che è descritto nell'allegato modulo "elenco dotazioni dell'ospite". La Direzione si riserva il diritto di esaminare quanto sopra anche prima dell'accettazione dell'ospite e comunque, in qualsiasi momento nel corso del rapporto e di esigere eventuali modifiche e/o integrazioni del corredo.

### Parte 2 Regolamento Interno

#### Art. 2.1 L'uso dei servizi comuni

All'ospite spetta il diritto di usare le parti dei servizi comuni della RSA nel rispetto dell'uso cui gli stessi sono destinati ed adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni a persone o cose. Resta inteso che l'ospite sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a dette persone o cose a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

L'ospite, compatibilmente con il suo stato di condizione psicofisica così come accertato dal medico della RSA, è libero di ricevere visite, invitare parenti ed amici nei locali comuni, purché in numero e in condizioni tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri ospiti.

L'ospite non può allontanarsi dalla R.S.A., seppur temporaneamente, senza l'autorizzazione scritta del Responsabile Sanitario, sia ai fini della migliore assistenza per l'ospite, sia per una corretta e puntuale erogazione del servizio.

L'uso del giardino è soggetto ad esplicita autorizzazione dello staff medico, l'ospite, sotto la propria responsabilità, deve farsi accompagnare da parenti o persona appositamente delegata. Il personale non è tenuto ad accompagnare l'ospite in giardino

#### Art. 2.2. L'uso della stanza

All'ospite spetta il diritto di usare la stanza nel rispetto dell'uso cui la stessa è destinata, ed adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni di qualsiasi tipo alle persone, alle strutture, agli arredi ed in generale a tutto quanto si trova nella stanza stessa, restando inteso che sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a persone o cose a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

L'ospite si impegna in particolare a:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- lasciare libera la stanza durante la pulizia della stessa e a richiesta del personale addetto (quando le condizioni di salute dell'ospite lo permettano);
- mantenere in buono stato la stanza, custodendo ed adoperando diligentemente gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate ed adeguandosi alle richieste della Direzione al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- segnalare alla Direzione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'abitazione.

Resta espressamente inteso che 'Casa Gianelli' non assume alcuna responsabilità per oggetti di qualsiasi tipo (ivi compresi oggetti di valore, denaro, titoli, ecc) di proprietà dell'ospite, salvo che detti oggetti siano stati presi formalmente in carico dalla Direzione, tramite sottoscrizione dell'apposito modulo "Proprietà dell'utente".

#### Art. 2.3 I servizi della stanza

Ogni stanza è munita di televisore. L'uso di apparecchi radio e/o audiovisivi in orari di silenzio è permesso solo con auricolari o sistemi analoghi.

### Art. 2.4. L'uso dei presidi

"Casa Gianelli" può assegnare all'ospite che ne necessiti presidi (carrozzine, girelli, bastoni) per la deambulazione.

L'ospite si impegna ad usarli con cura, a mantenerne intatte le funzionalità e a segnalare alla Direzione eventuali guasti a tali attrezzature. Resta inteso che l'ospite sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a dette attrezzature a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

### Art. 2.5 Il vitto

Il vitto consiste in prima colazione, pranzo, cena.

Il menù giornaliero è predisposto dalla Direzione della Struttura, con la consulenza delle componenti medica ed infermieristica.

Diete particolari potranno essere predisposte dal medico.

I pasti non consumati non danno titolo ad alcun rimborso.

Nell'ipotesi in cui il Responsabile Sanitario reputi necessaria la permanenza a letto dell'ospite, i pasti saranno serviti in camera.

### Art. 2.6 Comportamenti e rapporti interpersonali

Gli ospiti devono tenere, fra di loro e con il personale della RSA, rapporti di reciproco rispetto e comprensione. La Direzione resta a disposizione degli ospiti per qualsiasi segnalazione di ogni eventuale carenza di qualsiasi tipo nei servizi prestati dalla RSA.

L'ospite è invitato a curare la propria immagine ed igiene personale, per se stesso per offrire agli altri ospiti una presenza gradevole. Sono vietati all'ospite tutti i comportamenti e gli atti anche potenzialmente dannosi a sé e/o ad altre persone e/o cose, nonché ogni comportamento non decoroso e civile, ed in particolare è vietato:

- portare animali nella RSA;
- lavare indumenti nel bagno della camera;
- stendere capi di biancheria alle finestre o nei locali comuni;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano dare disturbo ad altri ospiti;
- installare apparecchi di riscaldamento o di cottura di qualsiasi genere;
- tenere in camera cibi deteriorabili od olezzanti;
- gettare acqua, immondizie od altro fuori degli appositi siti o recipienti;
- versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- compiere atti che possono nuocere ai vicini di camera, come sbattere porte, ecc.;
- asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- è inoltre vietato fumare in tutta la RSA.

Come specificato nel contratto tra "Casa Gianelli" e ciascun ospite (Articolo 4), la Direzione di "Casa Gianelli" ha facoltà di rescindere il contratto in qualsiasi momento e senza preavviso nel caso in cui l'ospite crei con il suo comportamento grave disagio e/o nocimento agli altri ospiti e/o allo svolgimento delle normali attività della