RSA
RESIDENZA DOMIZIANA
VIA BARI, 39 - 16127 GENOVA
TEL. 010 231002 / FAX 010 2481055
MAIL rsadomiziana@gruppogheron.it
PEC gheron.liguria@legalmail.it

Carta dei Servizi

Della

Residenza Domiziana

Residenza Domiziana – Via Bari, 39 – Tel. 010/231002 – Fax 010/2481055 –

e-mail: rsadomiziana@gruppogheron.it

RSA
RESIDENZA DOMIZIANA
VIA BARI, 39 - 16127 GENOVA
TEL. 010 231002 / FAX 010 2481055
MAIL rsadomiziana@gruppogheron.it
PEC gheron.liguria@legalmail.it

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento poiché garantisce una corretta informazione non solo sui servizi offerti, ma anche sui diritti e doveri degli utenti, oltre a riportare i principi fondamentali di Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione su cui si basano gli obiettivi verso cui vengono indirizzate tutte le nostre scelte operative.
La Carta dei Servizi della "Residenza Domiziana" non è un documento definitivo, ma in continuo divenire, passibile di miglioramenti, aggiornamenti, integrazioni, dettati dall'esperienza della gestione della struttura, ma anche dai suggerimenti e dalle osservazioni eventualmente proposti da ospiti, familiari, operatori del settore.

Validità: la presente Carta dei Servizi ha validità fino a dicembre 2026.

COME RAGGIUNGERCI

La struttura è situata in zona urbana nella collina genovese, quartiere Lagaccio (sopra alla stazione ferroviaria di Piazza Principe), collegata al centro città dai servizi pubblici (AMT), attraverso la linea n° 35.

Per chi giunge con l'auto privata, la Residenza Domiziana mette a disposizione n. 8 posti auto, da cui si accede dall'elicoidale di via del Lagaccio, a fianco dell'ingresso del supermercato Pam, percorrendo l'elicoidale fino al piazzale all'aperto del 3° piano. Per ragioni strutturali, è vietato posteggiare auto e moto sul piazzale chiuso con sbarra antistante l'ingresso della struttura.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Domiziana consta di un edificio, costruito nel 2003, che si sviluppa su tre livelli, inserito in un complesso di undici piani:

- **Al piano d'ingresso (piano 9° dell'edificio)** sono situati: l'ingresso della Residenza, la segreteria e accettazione, la direzione e la zona di soggiorno polivalente.

- **Al piano superiore (piano 10° dell'edificio)** sono situate: n° 16 camere (singole, doppie o triple) con servizi, 2 bagni di piano con doccia per "bagno assistito", 1 saletta polivalente e 1 sala di lettura.

- **Al piano inferiore (piano 8°)** sono situate: n° 11 camere (doppie o triple) con servizi, sala di soggiorno polivalente, direzione sanitaria e infermeria, spogliatoi del personale, 1 palestra, 1 bagno di piano con doccia e 2 con vasca per "bagno assistito", la camera mortuaria (aperta secondo l'orario visite sotto indicato, salvo diversi orari concordati col personale addetto al servizio), 4 magazzini, la centrale idrica.

In tutte le camere sono presenti armadi personali per ogni ospite o almeno un'anta personale. Tutti i letti (alcuni elettrici, a tre snodi e regolabili anche in altezza, altri a due snodi) sono dotati di luce individuale e dispositivo di chiamata a risposta obbligata. Per garantire una maggiore confortevolezza, è possibile la personalizzazione delle camere introducendo piccoli elementi di arredo individuali.
I collegamenti tra i vari piani della struttura sono assicurati da scale interne e da n° 1 ascensore montalettighe.

L'impianto elettrico è stato terminato con regolare certificazione di conformità; la struttura è collegata all'acquedotto comunale ed è dotata di una riserva idrica "ad hoc"; è inoltre allacciata alla rete fognaria per tutti i tipi di smaltimento delle acque.

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Residenza Domiziana, nella pianificazione e nello svolgimento della propria attività si ispira ai seguenti principi enunciati nella "Carta dei diritti dell'anziano", presentata nel 1995 dall'Ente Italiano di Servizio Sociale (Eiss), sotto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica e con il Patrocinio degli Organi Istituzionali:

Art. 1 Diritto degli anziani ad accedere alla "qualità totale" del vivere umano in cui consiste la sostanza del bene comune

Art. 2 Diritto al mantenimento delle condizioni personali dell'anziano al più alto grado possibile di autosufficienza sul piano mentale, psichico e fisico

Art. 3 Diritto alle cure preventive e riabilitative di primo, secondo e terzo grado

Art. 4 Diritto a ottenere gratuitamente le cure e gli strumenti necessari a restare in comunicazione con l'ambiente sociale e a evitare il degrado fisico e psichico: protesi acustiche e dentarie, occhiali e altri sussidi atti a conservare la funzionalità e il decoro della propria persona

Art. 5 Diritto a vivere in un ambiente familiare e accogliente

Art. 6 Diritto a essere accolti nei luoghi di ricovero alloggiativi od ospedalieri da tutto il personale, compresi i quadri dirigenti, con atteggiamenti cortesi, premurosi, umanamente rispettosi della dignità della persona umana

Art. 7 Diritto degli anziani a essere rispettati ovunque nella loro identità personale e a non essere offesi nel loro senso di pudicizia, salvaguardando la loro intimità personale

Art. 8 Diritto ad avere garantito un reddito che consenta non solo la mera sopravvivenza, ma la prosecuzione di una vita sociale normale, integrata nel proprio contesto e in esso il diritto all'autodeterminazione e all'autopromozione

Art. 9 Diritto a che le potenzialità, le risorse e le esperienze personali degli anziani vengano valorizzate e impiegate a vantaggio del bene comune

Art. 10 Diritto a che lo Stato - con il generoso apporto del volontariato e la paritaria collaborazione del settore non-profit - predisponga nuovi servizi informativo-culturali e strutture atte a favorire l'apprendimento di nuove acquisizioni mirate a mantenere gli anziani attivi e protagonisti della loro vita, nonché partecipi dello sviluppo civile della comunità.

La Residenza Domiziana intende pertanto applicare i seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio:

- ***Eguaglianza***: Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con la RSA ha diritto di essere trattata in modo equanime. La RSA rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sull'etnia, sulla razza, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.
- ***Imparzialità:*** La RSA si impegna ad evitare comportamenti espressione di imparzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e degli ospiti.
- ***Semplificazione:*** La RSA, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei Terzi e degli Utenti e nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.
- ***Continuità***: La RSA si impegna ad assicurare all'ospite la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra diversi livelli e ambiti di erogazione e di assistenza. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.
- ***Efficacia ed efficienza***: La RSA si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse cercando di garantire il raggiungimento dei risultati previsti e, in caso contrario, adottando tutte le misure correttive necessarie al raggiungimento degli stessi.
- ***Partecipazione:*** Gli operatori della RSA, gli ospiti, i loro famigliari e i volontari che operano all'interno della RSA devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine la RSA si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti. Eventuali suggerimenti da parte dell'utente possono pervenire attraverso l'apposito modulo 7.2_M disponibile all'ingresso vicino alla cassetta dei "consigli, suggerimenti e lamentele" e in segreteria.

- ***Riservatezza:*** La RSA assicura in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Azienda garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità al Regolamento UE 679/2016 (Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali) e al D.Lgs. 101/2018 e s.m.i.
- ***Diritto di scelta***: la Residenza Domiziana rispetta e promuove la libertà di scelta dei propri ospiti compatibilmente con la residua capacità di autodeterminazione degli stessi correlata al grado di deterioramento cognitivo dell'ospite. Conformemente alle normative vigenti e alle delibere nazionali, regionali e comunali, il principio di libera scelta viene esteso ed applicato anche nell'eventualità si verifichi il decesso di un ospite. In questo caso la scelta in merito al servizio funebre cui affidarsi spetta interamente ed esclusivamente ai parenti.

Diritti degli ospiti

- L'ospite ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche, morali, filosofiche e religiose;
- Durante il periodo di cura ha diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome. Ha altresì diritto ad essere interpellato con rispetto;
- L'ospite ha diritto di ricevere un'assistenza adeguata alle necessità dettate dal proprio stato di salute psico-fisico;
- L'ospite ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate ed alle modalità di accesso;
- Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Quando l'ospite non sia in grado di decidere per sè stesso in piena autonomia, tutte le informazioni sul suo stato di salute psico-fisico e sui trattamenti proposti dovranno essere fornite ai caregiver, familiari o a coloro che esercitano la tutela;
- L'utente ha il diritto di ottenere dall'equipe che lo segue informazioni complete e comprensibili in merito alla terapia proposta e di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ad interventi assistenziali, nel rispetto della privacy;
- Le informazioni vanno fornite all'ospite con modalità che tengano conto del livello culturale, dell'emotività e della sua capacità di comprensione;
- L'ospite ha il diritto di rinunciare a prestazioni programmate informando tempestivamente i sanitari che lo seguono delle sue intenzioni, espressione della sua volontà;
- L'ospite ha diritto di presentare segnalazioni ed inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati dai responsabili della struttura, ed essere informato tempestivamente sull'esito degli stessi.
- Costituisce impegno prioritario garantire un'erogazione dell'assistenza continua, regolare e senza interruzioni, ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi. In caso di funzionamento irregolare vengono adottate misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.
- L'ospite può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, collaborando così al miglioramento dei servizi sanitari. L'ospite può altresì esprimere il proprio gradimento sui servizi ricevuti.
- L'ospite ha diritto di usufruire di quanto previsto dalla Carta dei Servizi di questa struttura.

Doveri degli ospiti e parenti

L'accesso in struttura comporta da parte dell'ospite e dei caregiver una predisposizione alla fiducia e al rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale e riabilitativo.

L'ospite (compatibilmente con eventuali deficit di comprensione) ed i suoi familiari, conoscenti e tutori sono tenuti a:

- Assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti;
- Collaborare con il personale medico, infermieristico-assistenziale, fisioterapico, amministrativo e dirigenziale;
- Comunicare ai sanitari tutte le informazioni riguardanti lo stato di salute dell'ospite, utili al buon andamento del programma terapeutico-riabilitativo e necessarie a tutelare anche la salute di altri ospiti e del personale che lo assiste;
- Tenere nella dovuta cura e considerazione gli ambienti, le attrezzature e gli arredi all'interno della struttura in quanto patrimonio di tutti gli ospiti;
- Evitare qualsiasi comportamento che possa essere motivo di disagio per gli altri ospiti e visitatori;

- Rispettare gli orari di visita (successivamente specificati) al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e terapeutica e favorire la quiete ed il riposo degli ospiti. Si ricorda che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri ospiti presenti, è indispensabile evitare l'affollamento dei locali;
- In ogni locale della struttura è severamente vietato fumare, pena le sanzioni previste dalla normativa vigente.

CHI SIAMO

Nel 1990 nasce a Voghera (PV) per volere della famiglia Bariani uno studio associato di professionisti che operano nel campo sanitario e socio assistenziale, in particolare: fisioterapisti, massoterapisti, infermieri professionali, ausiliari socio assistenziali e medici specialisti in campo geriatrico.

I servizi del gruppo sono rivolti in particolare a strutture sociosanitarie pubbliche e private per anziani oltre a sviluppare servizi domiciliari per varie patologie.
Sono anni importanti che consentono di maturare esperienze professionali, unite ad una sempre più approfondita conoscenza del territorio della provincia di Pavia.
Proprio dai contatti e dalle richieste delle varie strutture dove opera lo studio nasce la necessità di formare Società in grado di dare risposte più complete ed integrate in campo sanitario, presso strutture assistenziali di Enti Pubblici e privati, che hanno sempre più necessità di personale specialistico e di appoggiarsi a società per la gestione completa di servizi.
Da queste esigenze la famiglia Bariani costituisce la Società Cooperativa denominata Med Services e successivamente le società: HGS Corsico SRL, Immobiliare Abete SRL, Corsico Gestioni Sanitarie SRL, RSA S. Carlo SRL, Il Parco delle Cave Gestioni Sanitarie, HGS SRL, RSA Casa SS Concezione, HGS Genova e in ultimo Gruppo Gheron SRL, che si sviluppa in breve tempo sul territorio delle regioni Lombardia, Piemonte, Liguria, Veneto e Toscana grazie all'esperienza acquisita in 20 anni di attività in campo sanitario specializzandosi nel settore delle Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani (RSA).
Il Gruppo, forte dell'esperienza acquisita nel settore sociosanitario, fornisce una risposta professionale completa nei confronti delle problematiche socio-assistenziali, con personale qualificato e grande flessibilità, per soddisfare le esigenze delle diverse realtà.
La formazione del personale è uno dei punti qualificanti del Gruppo considerando l'ambito di intervento e in particolare l'area anziani dove è sempre più importante rispondere in termini qualitativi.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Ente Gestore

Gruppo Gheron Srl
Sede legale: Via Archimede, 57 – 20129 – Milano
Sede amministrativa: Via Cagnoni, 23 – 27058 - Voghera (PV)
Tel.: 02/92853920
E-mail: info@gruppogheron.it – PEC: gruppogheron@legalmail.it
Contatto Responsabile della Protezione dei Dati (RPD): rpd@gruppogheron.it

Servizi socio-sanitari e alberghieri

Med Services Società Cooperativa Sociale
Sede legale: Via Capri, 21 Milano
Sede amministrativa: Via Cagnoni, 23 – 27058 - Voghera (PV)
Tel.: 0383 369494 - Fax: 0383 49825
E-mail: ms@medservices.it – PEC: medservices@pec.confcooperative.it

Per eventuali necessità di personale temporaneo (es. sostituzione ferie, malattie, ecc.) è possibile che la nostra azienda si rivolga ad agenzie di somministrazione di lavoro, regolarmente autorizzate dal Ministero del lavoro e delle Politiche sociali, di seguito indicate:

JOB Just On Business Spa – Agenzia per il lavoro
Via Massena, 8 – 20145 – Milano

Manpower Srl– Agenzia per il lavoro
Via Rossini 6/8 – 20122 Milano

Synergie Italia Spa – Agenzia per il lavoro
Via Pisa, 29 - 10152 - Torino

Etjca – Agenzia per il lavoro
Via M. Staglieno 10/4 – 16129 - Genova

NAM Spa – Agenzia per il lavoro
Via Almici, 18 – 25124 - Brescia

Job Camere Srl – Agenzia per il lavoro
P.zza della Vittoria, 10 – 16121 - Genova

Lavoropiù Spa – Agenzia per il lavoro
Via Almici, 18 – 25124 - Brescia

Fornitore servizio pulizia e sanificazione ambienti

Giove Srl
Via Finale 15/2 – 16157 – Genova

Organigramma

Direttore: Sumedrea Julieta
Direttore Sanitario: Dott.ssa Robino Francesca
Medici di struttura: Dott.ssa De La Fuente Ana Julia
Personale in servizio:

- Direttore
- Direttore Sanitario
- Medico
- Coordinatore
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Educatori/Animatori
- Psicologo
- Operatori socio sanitari/Ausiliari socio assistenziali
- Addetti alla cucina
- Addetti alle pulizie
- Manutentore
- Impiegate

Responsabile della Carta dei Servizi: Dr.ssa Sanguineti Sonia

L'Organigramma funzionale ed operativo completo (allegato C al Manuale Qualità) è in visione ad ogni piano della struttura. La mansione svolta da ogni lavoratore è visivamente riconoscibile anche in base alla divisa indossata, come riepilogato nell'immagine sotto riprodotta, affissa al piano d'ingresso della struttura:

RSA
RESIDENZA DOMIZIANA
VIA BARI, 39 - 16127 GENOVA
TEL. 010 231002 / FAX 010 2481055
MAIL rsadomiziana@gruppogheron.it
PEC gheron.liguria@legalmail.it

Declaratorie ulteriori sui servizi offerti

L'Ente gestore si impegna a prendere in considerazione ogni osservazione e/o suggerimento proveniente dalle associazioni dei consumatori e degli utenti interessate all'oggetto della presente Carta dei Servizi.

Quanto esposto nella presente Carta è parte integrante del contratto di servizio che verrà sottoscritto al momento dell'ingresso dell'ospite in struttura.

La presente Carta dei servizi è esposta a tutti i piani della struttura per la consultazione, è pubblicata sui siti Internet del Gruppo e viene inoltre consegnata ad ogni nuovo ingresso ospite e a tutti coloro che ne faranno richiesta presso la reception della struttura.

Agli ospiti della Residenza Domiziana vengono forniti i seguenti servizi da personale dedicato:

- ***Orario reception:*** la ricezione è aperta tutti i giorni della settimana, dal lunedì alla domenica dalle ore **9.15** alle ore **17.30** festivi compresi**,** salvo diverse esigenze.
- ***Orario visite:*** l'ingresso a parenti e conoscenti è consentito tutti i giorni della settimana, dal lunedì alla domenica, dalle ore **10.30** alle ore **18.00**, salvo diversi orari concordati col personale addetto al servizio.
  Dalle 10,30 alle 17,00 è possibile visitare la struttura accompagnati dal personale addetto, che fornirà tutte le informazioni per eventuali ingressi in merito alla disponibilità di letti, ai servizi offerti e all'organizzazione della residenza.
- I visitatori sono pregati di lasciare le stanze di degenza durante lo svolgimento di attività sanitarie e assistenziali e durante le operazioni di riordino e pulizia.
- Negli orari di somministrazione pasti (indicativamente dalle 11,45 alle 13) nelle sale ristorazione è ammessa la presenza di un solo parente per ospite, salvo diverse indicazioni del Direttore Sanitario, al fine di permettere un adeguato svolgimento del servizio.
- È possibile, dietro autorizzazione della Direzione, nelle situazioni di emergenza, fermarsi presso il proprio congiunto nelle ore notturne o essere presenti in struttura in deroga agli orari diurni.
- L'ingresso in struttura agli animali domestici è vietato dal Direttore Sanitario, salvo autorizzazione.

- ***Servizio sanitario e infermieristico/riabilitativo:***

  - Il Direttore Sanitario, o in alternativa il Medico di struttura, garantiscono presenza quotidiana in residenza dal lunedì al venerdì e reperibilità telefonica tutti i giorni (sabato e domenica inclusi) dalle ore 7,00 alle ore 20,30. Per

emergenze al di fuori degli orari di reperibilità del medico o nell'impossibilità dello stesso di rispondere, viene chiamata la Guardia Medica o il 112.
Il Direttore Sanitario e il Medico di struttura sono disponibili al colloquio con i parenti, sia di persona che telefonicamente, negli orari indicati dalla reception o su appuntamento, fermo restando che l'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette. In caso d'incapacità dell'ospite, tali informazioni possono essere rese al parente di riferimento, al tutore/amministratore di sostegno eventualmente nominato e/o suo delegato.

La Residenza Domiziana garantisce assistenza infermieristica e servizio di assistenza alla persona continuativi 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana.
Per ogni comunicazione di carattere infermieristico-assistenziale far riferimento agli Infermieri professionali, sempre in turno sulle 24 ore.

L'ospite, se lo desidera, può essere visitato anche dal medico di famiglia precedentemente indicato.

Per assicurare ai propri ospiti il mantenimento delle capacità motorie o la rieducazione, quando necessario, la Residenza fornisce un servizio di *fisioterapia* dal lunedì al venerdì prevalentemente al mattino.
Nella struttura è previsto un piano di copertura dei turni, a cadenza mensile, di tutto il personale impiegato.

La fornitura di servizi socio-sanitari ed alberghieri è affidata a MED SERVICES Società Cooperativa Sociale, con sede a Voghera, che opera nel settore da trent'anni. Qualora qualcuno del personale non si presenti in turno, si provvederà a chiamare un altro lavoratore in sostituzione; si occuperà della copertura del turno il Coordinatore (presente dal lunedì al venerdì prevalentemente al mattino) oppure, in sua assenza, l'ufficio amministrativo (aperto dal lunedì alla domenica dalle 9.15 alle 17.30) o la Direttrice di struttura in orario di chiusura dell'ufficio.

In caso il Coordinatore non sia presente, l'ufficio amministrativo sia chiuso e la Direttrice di struttura al momento non reperibile o in ferie, sarà l'Infermiere professionale in turno a provvedere ad organizzare la copertura del turno scoperto (sia in caso di assenza dell'infermiere montante che in caso di assenza di un addetto all'assistenza). In ogni caso, l'operatore già in turno (infermiere o addetto all'assistenza) non potrà smontare dal servizio fino all'arrivo del sostituto.
Stessa procedura si applica in caso di assenza improvvisa di un'addetta alla reception: provvederà a coprire il turno il Coordinatore quando presente o la Direttrice di struttura; altrimenti, l'Infermiere in caso di assenza o irreperibilità delle precedenti figure.
A tal fine, una copia della rubrica telefonica con i recapiti occorrenti è a disposizione del personale infermieristico, in busta chiusa da aprirsi solo in caso di necessità, nella cassettiera dell'infermeria della struttura (locale dotato di chiave con accesso limitato e controllato).

Per quanto riguarda il servizio di pulizia e sanificazione ambienti, affidato alla ditta esterna Giove Srl, in caso di assenza del personale, il Coordinatore, la Responsabile di struttura o l'ufficio amministrativo (in base ai giorni e agli orari di presenza di ciascuno) contatteranno il responsabile della ditta interessata che provvederà in tempi congrui alla copertura del servizio scoperto.
In caso il Coordinatore non sia presente, l'ufficio sia chiuso e la Responsabile di struttura al momento non reperibile o in ferie, sarà l'infermiere in turno a provvedere a contattare il responsabile della ditta esterna.

La Residenza Domiziana può avvalersi in caso di necessità (ad es. sostituzione malattie e/o copertura ferie) di personale interinale fornito da Agenzie per il lavoro.

- ***Servizio di assistenza alla persona:***
  La Residenza Domiziana provvede a fornire agli ospiti le prestazioni di natura assistenziale volte a soddisfare i bisogni primari, che possono essere semplificate come segue:

- interventi rivolti all'assistenza diretta alla persona (aiuto durante l'igiene personale e nella vestizione, aiuto nella somministrazione dei pasti, aiuto nella deambulazione, mobilizzazione, interventi di protezione della persona (controllo e sorveglianza);
- interventi generali di natura assistenziale (osservazione dell'anziano nel suo ambiente di vita per seguire l'evoluzione delle condizioni dell'ospite, i rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc);
- pulizia ordinaria dell'unità di vita dell'ospite;
- *Servizio di parrucchiera*: previa prenotazione all'ufficio-reception, è possibile usufruire di un servizio esterno di parrucchiera a pagamento; le tariffe richieste sono depositate in reception.
- *Servizio pedicure/manicure*: previa prenotazione all'ufficio-reception, è possibile usufruire di un servizio esterno di podologo/manicure a pagamento; le tariffe richieste sono depositate in reception.
- *Altri servizi vari a pagamento:* es. dentista, odontotecnico, tecnico ortopedico, ecc. dietro prenotazione tramite ufficio reception.

- ***Servizio alberghiero:***
  - *Servizio ristorante**:***

    - il **pranzo** inizia alle ore **11.45** per gli ospiti che hanno necessità di essere imboccati durante la somministrazione dei pasti e alle ore **12.00-12,15** per tutti gli altri ospiti.

    - la **cena** inizia alle ore **18,00** per gli imbocchi e per gli ospiti che mangiano al piano decimo, che necessitano di totale aiuto nella somministrazione, e alle ore **18.30** circa per tutti gli altri ospiti.

    Gli ospiti che non possono alimentarsi autonomamente verranno imboccati e/o supportati dal personale addetto.

    Il menù è articolato in sette giorni; ci sono due menù che si alternano settimanalmente a rotazione, e prevedono variazioni stagionali con la possibilità di personalizzazioni in base alle necessità dell'ospite o in base alle preferenze manifestate dalla maggioranza degli ospiti. Per il dettaglio dei piatti, si rimanda ai menù affissi in bacheca a tutti i piani della struttura. I pasti vengono preparati in sede, nella cucina in dotazione alla struttura.

  - *Servizio pulizia**:*** comprende la pulizia delle stanze, dei bagni e degli spazi comuni. Il servizio di pulizia è appaltato ad una società di servizi esterna (Giove s.r.l.); della sanificazione dell'unità dell'ospite si occupa il servizio assistenziale.

  - *Servizio di lavanderia:* per i parenti che non possono provvedere personalmente al lavaggio degli indumenti degli ospiti, è possibile appoggiarsi ad un servizio di lavanderia esterna a pagamento, che ritira in struttura due volte alla settimana gli abiti sporchi, riportando quelli puliti. Per il costo del servizio, vedere di seguito, alla sezione "Pagamenti".

- ***Servizio di intrattenimento:***
  - *Animazione del tempo libero*: la Residenza Domiziana fornisce ai propri ospiti attività organizzata occupazionale e di animazione nei giorni feriali con giochi, musica, attività artistica e culturale, come da Programma esposto in bacheca.

  - *Assistenza religiosa*: agli utenti viene garantita l'assistenza religiosa mediante la celebrazione della Santa Messa in base alle disponibilità della parrocchia di riferimento e in corrispondenza degli avvenimenti religiosi più significativi dell'anno. Inoltre, la Residenza si impegna ad attivare tutte le procedure per assicurare il conforto religioso cattolico o di altre confessioni all'ospite che ne faccia formale richiesta.

- ***Servizio di psicoterapia:***
  la Residenza Domiziana fornisce ai propri ospiti e parenti un servizio di psicoterapia a richiesta.

- ***Onoranze funebri***
  - In caso di decesso di un ospite il nostro personale provvederà al trasporto della salma in camera mortuaria ed alla sua composizione. La scelta in merito al servizio funebre cui affidarsi spetta interamente ed esclusivamente ai parenti. Qualora intervenissero in questa fase persone non autorizzate al fine di indicare o suggerire imprese di onoranze funebri, si rende noto che presso la reception sono presenti i moduli di reclamo per produrne debita segnalazione.

MODALITA' D'INGRESSO E NORME DI OSPITALITA'

La struttura dispone di 60 posti letto di cui 45 in regime di convenzione con la ASL 3 Genovese e 15 per ospiti privati. I posti convenzionati con la ASL 3 Genovese sono NAT, cioè per ospiti in condizioni di non autosufficienza totale, con un elevato livello di dipendenza dal punto di vista socio assistenziale.
La RSA Residenza Domiziana è accreditata presso la Regione Liguria per l'erogazione di servizi sanitari e socio-assistenziali ad anziani non autosufficienti totali, con ultimo Rinnovo del 30/03/2023 (Atto numero 2165-2023).

Per gli **ospiti convenzionati**, l'ingresso è gestito dalla Residenza Domiziana in accordo e dietro previa autorizzazione dell'ufficio competente dell'ASL 3 Genovese sulla base di una lista d'inserimento in possesso dell'Ufficio RSA – Assistenza Anziani di Corso Solferino 9 (cancello) e consultabile dalla Residenza Domiziana attraverso il sito Internet dell'Azienda Sanitaria Genovese.

Per gli **ospiti privati**, invece, l'ingresso è regolamentato tramite trattativa privata con l'Amministrazione della struttura, secondo una lista d'attesa interna (CRM su sito aziendale), in cui vengono inseriti nominativi e recapiti dei potenziali ospiti, interessati all'ingresso in struttura, che verranno contattati dall'ufficio amministrativo seguendo l'ordine cronologico di inserimento in lista d'attesa, in base alla disponibilità dei posti letto.

Per ciascun nominativo inserito in lista d'attesa vengono effettuate due chiamate nella stessa giornata, preferibilmente ad orari differenti (es. una al mattino e una al pomeriggio); se non si riceve risposta a nessuna delle due telefonate, si procede a contattare la persona successiva, sempre seguendo le medesime modalità. Chi non ha risposto manterrà la propria posizione in lista d'attesa e potrà essere ricontattato al prossimo posto disponibile. Tuttavia, qualora una persona inserita in lista non rispondesse alle due chiamate giornaliere nemmeno alla seconda occasione in cui si è reso disponibile un posto, verrà considerata non interessata; la sua posizione sulla lista d'attesa sarà aggiornata di conseguenza (chiuso negativo) e non sarà più richiamata.

La prima persona contattata che si dichiara interessata al posto avrà 2 giorni di tempo per comunicare all'ufficio amministrativo se conferma o meno l'ingresso; in caso affermativo, l'ingresso in struttura deve avvenire entro 2 giorni dall'accettazione del posto; altrimenti, dal terzo giorno in avanti l'Ospite dovrà iniziare a pagare la retta giornaliera prevista, come se fosse presente in struttura, se vuole mantenere il posto bloccato, salvo diversi accordi con la Direzione per cause indipendenti dalla propria volontà (ad esempio, attesa di dimissione ospedaliera).
Una volta che la Direzione Sanitaria avrà dato l'approvazione all'ingresso in base alle informazioni raccolte sul potenziale ospite, si concorderanno con il parente/caregiver data e orario effettivi dell'inserimento in struttura.

In caso la prima persona contattata dalla lista d'attesa non confermi di essere interessata all'ingresso entro i 2 giorni, dal terzo giorno in avanti il posto sarà nuovamente considerato disponibile per qualcun altro e si procederà a contattare le altre persone inserite su CRM, sempre in base all'ordine cronologico di inserimento e così via fino ad esaurimento lista.

La persona che non ha confermato il proprio interesse entro i 2 giorni dal contatto, verrà considerata non interessata; la sua posizione sulla lista d'attesa sarà aggiornata di conseguenza (chiuso negativo) e non sarà più ricontattata.

RSA
RESIDENZA DOMIZIANA
VIA BARI, 39 - 16127 GENOVA
TEL. 010 231002 / FAX 010 2481055
MAIL rsadomiziana@gruppogheron.it
PEC gheron.liguria@legalmail.it

PAGAMENTI

Al momento dell'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale di € 1.000,00 che verrà restituito tramite bonifico bancario successivamente alle dimissioni dell'ospite.

La retta mensile per gli ospiti privati consta di una quota assistenziale, più una quota alberghiera, mentre agli ospiti in convenzione ASL rimane da corrispondere la *sola* quota alberghiera.

- Il pagamento della **retta** mensile va effettuato dal secondo al quinto giorno del mese entrante a mezzo contante, assegno, bonifico o RID, a discrezione del cliente.
  Le condizioni in merito a Rette di soggiorno e rimborsi sono riportate sul Contratto di ospitalità (Mod 7.2_ B).

- Sia per gli ospiti convenzionati che per gli ospiti privati, al momento del pagamento della retta mensile viene richiesto anche il saldo di eventuali **spese** varie, sostenute per l'ospite nel corso del mese precedente e anticipate a Vostro conto dalla Residenza Domiziana, producendo le relative giustificative al parente, come di seguito dettagliato.

COSTI OSPITE PRIVATO
Retta giornaliera: **90,80 euro**

La quota comprende.

- Medico della residenza
- Assistenza infermieristica sulle 24 ore
- Assistenza alla persona sulle 24 ore
- Servizio di cucina e pulizia
- Animazione
- Fisioterapia

Spese escluse dalla quota:

- Farmaci (esclusi quelli forniti dal S.S.N.)
- Materiale sanitario (escluso quello fornito dalla Asl di competenza)
- Pannoloni (se l'ospite ne fa uso e non ha già la sua fornitura Asl)
- Visite specialistiche (escluse quelle fornite dal S.S.N.)

Servizi a richiesta:

- Lavaggio biancheria personale ospiti: € 90,00 al mese
- Parrucchiera/Podologo-manicure professionale

COSTI OSPITE CONVENZIONATO (RSA DI MANTENIMENTO)

Retta giornaliera: **63,80 euro ***

La quota comprende.

- Medico della residenza
- Assistenza infermieristica sulle 24 ore
- Assistenza alla persona sulle 24 ore
- Servizio di cucina e pulizia

RSA
RESIDENZA DOMIZIANA
VIA BARI, 39 - 16127 GENOVA
TEL. 010 231002 / FAX 010 2481055
MAIL rsadomiziana@gruppogheron.it
PEC gheron.liguria@legalmail.it

- Animazione
- Fisioterapia

Spese a carico del S.S.N. (Servizio Sanitario Nazionale):

- Farmaci e materiale sanitario
- Presidi
- Pannoloni
- Visite specialistiche

Servizi a richiesta:

- Lavaggio biancheria personale ospiti: € 90,00 al mese
- Parrucchiera/ Podologo-manicure professionale

***** s'intende la sola quota alberghiera. La quota sanitaria corrisposta dalla ASL è pari a € 57,66

Costo per rilascio copia Dossier sanitario:

Il costo per il rilascio di copia conforme del Dossier sanitario dell'Ospite è pari a:

- € 0,50 a pagina in caso di copia cartacea (con un massimo di € 500,00)
- € 50,00 per l'intero Dossier sanitario in caso di formato digitale.

Note:

- *Non è stata prevista la modalità di invio come Raccomandata A/R che potrà tuttavia essere eccezionalmente valutata con costo pari alla produzione cartacea.*
- *Non è stata prevista consegna su diverso supporto digitale (chiavetta USB / CD / DVD) che potrà essere eccezionalmente valutata rammentando che i file dovranno essere protetti con password che andrà consegnata a parte. Il costo per l'eccezionale invio mediante diversi supporti digitali resta pari ad € 50,00.*
- *Anche l'invio con email (Pec) non è stata considerata ma è possibile avendo cura di proteggere i file con password che va inviata a parte con altra comunicazione o modalità. Il costo per l'eccezionale invio mediante email resta pari ad € 50,00.*

FARMACI

- ***Ospiti privati:*** i farmaci devono essere forniti dal parente. La struttura provvederà a comunicare con sufficiente anticipo l'elenco dei farmaci necessari per ogni singolo ospite, tramite apposito modulo di richiesta (Allegato T) compilato dall'infermiera.
  - I farmaci vanno consegnati in infermeria o in reception;
- ***Ospiti in convenzione RSA:*** i farmaci vengono forniti dalla Residenza Domiziana.

PRESIDI

- La ASL 3 GENOVESE fornisce gratuitamente presidi (quali carrozzina, materassino/cuscino antidecubito, girello, sollevatore, ecc) esclusivamente per assistenza domiciliare.
- Le persone inserite a titolo privato in struttura non hanno accesso a questo tipo di agevolazione, ma è la struttura che li ospita che deve fornire loro i presidi necessari.
- La ASL 3 fornisce gratuitamente ad ospiti inseriti in struttura esclusivamente presidi personalizzati speciali (per ottenere i quali è necessaria una visita fisiatrica).
- Per poter richiedere i presidi è necessario avere l'invalidità ed allegare il certificato di invalidità alla pratica (fanno eccezione i pannoloni per i quali non è richiesta).
- QUINDI I PRESIDI CHE SI POSSONO RICHIEDERE ALLA ASL SONO: 1) PRESIDI PERSONALIZZATI SPECIALI 2) PANNOLONI

PANNOLONI

- ***Ospiti privati*:** i pannoloni devono essere forniti dal parente o chi per esso. Nel caso l'ospite fosse già titolare di una fornitura di pannoloni ASL, recapitata a domicilio, è sufficiente comunicare alla ditta fornitrice il nuovo indirizzo presso cui deve essere consegnata la fornitura, ossia non più presso il proprio domicilio, ma presso la Residenza Domiziana, via Bari 39, 16127 Genova.
- ***Ospiti in convenzione RSA*:** i pannoloni sono forniti dalla Residenza Domiziana.

GUARDAROBA

È obbligatorio dotare ogni singolo indumento del nome e cognome dell'ospite, così da evitare confusione e scambi di abiti, in particolare per chi usufruisce del servizio di lavanderia esterna, ma anche per chi si occupa personalmente del lavaggio degli indumenti dell'ospite, che dovranno essere ritirati frequentemente. Non inviare in lavanderia capi di lana e delicati.

Si consiglia di non lasciare all'ospite nessun oggetto prezioso o somma di denaro; la Direzione risponde solo degli oggetti o denaro consegnati in custodia presso la reception e registrati su apposito modulo7.5.4_B "Cassaforte" ed il cui danneggiamento o smarrimento sia imputabile a negligenza del personale.

ABBIGLIAMENTO DONNA		ABBIGLIAMENTO UOMO	
6	Maglie della pelle di lana o cotone	6	Maglie della pelle di lana o cotone
6	Paia di calze	6	Paia di calze
1	Paio di scarpe chiuse in tessuto con velcro	1	Paio di scarpe chiuse in tessuto con velcro
4	Pigiami/camicie notte invernali o estivi	4	Pigiami invernali o estivi
6	Tute invernali o estive	6	Tute invernali o estive
N.1 Pettine o spazzola per capelli, n.1 deodorante, n.1 tubetto dentifricio + n. 1 spazzolino da denti o il necessario per la dentiera, occorrente per manicure/pedicure in una bustina col nome dell'ospite (forbicine, tronchesino, limetta) N.B. Gli asciugamani da bagno, da viso e mani sono forniti dalla Residenza Domiziana.			

DURANTE LA PERMANENZA IN STRUTTURA

- È vietato conservare nei comodini e negli armadi cibi deperibili (compresa la frutta), il cui deterioramento comporta problemi igienici e cattivi odori. Si prega di fare riferimento a quanto indicato nell'apposita comunicazione contenente le regole per l'introduzione di alimenti in struttura, consegnata ad ogni nuovo ingresso;
- È vietato introdurre e consumare bevande alcoliche all'interno della struttura.

SERVIZIO BAR

Nel salone al piano d'ingresso (piano 9°) sono collocati distributori automatici di bevande calde/fredde, snack a disposizione di ospiti e parenti.

SERVIZIO WI-FI PARENTI E VISITATORI

È stata predisposta una rete di collegamento Wi-Fi sicura, dedicata a parenti e visitatori che accedono alla struttura.
Per collegarsi, selezionare la rete *RSA_Domiziana_Ospiti* e inserire la password: *Libera2022*.

STANDARD DI QUALITA'

La **Carta dei Servizi** dell'RSA di mantenimento "Residenza Domiziana" è una dichiarazione **"trasparente"** dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, dei traguardi verso i quali siamo proiettati, attraverso la **consultazione e il confronto** con familiari, personale addetto, utenti della Residenza.

- ***Diffusione e comunicazione***: la presente Carta dei Servizi è pubblicata sui siti www.gruppogheron.it;
- Un estratto della Carta dei Servizi (Mod 7.2_F2) viene consegnato a chiunque chieda informazioni in merito ai servizi che la struttura offre.

RSA
RESIDENZA DOMIZIANA
VIA BARI, 39 - 16127 GENOVA
TEL. 010 231002 / FAX 010 2481055
MAIL rsadomiziana@gruppogheron.it
PEC gheron.liguria@legalmail.it

- La copia integrale della Carta dei Servizi viene consegnata ad ogni nuovo ingresso ospite in struttura, oltre a venire fornita a chi ne fa richiesta, ed è in visione ad ogni piano della struttura per la consultazione da parte degli utenti;
- I contenuti della Carta dei Servizi sono richiamati nel Contratto di ospitalità (Mod 7.2_B [1 e 2]) che viene sottoscritto al momento dell'ingresso dell'ospite in struttura.

La *Mission* della Residenza Domiziana volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio, se presenti.

Il sistema di gestione della Residenza Domiziana è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che il sistema "sulla carta" e la realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento (UNI-EN ISO 9001), nell'ottica di un continuo e costante miglioramento del "**sistema di qualità" aziendale.**

La Residenza Domiziana ha definito **standard generali e specifici di qualità** di cui assicura il rispetto.

Gli standard generali indicano gli obiettivi di qualità delle prestazioni nel loro complesso e sono:

- *l'impiego di Procedure operative e Istruzioni di lavoro* costantemente aggiornate che consentono al personale di avere regole comuni nell'operare, così da integrare e coordinare il proprio lavoro;
- *la progettualità dell'approccio lavorativo* che consente di lavorare per obiettivi e non guardando solo alle singole prestazioni;
- *l'informazione/ formazione costante del personale;*
- *la definizione e il rispetto del sistema HACCP* per un autocontrollo in materia di igiene e sicurezza alimentare,
- *l'attuazione del D.Lgs 81/2008 e s.m.i.* riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura,
- *l'attuazione del Regolamento UE 679/2016 (Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali) e successiva armonizzazione della normativa nazionale con il D.Lgs. 101/2018 s.m.i.* Per eventuali segnalazioni o chiarimenti a riguardo, scrivere all'indirizzo del Responsabile Protezione Dati: rpd@gruppogheron.it.

Gli standard di qualità specifici sono riferiti a specifiche prestazioni verificabili direttamente dal cliente stesso e sono riportati nel seguente schema:

STANDARD DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	MISURAZIONE
Presenza di documentazione volta a regolare e facilitare l'ingresso in struttura e la conoscenza dei servizi offerti	➢ Distribuzione a tutti i clienti della "Carta dei Servizi", sempre in visione presso la stessa. ➢ Distribuzione del pieghevole informativo (Mod. 7.2_F2) a tutti coloro che richiedano indicazioni sull'organizzazione della struttura. ➢ Istruzione di lavoro gestione "Nuovo ingresso ospite" (Mod. 7.5_Z)	➢ Statistica "Customer satisfaction" (Mod 7.2_E) ➢ Statistica "Registro reclami" (Mod 7.2_D) ➢ Statistica "Non conformità" (Mod 8.3_D)
Ufficio amministrativo e relazioni col pubblico	➢ Possibilità di ricevere informazioni e servizi amministrativi presso l'ufficio reception 7 giorni su 7 per almeno otto ore al giorno, festivi compresi	➢ Statistica "Customer satisfaction" (Mod 7.2_E) ➢ Statistica "Registro reclami" (Mod 7.2_D) Statistica "Non conformità" (Mod 8.3_D)
Interventi assistenziali personalizzati	➢ Valutazione multidisciplinare delle condizioni cliniche dell'ospite e stesura di Piani Assistenziali Individualizzati (PAI). ➢ Possibilità di collaborazione con specialisti esterni anche su richiesta dai familiari	➢ Reportistica e statistica cartella informatizzata ePersonam ➢ Statistica "Customer satisfaction" (Mod 7.2_E) ➢ Statistica "Registro reclami" (Mod 7.2_D) ➢ Statistica "Non conformità" (Mod 8.3_D)

RSA
RESIDENZA DOMIZIANA
VIA BARI, 39 - 16127 GENOVA
TEL. 010 231002 / FAX 010 2481055
MAIL rsadomiziana@gruppogheron.it
PEC gheron.liguria@legalmail.it

Monitoraggio e valutazione delle condizioni di salute minime (escluse necessità ulteriori per casi specifici)	➢ Esami ematici di base almeno una volta all'anno e ogniqualvolta occorra ➢ Rilevazione della pressione arteriosa e della frequenza cardiaca in media due volte alla settimana e ogniqualvolta occorra ➢ Rilevazione mensile del peso corporeo ➢ Monitoraggio giornaliero del livello di idratazione	➢ Apposite sezioni della Cartella clinica informatizzata ePersonam
Igiene e cura della persona	➢ Esecuzione bagni almeno una volta alla settimana ➢ Taglio barba almeno tre volte alla settimana ➢ Parrucchiera almeno una volta al mese (per chi ne fa richiesta)	➢ Apposite sezioni della Cartella clinica informatizzata ePersonam ➢ Statistica incidenza LDP ➢ Statistica "Customer satisfaction" (Mod 7.2_E) ➢ Statistica "Registro reclami" (Mod 7.2_D) ➢ Statistica "Non conformità" (Mod 8.3_D) ➢ Statistica incidenza infezioni urinarie
Mobilizzazione	➢ Mobilizzazione giornaliera dal letto alla carrozzina e/o dal letto alla poltrona ➢ Camminoterapia giornaliera	➢ Statistica incidenza LDP, sindrome da immobilizzazione, contenzioni, cadute
Fisioterapia	➢ Interventi fisioterapico-riabilitativi personalizzati	➢ Statistica livello di mobilità
Attività ricreative	➢ Presenza di attività organizzata di animazione occupazionale-ricreativa-artistica-culturale con iniziative supplementari (es. Pet therapy), oltre a quelle tradizionali, anche in collaborazione con enti e società esterne	➢ Calendario attività ricreative ➢ Sezione socio-ass.le della cartella clinica informatizzata ePersonam ➢ Relazione annuale dell'Educatore
Servizio ristorazione	➢ Differenti menù che si alternano settimanalmente a rotazione ➢ Menù stagionali ➢ Adeguamento del menù in base alle esigenze dell'ospite ➢ **Pranzo:** orari personalizzati per gli ospiti che hanno necessità di essere imboccati durante la somministrazione dei pasti – ore **12.00/12,15** per gli ospiti che possono alimentarsi autonomamente o con il supporto del personale addetto ➢ **Cena**: orari personalizzati per gli ospiti che hanno necessità di essere imboccati durante la somministrazione dei pasti – **ore 18.30** per gli ospiti che possono alimentarsi autonomamente o con il supporto del personale addetto.	➢ Statistica "Customer satisfaction" (Mod 7.2_E) ➢ Statistica "Registro reclami" (Mod 7.2_D) ➢ Statistica "Non conformità" (Mod 8.3_D) ➢ Scheda somministrazione pasti (Mod 7.5_E)
Servizio lavanderia e guardaroba	➢ Consegna biancheria personale due volte a settimana ➢ Cambio biancheria piana ogni qualvolta si sporchi e comunque ogni volta che viene effettuato il bagno all'ospite ➢ Cambio asciugamani giornaliero	➢ Percentuale consegne biancheria piana
Servizio manutenzione	➢ Per guasti gravi viene contattato immediatamente il tecnico di riferimento ➢ Per la piccola manutenzione si provvede periodicamente e/o all'occorrenza	➢ Registro controllo manutenzione (Mod 6.3_A)
Formazione/informazione del personale	➢ Elaborazione di un piano di Formazione/informazione annuale	➢ Registro annuale formazione/ informazione (Mod 6.2_B) ➢ Valutazione personale assistenza (Mod 6.2_E) Valutazione IP (Mod 6.2_C) ➢ Test di verifica comprensione procedure (Mod. 7.2_F e F1)

Monitoraggio del grado di soddisfazione del cliente	➢ Distribuzione periodica del "Questionario di customer satisfaction" al cliente con conseguente analisi dei dati emersi da parte della Direzione ➢ Possibilità per il cliente di concordare colloqui con la Direzione	➢ Statistica "Customer satisfaction" (Mod 7.2_E) ➢ Statistica "Registro reclami" (Mod 7.2_D) ➢ Statistica "Non conformità" (Mod 8.3_D)
Gestione reclami	➢ Presenza del Modulo 7.2_M "Reclami e suggerimenti", disponibile presso l'ufficio reception, per esprimere eventuali reclami e/o segnalazioni da parte del cliente. Risposta della Direzione e/o della funzione interessata entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo	➢ Statistica "Customer satisfaction" (Mod 7.2_E) ➢ Statistica "Registro reclami" (Mod 7.2_D) ➢ Statistica "Non conformità" (Mod 8.3_D)
Monitoraggio del grado di soddisfazione del personale	➢ Distribuzione periodica del "Questionario gradimento operatori" (Mod 8.2_I) a tutto il personale con conseguente analisi dei dati emersi da parte della Direzione	➢ Statistica "Valutazione questionari" (Mod 8.2_E)

Indicatori Accordo contrattuale A.Li.Sa (Liguria Salute).		
Monitoraggio del numero di accessi impropri al PS	➢ Numero accessi al PS con rientro in struttura entro le 12 ore (ad esclusione di accertamenti diagnostici legati ad episodi traumatici e di interventi terapeutici preventivamente concordati)	➢ Statistica ricoveri/invii al PS su cloud ePersonam ➢ Banca Dati Assistito Liguria Salute
Mantenimento della continenza	➢ Rilevazione dell'incidenza degli ospiti diventati incontinenti entro 90 gg dall'ingresso in RSA	➢ Statistica n° ospiti per cui è stata avviata pratica di richiesta alla ASL3 di fornitura presidi per incontinenza
Monitoraggio cadute	➢ Rilevazione dell'incidenza delle cadute, con particolare riferimento alle cadute con esito	➢ Statistica cadute con esito registrate cloud ePersonam
Monitoraggio delle lesioni da decubito	➢ Rilevazione dell'incidenza delle LDP guarite o migliorate (riduzione di almeno 1 stadio) nell'arco di 60 gg insorte precedentemente all'ingresso o durante il ricovero ospedaliero ➢ Rilevazione dell'incidenza delle LDP insorte in struttura	➢ Statistica n° LDP guarite o migliorate registrate su cloud ePersoanm ➢ Statistica n° ospiti con LDP insorte in struttura di grado pari o superiore al 2°

CLAUSOLE PENALI, INDENNIZZI, RIMBORSI O ALTRE FORME DI RISTORO

TITOLO VI -Nel rispetto della legislazione vigente (in particolare dell'art. 8 del D.L n° 1/2012 e s.m.i.), qualora il gestore accerti la fondatezza di quanto reclamato dall'utente e, quindi, la sussistenza di una violazione degli standard qualitativi e/o quantitativi previsti dalla presente Carta dei Servizi, riconoscerà all'utente un ristoro per il disservizio lamentato secondo le seguenti modalità, ritenendo preferibile il risarcimento in forma specifica in quanto maggiormente conforme alle finalità di qualità del servizio cui è ispirata la presente carta:

in forma specifica, ovvero il gestore si impegna a corrispondere la prestazione non fornita o fornita in modo non conforme ai parametri previsti dalla carta, entro 15 giorni dal reclamo;

per equivalente, ovvero il gestore riconoscerà all'utente un rimborso/ristoro che:

- per la mancata somministrazione del servizio è pari al costo del servizio non erogato;
- nel caso in cui il servizio, pur se erogato, non risponda agli standard previsti dalla Carta il ristoro all'utente è pari al 50% del costo del servizio. Si intende che in ogni caso il rimborso/ristoro non potrà essere superiore al costo dell'intera prestazione;
- il risarcimento riconosciuto verrà scontato dalla retta del mese successivo alla definizione della procedura conciliativa.

GRUPPO GHERON
Ci prendiamo cura delle persone.

RSA
RESIDENZA DOMIZIANA
VIA BARI, 39 - 16127 GENOVA
TEL. 010 231002 / FAX 010 2481055
MAIL rsadomiziana@gruppogheron.it
PEC gheron.liguria@legalmail.it

DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI: CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

A – Partecipazione dell'utenza
(D.Lgs 206/2005 Art. 101 Codice del Consumo e s.m.i.)

Suggerimenti: nell'ottica del continuo monitoraggio sulla soddisfazione degli utenti e del livello qualitativo del servizio prestato, viene periodicamente distribuito ai clienti un questionario per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza, la presenza di eventuali disservizi e minimizzare il ripetersi degli stessi.
Gli utenti possono formulare richieste, proposte, segnalazioni od osservazioni al fine di valutare la conformità dei servizi erogati agli standard di qualità previsti dalle leggi e dalla Carta dei Servizi utilizzando l'apposito modulo (Mod 7.2_M "Reclami e suggerimenti"), depositato presso la segreteria e disponibile in ingresso presso la cassetta dei "consigli, suggerimenti e lamentele". Il Direttore della RSA risponderà entro il termine di 15 giorni dal loro ricevimento.

B – Procedura conciliativa. Legge 69/2009 e s.m.i. (art. 30 tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici)

Reclami e ricorsi: gli ospiti, qualora ritengano che si sia verificata una violazione degli standard qualitativi presenti nella Carta dei Servizi o la violazione dei suoi principi fondamentali, hanno diritto di attivare la procedura conciliativa con le seguenti modalità, a pena di irricevibilità:

- La Struttura, nel rispetto dei principi di semplificazione ed efficienza ha predisposto dei moduli (Mod 7.2_M "Reclami e suggerimenti"), depositati presso la segreteria e disponibili presso la cassetta dei "consigli, suggerimenti e lamentele" in ingresso, al fine di facilitare l'ospite nell'avvio della procedura non giurisdizionale
- I moduli compilati ed indirizzati alla Direzione vanno consegnati all'ufficio segreteria della struttura.
- Il reclamo deve essere presentato **entro 7 giorni** dal momento in cui si siano verificati i fatti esposti, ovvero dal momento in cui il reclamante ne abbia avuto conoscenza. Verranno trasmessi al Responsabile Assicurazione Qualità che li tratterà secondo quanto previsto nell' Istruzione di lavoro apposita (IL 7.2_A).
- La domanda dovrà indicare, anche per sommi capi, la descrizione dell'evento/i lesivo/i dei diritti garantiti nella presente Carta e nel contratto, l'indicazione del diritto che si ritiene violato ed eventualmente, il danno economico subito.
- Nel termine di **30 giorni dalla ricezione del reclamo**, la Direzione della struttura e/o il Responsabile della funzione interessata dovrà comunicare, in forma scritta, se le doglianze sono fondate o se al contrario devono essere respinte, fornendo una sintetica spiegazione delle ragioni del rigetto, se del caso dopo essersi consultato con la Direzione centrale di Voghera.
- Se il responsabile accoglie il reclamo egli, contestualmente, dovrà elencare le possibili disposizioni per il risarcimento in forma specifica o per equivalente, di cui al titolo VI, se del caso dopo essersi consultato con la Direzione centrale di Voghera.
- Non sono ammessi risarcimenti danno per fatto del terzo, forza maggiore, caso fortuito o fatto dovuto al comportamento dell'utente, secondo i principi si legge in merito alla responsabilità civile.

GRUPPO GHERON
Ci prendiamo cura delle persone.

RSA
RESIDENZA DOMIZIANA
VIA BARI, 39 - 16127 GENOVA
TEL. 010 231002 / FAX 010 2481055
MAIL rsadomiziana@gruppogheron.it
PEC gheron.liguria@legalmail.it

I RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2025

- **È stato potenziato il sistema di raffrescamento negli spazi comuni della struttura con l'installazione di nuove e più performanti macchine di condizionamento**, così da creare anche durante la stagione estiva un microclima idoneo a prevenire i potenziali effetti deleteri delle ondate di calore sugli anziani;

- **L'impianto di riscaldamento ormai obsoleto è stato sostituito con una nuova centrale termica** più efficiente dal punto di vista energetico e con minori emissioni inquinanti.

- **Sono stati revisionati tutti Protocolli sanitari con data di emissione antecedente ai tre anni:** le procedure sanitarie sono state rivalutate, aggiornate ed integrate con quelle elaborate dalla sede aziendale per la condivisione con tutte le RSA del Gruppo;

- **Sono stati ridefiniti i protocolli di trattamento delle LDP (lesioni da pressione) ed è stata organizzata una sessione formativa dedicata per il personale infermieristico**, allo scopo di uniformare le modalità di trattamento delle LDP e di corretta registrazione delle relative attività su Dossier sanitario elettronico.

Nell'ottica della trasparenza, al fine di condividere anche all'esterno il grado di soddisfazione espresso dall'utenza, si riportano di seguito i risultati dell'indagine annuale sul ***gradimento degli ospiti e delle famiglie*** *riguardo ai principali indicatori di servizio:*

	OTTIMA	BUONO	SUFFICIENTE	SCARSA
1. Come valuta la qualità delle informazioni ricevute prima dell'ingresso in struttura?	58,82%	29,41%	11,76%	0,00%
	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO
2. È soddisfatto del modo in cui è stato accolto in struttura?	82,35%	17,64%	0%	0%
3. Ritiene che il personale sia professionalmente preparato per assistere persone con problemi come quelli del suo familiare?	58,82%	41,17%	0%	0%
4. Come valuta il livello di gentilezza e disponibilità del personale?	64,70%	23,52%	11,76%	0%
	CHIARO ED ESAURIENTE	ABBASTANZA CHIARO	POCO CHIARO	NON VENGONO FORNITE
5. Quando chiede informazioni, queste le vengono fornite in modo:	76,47%	23,52%	0%	0%
	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO
6. Quanto valuta efficace e soddisfacente il grado di coinvolgimento della famiglia nel percorso assistenziale?	47,05%	47,05%	0%	5,88%
7. Come valuta le seguenti prestazioni che il suo familiare riceve?	MOLTO BUONO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
Cure mediche	53,33%	40%	6,66%	0%
Cure infermieristiche	60%	33,33%	6,66%	0%
Assistenza alla persona	62,50%	31,25%	6,25%	0%
Fisioterapia	50%	25%	18,75%	6,25%
Animazione	46,67%	40%	6,66%	6,66%
8. Come valuta i seguenti servizi offerti dalla struttura?	MOLTO BUONO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
Ufficio Amministrativo	75%	25%	0%	0%
Cucina	20%	60%	20%	0%
Pulizia ambienti	37,50%	43,75%	12,50%	6,25%
Manutenzione struttura	33,33%	33,33%	20%	13,33%
9.Come valuta i seguenti servizi opzionali?	MOLTO BUONO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
Lavanderia esterna	16,66%	50%	0%	33,33%
Parrucchiere	27.27%	63,63%	9,09%	0%
Podologo	22,22%	66.66%	11,11%	0%

GRUPPO GHERON
Ci prendiamo cura delle persone.

RSA
RESIDENZA DOMIZIANA
VIA BARI, 39 - 16127 GENOVA
TEL. 010 231002 / FAX 010 2481055
MAIL rsadomiziana@gruppogheron.it
PEC gheron.liguria@legalmail.it

COSA CI PROPONIAMO PER IL 2026

- **Aggiornare e rendere nuovamente operativo il Piano di lavoro assistenziale:** revisionare ed integrare, laddove occorrente, il Piano di lavoro assistenziale, condividerlo e spiegarlo al personale assistenziale. Reintrodurlo nell'uso corrente, quale "cronoprogramma" del lavoro quotidiano assistenziale.

- **Elaborare un Piano di lavoro dettagliato anche per:**
  - ✓ il personale infermieristico;
  - ✓ il personale fisioterapico;
  - ✓ il personale addetto alla cucina.

  Le fasi operative salienti delle attività svolte verranno definite in collaborazione con ciascuna delle funzioni menzionate, così da predisporre un programma di lavoro che riporti in sequenza le operazioni da effettuare correlandole con le tempistiche occorrenti a portare a termine le singole attività. Una volta ultimato il Piano di lavoro verrà condiviso e spiegato a tutto il personale interessato.

Ultimo aggiornamento al **24/03/2026**
Aggiornamento successivo previsto per **Gennaio 2027**