

CASA LAURA S.r.l.

Residenza Protetta e Servizi
Assistenziali per la Terza età

CARTA DEI SERVIZI

AUT. N. 13/A DEL 13/01/2020

D.D. n.ro 133 del 14 febbraio 2014.

Aggiornato al 21/02/2023

INDICE

PREMESSE

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

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

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

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e i servizi Erogati

- 1. Come raggiungere la struttura**
 - 1.1. Servizio di trasporto privato -TAXI
 - 1.2. Cartina stradale

- 2. Tipologia e destinatari delle prestazioni erogate**
- 3. Servizi Generali inclusi nella retta e servizi esclusi**
- 4. Specifiche attività**
 - 5.1 Servizio sanitario (medico, infermieristico, riabilitativo e assistenziale di base)
 - 5.2 Attività di tutela della persona
 - 5.3 Fisioterapia e terapia occupazionale - Musicoterapia
 - 5.4 Attività alberghiera
 - 5.5 Attività ambulatoriali - medici specialisti
 - 5.6 Servizio di parrucchiera/pedicure
 - 5.7 Giornali e librerie
 - 5.8 Servizio Religioso
- 5. Inserimento dell'Ospite: modalità ed informazioni generali**
- 6. Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali**
- 7. Gestione liste di attesa**
- 8. Rette di soggiorno**
- 9. Orari della giornata per i Sig.ri Ospiti**
- 10. Norme di comportamento per gli Ospiti**
- 11. Modalità di incontro con parenti e amici**
 - 13.1 EMERGENZA COVID-19**
- 12. Modalità di uscita degli Ospiti dalla struttura**
- 13. Trasferimenti interni alla struttura**
- 14. Trasferimenti in Ospedale**
- 15. Dimissioni programmate**

SEZIONE TERZA**Standard di qualità, impegni e programmi**

- 1. Fattori e standard di qualità**
- 2. Impegni e programmi**
- 3. Iniziative di miglioramento**

SEZIONE QUARTA
Meccanismi di tutela e di verifica

- 1. Reclami e suggerimenti**
- 2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo**
 - 2.1 Relazione sullo stato degli standard
 - 2.2 Indagini sulla soddisfazione degli utenti

ALLEGATI

Allegato 1	MO16 – 17 Contratto di inserimento
Allegato 2	MO12 Regolamento di tutela delle persone
Allegato 3	MO04 Carta dei diritti della persona anziana
Allegato 4	MO11 Menù Tipo
Allegato 5	MO48 Segnalazione Reclamo
Allegato 6	MO60 Scheda soddisfazione per l'Ospite/il parente dell'Ospite
Allegato 7	MO38 Scheda livello di soddisfazione del personale
Allegato 8	MO10 Corredo – effetti personali da portare in Residenza

Presentazione

Gentile Ospite,

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

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

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

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

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

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.

Cordialmente,

La Direzione



CARTA DEI SERVIZI

MO 06 - Rev. 8 del 14/02/2021

Che cosa è la Carta dei Servizi?

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

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

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

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

La Carta dei Servizi di CASA LAURA Srl

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

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

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

Cosa è una Residenza Protetta?

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

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

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

1. Cenni storici su Casa Laura Srl

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

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

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

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

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

2. Presentazione del contesto territoriale

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

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

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

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

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

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

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

Le caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato sono:

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

3.1 Consiglio di Amministrazione

Sig.ra Laura Cabiddu
Sig.ra Azzini Federica
Sig.ra Amandolesi Paola
Dott. Montanari Luca
Sig.ra Canessa Nicoletta

Consigliere del C.d.A
Socio, Legale Rappresentante – Presidente C.d.A.
Socio, Consigliere del C.d.A.
Socio
Socio

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

3.2 Direzione Sanitaria

Dott. Montanari Luca

Direttore Sanitario

- Il direttore sanitario è il medico a cui è affidato, dalla Direzione generale, il coordinamento delle attività di assistenza sanitaria.
- Il medico, presente in sede quotidianamente, al mattino o al pomeriggio, esegue il consueto controllo per la verifica dello stato di salute di tutti gli Ospiti.

- L'assistenza medica durante le ore notturne è comunque garantita dallo stesso personale in turno giornalmente, attraverso un servizio di reperibilità 24 ore su 24.
- All'occorrenza è possibile usufruire di adeguata terapia fisica riabilitativa da parte di personale altamente specializzato e di avvalersi della collaborazione specialistica medica esterna.
- Il servizio assistenziale, il personale paramedico, infermieristico ed ausiliario garantisce un'assistenza professionale su ogni Ospite 24 ore su 24.

3.3 **Autorizzazione ed Accreditamento**

Casa Laura Srl è autorizzata ad esercitare quale Residenza Protetta (RP) e Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) di mantenimento dal Comune di Rapallo con provvedimento n.13/A del 13/01/2020, ad integrazione del precedente n. 10/A del 2017, ed accreditata dalla Regione Liguria con D.D. n.ro 133 del 14 febbraio 2014.

4. **Principi Fondamentali**

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

4.1 **Eguaglianza**

L'attività fornita e i servizi erogati da CASA LAURA srl sono gestiti nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.). Il personale del presidio prende in considerazione l'individuo come "persona", cui prodigare l'assistenza socioassistenziale di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

4.2 **Imparzialità**

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

4.3 **Continuità**

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

4.4 **Umanità**

L'attenzione centrale degli operatori è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.
Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

4.5 **Partecipazione**

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

4.6 Efficacia ed efficienza

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

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

La Direzione della Residenza garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

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

Informazione

La funzione relativa all'informazione è svolta dal Responsabile della Struttura o da un suo delegato. Questa funzione assicura all'utente (Ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti.

Accoglienza

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

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

Tutela

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

- Il Responsabile operativo – il Referente Infermieristico attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione per la decisione nel merito. (ALLEGATO 5 – MO 48 Segnalazione Reclamo)
- Regolamento per l'individuazione delle procedure di accoglimento e definizione delle segnalazioni e dei reclami (ALLEGATO 2 – MO 12 Regolamento di Tutela)

Partecipazione

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

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

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

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

Diritto alla vita

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

Diritto di cura ed assistenza

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

Diritto di difesa

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

Diritto di prevenzione

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

Diritto di parola e di ascolto

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

Diritto di informazione

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

Diritto di partecipazione

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

Diritto di accettazione

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

Diritto alla critica

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

Diritto al rispetto e al pudore

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

Diritto di riservatezza

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

Diritto di pensiero e di religione

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

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

1. Come raggiungere la struttura

in auto: TRAMITE AUTOSTRADA Genova-Rosignano A12 - USCITA RAPALLO: Seguire direzione Centro città, proseguire per Via Libertà sino in fondo alla via, quindi svoltare verso sinistra direzione Stazione Ferroviaria. La Residenza si trova in Via Lamarmora in prossimità della suddetta Stazione. Disponibilità di un grande Parcheggio custodito a pochi passi dalla nostra struttura. TRAMITE STRADA PROVINCIALE SP1 – AURELIA.

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

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

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

1.1. Servizio di trasporto privato-TAXI

Vi è la possibilità di avere, su richiesta dell'Ospite e a pagamento, un servizio di trasporto privato (servizio taxi) a disposizione degli Ospiti per recarsi all'esterno della struttura e per i parenti/visitatori che volessero invece incontrare gli stessi Ospiti presso Casa Laura ma che sono impossibilitati a raggiungere la stessa attraverso i mezzi pubblici.

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

1.2. Cartina stradale



2. La struttura

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

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

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

- il primo lato Via Lamarmora rappresenta l'ingresso "storico" principale per Ospiti e visitatori.
- il secondo, lato Via della Vittoria, risulta un ingresso anch'esso riservato esclusivamente a Ospiti, parenti, visitatori e personale esterno, e presenta al suo interno una palestra riabilitativa dove si svolgono anche gli incontri protetti ospite/parente
- un terzo ingresso, sempre in via della Vittoria, dotato di cancello di sicurezza con chiusura telecomandata e manuale, conduce direttamente al monta lettighe, è ad esclusivo utilizzo del personale medico, ambulanze, ospiti in entrata ed uscita, e fornitori
- un quarto ingresso, in Via Lamarmora, anch'esso protetto da un cancello di sicurezza con chiusura telecomandata, introduce al giardino ed alla camera mortuaria, è destinato ai fornitori, al servizio di pompe funebri, oltre che a parenti in visita per gli incontri da svolgersi all'aria aperta. Il giardino è comunicante con la struttura attraverso una porta tagliafuoco da cui si accede direttamente alla zona soggiorno
- Vi è un quinto accesso da via della Vittoria 12, che conduce alla Cucina della Residenza, riservato ai piccoli fornitori di derrate alimentari ed al ritiro rifiuti giornaliero

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

- **Area di parcheggio in prossimità della struttura con comunicazione non interrotta con l'accesso alla stessa**
- **percorsi pedonali in piano, di larghezza minima 2.0 m, che collegano i marciapiedi lungo via Lamarmora e Via della Vittoria direttamente all'ingresso della struttura**

- **varchi e porte esterne posti ad un livello facilmente raggiungibile attraverso raccordi costituiti da rampe carrabili**
- **disponibilità di un ascensore interno piuttosto capiente che collega tutti i piani della struttura**
- **corrimano in vista, lungo i corridoi interni e scale**
- **accessibilità agli spazi comuni (sala pranzo, sala tv, bagni, salotti) attraverso corridoi molto ampi posti in piano o dotati di rampa carrabile**
- **porte di facile manovrabilità, prive di spigoli, riporti e cornici sporgenti, con apertura mediante leggera pressione.**

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

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

L'edificio risulta così suddiviso:

Piano terra: ingresso principale e di servizio, accettazione ed accoglienza, Uffici della Direzione, sala d'attesa, soggiorno comune, sala ristorante o polivalente, toilette a norma per disabili (*bagno assistito*) a servizio degli Ospiti, palestra, accesso all'area esterna (cortile), area esterna, camera mortuaria, cucina, deposito vivande, accesso al vano ascensore.

Piano primo: camere singole e doppie, bagni a servizio degli Ospiti, salotto con zona tv comune.

Piano secondo: camere singole e doppie, bagni a servizio degli Ospiti, salotto con zona tv comune.

Piano terzo: camere singole e doppie, bagni a servizio degli Ospiti, salotto con zona tv comune, bar con distributore di prodotti

Piano quarto: spogliatoio maschi, spogliatoio femmine, bagni di servizio maschi e femmine, locale lavanderia e stireria, studio del Medico, ambulatorio, deposito medicinali e locale infermieristico, magazzino e deposito materiale sanitario e detersivi, deposito biancheria pulita.

La struttura ha, ad oggi, una capacità recettiva di 45 posti letto, disposti sia in camere singole che in camere doppie dotate di tv, telefono diretto, e campanelli di chiamata. Le camere con i servizi igienici di pertinenza costituiscono le stanze singole della struttura. Le altre (doppie) hanno al piano tre servizi igienici fruibili dagli Ospiti, alcune di esse sono dotate di servizi igienici al loro interno.

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

3. Tipologia e destinatari delle prestazioni erogate

Casa Laura si propone di offrire prestazioni sociosanitarie a favore di persone in età avanzata, anche disabili, sia autosufficienti che non autosufficienti, che necessitano di essere ospitate in strutture socioassistenziali.

Casa Laura si è organizzata per avere sia ospiti temporanei che lungodegenti, offrendo contestualmente al soggiorno inteso come vitto e alloggio anche un servizio di assistenza medica, infermieristica, fisica e morale, ed un nutrito programma riabilitativo e di animazione terapeutica. A completamento dell'offerta, gli Ospiti possono usufruire, su richiesta, del servizio parrucchiere/pedicure, dell'assistenza religiosa e del libero accesso alla libreria della Residenza.

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

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

4. Servizi Generali inclusi nella retta e servizi esclusi

I servizi forniti da Casa Laura Srl sono in genere tutti compresi nella retta, ad esclusione del servizio approvvigionamento medicinali, di parrucchiere e pedicure, servizi extra di trasporto, fornitura di pannoloni e materiale sanitario in genere. Per una più completa ed esaustiva informazione su quanto compreso e quanto escluso si riporta in allegato schema contrattuale che deve essere sottoscritto da uno o più parenti dell'Ospite o da un suo rappresentante all'atto di ingresso nella struttura.

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

Servizio Cucina: garantisce la preparazione quotidiana dei pasti, articolati in una colazione mattutina, in un pranzo a metà giornata, in una merenda pomeridiana e in una cena serale. Il Responsabile Sanitario, in collaborazione con il Referente Infermieristico, segnala particolari esigenze dietetiche degli Ospiti, collabora con la cucina per la scelta dei menù settimanali, tenendo presenti i gusti e le necessità personali degli Ospiti. In allegato 4 si riporta il menù-tipo.

Servizio Mensa: i pasti vengono serviti direttamente dalla cucina agli Ospiti presso la sala da pranzo al piano terra della struttura, gli operatori della Residenza provvedono ad allestirla prima dell'inizio di ogni pasto e a ripulirla alla conclusione del servizio.

CARTA DEI SERVIZI

MO 06 - Rev. 8 del 14/02/2021

Servizio Lavanderia e Guardaroba: Casa Laura mette a disposizione dei Sig.ri Ospiti un servizio di lavanderia per i capi personali, lenzuola e asciugamani. Servizio tintoria esterno su richiesta e a pagam

Servizio Pulizie: l'assistenza agli Ospiti della struttura, affidata agli operatori della Residenza ed è assicurata anche attraverso le operazioni di pulizia degli spazi a servizio delle persone degenti, di stretta pertinenza e vicinanza all'anziano (camere, bagni, spazi comuni, sala da pranzo).

Servizio Amministrativo: Svolto da personale qualificato, e con adeguata preparazione professionale, che secondo necessità si avvale di personale esterno, il servizio provvede a sbrigare le formalità burocratiche in sede di accettazione dell'Ospite, a fornire le necessarie informazioni di base allo stesso e ai suoi familiari, a produrre il documento attestante il versamento della retta, a rilasciare la documentazione attestante la certificazione dei pagamenti delle rette di degenza e del carico degli Ospiti effettuate nell'anno precedente, al fine di permettere la detrazione per la parte consentita nella dichiarazione dei redditi.

Servizio Relazioni con il Pubblico: L'Amministratore della Società, coadiuvata dai Consiglieri del C.d.A, è la referente per il servizio Relazioni con il Pubblico. E' possibile, previo appuntamento al di fuori degli orari di ufficio usuali, fissare colloqui personali e visite guidate per meglio conoscere la struttura ed avere informazioni e chiarimenti in merito agli aspetti tecnici e commerciali. Ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle modalità di accesso, sulle attività e prestazioni erogate sono fornite dal responsabile dell'"Ufficio Relazioni con il pubblico" o suo delegato, situato presso la portineria e appeso secondo le modalità di seguito riportate.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Orario apertura

dal martedì al venerdì - dalle 10,00 alle 12,00 - escluso il mercoledì
dal martedì al venerdì - dalle 16, alle 17,30 - escluso il mercoledì

Servizio Sicurezza: il personale operante nella Residenza Casa Laura viene metodicamente informato e formato sulle norme Antinfortunistiche, antincendio e sugli aspetti inerenti la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, di cui al D.M. 81/2009. Vengono inoltre effettuate senza preavviso prove di evacuazione in caso di incendio, e addestramenti specifici di responsabilità volti al controllo antincendio e alla tutela della salute degli Ospiti.

5. Specifiche attività

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

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

Assistenza medica di base

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

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

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

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

Assistenza infermieristica

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

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

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

Le attività del personale infermieristico sono coordinate dal Medico Responsabile e dal Responsabile operativo del reparto. Per ogni tipo di informazione o per una consulenza potete contattare il nostro Direttore Sanitario o la Direzione Amministrativa ai riferimenti indicati in calce alla presente.

Viene anche garantito il servizio di fornitura dei medicinali occorrenti, di prenotazione visite mediche, di analisi cliniche, di ritiro referti, per gli Ospiti che ne facciano richiesta.

5.2 Attività di tutela della persona

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

Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona

- Aiuto nella alzata dal letto, preparazione ed aiuto per il riposo pomeridiano e notturno;

- Aiuto e/o esecuzione dell'igiene quotidiana e periodica;
- Aiuto nella scelta dell'abbigliamento e nella vestizione;
- Aiuto nell'assunzione del cibo;
- Aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività; mobilitazione delle persone allettate e/o in carrozzella.

Interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona

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

Interventi di protezione della persona

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

Il personale svolge inoltre interventi generali di natura assistenziale, offrendo un valido supporto psicologico, volti a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'Ospite, i suoi rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc. Al fine di garantire l'erogazione delle prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore nel rispetto di un ordinato ritmo di vita per gli Ospiti, il personale della Residenza svolge la propria attività su tre turni.

Turni Personale

TURNO DEL MATTINO dalle 7.00 alle 14.00
TURNO POMERIDIANO dalle ore 14.00 alle 21.00
TURNO DELLA NOTTE dalle ore 21.00 alle 07.00

Animatrice

La figura dell'animatore, presente in struttura tutti i pomeriggi dal lunedì al sabato, ha in carico la gestione degli aspetti ludici, creativi e di intrattenimento rivolti agli ospiti della Residenza, in base ai programmi stabiliti con il responsabile di struttura.

Le sue attività rientrano nelle seguenti categorie:

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

5.3 Fisioterapia e terapia occupazionale - Musicoterapia

Attività di riabilitazione

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

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

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

Attività di terapia occupazionale – Animazione e Musicoterapia

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

Svariate sono le attività di intrattenimento: ascolto musicale, canto individuale e di gruppo, gioco della tombola, delle carte e della dama, lettura di un quotidiano, colorazione mirata di disegni ecc. La terapia occupazionale praticata propone anche esercizi di manualità fine, per mantenere una certa funzionalità delle mani, utile per svolgere tutte le normali azioni quotidiane.

Il musico terapeuta è presente in struttura 2 giorni alla settimana.

5.4 **Attività alberghiera**

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

Portineria

Il personale presente in struttura garantisce l'accesso alla struttura da parte dei visitatori e dei parenti. La portineria reception è il punto centrale di riferimento e di informazioni per gli utenti (Ospiti o suoi familiari) della struttura. Presso la portineria, nell'androne del portone, sono collocate le cassette postali e relative ad eventuali suggerimenti e reclami così come la modulistica relativa.

Ristorazione

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

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

Orario Pasti

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

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

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

Queste le diete più comuni che vengono servite:

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

Pulizie

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

Lavanderia/stireria

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

Telefono

Tutte le camere di degenza sono dotate di telefono diretto.

5.5 Attività ambulatoriali - medici specialisti

Le prestazioni di medicina generale sono effettuate dal medico di base secondo le modalità precedentemente riportate. A seconda delle necessità dell'Ospite è garantito il necessario apporto medico specialistico da parte del servizio di medicina specialistica dell'ASL.

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

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

5.6 Servizio di parrucchiera/pedicure

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

5.7 Giornali e librerie

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

5.8 Servizio Religioso

E' possibile l'uscita libera consentita agli Ospiti in buone condizioni di deambulazione, o l'eventuale accompagnamento assistito, per recarsi alle funzioni religiose celebrate nella vicina Chiesa sita in centro a Rapallo. In alternativa, un prete della parrocchia visita settimanalmente la struttura per fornire il Sacramento della Comunione a chi lo desiderasse. Inoltre, vengono celebrate in corrispondenza delle festività Natalizie e Pasquali, le rispettive Sante Messe. Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, gli Ospiti aderenti ad altre Religioni, possono chiedere l'assistenza religiosa di esponenti della propria fede.

6. Inserimento dell'Ospite: modalità ed informazioni generali

Sono ammessi in Residenza tutte le persone in età avanzata autosufficienti o non autosufficienti anche con diverso grado di disabilità che lo richiedano sia privatamente che tramite l'ASL di competenza (per l'area n. 4 Chiavarese) o l'Ufficio Servizi Sociali, e che hanno scelto la struttura tra i prestatori di servizi socioassistenziali dell'area territoriale di competenza dell'ASL stessa. L'ammissione è subordinata alla presentazione della documentazione medica arretrata e delle cartelle cliniche, se presenti.

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

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

L'Ospite deve avere con sé gli effetti personali contrassegnati e rappresentati all'ALLEGATO n.8 ed è invitato a non tener con sé oggetti di valore (ad esempio oggetti preziosi) e denaro sia perché non servono, sia perché all'interno della struttura vi sono Ospiti con scarsa o nessuna capacità cognitiva e quindi potrebbero verificarsi casi di acquisizione impropria.

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

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

7. Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali

In adempimento al D. Lgs. 196/0, e all'adeguamento alla direttiva europea 2016/679 ([General Data Protection Regulation](#) o GDPR), la Direzione garantisce il trattamento dei dati personali sensibili e non sensibili, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità delle persone, come disciplinato dall'Allegato 2 MO 12 "Regolamento di tutela delle persone".

8. Gestione liste di attesa

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

9. Rette di soggiorno

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

	RETTA INFIVIDUALE GIORNALIERA
STANZA SINGOLA	€ 130,00
STANZA DOPPIA	€ 90,00 - 95,00

10. Orari della giornata per i Signori Ospiti

07.00 /08.00	Sveglia ed igiene personale
07.30/09.00	Colazione
09.30/17.30	Animazione ed Attività sanitarie e riabilitative
12.00/13.30	Servizio Pranzo
13.30/15.00	Riposo pomeridiano
16.30	Merenda
18.30/19.30	Servizio Cena suddiviso in due turni
20.00	Preparazione per la notte, riposo notturno

11. Norme di comportamento per gli Ospiti

L'Ospite:

- che utilizza gli spazi e i servizi comuni è invitato al rispetto delle regole di igiene e pulizia e di decoro dei medesimi
- in collaborazione e con l'aiuto del personale addetto e dei parenti, è invitato a tenere le proprie stanze e i propri spazi personali con sufficiente ordine e pulizia. Per motivi igienici non è consentito conservare nei medesimi alimenti non confezionabili o deteriorabili
- non deve adottare comportamenti, introdurre oggetti, ed assumere iniziative che possono risultare a rischio della propria o dell'altrui incolumità
- non può installare o usare apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle proprie stanze e negli spazi comuni, per qualsiasi esigenza o necessità rivolgersi al personale ai piani

Inoltre, è vietato:

- l'uso di sostanze alcoliche

- fumare all'interno dell'intera struttura
- uscire senza preavviso e la preventiva autorizzazione della Direzione

Si suggerisce, infine, di non tenere con sé oggetti di valore o denaro, in quanto non si può rispondere di eventuali furti degli stessi. Eventuali oggetti di valore o consistenti somme di denaro potranno al contrario essere depositati a titolo gratuito presso la Direzione di Casa Laura srl.

12. Modalità di incontro con parenti e amici

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

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

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

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

13.1 EMERGENZA COVID-19

A seguito della pandemia COVID-19, la Residenza ha adottato tutte le misure operative e di prevenzione necessarie a far fronte al rischio connesso, uniformando la propria attività alle disposizioni di volta in volta emanate dagli Organi centrali, regionali e territoriali competenti in materia (Ministero della Sanità, ISS, Alisa, etc.)

Le prescrizioni regolamentari e comportamentali derivanti da tale emergenza sono contenute in appositi protocolli interni che vengono continuamente aggiornati in ragione delle direttive emanate.

Gli ospiti e i familiari vengono informati costantemente riguardo a quanto messo in atto dalla struttura e sono tenuti ad adempiere scrupolosamente alle disposizioni vigenti.

La Direzione Sanitaria è preposta al controllo del rispetto delle direttive poste in essere, la Direzione amministrativa all'attuazione delle procedure che regolamentano gli accessi in Residenza e le visite agli ospiti.

L'emergenza COVID-19 ha anche implicato la temporanea adozione di misure di prevenzione per i nuovi ingressi ovvero per i rientri dai ricoveri ospedalieri, contenute nei protocolli operativi adottati a cui si fa esplicito rimando.

13. Modalità di uscita degli Ospiti dalla struttura

I familiari o gli amici della persona ospitata presso Casa Laura potranno chiedere permessi di uscita temporanei o giornalieri oppure licenze di più giorni, rivolgendosi alla Direzione o al Capo sala e solo dietro il benestare del Direttore sanitario.

La Direzione non si assume responsabilità alcuna per danni che dovessero occorrere per uscite non autorizzate e non è responsabile di eventuali allontanamenti dell'Ospite in quanto, pur attivando ogni

mezzo ed attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può attuare misure coercitive e limitative della libertà della persona.

14. Trasferimenti interni alla struttura

Ad insindacabile giudizio dell'equipe sociosanitaria e della Direzione, a causa di motivazioni sociali e sanitarie può rendersi necessario il trasferimento dell'Ospite da un piano all'altro della struttura, o da una camera all'altra nello stesso piano, pur nel rispetto delle caratteristiche contrattuali. In questi casi, i familiari sono prontamente informati dalla Direzione.

15. Trasferimenti in Ospedale

In caso di necessità di ricovero ospedaliero, il Medico di struttura provvede direttamente al trasferimento dell'Ospite alla struttura ospedaliera di destinazione, attraverso l'ausilio del servizio Volontari del Soccorso di Rapallo. Nel caso di ricovero in Ospedale ed in assenza di un parente o Rappresentante, è altresì possibile che l'Ospite venga seguito da una figura di nostra fiducia.

16. Dimissioni programmate

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

In occasione dell'uscita, la Direzione consegna al paziente una relazione contenente diagnosi, cura, sintesi degli interventi riabilitativi eseguiti e sue necessità assistenziali, nonché eventuale copia degli accertamenti diagnostici effettuati. La dimissione che avviene dopo il 15esimo giorno del mese prevede comunque il pagamento dell'intera retta mensile.

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

1. Fattori e standard di qualità

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di valutarne la qualità.

La Direzione, per monitorare la qualità dei servizi erogati e la sua percezione da parte della propria utenza, ha individuato i seguenti fattori, stabilendo per ciascuno, la soglia ideale a cui tendere, che rappresenta lo Standard di Qualità garantito dal presidio:

Fattori	Standard di qualità	Soglia Obiettivo	Modalità di Controllo
Orari e modalità distribuzione pasti	Regolarità orario distribuzione pasti e differenti modalità di Somministrazione (disfagici, imbecchi, etc.)	100%	Modulistica di riferimento/gestionale informatico
Qualità dei pasti	Controlli sulla qualità dei pasti (materie prime, stagionalità,	90%	Modulistica di riferimento/gestionale informatico.

	temperature, scelta)		Esiti Questionari soddisfazione ospite
Regolarità delle visite mediche	Frequenza a giorni alterni delle visite mediche	100%	Cartella clinica
Regolarità dell'assistenza alla persona e delle operazioni di igiene personale	Frequenza quotidiana delle operazioni di igiene e assistenza dell'Ospite	100%	Modulistica di riferimento/gestionale informatico
Accessibilità dei familiari e orario visite	Frequenza e rispetto orari/modalità delle visite	90%	Modulistica di riferimento/Registro prenotazioni/Patto di corresponsabilità
Informazione date all'Ospite dal medico in merito al trattamento terapeutico	Acquisizione esauriente delle informazioni sul trattamento terapeutico	100%	Cartella clinica/Consensi informati

2. Impegni e programmi

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

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

3. Iniziative di miglioramento

Gli interventi in atto per la realizzazione di un sistema di miglioramento continuo della qualità, sono:

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

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Direzione ha individuato le procedure per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati, con la stesura di una specifica istruzione. Casa Laura garantisce la Tutela nei confronti dell'utente attraverso il "Modulo di Reclami" di cui all'Allegato 5 che diventa parte integrante della Carta dei Servizi.

1. Reclami e suggerimenti

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione di Casa Laura offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. I reclami si inoltrano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o alla Direzione della struttura, presso la portineria tutti i giorni dalle ore 9.00 alle 12.00 o via mail al seguente indirizzo: info@casalaura.it

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

Il Responsabile della struttura che riceve i reclami, le opposizioni e le osservazioni ha la facoltà di richiamare l'Ospite o i suoi familiari per formulare le necessarie risposte seguendo quanto previsto dal Regolamento di Tutela. La Direzione, in sede di Riesame annuale, può stabilire un risarcimento qualora sia stata oggettivamente negata o limitata al querelante la fruibilità delle prestazioni.

Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

- Indagini sulla soddisfazione degli utenti

La Direzione della struttura garantisce, infine, la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette (ALLEGATO 6 – MO60 Scheda soddisfazione per l'Ospite/il parente dell'Ospite) i cui risultati vengono analizzati in sede di Riesame annuale della Direzione.