



LE PALME S.R.L.  
Sede legale: Corso Podestà 1/31 -, Genova  
P.IVA 06585271007



**RESIDENZA LE PALME**  
Via Nazario Sauro, 32  
Arma di Taggia (IM)

Tel. 0184 462241  
Fax 0184 462191  
[info@rsalepalme.it](mailto:info@rsalepalme.it)

# CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata al 15 gennaio 2024

## INDICE

<b>PRESENTAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>LINEE GUIDA .....</b>	<b>4</b>
<b>POLITICA AZIENDALE .....</b>	<b>5</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA</b>	
Caratteristiche Generali .....	6
Ammissione e Ingresso degli Ospiti.....	8
Giornata tipo .....	9
L'Équipe Assistenziale .....	10
<b>I SERVIZI OFFERTI</b>	
Assistenza alla persona .....	11
Assistenza Infermieristica.....	11
Assistenza Medica .....	11
Assistenza Riabilitativa .....	12
Animazione.....	12
La Direzione e il Responsabile Sanitario.....	12
Il Servizio Amministrativo.....	13
Assistenza Religiosa.....	13
Reception .....	13
Servizio di Barbiere-Parrucchiere- Podologo .....	13
Ristorazione.....	13
Pulizia .....	14
Lavanderia, Stireria e Guardaroba .....	14
Televisione.....	14
Servizio Trasporti.....	14
Servizio Mortuario.....	14
Servizi a pagamento .....	14
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	
Introduzione agli standard e modalità di verifica .....	16
<b>TUTELA DEI DIRITTI E ACCOGLIENZA</b>	
L'Anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri .....	17
Meccanismi di Tutela e Verifica .....	20
<b>NOTIZIE UTILI</b>	
Come Raggiungere la Residenza .....	22
Orari .....	23
Rette.....	24
Assenze e mancata fruizione del servizio.....	25

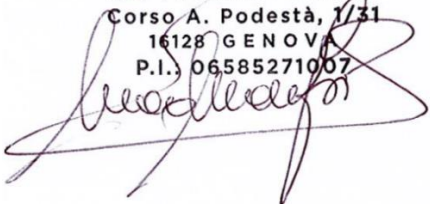
## PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La CARTA DEI SERVIZI della “Residenza Sanitaria Le Palme” di Taggia, non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettata dall’esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro familiari.

**LE PALME S.R.L.**  
Corso A. Podestà, 1/31  
16128 GENOVA  
P.I. 06585271007



## LINEE GUIDA

La normativa regionale definisce la Residenza Sanitaria Assistenziale come una struttura a prevalentevalenza sanitaria per persone non assistibili a domicilio che richiedono un livello medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa) integrato da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

I servizi erogati nella struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propriadimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

E' pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'Anziano; l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle propriepotenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione;
2. stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza;
3. procedere attraverso "Progetti Assistenziali Personalizzati", per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura;
4. considerare la RSA come un sistema aperto, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, ecc.) e gli scambi con il tessuto sociale;
5. operare attraverso un lavoro d'équipe, una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della struttura è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

## **POLITICA AZIENDALE**

*La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, le attrezzature e l'operatività della struttura.*

### **Valori aziendali**

*Nel suo operare "Le Palme S.r.l." ha i seguenti valori ispiratori:*

#### **Efficacia ed efficienza**

- orientamento verso la qualità dei risultati
- attenzione ai bisogni degli ospiti
- continuità e flessibilità d'azione

#### **Competenza e professionalità**

- aggiornamento continuo
- curiosità professionale
- confronto multidisciplinare

#### **Trasparenza e libertà di scelta**

- diffusione delle informazioni
- regole chiare e condivise
- imparzialità e lealtà

#### **Comunicazione**

- diritto di informazione chiara ed esauriente
- diritto di critica

#### **Empatia**

- rispetto della dignità della persona
- disponibilità all'ascolto
- personalizzazione del servizio
- rispetto della privacy

#### **Integrazione**

- collaborazione-cooperazione
- lavoro d'equipe

*In questo quadro si inserisce la nostra **missione**: garantire ricovero ed assistenza a persone anziane in condizioni di svantaggio psico-fisico, sociale ed economico, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.*

*La Direzione ritiene per questo qualificante l'attivazione di un sistema di gestione della qualità quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come paziente, familiare o servizio pubblico inviante) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.*

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

### Caratteristiche Generali

La Struttura per Anziani di Via Nazario Sauro, 32 – Arma di Taggia (IM) è una struttura di **80** posti letto, di cui **40** con le caratteristiche della **Residenza Protetta** e **40** con le caratteristiche della **Residenza Sanitaria Assistenziale**, autorizzata con delibera n.13556 del 24/05/2000 e successive rettifiche n. 6885 del 08/07/2003, n. 13670 del 08/05/2009, n. 2413 del 27/01/2012, n. 11343 del 15/05/2014, n. 30754 del 2016, idonea ad accogliere utenti parzialmente e/o totalmente non autosufficienti e utenti affetti da malattia di Alzheimer, dove, in accordo con le normative vigenti, vengono garantiti i seguenti servizi:

- alberghieri → ristorazione, pulizia e lavanderia.
- assistenziali → assistenza tutelare, attività ricreative, culturali e di animazione.
- sanitari → assistenza infermieristica, riabilitativa, farmaceutica e medicina generale.
- amministrativi → segretariato sociale, URP.

La struttura è organizzata in 4 nuclei disposti su quattro piani. Al piano terra sono dislocati i servizi generali.

PIANO TERRENO → Reception, uffici amministrativi, ambulatori medici, parrucchiera, soggiorno, cucina, sala ristorante.



- primo piano → nucleo da 20 posti letto R.S.A.: camere da letto, soggiorno, servizi igienici, bagno assistito, cucinotto.
- secondo piano → nucleo da 20 posti letto R.P.: camere da letto, soggiorno, servizi igienici, bagno assistito, cucinotto.
- terzo piano → nucleo da 20 posti letto R.P.: camere da letto, soggiorno, servizi igienici, bagno assistito, cucinotto.
- quarto piano → nucleo da 20 posti letto R.S.A.: camere da letto, soggiorno, servizi igienici, bagno assistito, cucinotto.

La Residenza è dotata di camere singole e doppie, arredate in stile alberghiero e dotate di pulsante di chiamata per emergenze.

Se lo gradisce, previo consenso della Direzione, l'ospite potrà inserire suppellettili, quadri ed altro a Lui particolarmente graditi, in modo da personalizzare la propria camera, compatibilmente con le esigenze dell'eventuale compagno di stanza.





## **Ammissione e Ingresso degli Ospiti**

Le ammissioni alla struttura per i posti letto convenzionati sono curate dal servizio anziani del Distretto Sanitario Asl in cui risiede l'anziano stesso sulla base di quanto previsto dall'Accordo di programma per la tutela e valorizzazione delle persone anziane di cui alla L.R. 5/94.

Le valutazioni psicofisiche, l'idoneità al soggiorno nella struttura, le prestazioni specifiche di Assistenza alla Persona, degli Ospiti sono determinate mediamente dagli Indici di Servizio previsti dalle Normative Regionali vigenti, e singolarmente dalle indicazioni dell'Unità di Valutazione Geriatrica Territoriale.

Per l'ammissione, ai posti letto non convenzionati con l'ASL, la valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza sono affidate al giudizio insindacabile dell'Unità di Valutazione Interna, costituita dal Direttore della Residenza e dal Direttore Sanitario, la quale provvederà a valutare le condizioni di permanenza, le esigenze specifiche e dirette di assistenza dei futuri ospiti.

Si ricorda che l'assistenza medica dovrà essere garantita dal proprio medico di base.

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Delegato, il *Contratto di ospitalità e Regolamento interno* della Residenza dei quali viene consegnata copia.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- documento di identità dell'ospite e delegato;
- copia del codice fiscale dell'ospite e delegato;
- tessera sanitaria magnetica;
- certificato dotazione presidi A.S.L. (pannoloni, carrozzine, ecc.)
- certificato di esenzione ticket e/o invalidità;
- scheda medica compilata dal medico curante
- elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
- dimissioni ospedaliere;
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e pannoloni.

Si richiede inoltre di fornire:

- i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno 15 giorni
- eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatori ecc.)
- deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente;
- contrassegnare tutti gli indumenti con il cognome e nome dell'ospite.

Prima dell'ingresso definitivo dell'Ospite, il Direttore Sanitario con la Coordinatrice ed eventualmente la presenza della Psicologa, si occuperanno di svolgere un colloquio preliminare con i familiari o i delegati al fine di raccogliere il maggior numero di informazioni sulle condizioni sanitarie ed assistenziali, esigenze ed abitudini del nuovo arrivato e di favorire l'inserimento e l'adattamento alla vita di comunità.



Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Ospite viene accolto dalla Coordinatrice del personale di assistenza e dalla Coordinatrice del personale infermieristico.

Con l'aiuto del personale assistenziale si procederà alla sistemazione degli oggetti personali.

Infine, il Direttore Sanitario, con l'aiuto dei parenti, provvederà alla compilazione della *Cartella Sanitaria e della Scheda Ospite sul gestionale di struttura ABC WEB*.

### ***Inserimento nella Residenza***

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri residenti ed evitare l'isolamento.

Il personale infermieristico, se necessario prende contatto con il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare.

In questa fase viene compilata la *Scheda Ospite* che si trova all'interno del gestionale di struttura ABC WEB, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie per impostare il *Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)*.

### **Giornata tipo**

- gli Ospiti sono invitati ad alzarsi al mattino in un intervallo di tempo variabile dalle ore 7.00 alle ore 8.45. La variabilità dipende dalle esigenze personali di ognuno di loro e dalle condizioni cliniche. Durante l'alzata sono praticate le cure igienico-sanitarie;
- la colazione viene servita nelle sale da pranzo dalle ore 8.30 alle ore 9.30, salvo per gli Ospiti allettati per i quali è previsto il servizio in camera.
- terminata la colazione gli Ospiti seguono il programma personalizzato che prevede sedute di fisioterapia singole e di gruppo, incontri di socializzazione ed attività d'animazione;
- il pasto viene servito nelle sale da pranzo alle ore 12.00, fatta eccezione per gli Ospiti allettati per i quali è previsto il servizio in camera dalle ore 11.50 alle ore 12.50;
- il riposo pomeridiano è a discrezione dell'Ospite;
- dalle ore 15.00 iniziano le attività pomeridiane d'animazione e socializzazione programmate e personalizzate con distribuzione della merenda;
- la cena segue le stesse modalità del pranzo ed è servita alle ore 18.30 per gli ospiti allettati ed alle ore 18.40 in sala da pranzo;
- al termine della cena gli Ospiti che lo desiderano possono seguire i programmi televisivi o conversare. Entro le ore 21.00 tutti gli Ospiti sono preparati per la notte;

- durante la giornata il servizio infermieristico garantisce l'assistenza distribuendo la terapia negli orari prescritti, effettuando medicazioni, rilevando i parametri vitali, coadiuvando il medico di medicina generale durante le valutazioni cliniche.

### **L'Équipe Assistenziale**

All'interno della struttura è presente una Equipe Assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario
- Coordinatore del Servizio
- Referente OSS
- Infermiere professionale
- Fisioterapista
- Animatore
- Medico di struttura

L'Équipe Assistenziale definisce gli interventi da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione di *Progetto Assistenziale Individualizzato*, costruito sulla base dei bisogni rilevati in ciascun Ospite, considerato nella sua complessità.

Il *Progetto Assistenziale Individualizzato* (PAI) viene revisionato semestralmente e in base all'evoluzione delle condizioni dell'Anziano.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione Sanitaria che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore e le attività quotidiane di ogni singolo nucleo.

## **I SERVIZI OFFERTI**

### **Assistenza alla persona**

I servizi di assistenza alla persona sono erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

Tali servizi sono svolti da Operatori Socio Sanitari e consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- igiene personale;
- assistenza motoria;
- interventi igienico-sanitari;
- nutrizione;
- supporto al servizio di animazione;
- attività di governo dell'ambiente

Tutte le informazioni inerenti all'assistenza alla persona sono trascritte dagli operatori sul diario dell'Ospite presente nel gestionale di struttura *ABC WEB*.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

### **Assistenza Infermieristica**

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico e al Direttore Sanitario sullo stato di salute degli anziani.

Per ogni Ospite sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono la *Cartella Clinica Ospite* e che sono presenti in forma digitalizzata all'interno del gestionale di struttura *ABC WEB*. :

- *Diario infermieristico*
- *Diario clinico*
- *Scheda terapia*
- *Scheda medicazione*
- *Registrazione misurazioni*

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

### **Assistenza Medica**

All'Ospite l'assistenza medica è garantita tramite il medico di base scelto autonomamente, come se l'utente si trovasse presso il proprio domicilio.

Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale.

Il Direttore Sanitario è presente in Struttura tre volte a settimana e due volte il Medico di Struttura in modo tale da essere presenti dal lunedì al venerdì.

## **Assistenza Riabilitativa**

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.

Il servizio è dotato di un'attrezzatura che consente il trattamento in sede dell'Ospite, con terapie fisiche antalgiche, evitando così spostamenti verso l'esterno.

Nella Scheda Ospite e nella sezione di compilazione delle scale di valutazione presenti nel gestionale di struttura sono contenuti tutti gli elementi utili per la progettazione del Piano Assistenziale Individualizzato.

Il fisioterapista svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

## **Animazione**

La terapia occupazionale è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo.

Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento.

Il programma di animazione vuol coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori ed il programma mensile delle attività.

## **La Direzione e il Responsabile Sanitario**

La Direzione e il Responsabile Sanitario della Residenza rispondono dell'organizzazione generale del presidio, seguendo direttamente lo svolgimento dei programmi di lavoro delle diverse attività assistenziali coinvolte.

Con competenze professionali diverse curano la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari degli Ospiti.

## **Il Servizio Amministrativo**

Si occupa prevalentemente del supporto tecnico alla Direzione aziendale, offrendo anche una funzione di segretariato sociale a favore dell'Utenza.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

## **Assistenza Religiosa**

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Per gli ospiti cattolici tutti i venerdì alle ore 16 si celebra la Santa Messa in Struttura.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

## **Reception**

Si occupa di accogliere tutte le persone che entrano in Residenza regolamentandone gli ingressi e le uscite, offre un servizio informazioni e di vigilanza nei confronti degli Ospiti.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori di assistenza e dall'infermiere in servizio notturno

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

## **Servizio di Barbiere-Parrucchiere-Podologo**

Presso la Residenza è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere/podologo.

La Direzione programma il servizio individuando le necessità e le tipologie di prestazione per ciascun Ospite.

I servizi non sono compresi nella retta; le tariffe e gli orari sono da concordare con la Direzione.

## **Ristorazione**

La gestione del servizio di ristorazione, che prevede la preparazione della colazione, del pranzo della merenda e della cena è affidata al servizio di cucina interna.

I menù sono validati dal Direttore Sanitario, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico.

I menù sono esposti nelle apposite bacheche in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme a loro (il costo del pasto è da concordare con la Direzione).

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono

serviti gratuitamente in camera.

### **Pulizia**

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

1. la pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda della tipologia dei locali;
2. la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, quadrimestrale).

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

### **Lavanderia, Stireria e Guardaroba**

Il servizio interno prevede la gestione della biancheria piana. Per gli indumenti degli ospiti si utilizza un servizio di lavanderia esterna (il costo è di € 42.00 al mese). In caso non si volesse utilizzare tale servizio, il parente può lavare autonomamente gli indumenti.

È cura del personale assistenziale provvede al riordino della biancheria personale dei singoli Ospiti.

Tutta la biancheria personale deve essere personalizzata con opportuna segnatura in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione. L'etichetta di riconoscimento verrà fornito dalle addette al ricevimento all'atto dell'ingresso e sarà apposta sugli indumenti dal personale di Struttura.

### **Televisione**

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori a disposizione degli Ospiti.

Qualora gli Ospiti lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE.

### **Servizio Trasporti**

Per il trasporto in ambulanza degli Ospiti sarà utilizzato un servizio esterno.

### **Servizio Mortuario**

In caso di decesso vengono subito informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia

Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari.

### **Servizi a pagamento**

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- farmaci di fascia C (non mutuabili).
- i pasti e le bevande consumate dai suoi visitatori;
- le prestazioni infermieristiche, di assistenza alla persona, riabilitative, oltre quantoprevisto dalla normativa vigente;
- il servizio di trasporto, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio parrucchiere e pedicure oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno.

La tipologia dei servizi extra retta e relative tariffe, sono depositati presso la Direzione.

### ***Le assistenti familiari***

I familiari che lo desiderano possono individuare un'assistente privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza. L'inserimento di tale figura deve essere preceduto da una comunicazione indirizzata alla Direzione.



## STANDARD DI QUALITA'

### Introduzione agli standard e modalità di verifica

La Residenza Le Palme è inserita in un sistema di qualità aziendale, che prevede per ogni attività svolta un *indicatore di processo* (per controllare la produzione della prestazione) e un *indicatore di esito* (per valutare la percezione dell'Utenza).

Attività	Indicatore processo e standard	Indicatore esito e standard
<b>Area assistenziale</b>		
tutelare	Cambi biancheria piana contestuali albagno ≥ 1/settimana	Percentuale di insorgenza piaghe d'adecubito ≤ 0,1%
infermieristica	Numero aggiornamenti attività di progettazione (PAI) ≥ 1/semestre	Percentuale di obiettivi raggiunti nel PAI ≥ 60%
riabilitativa	Numero aggiornamenti attività di progettazione (PAI) ≥ 1/semestre	Percentuale di obiettivi raggiunti nel PAI ≥ 60%
animazione	Numero diverse attività proposte all'utenza ≥ 4/mese	Percentuale di obiettivi raggiunti nel PAI ≥ 60%
<b>Area alberghiera</b>		
pulizia	Rispetto dei programmi di lavoro = 100%	Percentuale di rispondenza allo standard ≥ 90%
	Rispetto dei programmi di lavoro	Gradiment o dell'utenza
	= 100%	(questionari di soddisfazione)  giudizi inferiori alla sufficienza ≤ 10%

Per la valutazione della qualità erogata, la Residenza distribuisce i *questionari disoddisfazione*.

## TUTELA DEI DIRITTI E ACOGLIENZA

### L'Anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri

La persona anziana ha:

- Diritto al rispetto come individuo, ad essere chiamato con il proprio nome e con il "lei" e non con il tu o con eufemismi tipo "nonno", "nonnino", ecc.;
- Diritto alla presenza costante, in mancanza di autosufficienza, di un familiare, come supporto integrativo al compito assistenziale;
- Diritto ad un'assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo;
- Diritto a consumare i pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete;
- Diritto all'assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed al cambio della biancheria ogni qualvolta sia necessario;
- Diritto ad usare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- Diritto ad essere informato sulle procedure che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni, lavaggio) ed a non essere "sballottato" in silenzio;
- Diritto ad essere ascoltato anche quando ha deficit di espressione;
- Diritto a ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone;
- Diritto all'esecuzione esatta e puntuale della terapia;
- Diritto al rispetto del proprio pudore;
- Diritto all'aiuto per l'alimentazione, la pulizia personale e la mobilità;
- Diritto a non essere etichettato a priori come "demente" "arteriosclerotico", "cronico irrecuperabile", "catorcio", ma ad essere considerato una "persona";
- Diritto a non essere deriso se psichicamente involuto o fisicamente inabile;
- Diritto di conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- Diritto di essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- Diritto di vivere con chi desidera;
- Diritto di avere una vita di relazione;
- Diritto di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- Diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- Diritto di essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza

## ***Il trattamento dei dati personali***

### ***Dati trattati: Ospiti in case di riposo***

I dati trattati non sono soggetti a “notifica” in quanto il trattamento non rientra nei casi di all’art. 37 comma 1 lett.a), b), c), d), e), f).

### ***Finalità del trattamento***

- Predisposizione di un programma finalizzato al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento delle condizioni psico-fisiche dell’interessato (PAI).
- Predisposizione di un programma finalizzato all’offerta di servizi di tipo alberghiero (ove previsto).
- Elaborazione di “liste di attesa” finalizzate all’accoglienza dell’interessato nelle singole strutture (ove gestite direttamente).

### ***Rischi***

Al trattamento dei dati elencati nel presente protocollo sono connessi i seguenti rischi:

- Distruzione o perdita anche accidentale
- Accesso non autorizzato
- Trattamento non consentito o non conforme alla finalità della raccolta

Le persone incaricate al trattamento dei dati dovranno necessariamente utilizzarli esclusivamente per i fini descritti sopra e raggiungibili solo ed esclusivamente con le modalità indicate nei diagrammi di flusso che seguono.

Gli incaricati al trattamento dei dati individuati nel presente protocollo devono comunque e sempre, al fine di prevenire i rischi di cui sopra, tenere comportamenti come, ad esempio, quelli indicati di seguito:

- Non lasciare i dati incustoditi, ad esempio, lasciando atti o documenti in luoghi accessibili a persone non autorizzate all’accesso dei dati.
- Lasciare i terminali in modo che non sia possibile l’accesso alle banche dati durante l’assenza dall’ufficio.
- Non appropriarsi di banche dati sotto forma di tabulati, fotocopie, dischetti ecc., al di fuori del luogo di lavoro senza l’autorizzazione del responsabile dei dati.
- Distruggere in maniera definitiva i dati che non sono più necessari per il raggiungimento delle finalità di cui al presente protocollo o che non devono essere più tenuti in archivio per disposizione di legge.
- Impedire l’accesso alle persone non autorizzate.
- Non trattare dati per i quali non si sia ricevuta debita autorizzazione scritta.
- Non divulgare gli indirizzi di posta elettronica aziendale se non per motivi di lavoro per evitare fenomeni di spamming ed impedire l’accesso a virus informatici.
- Non aprire posta indirizzata ad altri.
- Non divulgare dati personali a persone estranee all’azienda.

### ***Riferimenti legislativi***

- Legge 31 dicembre 1996 n. 675;
- Legge 31 dicembre 1996 n.676 ;

- D:P:R: 31 marzo 1998 n. 501;
- D.Lgs 11 maggio 1999 n. 135
- D.P.R.28 luglio 1999 n. 318
- D.Lgs. 30 luglio 1999 n. 282
- Legge 3 novembre 2000 n. 325
- Legge 24 marzo 2001 n. 127
- Legge 30 giugno 2003 n. 196
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016
- D.Lgs 10 agosto 2018, n. 101.

### ***Norme per il ritiro della cartella sanitaria***

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (artt. 326 e 622 c.p.) e dalla normativa sulla tutela dei dati personali.

Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati solo agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione sanitaria, ovvero possono essere inoltrate a mezzo posta elettronica, posta ordinaria o fax, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento di identità.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta, presso la Direzione Sanitaria della Residenza, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a 10 euro.

### ***Presenza dei familiari***

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I familiari ed amici possono consumare i pasti insieme agli Ospiti e prendere parte alle attività di animazione.

Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

I parenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.

Per rispetto della privacy degli ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

### ***Pratiche amministrative***

Il personale amministrativo si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore degli Ospiti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

### ***Permessi uscite e libertà personali***

Gli Ospiti autosufficienti possono uscire liberamente, dandone comunicazione al personale di Reception o alla Direzione, dalla Residenza durante l'orario di apertura della reception dalle ore 9,00 alle ore 11,30 e dalle ore 15,00 alle ore 18,30.

Per i non autosufficienti è necessario l'accompagnamento di un parente, che si farà carico di informare la Direzione anticipatamente per la preparazione di eventuali terapie.

## **Meccanismi di Tutela e Verifica**

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

### ***Modalità di presentazione del reclamo***

L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione
- tramite lettera scritta alla Direzione o con modello reclami disponibile presso la segreteria
- tramite e-mail all'indirizzo [segnalazioni@rsalepalme.it](mailto:segnalazioni@rsalepalme.it)

Qualora la risposta fornita non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto pressol'URP. Entro trenta giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta, di concerto fra URP e Direzione.





Taggia ed Arma.  
Imboccare la terza uscita in direzione di Arma centro.  
Seguire le indicazioni di cui al punto precedente.

**Uscita: Sanremo**

Percorrere la statale Aurelia in direzione Imperia fino alla rotonda con direzione per Taggia ed Arma.

Imboccare la prima uscita in direzione di Arma centro.  
Seguire le indicazioni di cui al punto precedente.

**Parcheggi**

E' possibile parcheggiare l'auto nelle seguenti zone:

- di fronte alla Residenza;
- nella piazza adiacente il giardino della Residenza;
- sul lungomare.

**Taxi**

TAXI Sanremo      **0184/541454**

**Orari**

***Centralino e reception***

Il servizio di centralino/reception viene garantito tutti i giorni dell'anno dalle ore 09.00 alle ore 11.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.30

Tel.: 0184 462241    Fax: 0184 462191    e-mail: [info@rsalepalme.it](mailto:info@rsalepalme.it)

***Visite parenti/conoscenti***

L'accesso nella struttura per le visite agli Ospiti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 09.30 alle ore 11.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.30.

Ogni Ospite può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. E' necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della Struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Ospiti.

## **Rette**

La retta di degenza, per l'Ospite è calcolata sulla base giornaliera ed è comprensiva dei servizi alberghieri (ristorazione, pulizia, e utenze) e dei servizi sociosanitari (assistenza infermieristica, medica, tutelare, riabilitativa e animazione).

La retta giornaliera è compresa tra 75 e 82 euro per camera doppia. L'ingresso in camera singola prevede una maggiorazione di 10 euro giornalieri sull'importo.

La retta viene sottoscritta al momento della firma del *Contratto di Ospitalità*, eventuali variazioni sulla retta verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

La retta deve essere corrisposta tramite assegno o bonifico entro e non oltre il 10 di ogni mese.

Per i residenti nei comuni di competenza dell'ASL 1 Imperiese è possibile richiedere l'inserimento in regime convenzionato. In questo caso dalle rette private verrà decurtata la quota sanitaria che rimarrà a carico del Servizio Sanitario.

## **Assenze e mancata fruizione del servizio**

Il regolare pagamento della retta di soggiorno dà diritto al mantenimento del posto anche nel caso di assenze prolungate.

La mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi non dà origine a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti. Gli stessi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

## **Dimissioni e trasferimenti**

Il rapporto giuridico che si instaurerà tra la Residenza e l'Ospite è un contratto di somministrazione regolato dagli artt.1559 e seguenti del Codice civile.

Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'Ospite da parte della Direzione della Residenza e termina nei seguenti casi:

- A) per disdetta dell'Ospite, che deve essere comunicata con trenta giorni di preavviso, mediante lettera indirizzata alla Direzione;

Il pagamento del corrispettivo per la Retta proseguirà fino alla data indicata nella disdetta.

B) per disdetta scritta dalla Direzione della Residenza inviata all'Ospite con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

La camera deve essere lasciata libera tassativamente alla data indicata nella disdetta;

La camera occupata a tempo determinato non richiede disdetta, fatto salvo che si decida di lasciare la Residenza prima del termine stabilito. Se l'Ospite deciderà di trasformare il rapporto a tempo indeterminato, la richiesta scritta dovrà pervenire 15 giorni prima della scadenza;

C) per decesso dell'Ospite;

Il corrispettivo della Retta è dovuto sino alla data in cui la camera è resa effettivamente libera. Sarà cura del Delegato dell'Ospite procedere all'esecuzione delle necessarie pratiche e mettere la Direzione nelle condizioni di poter consegnare al più presto gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli aventi diritto, i quali dovranno produrre la necessaria documentazione;

D) per allontanamento dell'Ospite da parte della Direzione causa gravi motivi.

La Direzione della Residenza può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte.

In caso di morosità, dopo il 5° giorno del mese, viene inviata lettera di diffida ad adempiere alle proprie obbligazioni entro i successivi 5 (cinque) giorni; se la morosità persiste, l'Ospite verrà dimissionato immediatamente, salvo che il Delegato dell'Ospite o altro parente obbligato agli alimenti, ex art. 433 C.C., provveda a sanare il debito;

E) in ogni altro caso previsto dalle leggi vigenti.

La Direzione può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte.



**Le Palme S.r.l.**

**Sede legale: CORSO ANDREA PODESTA' 31/1 – 16128 GENOVA (GE)**

**P.IVA 06585271007**

**Pec: rsalepalme@pec.it**