



Residenza Protetta

CASA DEI TIGLI

CARTA DEI SERVIZI





Indice

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA COOPERATIVA LANZA DEL VASTO
2. STANDARD E IMPEGNI DI QUALITA'
3. FORMAZIONE DEL PERSONALE
4. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI
5. POLITICHE PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' – RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE ED ANALISI DEI RECLAMI
6. RP CASA DEI TIGLI: PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
7. MODALITA' DI ACCESSO
8. COSTI
9. ACCOGLIENZA DELL'OSPITE
10. L'ORGANIZZAZIONE ASSISTENZIALE
11. L'ORGANIZZAZIONE ALBERGHIERA
12. LE CURE SANITARIE
13. LA DIMISSIONE
14. ORARI
15. ATTIVITA' DI ANIMAZIONE
16. SERVIZIO SOCIALE
17. SERVIZI ACCESSORI
18. ASSISTENZA RELIGIOSA
19. IL VOLONTARIATO
20. DIRITTI DEGLI OSPITI



1. I principi fondamentali della cooperativa Lanza del Vasto

Lanza del Vasto è una delle prime cooperative sociali nate a Genova.

Si occupa di servizi educativi, assistenziali e socio sanitari in favore dell'infanzia, degli adolescenti, degli anziani e delle persone disabili. Le attività si svolgono in strutture residenziali, diurne o a domicilio.

L'opera nasce da un gruppo di studenti che, svolgendo da tempo attività di volontariato con bambini e adolescenti, coglie l'opportunità di trasformare questa attività in una vera e propria professione.

Nel corso degli anni è stato sviluppato un percorso che ha trasformato l'opera di volontariato in una vera impresa sociale: Lanza del Vasto, facendo tesoro dello spirito che ha animato i soci fondatori, ha mantenuto sempre vivo l'interesse profondo per il lavoro educativo anche nel corso dei cambiamenti che ne hanno caratterizzato lo sviluppo e la crescita. Tale peculiarità ha consentito uno sviluppo costante, che ha portato la Cooperativa ad ottenere fiducia sia da parte dei Committenti che dei fruitori dei servizi prestati.

Lanza del Vasto è aderente alla Compagnia delle Opere e ispira la propria azione ai principi della dottrina sociale della Chiesa in continuità con le grandi opere sociali dei cattolici italiani, coniugando il patrimonio tradizionale con le più attuali linee di intervento nei servizi alla persona.

La cooperativa Lanza del Vasto, certificata in base alla normativa ISO 9001:2015, gestisce i servizi alla persona sulla base dei seguenti principi fondamentali:

Chiarezza e trasparenza

Ogni fruitore ha il diritto di conoscere le attività svolte dagli operatori della cooperativa e le procedure collegate al servizio, i nomi dei responsabili ed i tempi di accoglimento delle richieste espresse.

Partecipazione

I fruitori possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il servizio.

Efficienza ed Efficacia

La cooperativa si impegna costantemente nel perseguire l'obiettivo del "miglioramento continuo" secondo i principi di efficienza ed efficacia, servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.



Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare in base al fabbisogno assistenziale/educativo dell'utente ed alle risorse disponibili.

Riservatezza

Tutte le attività proposte ed effettuate sono incentrate al massimo rispetto della dignità dei fruitori. Sono altresì in vigore tutti gli strumenti volti a garantire il mantenimento della più elevata riservatezza relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante il servizio.

2. Standard e impegni di qualità

Fattore di qualità	descrizione	valore indicatore standard
accessibilità alle informazioni	E' possibile richiedere informazioni tramite: posta elettronica; telefono; fax; posta ordinaria; reception strutture. Gli uffici della cooperativa sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30. Fax e servizio mail sono funzionanti 24/h	garanzia di accessibilità attraverso tutti i canali previsti
tempestività	tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni	2 ore
	tempo massimo per la comunicazione di accettazione dei reclami	5 giorni
	tempo massimo di risposta motivata a tutti i reclami	15 giorni
trasparenza	aggiornamento Carta dei Servizi	semestrale
efficacia (conformità, affidabilità, completezza)	rispetto dei piani individuali di assistenza (PIA) e dei contratti assistenziali	100%
orientamento al fruitore	numero annuo di indagini qualitative/quantitative relative alla soddisfazione degli utenti	almeno una all'anno



trasparenza	disponibilità di una documentazione chiara e completa	aggiornamento regolare della documentazione; accessibilità per ciascun fruitore ai documenti che lo riguardano
competenza	erogazione della prestazione con personale professionalmente formato	100%

3. Formazione del personale

La cooperativa Lanza del Vasto è responsabile della formazione e dell'aggiornamento del personale; predispone annualmente il programma delle attività formative rivolte a tutti gli operatori.

4. Modalità di presentazione dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma scritta:

- via mail agli indirizzi: info@lanzadelvasto.it; direttore.rpcasadeitigli@lanzadelvasto.it
- via posta ai seguenti indirizzi:
Cooperativa Lanza del Vasto – Via F. Pozzo 21/2 – 16145 Genova;
RP Casa dei Tigli – Via Statale 18 – 16041 Borzonasca (GE)
- via fax al numero 010.3622329.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Contestualmente alla presentazione del reclamo, i fruitori potranno richiedere una forma di rimborso o ristoro per il danno subito.

A seguito della presentazione del reclamo viene attivata una specifica procedura così articolata:

- verifica effettuata dal Direttore sul fondamento del reclamo, sulle cause e sulle condizioni in cui è avvenuto il disservizio
- analisi delle cause
- definizione di un'azione correttiva ed eventuale proposta al Consiglio di Amministrazione di rimborso/ristoro al fruitore
- elaborazione di un piano di miglioramento finalizzato a rimuovere le cause del disservizio ed a prevenire il verificarsi di ulteriori disagi per gli ospiti
- invio di un report all'autore del reclamo, in cui si ringrazia l'utente per la collaborazione e si presentano le iniziative adottate a seguito della presentazione del reclamo.

In tutti i casi il Direttore risponde in forma scritta:

- **entro 5 giorni dalla ricezione della segnalazione comunicando l'accettazione del reclamo e il contestuale avvio dell'istruttoria;**
- **entro 15 giorni dal ricevimento al fine di comunicare l'esito dell'istruttoria, con eventuale contestuale proposta di ristoro.**



5. Politiche per il miglioramento della qualità

La Direzione della cooperativa Lanza del Vasto persegue una politica per la qualità che tende a conseguire efficienza organizzativa ed una buona qualità delle prestazioni erogate attraverso:

Sistema di verifica e ricerca della qualità

La cooperativa Lanza del Vasto, certificata in base alla normativa ISO 9001:2015, ha implementato un sistema di registrazione e monitoraggio che garantisce il costante autocontrollo dell'operato svolto da parte dei responsabili e degli operatori. Inoltre, l'ente certificatore esterno effettua una visita annuale finalizzata al rinnovo della certificazione.

Omogeneità delle procedure di lavoro

La cooperativa Lanza del Vasto, ai sensi della normativa ISO 9001:2015 ed in funzione della trasparenza, ha messo a punto ed adottato un sistema di istruzioni e procedure che copre l'area educativa, assistenziale e sanitaria e l'area amministrativa. Tali documenti sono periodicamente rivisitati ed aggiornati.

Soddisfazione degli utenti

Si propongono questionari agli ospiti e alle famiglie, per rilevare le opinioni dei fruitori del servizio e migliorare la qualità delle prestazioni offerte.

6. Residenza Protetta "Casa dei Tigli" presentazione della struttura

La Residenza Protetta "Casa dei Tigli" sorge in località Campori sita nel Comune di Borzonasca, lungo la strada statale che porta in Val d'Aveto. L'immobile è progettato nel rispetto delle normative legate all'accoglienza di ospiti ultrasessantacinquenni. È articolato su quattro piani; le camere possono accogliere due ospiti. Sono tutte provviste di bagno, e sono arredate in modo confortevole, sulla base di principi di sicurezza e fruibilità dell'ambiente.

La struttura è esposta in modo da ricevere la luce del sole per molte ore della giornata; dispone di un'ampia terrazza e di un giardino opportunamente ombreggiati.

La Residenza Protetta è una struttura rivolta ad ospiti non pienamente autosufficienti, nella quale le funzioni alberghiere si intrecciano con quelle assistenziali e con prestazioni sanitarie non continuative, ai sensi della normativa regionale vigente.

Attualmente, la struttura può accogliere 56 ospiti.



Secondo i principi della normativa ISO 9001:2015, la cooperativa Lanza del Vasto ha svolto un accurato lavoro di organizzazione delle singole funzioni al fine di definire procedure e percorsi standard che garantiscano il corretto svolgimento di ogni mansione, elaborando un sistema di registrazione per il monitoraggio e l'autocontrollo delle singole azioni.

Il **Direttore** è responsabile e garante del buon funzionamento complessivo della struttura e del regolare svolgimento di tutte le mansioni necessarie al benessere degli ospiti.

Il **Direttore Sanitario** è responsabile degli aspetti igienico sanitari della struttura, e garante della tutela della salute degli ospiti.

7. Modalità di accesso

L'istanza di ingresso, redatta su apposito modulo, deve essere presentata al Direttore.

Prima di compilare la domanda, l'ospite può effettuare uno o più colloqui con il Direttore e visitare la struttura, in modo da disporre di tutti gli elementi necessari per assumere la decisione del trasferimento.

Nel corso del primo colloquio, il Direttore presenta la struttura, le sue caratteristiche, la retta giornaliera richiesta; illustra i servizi disponibili compresi nella retta e quelli aggiuntivi; consegna il regolamento ed il menu; accoglie e valuta eventuali richieste specifiche del potenziale ospite. La data di ingresso viene concordata con l'ospite e la famiglia.

Nel caso in cui le domande di ingresso superino i posti disponibili, viene istituita la lista di attesa; la graduatoria è stilata sulla base della data di presentazione della domanda.

Nel momento in cui sia presente un posto disponibile, il Responsabile della Struttura propone l'ingresso al primo in graduatoria.

L'ospite o il parente obbligato ai sensi dell'art. 433 del C.C sottoscrive un contratto in cui si impegna al regolare pagamento della retta ed al rispetto del regolamento della struttura.

8. Costi

Vengono stabiliti annualmente dal Consiglio di Amministrazione della cooperativa Lanza del Vasto.

L'eventuale aggiornamento viene comunicato agli obbligati al pagamento della retta ed ha effetto a decorrere dal mese successivo a quello in cui ne viene fatta espressa comunicazione.



9. L'accoglienza dell'ospite

Al momento dell'ingresso, gli ospiti portano gli indumenti necessari contrassegnati con il proprio nominativo. Tutti gli effetti personali vengono inventariati; sarà cura degli operatori segnalare ai parenti quando il deterioramento degli indumenti renda necessario effettuare un reintegro del guardaroba dell'ospite.

La struttura non risponde degli effetti personali non contrassegnati.

Gli anziani possono inoltre portare all'interno della struttura piccoli oggetti personali al fine di personalizzare la stanza, compatibilmente con le esigenze della struttura e degli altri ospiti.

Si richiede di non portare in struttura oggetti preziosi e denaro in quantità non necessaria.

Al momento dell'ingresso si chiede all'ospite di consegnare:

- fotocopia documento di identità
- tesserino sanitario magnetico
- terapia farmacologia in atto
- tutta la documentazione medica in suo possesso
- certificazione relativa a eventuali allergie o diete

Tutta la documentazione consegnata sarà custodita secondo la vigente normativa sulla privacy.

La cartella personale dell'ospite, completa di ogni dato anagrafico e sanitario, viene predisposta a cura del Responsabile Sanitario. L'accesso alla cartella personale è consentito esclusivamente all'ospite, al personale medico ed infermieristico, al Responsabile Sanitario e tutti i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

Per ciascun ospite viene formulato un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) contenente tutte le informazioni socio-sanitarie dell'anziano al fine di programmare gli obiettivi, gli strumenti di intervento, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica dell'attività di assistenza. Sia al momento della messa a punto del piano che ad ogni verifica periodica concorrono tutte le figure professionali (medico, infermiere, operatore socio sanitario, terapeuta, animatori, familiari dell'ospite).

10. L'organizzazione assistenziale

All'interno della struttura sono presenti 24 ore su 24 operatori specializzati in grado di fornire agli ospiti adeguata assistenza nello svolgimento delle funzioni quotidiane (igiene personale, aiuto nell'alimentazione, nella vestizione e nella deambulazione, movimentazione etc).

La struttura dispone di presidi che garantiscono la corretta movimentazione e la sicurezza di tutti gli ospiti.



11. L'organizzazione alberghiera

Gli ospiti possono fruire di:

- servizio cucina interno. Il personale, debitamente formato in base alla normativa HACCP, predispone quotidianamente i pasti sulla base del menu e delle diete degli ospiti presenti in struttura. Ogni giorno viene somministrata la colazione, il pranzo, la merenda, la cena.
- lavanderia: la struttura garantisce la lavatura della biancheria.
- ambienti comuni con televisione; sala da pranzo; spazi esterni (terrazza, giardino) attrezzati con opportuna ombreggiatura.
- camere attrezzate per ospiti disabili (bagni e letti assistiti)
- ascensore e montalettighe

Il personale ausiliario garantisce la pulizia di tutti gli ambienti, interni ed esterni, con prodotti idonei a garantire un adeguato livello di igiene. È assicurato il servizio di comunicazione telefonica e distribuzione posta.

12. Le cure sanitarie

Il Direttore Sanitario della Residenza è la D.ssa Silvia Brandi.

Al momento dell'ingresso dell'ospite il Direttore Sanitario definisce un piano di assistenza sulla base delle condizioni di salute dell'ospite e delle sue necessità

Le decisioni relative alle terapie ed agli eventuali ricoveri sono di competenza del medico; le visite specialistiche ritenute necessarie vengono organizzate all'interno della struttura, secondo modalità concordate con i familiari. È possibile infatti .3sia che gli ospiti accedano alle strutture ospedaliere (utilizzando i trasporti convenzionati), sia che i controlli vengano effettuati da specialisti privati disponibili alle visite domiciliari. La struttura si avvale anche della presenza dell'assistenza infermieristica per tutte le ore del giorno, con la reperibilità per le ore notturne.

All'interno della residenza protetta è inoltre presente un fisioterapista per lo svolgimento di attività riabilitative secondo le prescrizioni relative a ciascun ospite.

13. La dimissione

L'ospite può essere dimesso:

- per volontà propria o dei familiari/tutore in qualsiasi momento con preavviso di 15 giorni;
- per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole di convivenza sia all'interno che all'esterno della struttura;
- per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita della struttura;
- per comprovato stato di pericolosità per sé e per gli altri;



- per assenza prolungata oltre un mese e non dovuta a motivi sanitari non preventivamente concordata con il Responsabile Sanitario della struttura; per mancato pagamento, senza motivata giustificazione, di due mensilità consecutive.

14. Orari

La struttura è aperta alle visite in qualsiasi ora del giorno con l'unico vincolo di non recare disturbo alle attività degli ospiti. In circostanze particolari, concordate con la Direzione della struttura, i parenti potranno trattenersi nella struttura anche nell'orario notturno. Durante la giornata, i parenti ed i conoscenti degli anziani, nonché cittadini a diverso titolo interessati alla struttura, possono fare visita agli ospiti e trattenersi insieme a loro senza dover dare alcun preavviso della visita alla struttura. A titolo indicativo, onde salvaguardare il diritto alla riservatezza ed al riposo degli ospiti, si consigliano le visite successivamente alle ore 10.00. Durante la permanenza in struttura, i visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e della riservatezza degli ospiti nel loro complesso. Nell'ambito delle prestazioni erogate è prevista la richiesta della collaborazione dei familiari allo scopo di mantenere i legami affettivi e relazionali.

Il Direttore riceve il pubblico il mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30; in caso di necessità, è possibile concordare orari differenti.

Gli ospiti possono uscire liberamente, durante la giornata (purché ciò non sia sconsigliato dalle loro condizioni di salute), con l'accortezza di informare il personale in turno dei propri spostamenti.

15. Attività di animazione

La funzione ricreativa e socializzante, stimolando la persona dal punto di vista cognitivo, percettivo e motorio, contribuisce alla riattivazione delle capacità individuali in un percorso personalizzato che incoraggia l'anziano ad esprimere le proprie energie fisiche e psichiche.

All'interno della struttura le attività di animazione sono svolte da operatori dedicati, con competenze specifiche, che elaborano un programma individualizzato per ciascun ospite

16. Servizio sociale

A tutela e sostegno degli ospiti è previsto lo svolgimento di alcune funzioni di segretariato sociale quali: l'espletamento di pratiche per l'assegnazione di ausili, pannoloni, altri presidi per gli ospiti parzialmente o totalmente non autosufficienti; la prenotazione di visite mediche e ambulatoriali, il ritiro dei referti altre pratiche burocratiche.



17. Servizi accessori

La struttura mette a disposizione i seguenti servizi accessori (a pagamento):

- Parrucchiere
- Pedicure/callista
- Dentista

18. Assistenza religiosa

Ogni ospite ha diritto di professare o meno la propria fede religiosa e di farsi assistere, se lo ritiene opportuno, da un ministro di culto della confessione cui appartiene.

19. Il volontariato

Lanza del Vasto promuove e valorizza l'attività del volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Legge n.266/1991 e della Legge Regionale n. 15 del 28/5/1992, con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale e concordando programmi specifici di intervento con i singoli e con i gruppi del territorio.

20. Diritti degli ospiti

Personalizzazione: ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali, a una corretta valutazione e ad attività di assistenza personalizzate che rispondano in modo completo ai suoi bisogni.

Integrazione: i diversi servizi operano in stretta collaborazione e sinergia al fine di garantire la necessaria assistenza personalizzata all'ospite.

Imparzialità: le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del Piano di Assistenza Individualizzato per ogni anziano. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità, non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche.

Continuità: la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.



Diritto all'informazione e alla partecipazione: la struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione. Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in termini chiari da personale preparato, gentile, disponibile e paziente. In armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione la struttura ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra struttura erogatrice di servizi e utenza. In tale ambito ha incentivato la presenza e l'attività degli organismi di volontariato.

Diritto alla mobilità: nel rispetto degli orari della comunità, l'ospite gode di ogni libertà di entrata e di uscita dalla Residenza. Gli ospiti hanno accesso alle sale di soggiorno a qualsiasi ora del giorno e della notte, organizzano la propria giornata nel modo che ritengono più opportuno e utilizzano i servizi a loro disposizione osservando le norme di comportamento che favoriscono il buon andamento della Residenza. L'anziano che intende allontanarsi deve darne preventiva comunicazione, precisando il periodo di assenza. Deve avvisare tempestivamente l'infermiere di turno qualora non fosse in grado di rientrare nel tempo previsto e al ritorno notificare il rientro. L'utilizzo di strumenti di contenzione è limitato a garantire l'incolumità dell'ospite. Il loro utilizzo è autorizzato per iscritto dal medico di struttura, il quale ne rende edotti i parenti per una corretta politica di informazioni. L'utilizzo di strumenti di contenzione è registrato nella scheda dell'ospite e verificato periodicamente.