

2023



CARTA DEI SERVIZI

1. PRESENTAZIONE

- 1.1. I nostri valori
- 1.2. La Residenza
- 1.3. Come raggiungerci

2. INFORMAZIONI ED ACCESSO AI SERVIZI

- 2.1. Richiesta di informazioni
- 2.2. Modalità di accesso ai servizi convenzionati
 - 2.2.1. Ricoveri in RSA di I^ Fascia (Riabilitazione e Sollievo)
 - 2.2.2. Ricoveri in RSA di II^ Fascia (Mantenimento)
- 2.3. Informazione e strumenti di partecipazione
- 2.4. Privacy – Regolamento UE GDPR 2016/679
- 2.5. Rilascio della Cartella Socio Sanitaria e documenti amministrativi

3. LA VITA NELLA RESIDENZA

- 3.1. Il giorno dell'ingresso – *cosa portare*
- 3.2. Come riconoscere il personale
- 3.3. Servizi e prestazioni erogati
 - 3.3.1. Assistenziali
 - 3.3.2. Sanitari
 - 3.3.3. Riabilitativi
 - 3.3.4. Alberghieri
- 3.4. Denaro ed oggetti di valore
- 3.5. Visite dei parenti
- 3.6. Permessi di uscita
- 3.7. Dimissioni
- 3.8. Servizi aggiuntivi

4. ASPETTI ECONOMICI

- 4.1. Modalità di pagamento
- 4.2. La retta comprende
- 4.3. La retta non comprende

5. DIRITTI E DOVERI

- 5.1. Diritti dell'Ospite
- 5.2. Doveri dell'Ospite

6. QUALITA' ED ADEMPIMENTI

- 6.1. Verifica e miglioramento della qualità
- 6.2. Adempimenti amministrativi

Carta dei Servizi
Revisione 11 del 20/03/23

1. PRESENTAZIONE

1.1. I nostri valori

La **centralità e l'unicità della persona** sono i principi fondanti del nostro operato, a cui sono ispirati tutti i valori in cui crediamo.

La nostra *mission* è prenderci cura di persone che stanno attraversando una **fase delicata e fragile** della propria vita, accogliendole in strutture confortevoli e sicure in cui possano ricevere un'**assistenza socio-sanitaria di elevata qualità** e al contempo aiutarle a trovare il calore e l'affetto di una casa.

E' nostra convinzione che in tutto l'operare di una struttura sanitaria occorra riconoscere la centralità della persona affinché il processo di programmazione e di erogazione delle prestazioni sia sempre guidato dai **reali bisogni di salute dell'utente**.

1.2. La Residenza

La *RSA Campoligure* è una struttura **accreditata e convenzionata** ubicata nel centro storico del Comune di Campo Ligure (GE).

La residenza accoglie anziani **non autosufficienti parziali e totali** per **ricoveri riabilitativi post-acuti, di sollievo alle famiglie ed in regime di mantenimento**.

Gli interni della struttura sono stati completamente ristrutturati ed ampliati secondo gli attuali criteri architettonici e di progettazione.

La struttura è articolata su due piani e composta da due nuclei: il nucleo riabilitativo con 10 posti letto e il nucleo mantenimento con 30 posti letto.

All'interno sono presenti due palestre per prestazioni riabilitative, finalizzate al recupero e al mantenimento delle capacità motorie e cognitive degli ospiti e al miglioramento delle autonomie.

1.3. Come raggiungerci

In auto: Autostrada A26 Genova-Gravellona Toce, uscita Masone. Strada provinciale 456 "del Turchino".

In treno: stazione ferroviaria di Campo Ligure, linea ferroviaria Genova Brignole-Ovada-Acqui Terme. Tempi di percorrenza: 40 minuti da e per Genova; 35 minuti da e per Acqui Terme.

In autobus: Linea ATP tempo di percorrenza della tratta Genova Campo Ligure circa 35 minuti. Con il basso Piemonte linea SAAMO di collegamento con Ovada; tempo di percorrenza 20 minuti.

Distanze da altre località: Campo Ligure dista 35 chilometri da Genova, 40 chilometri da Alessandria, 150 chilometri da Torino, 120 chilometri da Milano, 60 da Portofino e 130 dalle Cinque Terre.

2. INFORMAZIONI ED ACCESSO AI SERVIZI

2.1. Richiesta di informazioni

Via Angelo Serafino Rossi, 33 – 16013 Campo Ligure – GE
Ufficio Amministrativo: 010.849.78.41
Direzione Sanitaria: 010.849.78.52
Fax 010.849.78.57
rsacampoligure@globalcare.srl

2.2. Richiesta di accesso ai servizi convenzionati

2.2.1. Ricoveri in Rsa di I^Fascia – Riabilitazione e sollievo

Questa tipologia di ricoveri riconosce le seguenti motivazioni: riabilitazione dopo evento patologico acuto; stabilizzazione clinica dopo evento acuto; accoglienza di pazienti anziani in fase terminale di vita qualora non sia possibile il ricovero in hospice; "sollievo" alla famiglia, solo per quei casi in cui si verifichi una improvvisa perdita o assenza della persona che assiste l'anziano (caregiver).

L'attivazione di questo percorso assistenziale avviene da parte l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) della ASL 3 Liguria o, in caso di ricovero in ospedale (evenienza prevalente), dell'Unità di Valutazione Geriatrica Ospedaliera (UVGO). In ogni ospedale della ASL3 Liguria infatti è possibile richiedere la valutazione dell'équipe di UVGO per la programmazione di una "Dimissione Protetta". È compito del personale del reparto attivare tempestivamente l'UVGO qualora si prospettino difficoltà alla dimissione.

In seguito alla valutazione geriatrica, qualora il progetto assistenziale preveda il ricovero in RSA di prima fascia, il nominativo della persona anziana viene inserito in una lista di attesa informatizzata gestita dalla ASL 3 Liguria.

Per garantire la risposta più rapida possibile, il paziente sarà inserito nella lista di attesa per tutte le RSA di Prima Fascia con la possibilità eventuale, su desiderio dell'anziano e dei familiari, di escluderne al massimo due.

La RSA Campoligure comunica regolarmente all' ASL 3 Liguria la disponibilità di posti letto, l'ASL 3 Liguria segnala alla RSA il nominativo dell'ospite, la data d'ingresso e l'ospedale di provenienza.

2.2.2. Ricoveri in RSA di II^Fascia - Mantenimento

Accedono a questa tipologia di ricovero gli anziani in condizioni di grave disabilità, valutata e documentata dall'Unità di Valutazione Geriatrica.

Il paziente o un suo familiare, muniti di richiesta di visita domiciliare Geriatrica rilasciata dal proprio Medico di Medicina Generale (motivazione: valutazione per inserimento definitivo in struttura residenziale) presentano la richiesta di visita ai

Punti di Accoglienza del Distretto Socio Sanitario di appartenenza.

Un geriatra della Struttura Complessa Assistenza Geriatrica provvederà su appuntamento alla valutazione dell'anziano presso una delle sedi del servizio o in caso di difficoltà documentate alla deambulazione (dichiarate dal Medico di Medicina Generale) effettuerà la visita al domicilio dell'anziano.

La visita permetterà di effettuare la valutazione multidimensionale e la determinazione del grado di autosufficienza con l'individuazione della tipologia di ricovero più adeguata per la persona anziana (Strutture per non autosufficienti totali o parziali).

All'atto della visita l'anziano e i familiari esprimono la scelta delle Residenze nella cui lista di attesa verrà inserito il nominativo dell'interessato.

Per il ricovero definitivo è possibile esprimere al massimo due preferenze e si viene così inseriti in due liste di attesa contemporaneamente.

Al punteggio che determina la posizione nella lista di attesa concorrono *il Criterio Cronologico* (data presentazione domanda) *ed il Criterio Anagrafico* (dai 75 anni in poi) con diverse valorizzazioni oltre alla valutazione sociale e alla valutazione clinica dell'anziano. Questo genera una lista di attesa dinamica con frequenti variazioni di posizione, ma maggiormente rispondente all'effettiva necessità del ricovero.

La RSA Campoligure è inserita nella lista di strutture per pazienti non autosufficienti totali (NAT).

2.3. Informazione e strumenti di partecipazione

Al fine di garantire una corretta partecipazione, informazione e collaborazione con gli utenti del servizio, siano essi interni o esterni, la RSA Campoligure, istituisce una serie di servizi di supporto:

Punto di ascolto :

- Segnalazioni
- Suggestimenti
- Reclami

Il **punto di ascolto** è ubicato presso la Direzione Amministrativa al II piano.

L'utente o il parente, che intende fornire un suggerimento, può farlo in forma scritta o verbale presso il suddetto punto.

Segnalazioni e reclami, invece, vanno formulati esclusivamente per iscritto su carta semplice o utilizzando l'apposito modulo reperibile presso il punto d'ascolto.

Ogni segnalazione pervenuta sarà presa in considerazione e valutata nel più breve tempo possibile ed entro 30 giorni dalla data di ricevimento verrà fornita una risposta scritta.

Informazioni:

- Istituzione di una bacheca
- Comunicazioni individuali scritte e/o verbali

Nella **bacheca** collocata al II piano si possono trovare tutte le informazioni di interesse comune a carattere generale sull'iniziativa e le attività della Residenza. Le informazioni di carattere personale verranno trasmesse tramite colloqui individuali o comunicazioni scritte.

2.4. Privacy e Regolamento UE GDPR 2016/679

La Rsa Campoligure ha adottato idonee misure tecniche ed organizzative al fine di assicurare **il pieno rispetto** delle disposizioni contenute nel nuovo Regolamento Europeo in materia di trattamento e libera circolazione dei **dati personali (GDPR 2016/679)** e per continuare a garantire il pieno rispetto delle disposizioni contenute nel D.lgs 196/2003 come modificato dal D.lgs 101/2018.

Tra i dati personali espressamente tutelati dalle suddette normative vi è l'immagine delle persone, immagine che trova particolare tutela nel caso di degenti che si trovano presso strutture sanitarie sia pubbliche che private.

Il soggetto tenuto a garantire la tutela di tali diritti è il titolare della struttura sanitaria sia essa pubblica che privata.

Fotografare e filmare persone sconosciute nei luoghi di privata dimora, cui può essere equiparata la nostra struttura, così come trattare, rivelare o diffondere, mediante qualsiasi mezzo, informazioni, dati, immagini o riprese ottenute illecitamente, può costituire reato.

Pertanto, ai sensi delle richiamate normative la direzione della RSA informa i parenti ed amici degli ospiti presenti nella struttura che è severamente vietato fotografare, videoregistrare o comunque ritrarre, con qualsivoglia mezzo, gli altri ospiti senza l'espresso consenso di questi.

Si fa presente, inoltre, come l'eventuale consenso dell'ospite ad essere ritratto dovrà essere da questi espresso in modo consapevole, libero ed informato, sicché, nel caso di soggetti incapaci, o con capacità ridotte, tale consenso dovrà essere espresso dal tutore, curatore o amministratore di sostegno e dovrà essere comunque sempre vagliato dal personale della struttura.

Per ragioni di sicurezza interna e per una sempre maggior tutela degli Ospiti, **la RSA è videosorvegliata**, nel rispetto del GDPR 2016/679, da quanto indicato dal Provvedimento in materia di videosorveglianza del Garante della Privacy dell'8.04.2010 ed in ottemperanza a quanto previsto dalla L.R. 9/2017 in materia di Accreditamento Istituzionale Regione Liguria.

2.5. Rilascio della Cartella Socio Sanitaria

All'atto della dimissione e in qualunque momento della degenza è possibile chiedere **copia conforme** del fascicolo sanitario sociale o di parte della documentazione socio sanitaria compilando l'apposito modulo presso il settore accoglienza. La richiesta può essere effettuata dal titolare, da un suo delegato (mediante presentazione di regolare delega e di documento di riconoscimento) o da un rappresentante legale. In caso del decesso del titolare il richiedente deve dichiarare la titolarità alla richiesta. La documentazione sarà rilasciata entro dieci giorni lavorativi. Il servizio è a pagamento.

3. LA VITA NELLA RESIDENZA

3.1. Il giorno dell'ingresso – cosa portare

Gli Ospiti sono accolti di preferenza al **mattino** per rendere maggiormente armonico l'inserimento ed agevolare l'accoglienza da parte dell'intera équipe. L'ingresso è perfezionato con la sottoscrizione del contratto di ospitalità, del consenso al trattamento dei dati personali e della presente carta dei servizi da parte dell'Ospite e/o dai terzi individuati dalla normativa.

All'atto dell'ammissione **è necessario produrre la seguente documentazione:**

1. certificazione del medico curante relativa allo stato di salute, alle patologie pregresse ed in atto ed alle terapie praticate; cartelle clinica ove l'ospite sia stato dimesso da un ospedale o sia stato ivi ricoverato comprensiva dei referti e delle copie degli esami a cui è stato sottoposto;
2. libretto sanitario cartaceo e/o tesserino sanitario;
3. codice fiscale;
4. carta d'identità valida;
5. dichiarazione cumulativa/sostitutiva di residenza;
7. attestato di invalidità (per chi ne è in possesso);
8. certificato di esenzione per reddito;
9. nomina dell'Amministratore di sostegno (ove presente).

Servirà **indicativamente** il seguente **guardaroba:**

- N° 3 camice da notte manica lunga o pigiami (inverno)
- N°3 camice da notte manica corta o pigiami (estate)
- N°6 paia di mutande
- N° 3 magliette lana manica corta
- N° 3 canottiere cotone
- N° 2 sottovesti
- N°6 paia di calze
- N° 6 fazzoletti
- N° 3 vestiti invernali (consigliate le tute)
- N°3 vestiti estivi (consigliate le tute)
- N° 3 asciugamani piccoli – 3 grandi – 3 per l'igiene inferiore.
- N° 2 paia di pantofole o scarpe
- il necessario per la toeletta e l'igiene personale, tra cui il contenitore per il lavaggio della protesi dentaria con le relative pastiglie.

È vietato l'uso di alcoolici.

Si prega inoltre di **non portare farmaci, alimenti o dolci vari** senza il parere del personale medico/sanitario.

In caso di cibo secco (es. biscotti) è concesso portare confezioni che non siano mono-porzione purchè il pacchetto sia chiuso e riposto in un contenitore di plastica.

E' tassativamente vietato fumare all'interno della struttura. Segnalate ai

responsabili se la regola non è rispettata o fatta rispettare.

3.2. Come riconoscere il personale

Il personale in servizio **indossa una divisa** che lo identifica in base alla professione:

- Camice bianco: medico;
- Casacca con borso rosso: coordinatore infermieristico;
- Casacca con bordo blu: infermiere;
- Casacca con bordo verde: o.s.s.
- Casacca arancione: terapeuta occupazionale e fisioterapista;
- Casacca bianca: personale di supporto.

Tutto il personale è altresì dotato di **tesserino di riconoscimento** con indicato nome, cognome e qualifica; è obbligato a mantenere il massimo riserbo circa i dati personali degli ospiti così come previsto dalla vigente normativa sulla protezione dei dati personali.

3.3. Servizi e prestazioni erogate

Al fine di offrire la massima personalizzazione dell'assistenza ed il mantenimento della propria autonomia, la RSA Campoligure offre servizi assistenziali, sanitari, riabilitativi ed alberghieri integrati fra loro e svolti da figure professionali riconosciute e qualificate:

3.3.1. Assistenziali

I servizi di assistenza si concretano nelle attività di assistenza all'anziano per lo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana in relazione al livello di autonomia personale relativa a: alzate da letto, igiene personale quotidiana, bagno di pulizia, vestizione, nutrizione, deambulazione, mobilitazione, riordino del letto e della stanza, ed in particolare:

Aiuto nel soddisfacimento dei bisogni sia di tipo fisico (igiene, alimentazione, riposo, ecc.) che di tipo psicologico (sicurezza, stima, affetto ecc.);

Animazione rivolta a tutti gli ospiti della Struttura compatibilmente con gli interessi, potenzialità e capacità degli stessi. Espletata attraverso l'organizzazione di attività occupazionali e ricreativo-culturali quali: lettura di quotidiani in gruppo, attività manipolative, espressive e pittoriche di gruppo ed individuali, attività ludiche di gruppo;

Assistenza spirituale e religiosa. Agli ospiti viene garantito il diritto di professare la propria fede religiosa nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici religiosi e politici di ciascuno. Gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Struttura per il contatto con i Ministri di altri culti.

Segretariato sociale. Il servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici legati al ricovero in Struttura (cambio residenza, variazione del medico di base, ecc.) informazioni ed orientamento per espletare pratiche relative al proprio congiunto;

Servizio di parrucchiera, barbiere, pedicure e manicure, lavanderia di indumenti personali (non compresi nella retta). Il servizio verrà effettuato internamente alla RSA su richiesta dell'ospite. Le ordinarie prestazioni di lavaggio dei capelli e pettinatura sono garantite e svolte dal personale socio-assistenziale.

3.3.2. Sanitari

Assistenza medica e specialistica.

Il Direttore Sanitario è il responsabile della struttura: valuta settimanalmente le condizioni sanitarie degli ospiti e aggiorna di volta in volta le cartelle cliniche.

L'assistenza medica generale viene garantita attraverso il medico di struttura e viene garantita all'interno. Consiste in visite mediche generali, secondo un diario di visite e controlli programmatici e la redazione dei piani individuali di assistenza. Comprende la prescrizione di farmaci, richieste di eventuali visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non effettuabili in Struttura, proposte di ricovero ospedaliero, rilascio certificati.

Le spese per i trasferimenti dell'ospite, ove siano dovute, nonché quelle per le visite specialistiche e/o esami strumentali e/o di laboratorio ove eseguite presso in forma privatistica sono a carico dell'ospite i cui familiari e/o delegati provvederanno al ritiro dei referti.

Assistenza infermieristica.

L'assistenza infermieristica è svolta da infermieri professionali, continuamente formati ed aggiornati. Comprende la somministrazione dei medicinali prescritti e l'esecuzione di altri trattamenti ed interventi ordinati dal medico, la sorveglianza nella somministrazione delle diete, la rilevazione delle condizioni generali.

3.3.3. Riabilitativi

Fisioterapia.

Effettuata con la presenza di terapisti della riabilitazione in possesso dei requisiti formativi riconosciuti per legge che opera in base a precisi programmi di intervento e comprende la riabilitazione neuro-motoria, rieducazione ortopedica e funzionale, cure fisiche. L'attività viene effettuata in collaborazione ed integrazione con le altre figure professionali.

Terapia occupazionale.

Il terapeuta occupazionale espleta attraverso l'organizzazione di attività occupazionali e ricreativo-culturali quali: lettura di quotidiani in gruppo, attività manipolative, espressive e pittoriche di gruppo ed individuali, attività ludiche di gruppo.

3.3.4. Alberghieri

Servizio di ristorazione.

Il menù giornaliero e gli orari di distribuzione del vitto sono esposti in sala da pranzo.

La RSA si avvale di una dietista, che opera in collaborazione con la società che eroga in regime di appalto il servizio di ristorazione. E' responsabile del sistema di autocontrollo in materia di igiene alimentare. I menù proposti prevedono una rotazione stagionale. È facoltà del medico richiedere diete particolari. Il medico responsabile di ciascun nucleo abitativo può richiedere per alcuni propri assistiti, in particolari condizioni di difficoltà, un'anticipazione del pranzo e della cena rispetto all'orario normale. Ogni ospite ha la possibilità di prenotare il menù scegliendo dalle varie portate proposte; un incaricato del nucleo abitativo provvede a raccogliere le prenotazioni. Il porzionamento e la distribuzione dei pasti viene eseguito solo dal personale incaricato in rispetto e salvaguardia delle normative sanitarie vigenti. I menù sono affissi nelle bacheche di ogni nucleo abitativo. La distribuzione ai piani avviene utilizzando carrelli termici che mantengono i cibi protetti ed alla temperatura adeguata.

Per garantire e venire incontro alle esigenze dell'utenza, la RSA ha a disposizione un distributore di bevande ed alimenti gelificati della migliore qualità sul mercato per le persone affette da disfagia.

Servizio residenziale.

Le camere da letto sono dotate di tutto il necessario per una permanenza confortevole e sicura. Sono munite di campanelli di chiamata e di servizio igienico annesso e/o al piano.

Ogni ospite dispone di un armadio per i propri indumenti. Nell'assegnazione della stanza si terrà conto della richiesta dell'anziano e della sua famiglia, dei posti disponibili in quel momento, delle condizioni generali di salute, della compatibilità fra le esigenze degli ospiti, della collocazione logistica più rispondente ai bisogni.

Possono essere effettuati per esigenze organizzative spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata.

Ogni ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza, autorizzati dalla direzione amministrativa, oggetti personali sempre nel rispetto dei diritti degli altri. È permesso tenere in camera un televisore o un apparecchio radio purché il loro uso non provochi disturbo agli altri ospiti; detti apparecchi dovranno essere dotati di auricolare. L'installazione dei televisori è concessa compatibilmente con lo spazio a disposizione nella camera.

Pulizia ambienti.

La pulizia e l'igiene degli ambienti comuni e delle singole stanze è effettuata da ditta esterna nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia di sanificazione.

Servizio di lavanderia/guardaroba.

La biancheria piana è fornita dalla struttura mentre tutto il necessario per la toelette deve essere fornito dall'ospite.

Il servizio di lavanderia abiti non è incluso nella retta, ma può essere attivato su richiesta (servizio a pagamento). Il familiare o chi per lui s'impegna a sostituire ed integrare i capi di vestiario e le calzature usurate.

Servizio amministrativo.

Si occupa di tutte le procedure amministrative, contabili e finanziarie legate alla gestione del personale e della Struttura.

3.4. La giornata tipo

La giornata tipo si svolge indicativamente nel seguente modo:

- 7.30-8.00: colazione
- 8.00-12.00: fisioterapia
- 12.00-13.30: pranzo
- 13.30-14.30: riposo
- 14.30-17.30: terapia occupazionale, ludica e merenda/fisioterapia
- 18.00-19.30: cena
- 20.00-21.00: messa a letto

3.5. Denaro ed oggetti di valore

Si sconsiglia di portare con sé oggetti preziosi e qualsiasi somma di denaro. Presso l'amministrazione esiste la possibilità di depositare somme modeste di denaro. Si raccomanda di non portare con sé oggetti preziosi o di valore che potrebbero andar persi. Si consiglia, quindi, di procurare a delegare parenti o conoscenti fidati per tale incombenza.

3.6. Visite dei parenti

A causa della **pandemia da Covid19**, gli orari di visita possono subire delle modifiche improvvise oppure essere sospese le visite da parte di esterni per ragioni di sicurezza e di contenimento del contagio. Sarà cura della RSA informare i famigliari degli ospiti sulle modifiche all'accesso.

I Familiari rappresentano una risorsa per il benessere degli utenti e pertanto la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

L'orario di visita è il seguente:

tutti i giorni dalle ore 9.45 alle 11.45 e dalle 14.30 alle 17.30

Tali orari sono stabiliti nell'interesse della collettività degli ospiti, onde garantire agli stessi la quiete e la tranquillità necessaria.

I parenti saranno invitati ad uscire dalle stanze al momento dell'igiene o di particolari interventi sanitari ed anche durante l'igienizzazione dei locali stessi.

E' fatto divieto ai parenti ed ai visitatori di consegnare direttamente agli anziani alimenti, medicinali o altro senza prima avere interpellato il personale medico o infermieristico.

Il parente, se lo desidera, può affiancarsi al proprio congiunto durante il pasto per porgere l'aiuto necessario, rispettando comunque le indicazioni impartite dagli

operatori. Al fine di evitare affollamento e confusione può essere presente non più di una persona affiancata all'anziano.

I pasti sono serviti in camera da letto qualora vi siano impedimenti fisici o particolari prescrizioni mediche che riguardano l'utente.

L'ospite e/o il suo familiare che intenda segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme e comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare esposto al Direttore Amministrativo che provvederà a rispondere nelle forme dovute.

3.6. Permessi di uscita

Gli ospiti sono liberi di uscire dalla RSA con autorizzazione scritta del Responsabile Sanitario e/o del Responsabile della Struttura e compilazione del modulo apposito.

I pazienti non autosufficienti possono uscire dalla struttura accompagnati da un parente o da persone autorizzate, con autorizzazione scritta del Responsabile Sanitario e/o del Responsabile della Struttura e compilazione del modulo apposito.

La struttura non risponde di quanto possa accadere agli ospiti al di fuori della struttura.

L'Amministrazione non è responsabile di eventuali allontanamenti degli ospiti in quanto pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile, **non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale.**

3.7. Dimissioni

L' Ospite della R.S.A. Campoligure può essere dimesso dal ricovero di I ^ e II^ fascia:

- per sua esplicita richiesta da presentarsi per iscritto all'ufficio Amministrativo di Accettazione della R.S.A., oppure inviando una mail PEC a: global-care@pec.it oppure mediante raccomandata con ricevuta di ritorno, con un preavviso minimo di 15 giorni;
- per decorrenza dei termini previsti dalla ASL, in ipotesi di Ricovero di I^ fascia e per il Ricovero di Sollievo. In entrambi i casi, la Struttura, con sette giorni di preavviso si impegna a darne comunicazione all'Ospite o al suo rappresentante legale e/o ad un suo familiare.
- Per decisione motivata del Direttore di Struttura nel caso in cui l'ospite:
 - divenga pericoloso per se stesso o per gli altri ospiti;
 - tenga una cattiva condotta che sia di disturbo (ubriachezza, indole litigiosa, ecc.) agli altri ospiti o al personale addetto o al regolare svolgimento della vita dell'attività della Struttura o, ad insindacabile giudizio di Global Care S.r.l., sia incompatibile con la vita della comunità;

- qualora l'ospite o i familiari o le persone di riferimento non accettino oppure commettano gravi e ripetute infrazioni alle disposizioni della Struttura;
- abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce a danno di altri ospiti o del personale di servizio.
- risulti moroso per un periodo superiore a giorni 30 rispetto alla retta o al pagamento dei corrispettivi dovuti per spese accessorie (barbiere, farmaci, visite ecc.);
- la degenza in ospedale si protragga per oltre 30 giorni;
- evidenzi patologie o situazioni cliniche, accertate da personale medico, incompatibile con la permanenza nella Struttura;

Il deposito cauzionale versato al momento dell'ingresso in RSA, viene restituito dopo il 30° (trentesimo) giorno dalla dimissione.

3.8. Servizi aggiuntivi

Delega alla nomina di un Amministratore di Sostegno.

La RSA Campoligure offre agli Ospiti della Struttura che ne facciano richiesta il servizio di presentazione delle domande per la nomina di un amministratore di sostegno e cura della relativa pratica presso il Tribunale di Genova.

Più precisamente, i servizi offerti sono i seguenti:

- ausilio nella compilazione del ricorso ex artt. 406 e 407 c.c.;
- compilazione della nota di iscrizione a ruolo;
- deposito del ricorso all'Ufficio Tutela presso il Tribunale di Genova;
- richiesta alla cancelleria delle copie autentiche del provvedimento del Giudice Tutelare che fissa l'udienza;
- notifica delle predette copie autentiche presso l'UNEP – Ufficio notifiche atti civili, Via De Amicis 2, Genova;
- ritiro presso l'UNEP della copia notificata;
- assistenza all'udienza fissata dal Giudice Tutelare.

La struttura si avvale della collaborazione di uno Studio Legale in convenzione.

4. ASPETTI ECONOMICI

4.1. Modalità di pagamento

Per il ricovero in **fase post-acuta (riabilitazione)** nei primi 60 giorni la retta di degenza è a totale carico della ASL3 Liguria. Dal il 61° giorno l'ospite e/o la famiglia sono tenuti al pagamento della quota alberghiera.

Per il ricovero di **sollievo** o non in fase post-acuta l'ospite e /o la famiglia sono tenuti al pagamento della quota alberghiera dal primo giorno di ricovero.

Per il ricovero in regime di **mantenimento** la quota alberghiera è a carico dell'ospite dal primo giorno di ricovero (o dell'ente locale per gli aventi diritto in relazione alle condizioni di reddito).

Le **spese extra** verranno specificate nella fattura del mese di pertinenza o in quelle successive, secondo l'esigenze della Struttura.

4.2. La retta comprende

La retta **comprende** i seguenti servizi:

- ricevimento ospiti;
- servizi medici, infermieristici, assistenziali e riabilitativi;
- aiuto alla persona nello svolgimento di funzioni essenziali quali nutrizione, mobilità, socializzazione;
- animazione comprensiva di accompagnamenti all'esterno/uscite quando possibile;
- servizio nelle camere con disponibilità arredi adeguati alle esigenze del paziente-ospite;
- cucina ristorazione con possibilità di consumo del pasto in zona ristorante onde garantire la socializzazione con altri ospiti;
- servizi amministrativi.

4.3. La retta non comprende

La retta **non comprende** i seguenti servizi:

- trasporto in ambulanza e prestazioni mediche specialiste non coperte dalla ASL non rientranti nella previsione di cui alla DGR 583/2012
- servizio parrucchiere, pedicure, manicure, barbiere, lavanderia di indumenti personali;
- medicinali di fascia C ove non erogati dalla ASL;
- eventuali presidi non coperti ne dal contributo sanitario ne dalla ASL o dal Servizio Sanitario Nazionale;
- Indumenta ed effetti ad uso personale;
- Assistenza ospedaliera in caso di ricovero;
- Spese funebri.

5. DIRITTI E DOVERI

5.1. Diritti

L'ospite ha il diritto:

- Ad essere rispettato, ad essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il "lei"
- Ad essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno
- Ad un'assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo
- A consumare i pasti seduto a tavola quando il suo stato di salute lo permette e in orari non lontani da quelli consueti
- A utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie
- A essere informato sulle pratiche assistenziali che si praticano sul suo corpo (iniezioni, medicazioni etc.)
- A essere ascoltato anche quando è affetto da deficit di comprensione e comunicazione
- A ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore
- A fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità
- A vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy
- A ricevere aiuto nell'alimentazione, nella mobilitazione e nell'igiene personale
- A non essere discriminato in quanto anziano.

5.2. Doveri

L'ospite ha il dovere di:

- Assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti
- Collaborare con il personale medico, infermieristico-assistenziale, riabilitativo e dirigenziale
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura che sono patrimonio di tutti gli ospiti
- Evitare qualsiasi comportamento che possa essere motivo di disagio per gli altri ospiti
- Rispettare il riposo giornaliero e notturno degli altri ospiti.

6. QUALITA' ED ADEMPIMENTI

6.1. Certificazione di qualità

La struttura è certificata **ISO 9001:2015** (Certificazione di Qualità) e **ISO 10881:2013** (Servizi, Assistenza residenziale agli anziani).

6.2. Adempimenti amministrativi

La Rsa CAMPOLIGURE è in possesso delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento dell'attività e adotta una serie di modelli organizzativi atti a garantire servizi di qualità e sicurezza:

- Autorizzazione sanitaria n. 01/2018 rilasciata dal Comune di Campoligure;
- Accredimento Istituzionale presso la Regione Liguria Decreto Dirigenziale n. 1486/2018;
- Convenzionata integralmente ASL3 Liguria;
- Modello di gestione alimentare secondo lo standard HACCP;
- Modello Organizzativo DLGS 231/01 e Codice Etico.
- Protezione dei dati personali secondo Regolamento UE 2016/679

Data e Firma per accettazione.

L'ospite/L'Obbligato in solido/AdS

Global Care S.r.l.

Sede legale: Via Corsica, 2 int. 8 – 16121 Genova

Sede amministrativa: Via Granello, 3 int. 8 – 16121 Genova

Tel. 010.53.28.03

info@globalcare.srl

global-care@pec.it