



Le Cappuccine

RESIDENZA PER ANZIANI

Carta dei Servizi





Benvenuti alla Residenza per Anziani Le Cappuccine, una comunità dove personale, Ospiti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sulla qualità della vita e la serenità delle persone di cui ci prendiamo cura. La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra mission è prenderci cura delle persone fragili e tutelarne la dignità e la qualità della vita.

A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il piano di cura in base alle singole esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Ospiti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dei nostri Ospiti e dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente alla comunicazione intergenerazionale, partecipando all'animazione e relazionandosi regolarmente con i propri cari. Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del benessere dei vostri cari.

Il Gruppo Korian

Indice

Benvenuti alla Residenza Le Cappuccine	6
La Residenza.....	6
Accesso alla struttura.....	6
Posti letto.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	7
Informazioni e domanda d'ingresso.....	7
Valori.....	7
Principi generali.....	8
Staff e competenze	9
Direttore Gestionale.....	9
Responsabile Sanitario.....	10
Coordinatore dei Servizi.....	10
Servizio Accoglienza.....	11
I primi passi nella Residenza	12
Lista d'attesa.....	12
Preliminari d'ingresso.....	12
Contraente.....	12
Documenti necessari.....	12
L'accoglienza.....	13
Periodo d'inserimento.....	14
I servizi per i nostri Ospiti	15
Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale.....	15
La giornata tipo.....	16
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....	16
Assistenza medica.....	17
Assistenza infermieristica.....	18
Assistenza alla persona.....	18
Servizio di riabilitazione.....	18
Servizio socio-educativo.....	19
Servizio psicologico.....	19
Servizi esternalizzati.....	19
Altri servizi	21
Fornitura ausili.....	21
Servizio logopedia.....	21
Servizio podologia.....	21
Assistenza religiosa.....	21

Spazi e servizi alberghieri	23
Servizio ristorazione.....	23
Servizio di sanificazione ambientale.....	24
Parrucchiere.....	24
Lavanderia.....	24
Distributori automatici.....	24
Luoghi d’incontro.....	24
Orari e trasferimenti	25
Orari di visita.....	25
Come raggiungerci.....	25
Trasporti assistiti.....	25
Retta	27
Tariffe.....	27
Servizi inclusi.....	27
Servizi non compresi nella retta.....	28
Contratto a tempo indeterminato.....	29
Contratto per soggiorno temporaneo.....	29
Dimissioni.....	29
Agevolazioni.....	29
Detrazioni.....	29
Continuità delle cure.....	30
Carta dei Diritti dell’Anziano	31
Soddisfazione e qualità	32
Questionario di Soddisfazione.....	32
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	32
Garanzie di qualità.....	32
Il Mediatore.....	32
Informazioni utili	34
Banchetti e feste per occasioni speciali.....	34
Telefono.....	34
Posta.....	34
Richiesta di documentazione.....	34
Uscita dalla struttura con i parenti.....	34
Protezione Giuridica.....	35
Decesso.....	35
Polizza assicurativa.....	35
Revisione Carta dei Servizi.....	35
Tutela della privacy	36
Tutela dei dati personali.....	36
Consenso Informato.....	36

Benvenuti alla Residenza Le Cappuccine

La Residenza

La Residenza per Anziani Le Cappuccine fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona.

Situata a Genova, in via Madre Francesca Rubatto 3, è una struttura residenziale che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone non autosufficienti. A queste attività si affiancano servizi di assistenza tutelare e alberghiera. La Residenza, inoltre, offre un servizio riabilitativo per le persone anziane non autosufficienti.

Accesso alla struttura

L'accesso alla struttura è consentito liberamente. È obbligatorio per i visitatori e i familiari indossare i dispositivi di protezione delle vie respiratorie nelle aree interne della Residenza. Negli spazi esterni non è obbligatorio l'utilizzo della mascherina. Nei nuclei di degenza sono possibili limitazioni, ma solo nelle ore in cui le attività di cura richiedano particolare rispetto della privacy e della dignità delle persone. In generale è raccomandato evitare assembramenti di persone. La Residenza assicura la disponibilità di dispenser per l'igienizzazione delle mani.

Posti letto

La Residenza Le Cappuccine dispone di 106 posti letto autorizzati quali RSA di mantenimento. I posti letto della RSA di mantenimento sono distribuiti in nove piani. Tutte le camere, singole e doppie, sono dotate di bagno privato con lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Le camere sono fornite di televisore e chiamata operatori. Tutti i letti sono dotati di più snodi e sponde di protezione a scomparsa. Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati.

In ciascun piano sono ubicati:

- sala da pranzo/soggiorno;
- infermeria;
- bagni assistiti;
- piccola cucina.

Al quinto piano, inoltre, è presente una palestra.

La struttura è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. Sono presenti tre terrazzi allestiti. Le camere sono dotate di tutti i comfort.

Autorizzazione e accreditamento

L'autorizzazione permanente al funzionamento è stata ottenuta tramite:

- Provvedimento n° 610 - L. R. 20/99 del 15/07/2013 per il funzionamento della Residenza Protetta per Anziani con funzione di mantenimento, per una capacità ricettiva complessiva di n. 106 posti letto;
- Accreditamento Istituzionale con Delibera n° 219 del 06/03/2014 ai sensi dell'art. 12 della L. R. 20/99 e successivo rinnovo del 04/11/2019 con Delibera n° 6606.

La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito gruppo.korian.it.

Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica presso il Servizio Accoglienza o alla Reception. La modulistica, che può essere scaricata dal sito gruppo.korian.it nella sezione riservata alla Residenza Le Cappuccine, deve essere riconsegnata compilata all'Ufficio Accoglienza prima dell'ingresso per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Responsabile Sanitario o del Direttore Gestionale.

Il personale dell'Ufficio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Le Cappuccine sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Ospite e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;

- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un soggiorno mentalmente attivo, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

Principi generali

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

CONTINUITÀ

L'organizzazione della Residenza Le Cappuccine garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la Residenza mette a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso.

ACCESSIBILITÀ

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura.

Staff e competenze

All'interno della Residenza Le Cappuccine, il Direttore Gestionale e il Responsabile Sanitario operano in stretta collaborazione.

La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna.

La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura.

La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

Direttore Gestionale

Il Direttore Gestionale:

- è responsabile dell'organizzazione aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- esercita il controllo sui servizi appaltati;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

Questa figura si confronta sulle linee programmatiche ed operative della RSA. Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;
- valuta, in collaborazione con il Direttore Gestionale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- assieme ai suoi collaboratori medici si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Liguria e dall'ASL 3 Genovese;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura e del controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- coordina il team di igiene, che si occupa della gestione e prevenzione delle infezioni;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'ASL 3 Genovese.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Responsabile Sanitario in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Coordinatore dei Servizi

Il Coordinatore dei Servizi collabora con il Direttore Gestionale e il Responsabile Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della RSA.

Tra le sue principali competenze figurano:

- il coordinamento del progetto d'accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- il controllo dei piani di lavoro;
- la raccolta dai Referenti dei Servizi delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione;

- l'organizzazione e la conduzione della vita nei nuclei;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

Servizio Accoglienza

L'Ufficio Accoglienza è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00 e il sabato, dalle ore 09.00 alle ore 12.00, per informazioni dettagliate (anche telefoniche) e per visite guidate alla struttura.

Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

- pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- relazioni con il pubblico;
- rilascio certificati e dichiarazioni;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione servizi parrucchiere e podologo;
- altri servizi previsti a pagamento.

I primi passi nella Residenza

Lista d'attesa

DOMANDA D'INGRESSO IN CONVENZIONE

Per chi ha fatto domanda d'ingresso in convenzione viene seguita, secondo ordine cronologico, l'apposita lista ufficiale dell'ASL.

DOMANDA D'INGRESSO PRIVATA

Dopo aver valutato positivamente la domanda dell'Ospite, l'Ufficio Accoglienza stila una lista d'attesa, secondo un ordine cronologico definito dalla data di presentazione della domanda in base alla disponibilità del posto (uomo o donna), dando particolare attenzione a:

- trasferimenti per dimissioni ospedaliere di persone non in grado di proseguire le cure presso il proprio domicilio;
- segnalazioni dei Servizi Sociali di persone in stato di urgenza e gravità.

Preliminari d'ingresso

In caso di disponibilità del posto letto, il Servizio Accoglienza lo comunica ai familiari per concordare e definire le modalità d'ingresso dell'Ospite. Il cliente potrà richiedere di prendere visione della copia del contratto prima dell'ingresso.

Contraente

Il contratto con la Residenza Le Cappuccine stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali. A lui, il giorno dell'ingresso, è richiesta la sottoscrizione del contratto. L'Ospite può essere tutelato da un altro firmatario, in qualità di garante, al quale si farà riferimento per gli aspetti economico-finanziari.

Documenti necessari

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione della seguente documentazione:

- documento d'identità valido (fotocopia);

- attestazione del codice fiscale (fotocopia);
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (fotocopia);
- eventuale certificato esenzione ticket (fotocopia);
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc., che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ASL 3 Genovese;
- relazione sullo stato dell'Ospite e della terapia farmacologica in atto da parte del medico curante in caso d'ingresso dal domicilio;
- eventuale pratica di accompagnamento e accertamento di invalidità.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sotto il profilo sia amministrativo sia sanitario-assistenziale.

L'accoglienza

L'operatore della Reception informa l'équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite. L'équipe accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza. L'infermiere di riferimento al piano d'ingresso, il fisioterapista e un Operatore Socio-Sanitario accompagnano l'Ospite nella stanza, avendo cura, ognuno per propria competenza, di:

- evidenziare i momenti, le modalità e gli orari favorevoli per gli incontri con i parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- presentare il personale di riferimento;
- presentare gli altri Ospiti del nucleo;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- segnalare osservazioni e suggerimenti;
- supportarlo ad orientarsi nella Residenza e a trovare le risposte delle quali ha bisogno.

Il medico, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica.

Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite. In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale dell'Ospite per mettere a punto il Progetto Individuale.

Il Servizio Accoglienza successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione e la sottoscrizione del contratto di soggiorno (a tempo indeterminato o determinato);
- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi;
- l'istituzione della pratica per l'eventuale cambio del medico.

Periodo d'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale di piano si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento.

Il medico di reparto visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre comunica alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari. È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della struttura e compatibilmente con le disponibilità di posti letto, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera.

I servizi per i nostri Ospiti

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui sono specificati nominativo e professione svolta. Presso la Residenza Le Cappuccine vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Liguria. Presso la Residenza sono garantite inoltre le misure igienico-sanitarie, idonei percorsi, l'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) e il rispetto delle precauzioni standard e specifiche per prevenire la diffusione di eventuali contagi, in caso di emergenze pandemiche.

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Progetto Individuale (PI) e di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'équipe socio-sanitaria del nucleo di degenza stila il Progetto Individuale, che sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano. Sulla base di quanto indicato viene successivamente redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi. I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PI e il PAI vengono rivalutati almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata. Gli obiettivi principali del Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSA;

- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio caro al domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, le operazioni d'igiene personale cui segue la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano o lo richiedono, nella propria stanza con relativo aiuto. Successivamente si svolge la somministrazione della terapia, seguita dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche e le attività di animazione, socializzazione e dialogo. Il personale addetto provvede al riordino e alla pulizia degli ambienti, al rigoverno dei letti e al cambio biancheria. Viene poi servito il pranzo; al termine, chi lo desidera, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

POMERIGGIO

A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione. Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione.

SERA

La cena viene servita intorno alle ore 18.00. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

OSPITI IN REGIME DI CONVENZIONE

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della struttura e prescritti dal medico (compresi i farmaci in fascia C prescritti

dal medico di struttura, ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione). È pertanto vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli Ospiti.

OSPITI IN REGIME PRIVATO

La fornitura dei farmaci è a carico dell'Ospite o dei familiari tramite prescrizione del proprio medico curante; ad ogni Ospite sono garantiti dalla struttura ossigenoterapia e materiale sanitario.

Il materiale per la cura di lesioni da pressione, accertate in ingresso (Ospite privato) è a carico dell'Ospite. La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini, materassi antidecubito e medicazioni avanzate). Fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza, se non forniti dal SSN, sono a pagamento. Sono inoltre presenti presso la Residenza i prodotti dietetici per Ospiti che adottano particolari regimi alimentari. Sono invece a carico dell'ASL ausili sanitari personalizzati quali pompa e sacca per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare, dispositivi per diabetici, seggioloni polifunzionali. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico della Residenza e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale in presenza di esenzione; se possibile, l'Ospite viene accompagnato dal familiare. È possibile richiedere a pagamento l'accompagnatore per visite specialistiche.

Assistenza medica

Nella Residenza Le Cappuccine operano il Responsabile Sanitario assieme ad un'équipe medica. L'assistenza medica è sempre garantita come presenza attiva diurna dal lunedì al sabato (le presenze sono esposte in struttura), con pronto intervento in caso di urgenze. I principali compiti del medico sono:

- assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del PI/PAI e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, terapeuta della riabilitazione, operatore addetto all'assistenza, psicologo ed animatore) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;

- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Su richiesta è disponibile la consulenza di un medico fisiatra e del medico odontoiatra.

Assistenza infermieristica

La Residenza Le Cappuccine garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e la presa in carico dei bisogni primari;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di eventuali lesioni cutanee;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

Assistenza alla persona

La vita nei nuclei è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari coordinato dal Coordinatore dei Servizi. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- vestizione;
- bagno assistito;
- prevenzione delle lesioni da pressione;
- gestione dell'incontinenza;
- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- protezione e tutela.

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore. L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.

Servizio di riabilitazione

È garantito dal lunedì al sabato attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche.

Il medico, in équipe con il terapista della riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. Per tutti gli Ospiti, e in particolare per coloro che non necessitano di trattamenti individuali, i terapisti della riabilitazione tengono gruppi di ginnastica dolce negli spazi comuni del nucleo o in palestra. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche. I terapisti della riabilitazione intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana.

Servizio socio-educativo

L'équipe socio-educativa della Residenza ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione.

Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a gruppi più o meno numerosi, riguardano:

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali;
- cineforum;
- spettacoli di arti varie;
- iniziative culturali aperte anche al territorio;
- visite in città;
- gite di gruppo.

Servizio psicologico

La Residenza fornisce il Servizio psicologico a pagamento tramite libero professionista. Per prenotazioni e informazioni è possibile rivolgersi alla Reception.

Servizi esternalizzati

La Residenza si avvale di alcuni fornitori per gestire al meglio i servizi:

- C.O.S. Società Cooperativa Sociale;
- Wash Service S.r.l. per la lavanderia Ospite e piana;
- Cooperativa Sant'Andrea per la ristorazione.

La Coop C.O.S. è un fornitore strategico, perché svolge un ruolo importante nella gestione integrata dei servizi alla persona.

Il rapporto tra la Residenza Le Cappuccine e C.O.S. è di lunga data e basato su un rapporto di collaborazione reciproca e di piena condivisione dei valori di assistenza.

I controlli di qualità sono effettuati periodicamente con diverse modalità dalle figure staff per loro competenza. Annualmente i risultati sono verificati dalla Direzione secondo criteri definiti e in base ai risultati dei questionari di soddisfazione.



Altri servizi

Fornitura ausili

L'erogazione delle protesi e di seggioloni polifunzionali è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza. Il servizio di riabilitazione, in collaborazione con il medico della RSA, individua l'ausilio adeguato e predispone la modulistica necessaria per l'erogazione.

La Residenza dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti ed offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa di accreditamento:

- letti ortopedici;
- materassi e cuscini (guanciali antidecubito);
- deambulatori;
- comode;
- ausili per il sollevamento della persona.

Servizio logopedia

All'interno della struttura è presente, un pomeriggio alla settimana, un logopedista che valuta tutti gli Ospiti all'ingresso e gli Ospiti disfagici o con problematiche di deglutizione presenti all'interno della Residenza, su indicazione dei medici e dell'équipe assistenziale.

Servizio podologia

La struttura fornisce il servizio podologico a pagamento tramite libero professionista. Per prenotazione e informazioni è possibile rivolgersi alla Reception.

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco e dai coadiutori della Parrocchia della Maddalena, che celebrano la SS. Messa ai piani della struttura. A richiesta degli Ospiti viene somministrato il sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali.

Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

Spazi e servizi alberghieri

Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina centrale della struttura e successivamente consegnati ai piani con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche. I menù sono elaborati nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme agli Ospiti. La prenotazione del pasto da parte dei familiari deve essere effettuata presso la Reception possibilmente almeno il giorno prima della consumazione. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta. L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del logopedista. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o tè; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: acqua, tè o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: pastina in brodo, riso in bianco a richiesta, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: paté di carne; formaggini; stracchino; prosciutto); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca;
- Merenda: tè o succhi di frutta; biscotti o fette biscottate;
- Cena: primo piatto del giorno (alternative: pastina in brodo, riso in bianco a richiesta, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: paté di carne; formaggini; stracchino; prosciutto); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca.

I piatti offerti appagano il gusto oltre a soddisfare ampiamente le esigenze nutrizionali. In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, consigliati dal Ministero della Salute.

Parrucchiere

Presso la struttura è attivo a pagamento il servizio di parrucchiere. Per prenotare il servizio e per prezzi e informazioni è possibile rivolgersi alla Reception.

Lavanderia

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana e fornisce a richiesta il servizio a pagamento di lavanderia esterna. Per aderire al servizio e per prezzi e informazioni è possibile rivolgersi alla Reception. Il corredo dell'Ospite è contrassegnato da un'etichetta in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna. I capi da contrassegnare dovranno essere consegnati alla Reception.

Distributori automatici

Sono presenti erogatori di bevande e gelati per Ospiti e visitatori, ai seguenti piani:

- piano 1 Reception: bevande;
- piano 5 salone del chiostro: bevande;
- piano 7: bevande, snack e gelati;
- piano 8: bevande e snack;
- piano 9: bevande e snack.

Luoghi d'incontro

Sia all'interno sia all'esterno della struttura sono presenti ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per Ospiti, familiari e operatori.

La struttura è caratterizzata da ampie superfici vetrate che garantiscono luminosità e grande visibilità all'esterno; le finiture in legno e i colori selezionati per l'interno rendono l'ambiente gradevole ed accogliente.

Inoltre la struttura è dotata di tre spaziosi terrazzi attrezzati e piantumati oltre a un parcheggio riservato al coperto. Le visite dei familiari possono essere riorganizzate nel rispetto della normativa vigente valutata la situazione epidemiologica.

Orari e trasferimenti

Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.30 alle ore 18.00, salvo particolari necessità. In caso di emergenza sanitaria, l'accesso dei familiari ai piani di degenza può essere ridotto e viene disciplinato dalla normativa regionale vigente e organizzato secondo tempi e modi previsti dalla struttura, al fine di garantire la salute e la sicurezza di tutti.

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori. Per rispetto della privacy si invitano i visitatori ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'assistenza agli Ospiti.

Come raggiungerci

MEZZI PUBBLICI

Autobus: linee n. 18 - 20 - 35 - 34.

Linea 36 passante da via Roma che prosegue sulla circonvallazione a monte fino all'ingresso pedonale di Salita Inferiore di Sant'Anna adiacente a corso Magenta; in seguito prendere l'ascensore di piazza Portello con uscita in via Bertani adiacente a Salita Inferiore di Sant'Anna.

TRENO

Dalle stazioni di Brignole e piazza Principe utilizzando le linee bus o metropolitana.

Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere autonomamente all'organizzazione del trasporto. La Reception è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per la Residenza Le Cappuccine richieste dagli Ospiti e dai familiari per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite stesso.

Per gli Ospiti con gravi problematiche di deambulazione e quindi “non deambulanti assoluti”, tale servizio è fornito dall’ASL solo in caso di visite o esami strumentali eseguiti presso strutture pubbliche o convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale, previa richiesta del medico curante.

Per ogni trasferimento è richiesta la presenza di un familiare o suo delegato. Sono a carico degli Ospiti o dei familiari i costi dei trasferimenti da e per la Residenza Le Cappuccine disposti dai medici per visite specialistiche ed esami clinici.

Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile nella Residenza, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 112.

Retta

Tariffe

Retta giornaliera in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale

- Camera Doppia € 62,50
- Camera Doppia Comfort* € 65,50
- Camera Singola € 64,50
- Camera Singola Comfort* € 67,50

Retta giornaliera in regime privato

- Camera Doppia € 86,00
- Camera Doppia Comfort* € 89,00
- Camera Singola € 96,00
- Camera Singola Comfort* € 99,00

Comunità Alloggio

- Camera Singola € 55,00
- Camera Singola Comfort* € 58,00
- Camera Doppia € 50,00
- Camera Doppia Comfort* € 53,00

* L'opzione Comfort include il servizio lavanderia indumenti personali.

I soggiorni si differenziano nelle rette a seconda della tipologia della camera e del servizio scelto, fino ad un massimo di € 96,00. Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata e quindi entro e non oltre il giorno 8 del mese in corso, tramite SEPA a favore di "Il Faggio S.r.l.". Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'ente. Non è richiesta alcuna cauzione.

Servizi inclusi

La retta di degenza nella Residenza include:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena);

- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- servizi igienici privati, televisore riscaldamento regolabile, climatizzatore in ogni camera;
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione; per Ospiti in regime di convenzione, fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza).

Servizi non compresi nella retta

La retta di degenza nella Residenza non include:

- visite specialistiche ed esami clinici espressamente richiesti dall'Ospite o dai familiari, in aggiunta a quelli già effettuati a cura e carico della RSA/SNN;
- rilascio di certificati per invalidità, assicurazioni e organi ufficiali. Verrà rilasciata fatturazione da parte del medico certificatore in ottemperanza ai riferimenti dell'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici;
- trasporti richiesti dall'Ospite o dai familiari, quando esenti;
- consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack (è possibile richiedere la "chiavetta accumula credito" versando una piccola cauzione);
- pasti consumati dai visitatori, pranzi ed eventi (vedi feste compleanni);
- contributi aggiuntivi per gite;
- servizi non previsti dalla normativa vigente;
- parrucchiere e podologo (alle tariffe disponibili presso la Reception);
- servizio di lavanderia degli indumenti personali degli Ospiti, con riconsegna al piano dei capi personali e servizi di stileria (incluso nell'opzione comfort);
- servizio di consulenza psicologica;
- fisioterapia/AFA supplementare;
- fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza se non forniti dal SSN;
- pratiche amministrative (copia cartella clinica, richieste ad enti, cambio medico di base e residenza, etc.);
- accompagnamento con operatore a visite;
- progetti specifici di attività extra retta.

Il dettaglio dei prezzi dei servizi a pagamento è esposto in Reception.

Contratto a tempo indeterminato

Il contratto a tempo indeterminato prevede un preavviso di almeno 30 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

Contratto per soggiorno temporaneo

Il contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza su istanza del cliente, minimo 8 giorni prima della data di scadenza.

Dimissioni

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione.

La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA. La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tutore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Le dimissioni avverranno previa comunicazione ed in forma assistita con Comune e ASL.

Agevolazioni

La Residenza Le Cappuccine prevede agevolazioni (familiari presenti in struttura, coniugi) che consentono una scontistica temporalmente definita sulla retta. Sono inoltre state stipulate alcune convenzioni con importanti enti, aziende e organizzazioni i cui dipendenti, associati e loro familiari hanno diritto a tariffe agevolate presso le Residenze del Gruppo. L'elenco completo degli enti convenzionati è visibile sul sito gruppo.korian.it.

Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. L'ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Continuità delle cure

In caso di dimissione e trasferimento ad altra struttura, viene assicurata la continuità delle cure, in conformità con le procedure interne.

Carta dei Diritti dell'Anziano

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità d'integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca d'interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa 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 e autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

Soddisfazione e qualità

Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire.

I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano.

I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Le Cappuccine. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. La Residenza Le Cappuccine è certificata nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001.

È presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

Il Mediatore

In caso di controversie tra gli Ospiti o i familiari e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo, che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese.

Contattato su richiesta di Korian, dei suoi Ospiti o dei familiari, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità. Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione. A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo.

Le controversie possono riguardare:

- i contratti di soggiorno;
- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito gruppo.korian.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@korian.it.

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

Informazioni utili

Banchetti e feste per occasioni speciali

La Residenza organizza banchetti per Ospiti, amici e familiari con menù speciali e servizio ristorante.

È possibile organizzare un evento presso la Residenza in occasione di compleanni, anniversari o ricorrenze particolari.

La prenotazione deve essere effettuata presso la Reception, dove è possibile concordare menù e costi.

Telefono

È possibile ricevere telefonate dall'esterno tramite smistamento chiamate dalla Reception. È consentito l'uso del cellulare.

Posta

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente in Reception. Sempre attraverso il personale della Reception viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Richiesta di documentazione

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi.

La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy (GDPR 2016/679).

I costi per il rilascio della documentazione sono di € 35,00 per cartella clinica. È possibile richiedere la compilazione del certificato d'invalidità; per informazioni e prezzi rivolgersi alla Reception.

Uscita dalla struttura con i parenti

Tenuto conto dell'andamento epidemiologico sul territorio e delle normative vigenti, le uscite degli Ospiti con i parenti sono consentite solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte del medico del nucleo. È possibile compilare l'apposita modulistica presso la Reception.

In caso di assenze per il pranzo e per una o più notti è preferibile inoltrare la richiesta qualche giorno prima dell'uscita.

Protezione Giuridica

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica. L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile, sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici di struttura o all'Ufficio Amministrativo.

Decesso

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Il decesso viene comunicato dal medico di turno. La salma viene composta nel locale apposito attiguo alle camere mortuarie, al piano terra. La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della Residenza. È compito della famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni; la struttura mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge.

Polizza assicurativa

Il gestore della RSA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente e ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene distribuita ad utenti, familiari/garanti e Amministratori di Sostegno attraverso una distribuzione controllata.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Il Faggio S.r.l., che gestisce la Residenza Le Cappuccine (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura dell'Ospite. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento). L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno.

Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della RSA ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la RSA. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la RSA di norma procede come segue:

- A** informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- B** qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

- C qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.





Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Residenza per Anziani Le Cappuccine

Via Madre Francesca Rubatto 3
16124 Genova
T +39 010 2464674
F +39 010 2463911

info.lecappuccine@korian.it

gruppo.korian.it