



Le Cappuccine

COMUNITÀ ALLOGGIO

Carta dei Servizi





Benvenuti alla Comunità Alloggio 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 Comunità Alloggio Le Cappuccine 6

La Comunità.....	6
Posti letto.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	6
Informazioni e domanda d'ingresso.....	7
Valori.....	7
Principi generali.....	8
Destinatari.....	9

Staff e competenze 11

Direttore Gestionale.....	11
Referenti Assistenziali.....	12
Educatore Professionale.....	12
Servizio Accoglienza.....	12

I primi passi nella Comunità 14

Lista d'attesa.....	14
Contraente.....	14
Documenti necessari.....	14
L'accoglienza.....	15
Periodo d'inserimento.....	15

I servizi per i nostri Ospiti 16

Il progetto di vita comunitario.....	16
Progetto di Vita Individuale.....	16
Assistenza alla persona.....	17
Servizio socio-educativo.....	18

Altri servizi 19

Parrucchiere ed estetista.....	19
Servizio podologia.....	19

Spazi e servizi alberghieri	20
Servizio ristorazione.....	20
Servizio di sanificazione ambientale.....	20
Lavanderia.....	20
Orari e trasferimenti	21
Orari di visita.....	21
Come raggiungerci.....	21
Trasporti assistiti.....	21
Retta	23
Tariffe.....	23
Servizi inclusi.....	23
Servizi non compresi nella retta.....	23
Contratto di ospitalità.....	24
Assenze temporanee.....	24
Dimissioni.....	24
Continuità delle cure.....	24
Carta dei Diritti dell'Anziano	25
Soddisfazione e qualità	26
Questionario di Soddisfazione.....	26
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	26
Garanzie di qualità.....	26
Il Mediatore.....	26
Informazioni utili	28
Uscita dalla struttura.....	28
Protezione Giuridica.....	28
Polizza assicurativa.....	28
Revisione Carta dei Servizi.....	28
Tutela della privacy	29
Tutela dei dati personali.....	29

Benvenuti alla Comunità Alloggio Le Cappuccine

La Comunità

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

È un'unità d'offerta residenziale, di tipo sociale, in grado di garantire tutela e protezione abitativa a persone anziane fragili e vulnerabili socialmente, autosufficienti, o con una parziale compromissione nelle attività strumentali della vita quotidiana e nella vita di relazione. La mission istituzionale di Le Cappuccine è quella di favorire l'espressione della persona e delle sue autonomie residue, in un contesto abitativo che valorizza la percezione di normalità e di continuità esistenziale. Considerato il periodo pandemico trascorso e la fragilità dell'utenza della nostra struttura, il tema della prevenzione dei contagi è diventato una nostra priorità: ciò ha imposto una riorganizzazione del servizio, tenendo conto delle indicazioni fornite dai numerosi documenti di prevenzione sanitaria approvati dall'Istituto Superiore di Sanità, dal Ministero della Salute nonché dalla Regione Liguria.

Posti letto

La Comunità Le Cappuccine dispone di 14 posti letto, suddivisi in camere singole o doppie; le camere sono dotate di climatizzazione, bagno di riferimento con wc, lavabo e doccia. La Comunità Alloggio dispone inoltre di giardino privato e di una sala comune. Tutti gli spazi sono climatizzati e sono utilizzabili da tutti gli Ospiti. È possibile inoltre fruire degli spazi sia interni sia esterni dell'adiacente RSA (chostro medioevale coperto, tre ampie terrazze, palestra attrezzata, cucina, sala vetrata).

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. Le camere sono dotate di tutti i comfort.

Autorizzazione e accreditamento

La Comunità Le Cappuccine ha ottenuto l'autorizzazione permanente al funzionamento a seguito di sopralluogo di ASL3 Liguria che ha permesso di accertare il possesso dei requisiti richiesti per l'esercizio dell'attività.

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 ai seguenti contatti: info.lecappuccine@korian.it o al numero +39 010 2464674. La modulistica deve essere riconsegnata compilata al Servizio Accoglienza per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Direttore Gestionale. In caso di emergenza sanitaria, oltre all'invio preventivo di documentazione clinica per la valutazione, l'Ospite sarà sottoposto a screening secondo le normative vigenti. Il personale è disponibile, previo appuntamento, ad illustrare il funzionamento del servizio.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Comunità 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.

In quest'ottica la Comunità Le Cappuccine garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

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 Comunità Le Cappuccine garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore, sette giorni su sette.

PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la Comunità 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 Comunità assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura. Le Cappuccine persegue i seguenti obiettivi:

- sostenere le esigenze abitative e di protezione delle persone;
- garantire un progetto di vita che risponda alle esigenze e ai desideri della persona;
- favorire il mantenimento dell'autonomia e promuoverne il miglioramento;
- promuovere il mantenimento delle relazioni sociali e familiari nel rispetto della privacy;
- favorire stili di vita che promuovano la salute e il benessere della persona (volti a prendersi cura di sé, alimentarsi in modo corretto, contrastare l'isolamento sociale e culturale, etc.);
- prevenire e ritardare il ricorso a strutture sociosanitarie e il ricorso improprio ai servizi di emergenza urgenza e di ricovero ospedaliero;

- aiutare la famiglia, in caso di soggiorno temporaneo, a superare periodi di sovraccarico o di crisi (malattia del caregiver di riferimento, burn-out).

Destinatari

Possono fare ingresso nella Comunità Alloggio Le Cappuccine persone di età uguale o superiore a 65 anni, in condizioni di vulnerabilità sociale, che richiedono interventi a bassa intensità assistenziale, senza necessità di assistenza sociosanitaria continuativa e che presentano bisogni di natura sociale quali:

- abitazione non adeguata;
- solitudine o emarginazione;
- criticità del sistema di accudimento familiare.

Le persone possono presentare limitazioni nello svolgimento delle attività quotidiane.

Devono comunque essere in grado di:

- utilizzare autonomamente i servizi igienici, anche accompagnate in caso di necessità o con eventuale supervisione;
- gestire autonomamente o con il minimo aiuto i trasferimenti letto-sedia;
- cambiare autonomamente posizione nel letto senza necessità di aiuto;
- essere in grado di alimentarsi da soli, con eventuale supervisione o minima assistenza durante i pasti (es. tagliare la carne).

Le persone che vivono nella Comunità mantengono l'iscrizione al proprio medico di medicina generale, che resta il responsabile clinico della loro salute. Possono però usufruire, compreso nella tariffa, del servizio medico-infermieristico dell'annessa RSA 24 ore su 24.

Non possono essere ospitate nella Comunità Le Cappuccine le persone che presentano un grado di compromissione che comporta interventi ad alta intensità assistenziale.

In particolare persone che:

- richiedano di essere imboccate per alimentarsi;
- siano totalmente incapaci di gestire autonomamente o con il minimo aiuto i trasferimenti letto-sedia;
- siano incapaci di cambiare autonomamente posizione nel letto;
- necessitino di assistenza totale e sostitutiva nella gestione dell'igiene.

Sono inoltre escluse le persone che necessitano di cure sanitarie o sociosanitarie di carattere continuativo, con particolare riferimento a:

- problemi psichiatrici attivi, comportamenti asociali preesistenti o gravi dipendenze da tossici esogeni non compatibili con la vita di comunità;
- grave instabilità clinica o malattie che richiedano monitoraggio medico o infermieristico continuo;
- demenza sintomatica non compatibile con la vita in comunità (aggressività, vocalizzazione impropria o incessante, deliri);
- patologie, definite sulla scala CIRIS, come disabilitanti per le quali la cura è urgente e necessita di prestazioni di natura sociosanitaria.

Staff e competenze

All'interno della Comunità Le Cappuccine il Direttore Gestionale e il Responsabile Medico Sanitario operano in stretta collaborazione. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione e 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 il riferimento principale per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della Comunità. Questa figura si confronta sulle linee programmatiche ed operative della Comunità. Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

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 degli Ospiti;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

Tre le altre competenze, figurano:

- il coordinamento del progetto di accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e il controllo dei servizi assistenziali e educativo;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro ed elaborazione dei turni di lavoro;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento del personale assistenziale;
- la raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

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

Referenti Assistenziali

I Referenti Assistenziali sono le figure che si occupano del controllo e dell'organizzazione del servizio assistenziale e contribuiscono a garantire il buon andamento del servizio creando un clima accogliente e familiare.

Tra le loro principali competenze figurano:

- l'organizzazione e la conduzione della routine nella Comunità;
- la promozione della qualità di vita dell'Ospite.

L'Educatore Professionale

Nella Comunità è presente un Educatore Professionale che ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della libertà di partecipazione.

L'Educatore Professionale inoltre elabora ed è responsabile, con il supporto dei Referenti Assistenziali, del Progetto di Vita dei singoli Ospiti.

Servizio Accoglienza

UFFICIO ACCOGLIENZA

È inserito all'interno del Centro Servizi Anziani ed è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 17.30, il sabato, dalle ore 09.00 alle ore 13.00, per fornire informazioni dettagliate (anche telefoniche). Ci si può inoltre rivolgere all'Ufficio Accoglienza per:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla Comunità e alle pratiche d'ingresso;
- 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 Comunità;
- prenotazione parrucchiere, estetista e podologo;
- pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- relazioni con il pubblico;
- rilascio certificati e dichiarazioni.

I primi passi nella Comunità

Lista d'attesa

Dopo la valutazione positiva della domanda d'inserimento da parte del Direttore Gestionale viene stilata una lista d'attesa, secondo un ordine cronologico definito dalla data di presentazione della domanda in base alla disponibilità, 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.

Contraente

Il contratto con la Comunità 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;
- del regolamento interno.

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:

- certificato di residenza o autocertificazione di residenza della persona interessata all'ingresso;
- documento d'identità valido (fotocopia);
- tessera sanitaria (fotocopia);
- eventuale certificato esenzione ticket (fotocopia);
- documentazione sanitaria recente (massimo 12 mesi) in fotocopia come, ad esempio, dimissioni da ricoveri in ospedale, esami ematochimici o colturali, referti indagini radiologiche o visite specialistiche se disponibili.

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 Comunità. Il personale assistenziale accompagna il nuovo arrivato nella stanza, avendo cura di:

- presentare il personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, attività);
- evidenziare i momenti, le modalità e gli orari favorevoli per le videochiamate/telefonate ed eventuali incontri con i parenti, ove consentito;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- presentare gli altri Ospiti.

Il personale 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 psicosociali per mettere a punto il Progetto di Vita Individuale. Il Servizio Accoglienza incontra i familiari per definire le pratiche amministrative, come:

- la compilazione e la sottoscrizione del contratto di soggiorno;
- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi.

Periodo d'inserimento

I primi giorni nella Comunità sono importanti per valutare la compatibilità e l'adattamento della persona alla vita comunitaria.

Per questo motivo i primi 30 giorni sono considerati di prova e sono fondamentali per valutare l'integrazione con gli altri Ospiti. Al termine del periodo, il possibile Ospite e il Direttore Gestionale decideranno se procedere con l'inserimento definitivo.

I servizi per i nostri Ospiti

Il progetto di vita comunitario

La mission istituzionale della Comunità Le Cappuccine è quella di favorire l'espressione della persona e delle sue autonomie residue, in un contesto abitativo che valorizza la percezione di normalità e di continuità esistenziale. La vivibilità degli spazi è quindi una condizione necessaria per un progetto di vita di qualità; in tal senso sono previsti locali che intendono garantire agli Ospiti la possibilità di fruire contemporaneamente di attività diverse. I bisogni e le aspettative della persona vanno accolti e integrati nel percorso di accompagnamento quotidiano e nel Progetto di Vita Individuale che deve essere condiviso con l'Ospite ed, eventualmente, con la famiglia. Il Progetto di Vita Individuale ha come obiettivo il benessere soggettivo della persona e la continuità con le sue abitudini e la sua storia. Per questo, nella valutazione di ingresso e negli aggiornamenti successivi, è necessario acquisire, attraverso il dialogo con la persona ed i suoi familiari, le principali informazioni biografiche riguardanti la sua storia personale: il vissuto, gli interessi, i gusti, gli hobby ed eventuali avversioni e antipatie, etc. Una particolare attenzione va prestata alle normali abitudini di vita e alle preferenze alimentari. Vanno inoltre registrati i desideri espressi e gli obiettivi personali rispetto all'accoglienza nella Comunità.

Progetto di Vita Individuale

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Progetto di Vita Individuale. Sulla base delle informazioni raccolte nei primi 30 giorni dall'accoglienza, l'équipe stila il Progetto di Vita Individuale che definisce in concreto la pianificazione degli interventi e delle attività sul singolo Ospite.

Il Progetto di Vita Individuale viene rivalutato almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale. I familiari vengono sempre informati e coinvolti nella sua redazione. Gli obiettivi principali del Progetto di Vita 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 per quanto possibile le abilità cognitive e i rapporti con il territorio;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con i familiari.

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 è specificato il loro nominativo.

Presso la Comunità Le Cappuccine vengono garantiti gli standard di personale, come previsto dalla vigente normativa della Regione Liguria.

Assistenza alla persona

La vita nella Comunità è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (OSS) che condividono con gli Ospiti lo svolgimento di tutte le attività quotidiane. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono di:

- supporto/aiuto alla persona nella "cura del sé";
- socializzazione, per il mantenimento delle relazioni e dell'autonomia;
- supporto/aiuto nelle attività della vita quotidiana;
- quant'altro contribuisca al benessere della persona, al mantenimento e al miglioramento delle abilità presenti;
- riordino delle stanze;
- aiuto e supervisione nella predisposizione dei pasti.

Il personale assistenziale è presente in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore (con presenza passiva in struttura anche nelle ore notturne).

Gli anziani residenti devono essere in grado di assumere autonomamente le proprie eventuali terapie farmacologiche, prescritte e periodicamente aggiornate dal medico di medicina generale. Gli operatori possono aiutare la persona a ricordare gli orari di assunzione e verificare le sue capacità di corretta assunzione. In caso di condizioni di temporanea (massimo 90 gg.) necessità di assistenza sanitaria, o sociosanitaria, le persone possono usufruire dell'assistenza medico-infermieristica della RSA.

Servizio socio-educativo

Le attività di socializzazione rivolte al singolo Ospite tengono in considerazione le caratteristiche personali e possono riguardare:

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- cineforum in piccoli gruppi;
- spettacoli di arti varie;
- supporto alle attività di comunicazione ed incontro con i familiari in presenza e/o a distanza;
- mantenimento dei rapporti con il territorio con nuove strategie comunicative (video, lettere, etc.).

Altri servizi

Parrucchiere ed estetista

Presso il Centro Servizi per Anziani è attivo il servizio di parrucchiere e il servizio di manicure e pedicure estetica con presenza settimanale; l'accesso a questo servizio è disponibile per gli Ospiti della Comunità valutato l'andamento epidemiologico. In casi particolari è possibile chiedere il servizio direttamente nella Comunità.

Tali servizi non sono compresi nella retta e vanno prenotati presso l'Ufficio Accoglienza; il listino con le varie tariffe è ben visibile ed esposto all'interno della Comunità e consegnato ai familiari con la documentazione di ingresso.

Servizio podologia

Il servizio è offerto su prenotazione tramite appuntamento e non è compreso nella retta di degenza.

Spazi e servizi alberghieri

Servizio ristorazione

La colazione e la merenda sono preparate nella cucina della Comunità dagli Ospiti, con l'aiuto di un operatore. Queste attività rappresentano un momento importante di socializzazione e di scambio tra gli Ospiti. Nella preparazione è quindi richiesta una partecipazione attiva finalizzata a permettere il mantenimento della propria autonomia e dell'autodeterminazione.

Pranzo e cena sono invece preparati e serviti dalla struttura.

Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna delle camere di degenza e di tutti i locali e gli spazi abitativi sono garantite dal personale ausiliario e assistenziale, con la compartecipazione dell'Ospite nel rispetto delle sue capacità. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici e presidi medico chirurgici. Presso la Comunità 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.

Lavanderia

La Comunità garantisce il cambio settimanale della biancheria piana e mette a disposizione un servizio lavanderia esterno a pagamento.

Orari e trasferimenti

Orari di visita

Le visite possono essere effettuate dal lunedì alla domenica, dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00. In caso di emergenza sanitaria, i familiari potranno incontrare gli Ospiti nel rispetto delle normative vigenti. Siamo assolutamente consapevoli che i familiari rappresentino una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è da sempre 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.

Come raggiungerci

AUTOMOBILE

Uscire al casello di Genova Ovest e proseguire sulla sopraelevata, prendendo la seconda uscita (per tunnel Casacce), dopo quella indicante Porto Antico; proseguire in direzione Centro/piazza Corvetto, attraversare la galleria, alla fine della quale si arriva in piazza Portello. Al semaforo sulla destra prendere via Caffaro, a metà della quale sulla destra si accede a via Madre Francesca Rubatto, dove è situata la Residenza.

MEZZI PUBBLICI

Autobus: linee 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 in modo autonomo all'organizzazione del trasporto.

Il Servizio Accoglienza è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per la Comunità Le Cappuccine per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite stesso. Per ogni trasferimento è consigliata la presenza di un familiare. Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile nella Comunità, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 112.

Retta

Tariffe

- Camera singola € 55,00;
- Camera singola Comfort € 58,00;
- Camera doppia € 50,00;
- Suite Comfort € 53,00.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata, 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, dovrà essere concordata ed autorizzata dalla Direzione.

Servizi inclusi

La retta di degenza nella Comunità include:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- dotazioni in ogni camera: servizi igienici con doccia, riscaldamento e climatizzatore regolabile;
- servizi assistenziali e socio-educativi;
- televisione in tutte le stanze.

Servizi non compresi nella retta

La retta di degenza nella Comunità non include:

- trasporti, escluso il 112 per trasporti di emergenza;
- servizio di parrucchiere, manicure e pedicure estetica;
- servizio di podologia;
- contributi aggiuntivi per gite, vacanze estive ed invernali;
- diritti di segreteria per copie dei Documenti Amministrativi;
- eventuali servizi aggiuntivi non contemplati nella presente Carta dei Servizi.

Contratto di ospitalità

Il contratto è inteso a tempo indeterminato ma prevede la possibilità di rescissione con un preavviso di almeno 30 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare all'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.

Assenze temporanee

In caso di assenza temporanea giustificata dell'Ospite (ad esempio rientro temporaneo al domicilio, ricovero) il corrispettivo sarà dovuto in misura ridotta del 10% dal quarto giorno in poi.

Dimissioni

Nel caso in cui una rivalutazione dello stato di salute dell'Ospite svolta dal medico di medicina generale o dello specialista evidenzia un quadro di non autosufficienza, tale da richiedere un'assistenza sociosanitaria continuativa, il Direttore Gestionale segnala alla persona o alla sua famiglia il superamento delle soglie di sostenibilità presso la Comunità e collabora con la famiglia e i servizi territoriali nella ricerca della soluzione più adatta alla nuova condizione. Come definito nel contratto d'ingresso, è stabilito il tempo limite di 30 giorni per trovare la soluzione alternativa.

Continuità delle cure

In caso di dimissione o trasferimento ad altra struttura, viene assicurata un'informativa per 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 Comunità e ogni due anni 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. Per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è possibile richiedere in struttura un apposito modulo o fare segnalazione telefonica o via mail; la Direzione ne prenderà visione e fornirà una risposta entro 10 giorni.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Comunità Le Cappuccine. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.

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

Uscita dalla struttura

Tenuto conto dell'andamento epidemiologico sul territorio e delle normative vigenti, gli Ospiti della comunità hanno libertà e autonomia di movimento.

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.

Polizza assicurativa

Il gestore della Comunità Le Cappuccine 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.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Il Faggio S.r.l., che gestisce la Comunità Alloggio 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 Comunità (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.







Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Comunità Alloggio Le Cappuccine

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

info.lecappuccine@korian.it

gruppo.korian.it