



**Residenza Protetta  
Dott. V.A. Zunino  
Comune di Tiglieto**

***CARTA DEI SERVIZI***

Via Marconi 35 – Tiglieto  
Tel. 010 929542 – Fax 010 929550  
E-mail [residenzatiglieto@agoracoop.it](mailto:residenzatiglieto@agoracoop.it)

# SOMMARIO

<b>SEZIONE PRIMA</b> .....	<b>4</b>
<b>PREMESSA</b> .....	<b>4</b>
1.1 <i>Che cosa è la Carta dei Servizi</i> .....	4
1.2 <i>La Carta dei Servizi della R.P. Dott. V.A. Zunino</i> .....	4
1.3 <i>Che cosa è la Residenza Protetta (R.P.)</i> .....	4
<b>SEZIONE SECONDA</b> .....	<b>5</b>
<b>Agorà e la Mission della Residenza</b> .....	<b>5</b>
2.1 <i>Cenni storici ed evoluzione della struttura</i> .....	5
2.2 <i>Principi Fondamentali</i> .....	5
2.3 <i>Agorà Cooperativa Sociale</i> .....	Errore. Il segnalibro non è definito.
<b>SEZIONE TERZA</b> .....	<b>6</b>
<b>I Servizi Offerti</b> .....	<b>6</b>
3.1 <i>Introduzione</i> .....	6
3.2 <i>I Nostri Servizi</i> .....	6
3.3 <i>La Nostra Filosofia</i> .....	6
3.4 <i>Modalità di Ingresso</i> .....	7
3.4.1 <i>Ospiti convenzionati ASL</i> .....	7
3.4.2 <i>Ospiti privati</i> .....	7
3.4.3 <i>Rette</i> .....	7
3.5 <i>Regolamento Interno</i> .....	7
3.5.1 <i>La stanza</i> .....	7
3.5.2 <i>Beni personali</i> .....	7
3.5.3 <i>Visite e doni agli ospiti</i> .....	7
3.5.4 <i>Uscite degli ospiti</i> .....	8
<b>SEZIONE QUARTA</b> .....	<b>8</b>
<b>Standard di qualità – Verifiche - Certificazioni</b> .....	<b>8</b>
4.1 <i>Le Nostre Certificazioni</i> .....	8
4.1.1 <i>La qualità</i> .....	8
4.1.2 <i>HACCP</i> .....	8
4.1.3 <i>La formazione</i> .....	8
4.2 <i>Reclami</i> .....	8
4.3 <i>Verifica degli impegni e adeguamenti organizzativi</i> .....	8
4.3.1 <i>Relazione sullo stato degli standard</i> .....	8
4.3.2 <i>Indagini sulla soddisfazione degli utenti</i> .....	9
4.3.3 <i>Riferimenti della Struttura</i> .....	9

*Gentile ospite, la salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo in questa residenza avvenga nel migliore dei modi e che la sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.*

*Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la carta dei servizi aggiornata a novembre 2022, con la quale Lei avrà in mano un valido strumento di tutela dei diritti e altresì uno strumento per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti.*

*La preghiamo di leggere con attenzione questo documento, che illustra i vari aspetti della vita della nostra comunità.*

*In particolare, ci permettiamo di ricordare che l'amministrazione, ben conscia degli impegni per la qualità del servizio già presente, intende sottolineare l'impegno a perseguire gli obiettivi stessi prefissati e a migliorarli continuamente.*

*Le informazioni che vi troverà Le saranno utili per conoscere meglio i servizi offerti dalla Nostra Residenza, per meglio soggiornarvi e per comprendere come, anche Lei, possa facilitare il lavoro degli operatori socio-sanitari.*

*A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente", che Le verrà periodicamente consegnato dalla Nostra Direzione. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese ed esigenze dei nostri ospiti.*

*Inoltre, per segnalarci disfunzioni o reclami, può rivolgersi al Direttore della Struttura, mentre per qualunque necessità o informazione può e rivolgersi direttamente al personale in servizio, identificabile dal cartellino di riconoscimento.*

*Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.*

*Augurandole un buon soggiorno la Salutiamo cordialmente*

*La direzione*

## SEZIONE PRIMA PREMESSA

### ***1.1 Che cosa è la Carta dei Servizi***

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione dell'Ente erogatore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi dell'Ente erogatore;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia agli Enti erogatori sia agli utenti di orientare l'attività dei servizi.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che l'Ente erogatore è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

### ***1.2 La Carta dei Servizi della R.P. Dott. V.A. Zunino***

Con la presente Carta dei Servizi si vuole rispondere all'obiettivo di fornire agli ospiti, alle Aziende Sanitarie, alle istituzioni regionali e locali e agli operatori interni un quadro dei servizi e delle prestazioni offerte ma anche di indicare l'orizzonte verso i quali siamo orientati nel nostro operare

Tutto il personale della R.P. Zunino lavora per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti e consigli del singolo utente.

Questo documento è quindi da interpretare in chiave dinamica e la Direzione della Residenza si impegna ad aggiornarlo annualmente.

### ***1.3 Che cosa è la Residenza Protetta (R.P.)***

La **Residenza Protetta** (R.P.) è una residenza socio-assistenziale di "ospitalità permanente" destinata ad ospiti autosufficienti o parzialmente non autosufficienti, per i quali non sia possibile attivare un programma di assistenza domiciliare integrato (A.D.I.), ma che peraltro non necessitano delle cure e prestazioni sanitarie tipiche delle residenze sanitarie assistenziali (R.S.A.); offre quindi un sufficiente livello di assistenza sanitaria (infermieristica e riabilitativa) integrato ad un livello medio di assistenza tutelare ed alberghiera.

## **SEZIONE SECONDA**

### **Agorà e la Mission della Residenza**

#### **2.1 Cenni storici ed evoluzione della struttura**

Nel 2005, nasce una forte collaborazione tra la Cooperativa Agora (all'epoca Consorzio Agora) e il Comune di Tiglieto, con l'obiettivo di realizzare una struttura Residenziale sul territorio che rispondesse alle esigenze sempre maggiori di assistenza per le persone Residenti nel comune di Tiglieto e nei territori limitrofi, per le quali l'intervento Domiciliare non era più sufficiente, ma si voleva mantenere la persona nel proprio territorio di origine e magari contornate dalla propria rete amicale e/o parentale. Da qui nasce la Residenza Protetta Dott. V.A. Zunino (il cui nome è stato scelto in onore di uno storico medico del Comune di Tiglieto), proprio per rispondere al meglio a questi bisogni ma in generale mettendosi a disposizione di tutto il territorio Genovese.

La struttura si trova vicino al centro del paese di Tiglieto sulla strada principale.

#### **2.2 Principi Fondamentali**

L'erogazione dei servizi offerti dalla Residenza per Anziani di Tiglieto viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

- **EGUAGLIANZA:** è assicurata la parità dei diritti a tutti gli ospiti sia nel rapporto ospite-Ente pubblico sia nell'accesso al servizio. La Residenza fa proprio tale principio considerando ciascun ospite come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati e costantemente monitorati
- **IMPARZIALITÀ:** sono garantiti obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia per tutti coloro che usufruiscono del servizio. La Residenza fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.
- **CONTINUITÀ:** è assicurato un servizio regolare per continuità. E' ricercata la piena soddisfazione degli ospiti attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni offerte. La Residenza fa proprio tale principio garantendo assistenza continua, 24 ore su 24.
- **DIRITTO DI SCELTA:** l'ospite ha diritto di scegliere fra i diversi soggetti erogatori rispetto ai servizi distribuiti sul territorio. La Residenza rispetta e promuove l'autonomia dell'ospite e lo sostiene anche in condizioni di bisogno.
- **PARTECIPAZIONE:** è garantita e favorita la partecipazione degli ospiti al funzionamento ed al controllo dei servizi, assicurando il diritto di ottenere informazioni, dare suggerimenti e presentare reclami. La Residenza si propone di coinvolgere anche i parenti dell'ospite nel processo di miglioramento continuo del servizio.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficacia ed efficienza. È garantito il rispetto degli standard di qualità previsti per l'erogazione del servizio, la formazione e l'aggiornamento periodico del personale. La Residenza fa suo tale principio di efficacia, verificando continuamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o no raggiunti, ed il principio di efficienza verificando che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili.

#### **2.3 Agorà Cooperativa Sociale**

La Mission della Residenza Protetta, in linea con quella di Agora scs, è quella di garantire una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite anziano, in rispetto della riservatezza e della

dignità della persona, considerandone i bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza continuativa e qualificata.

La Cooperativa Agorà è un'impresa sociale che si occupa di attività diversificate nel panorama dei cosiddetti "servizi alla persona". Costituitosi nel 1995, Agorà ha sede nel centro di Genova ed opera su tutto il territorio prevalentemente Regionale con cooperative di tipo A e B. dà occupazione ad oltre 600 addetti con l'obiettivo primario di promuovere percorsi di solidarietà, accoglienza ed integrazione all'interno delle comunità locali ma anche di servizi per le aziende. Per maggiori informazioni possibile consultare la pagina web [www.agoracoop.it](http://www.agoracoop.it).

## **SEZIONE TERZA**

### **I Servizi Offerti**

#### **3.1 Introduzione**

La Residenza per Anziani di Tiglieto ha un'autorizzazione al funzionamento per un massimo di 24 posti letto per persone anziane autosufficienti o parzialmente non autosufficienti, dei quali 20 posti sono in convenzione con la ASL 3 "Genovese".

#### **3.2 I Nostri Servizi**

La struttura offre assistenza qualificata nell'assolvimento delle funzioni dirette alla persona quali igiene personale, vestizione, alimentazione, mobilizzazione.

- Gli ospiti sono seguiti da continui controlli medici, prestazioni fisioterapiche ed infermieristiche.
- In struttura si trova personale di animazione che segue un programma settimanale ludico-creativo (giochi, lettura quotidiani, laboratori creativi etc.)
- All'ospite sono forniti da parte della struttura anche servizi di ristorazione, servizio di lavanderia e stireria, manicure, pedicure, taglio capelli e cura dell'aspetto.

#### **3.3 La Nostra Filosofia**

Presso la Residenza per Anziani di Tiglieto nessun servizio viene esternalizzato.

- L'ambiente: presso di noi potete trovare un ambiente familiare, aperto ad amici e parenti degli ospiti.
- I pasti: Abbiamo scelto di confezionare i pasti come in una casa, con una cucina operante dal momento della colazione alla cena. I cibi sono preparati secondo un menù che tiene conto dei gusti e dello stato di salute degli ospiti.
- Gli operatori: le persone che lavorano con noi sono aperti al dialogo e non si occupano solo della salute degli ospiti ma anche del loro benessere complessivo, ascoltando, consigliando e aiutando tutti nel loro quotidiano.
- Le cure mediche: Medico, infermiera e operatori seguono tutti a livello individuale. Il fisioterapista e l'animatore si occupano di tenere attivi gli ospiti sollecitandoli in attività motorie e di svago ludico-ricreative.

### **PROBLEMATICHE RELATIVE ALL'EMERGENZA COVID-19**

A seguito della pandemia COVID-19 la struttura ha adottato tutte le misure di prevenzione ed operative necessarie a far fronte al rischio connesso, uniformando la propria attività alle

disposizioni di volta in volta emanate dagli Organi centrali, regionali e territoriali preposti. Le prescrizioni regolamentari e comportamentali derivanti da tale emergenza sono contenute negli appositi protocolli che vengono continuamente aggiornati in ragione delle direttive emanate. Gli ospiti e i familiari vengono riportati a conoscenza di quanto predisposto dalla struttura e sono tenuti ad adempiere a quanto prescritto.

La Direzione Sanitaria è preposta al controllo del rispetto delle direttive poste in essere e la Direzione amministrativa è preposta all'attuazione e rispetto dei protocolli preposti per gli accessi alla struttura e le visite agli ospiti.

L'emergenza COVID-19 ha reso necessaria la temporanea adozione di misure di prevenzione per nuovi ingressi ovvero di rientri presenti in struttura dai ricoveri ospedalieri.

Tali procedure sono contenute nei protocolli operativi adottati a cui si fa esplicito rimando.

### **3.4 Modalità di Ingresso**

#### *3.4.1 Ospiti convenzionati ASL*

Per quanto riguarda il riconoscimento della Quota Sanitaria a carico dell'ASL (questa eroga alla struttura una quota per le spese sanitarie mentre la quota alberghiera è a carico dell'ospite) e quindi l'ingresso in lista d'attesa per un inserimento definitivo, la segnalazione deve pervenire al Nucleo Residenzialità della ASL. Il sistema segue la procedura ASL3 visionabile sul sito [www.asl3.liguria.it](http://www.asl3.liguria.it)

#### *3.4.2 Ospiti privati*

Per l'ospite privato, l'ingresso è regolamentato da trattativa con la struttura mediante compilazione di una scheda conoscitiva dell'ospite e successiva stesura di un contratto.

#### *3.4.3 Rette*

La quota alberghiera per l'ingresso di un ospite in convenzione con la ASL3 è di euro 52,50 (IVA compresa), mentre la retta per un ospite a trattativa privata è di euro 61,45 (IVA compresa).

### **3.5 Regolamento Interno**

#### *3.5.1 La stanza*

È permesso tenere in camera un televisore o un apparecchio audio purché il loro uso non provochi disturbo agli altri ospiti; detti apparecchi dovranno essere dotati di auricolare. L'installazione dei televisori è concessa compatibilmente con lo spazio a disposizione nella camera. Per migliorare il servizio e la qualità di vita degli anziani, la direzione, su segnalazione del personale sanitario, può effettuare cambiamenti di camera degli ospiti.

#### *3.5.2 Beni personali*

I Parenti devono fornire agli ospiti il materiale per l'igiene quotidiana. La biancheria piana è fornita dalla struttura.

#### *3.5.3 Visite e doni agli ospiti*

L'accesso ai visitatori è liberamente consentito fino alle ore 20. Su richiesta è possibile pranzare con i propri parenti, dando un preavviso di 24 h. Agli Ospiti è fatto divieto di tenere in camera bevande alcoliche, superalcolici, alimenti e medicinali di qualsiasi tipo. Agli Ospiti, ai visitatori



e al personale è fatto divieto di fumare in struttura. In periodo Covid le visite sono programmabili telefonicamente e regolate da apposita procedura.

#### *3.5.4 Uscite degli ospiti*

Gli ospiti autosufficienti sono liberi di uscire dall'istituto con autorizzazione scritta del Responsabile Sanitario e/o del Responsabile della Struttura. La struttura non risponde di quanto possa accadere agli ospiti al di fuori della struttura. L'Amministrazione non è responsabile di eventuali allontanamenti degli ospiti in quanto pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale.

## **SEZIONE QUARTA**

### **Standard di qualità – Verifiche - Certificazioni**

#### ***4.1 Le Nostre Certificazioni***

##### *4.1.1 La qualità*

Il sistema di gestione della Residenza per Anziani di Tiglieto è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che il sistema risponda ai requisiti della normativa di riferimento (UNI-ENI ISO 9001:2000)

##### *4.1.2 HACCP*

La cucina opera nel pieno rispetto delle norme previste in materia di trasporto, stoccaggio, confezionamento e somministrazione dei cibi agli ospiti. I menù sono studiati in base alle caratteristiche degli ospiti, al clima e facendo esplicito riferimento alla cucina locale. Diete personalizzate sono previste per gli ospiti che ne evidenzino la necessità secondo il parere del medico.

##### *4.1.3 La formazione*

Tutto il personale segue corsi di formazione e aggiornamento sul tema dell'igiene ambientale e della corretta cura della persona, oltre a corsi di prevenzione anti-incendio e primo soccorso.

#### ***4.2 Reclami***

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione della Residenza per Anziani di Tiglieto offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il Responsabile della Struttura riceve i reclami, le opposizioni e le osservazioni provvedendo a formulare le necessarie risposte e/o mettendo in atto gli eventuali correttivi all'organizzazione.

#### ***4.3 Verifica degli impegni e adeguamenti organizzativi***

##### *4.3.1 Relazione sullo stato degli standard*

La direzione della Residenza per Anziani di Tiglieto garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale sia sui risultati conseguiti, sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.



La relazione avrà adeguati momenti di discussione con il personale e verrà resa pubblica. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, attraverso il monitoraggio e la verifica degli standard di qualità previsti.

#### *4.3.2 Indagini sulla soddisfazione degli utenti*

La direzione della Residenza per Anziani di Tiglieto garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

#### *4.3.3 Riferimenti della Struttura*

Per qualsiasi informazione e/o necessità è possibile fare riferimento al Direttore della Struttura *Sig.ra Valeria Zoli* contattabile al n° 010 929542.