



RESIDENZA  
SANTA CATERINA



**CARTA DEI SERVIZI**

Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto il Gruppo Votto Alessi, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella *Residenza Santa Caterina*, dove potrà godere dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi, non è solo l'elenco dei servizi e delle prestazioni fornite, ma esplicita la Mission del Gruppo che ha la finalità di custodire, assistere e curare preventivamente soggetti anziani autosufficienti e non-autosufficienti che, per svariati motivi, non possono essere efficacemente accuditi.

Ci distinguiamo per professionalità, accoglienza, umanità e attenzione.

Le nostre Residenze offrono sempre ambienti accoglienti in cui vivere, interagire e ricevere visite, perché la terza età sia un periodo in cui la vita prosegue con serenità e gioia. Un approccio con l'Ospite, che ci consente di ricreare un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare.

In una parola la dignità dell'individuo.

*Residenza Santa Caterina* si impegna a perseguire gli obiettivi della mission del Gruppo Votto Alessi, di cui fa parte, e aderisce ai principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano.

La Direzione

## **PRINCIPIO DELL'EGUAGLIANZA E DEL RISPETTO**

Dall' Art.3 della Costituzione Italiana, comma 2, discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini. All'interno della ns. realtà questo principio si configura come una eguale considerazione per ogni singola persona.

Questo però non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ogni singolo utente.

La vita nella struttura è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

## **PRINCIPIO DI IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ**

Ogni persona che presta servizio all'interno della Struttura deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 su 24 per assicurarne la continuità.

Questa caratteristica si applica sull'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni Ospite è previsto un piano di assistenza individualizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali.

Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento, nel caso l'obiettivo venga raggiunto, ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

## **DIRITTO DI SCELTA**

Ogni persona, a qualunque punto del discorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta o promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere un concetto di "spazio di autodeterminazione "e autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona infatti si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte di vita quotidiana.

Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non-verbale che crea ad ogni modo una relazione tra la persona in condizione di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, per cui la maggior autonomia possibile, nelle attività quotidiane degli Ospiti.

## **PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE**

L'anziano è il protagonista del nostro servizio ed è a lui che dobbiamo offrire gli strumenti atti a favorire una partecipazione attiva all'interno della vita nella Struttura. Partecipazione che vede coinvolti i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione degli obiettivi della Struttura, creando una continua relazione, feed-back tra struttura e familiari.

È sempre garantito il rispetto della privacy nelle relazioni e nelle attività di assistenza e di erogazione dei servizi, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e parenti dall'altro, all'interno della struttura è stata predisposta istruzione di lavoro e idonea modulistica riferita alla privacy dell'ospite.

La **Carta dei Servizi** della Residenza Santa Caterina è una dichiarazione **"trasparente"** dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, dei traguardi verso i quali siamo proiettati, attraverso la **consultazione** e il **confronto** con familiari, personale addetto all'assistenza agli anziani utenti della Residenza.

Il sistema di gestione della Residenza Santa Caterina è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che tale sistema "sulla carta" e realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento in un continuo e costante miglioramento.

## LEGENDA:

1. Come raggiungerci
2. Descrizione della struttura
3. Descrizione del servizio
4. Modalità d'ingresso e norme di ospitalità
5. Reclami e ricorsi

### 1. COME RAGGIUNGERCI

La struttura è situata nella zona urbana di San Fruttuoso nelle vicinanze dell'ospedale San Marino, collegata al centro città dai servizi pubblici (AMT), attraverso le linee di autobus n. 46 e 18.

Per chi giunge con l'auto privata, la Residenza Santa Caterina mette a disposizione numerosi posti auto siti nell'area adiacente alla struttura, oltre che in tutte le zone vicine.

### 2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Santa Caterina consta di un edificio degli anni settanta che si sviluppa su due livelli, ingresso al piano terra e primo piano con zone comuni, servizi e camere di degenza degli ospiti con ampi spazi esterni.

Inoltre, per garantire una maggiore confortevolezza, è possibile la personalizzazione delle camere introducendo piccoli elementi di arredo individuali.

I collegamenti tra l'ingresso ed il primo piano sono assicurati dalle scale interne e dall'ascensore. L'impianto elettrico è stato terminato con regolare certificazione di conformità; la struttura è collegata all'acquedotto comunale ed è dotata di una riserva idrica "ad hoc"; è inoltre allacciata alla rete fognaria per tutti i tipi di smaltimento delle acque.

### 3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La ricezione è aperta tutti i giorni della settimana, dal lunedì alla domenica, dalle ore 8.30 alle ore 18,00 salvo diverse esigenze.

- **ORARIO RECEPTION:** la ricezione è aperta tutti i giorni della settimana, dal lunedì alla domenica, dalle ore **9,00** alle ore **18,00**, salvo diverse esigenze.
- **ORARIO VISITE:** l'ingresso a parenti e conoscenti è consentito tutti i giorni della settimana, dal lunedì alla domenica, dalle ore **9,00** alle ore **11,30** e dalle ore **14,30** alle ore **19,00**, salvo diversi orari concordati col personale addetto al servizio. Negli stessi orari è inoltre possibile visitare la struttura, prima dell'ingresso dell'ospite con il supporto dell'addetto alla reception che illustrerà i servizi della Residenza e fornirà tutte le informazioni del caso.

#### **AGLI OSPITI DELLA RESIDENZA SANTA CATERINA VENGONO FORNITI I SEGUENTI SERVIZI:**

- **SERVIZIO SANITARIO E INFERMIERISTICO/RIABILITATIVO:**

Il Direttore Sanitario è presente tre volte alla settimana ed è reperibile in caso di necessità. La Residenza Santa Caterina garantisce assistenza infermieristica 24 ore su 24.

Per le comunicazioni di tipo strettamente medico, rivolgersi al Direttore Sanitario, previo appuntamento, fermo restando che l'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette. In caso d'incapacità dell'ospite, tali informazioni possono essere rese al parente di riferimento e/o suo delegato. Per ogni comunicazione di carattere infermieristico - assistenziale, si deve far riferimento alla Coordinatrice/Referente Infermieristica, presente tutte le mattine dal lunedì al venerdì o agli altri Infermieri professionali, quando la Coordinatrice non è presente. L'ospite, se lo desidera, può essere visitato anche dal medico di famiglia precedentemente indicato.

Per assicurare ai propri ospiti il mantenimento delle capacità motorie o la rieducazione, quando necessario, la Residenza fornisce un servizio di fisioterapia.

- **SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA:**

La Residenza Santa Caterina provvede a fornire agli ospiti le prestazioni di natura assistenziale, volte a soddisfare i loro bisogni primari, che possono essere semplificate come segue:

- **Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona** aiuto durante l'igiene personale e nella vestizione, aiuto nella somministrazione dei pasti, aiuto nella deambulazione, mobilizzazione, interventi di protezione della persona (controllo e sorveglianza);
- **Interventi generali di natura assistenziale** (osservazione dell'anziano nel suo ambiente di vita seguendo l'evoluzione delle sue condizioni, i rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc);
- **Pulizia ordinaria** degli ambienti di vita dell'ospite;
- **Servizio di parrucchiera:** previa prenotazione all'ufficio-reception, è possibile usufruire di un servizio esterno di parrucchiera, su richiesta.

- **Servizio pedicure/manicure:** la Residenza Santa Caterina è disponibile ad accettare l'intervento di un podologo esterno. Al parente si richiede cortesemente di comunicare in reception la data e l'ora in cui verrà il podologo.
- **SERVIZIO ALBERGHIERO:**
  - **Servizio di ristorazione:**

**Il pranzo** inizia alle ore **12.00**, per gli ospiti che hanno necessità di essere aiutati nella somministrazione dei pasti, e alle ore **12.30** per coloro che possono alimentarsi autonomamente o essere supportati dal personale addetto.

**La cena** inizia alle ore **18.00**, per gli ospiti che hanno necessità di essere aiutati nella somministrazione dei pasti, e alle ore **18.30** per coloro che possono alimentarsi autonomamente o essere supportati dal personale addetto.
  - **Servizio di pulizia:** comprende la pulizia e il riordino delle stanze e degli spazi comuni.
  - **Servizio di lavanderia:** : per i parenti che non possono provvedere personalmente alla pulizia degli indumenti degli ospiti, è possibile appoggiarsi ad un servizio di lavanderia esterna, che ritira in struttura due volte alla settimana gli abiti sporchi, riportando quelli puliti.
- **SERVIZIO DI INTRATTENIMENTO:**
  - **Animazione del tempo libero:** la Residenza Santa Caterina fornisce ai propri ospiti attività di animazione almeno cinque volte a settimana, con giochi, musica e intrattenimenti vari, con progetti predisposti dal gruppo di animazione.
  - **Assistenza religiosa:** agli utenti viene garantita l'assistenza religiosa mediante la celebrazione della Santa Messa in corrispondenza con gli avvenimenti religiosi più significativi dell'anno. Inoltre, la Residenza si impegna ad attivare tutte le procedure per assicurare il conforto religioso cattolico o di altre confessioni all'ospite che ne faccia formale richiesta.

#### 4. MODALITÀ D'INGRESSO E NORME DI OSPITALITÀ

La struttura dispone di 25 posti letto in forma privata di cui 10 in Residenza protetta e 15 con funzioni di mantenimento, e l'ingresso è regolamentato tramite trattativa privata con l'Amministrazione della struttura, secondo una lista d'attesa interna e in base ai risultati della Scheda Aged i cui valori finali raggiunti con la valutazione dell'ospite al suo ingresso non devono essere superiori a 16.

- **PAGAMENTI**

La retta mensile per gli ospiti privati consta di una quota assistenziale, più una quota alberghiera.

- Il pagamento della retta mensile va effettuato entro il primo giorno del mese entrante a mezzo assegno, bonifico o contante, a propria discrezione. L'ingresso dal giorno 15 del mese in corso prevede il pagamento anticipato del corrispettivo anche per tutto il mese successivo.
- Al momento del pagamento della retta mensile viene richiesto anche il saldo di eventuali

spese varie (ad es. parrucchiere, lavanderia, ecc ), sostenute per l'ospite nel corso del mese precedente e anticipate a Vostro conto dalla Residenza Santa Caterina.

• **FARMACI**

**Ospiti:** i farmaci devono essere forniti dal parente o dal delegato. La struttura provvederà a comunicare al parente/delegato, la richiesta compilata dall'infermiera di farmaci/presidi necessari per ogni singolo ospite con sufficiente anticipo o tramite richiesta telefonica in caso di emergenza.

- I farmaci vanno consegnati in reception/ufficio
- Assieme ai farmaci va riconsegnato anche il modulo "Richiesta farmaci e presidi" con l'elenco dei farmaci mancanti che servirà come riscontro per controllare la corrispondenza di quanto richiesto e di quello consegnato. Tale modulo verrà controfirmato da chi effettua la consegna dei farmaci/presidi e dall'addetto della reception/ufficio che li riceve con la data di consegna del materiale e poi conservato tra la documentazione dell'ospite.

• **PANNOLONI**

**Ospiti:** i pannoloni devono essere forniti dal parente o chi per esso. Nel caso l'ospite fosse già titolare di una fornitura di pannoloni, recapitata a domicilio, è sufficiente che il parente comunichi alla ditta fornitrice il nuovo indirizzo presso cui deve essere consegnata la fornitura, ossia non più presso il proprio domicilio, ma presso la Residenza Santa Caterina, Via Donghi 38 - Genova.

• **GUARDAROBA**

È obbligatorio dotare ogni singolo indumento del nome e cognome dell'ospite, meglio se mediante targhetta con nome ricamato, da cucire al capo di abbigliamento, così da evitare confusione e scambi di abiti, in particolare per chi usufruisce del servizio di lavanderia interna, ma anche per chi si occupa personalmente del lavaggio degli indumenti dell'ospite, che dovranno essere ritirati giornalmente. Si consiglia di non portare con sé alcun oggetto prezioso o somma di denaro; qualora le proprietà del cliente siano perse o danneggiate, la Direzione declina ogni responsabilità.

ABBIGLIAMENTO DONNA		ABBIGLIAMENTO UOMO	
5	Maglie della pelle di lana o cotone	5	Maglie della pelle di lana o cotone
10	Paia di mutande	10	Paia di mutande
5	Paia di calze	5	Paia di calze
1	Paio di ciabatte 1 paio di scarpe	1	Paio di ciabatte 1 paio di scarpe
4	Camicie oppure pigiama invernali o estivi	4	Camicie oppure pigiama invernali o estivi
3	Tute invernali o estive se gradite	3	Tute invernali o estive se gradite
N.1 Pettine o spazzola per capelli, n.1 spugna, n.1 deodorante, n.1 tubetto dentifricio, n. 1 spazzolino da denti o il necessario per la dentiera N.B. Gli asciugamani da bagno, da viso e mani sono forniti dalla Residenza Santa Caterina.			



## 5. RECLAMI E RICORSI

È prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla Direzione, che provvederà a trasmettere il reclamo al Responsabile Amministrativo, che dovrà rispondere entro un periodo di 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo in oggetto. Inoltre, nell'ottica del continuo monitoraggio sulla soddisfazione degli utenti e del livello qualitativo del servizio prestato, viene periodicamente distribuito un questionario in modo da valutare eventuali disservizi, al fine di minimizzare il ripetersi di questi episodi.

## POLITICA PER LA QUALITÀ

### MISSION E VISION

La Residenza Santa Caterina ha sintetizzato nella sua Mission i principi a cui si ispira in un'ottica di qualità della vita, fornendo tutti gli strumenti necessari al recupero e al mantenimento delle autonomie e capacità residue e, laddove possibile, il sostegno morale e materiale di cui ciascuna persona necessita nei momenti di accompagnamento alla fine dei giorni.

Gli ospiti qui sono considerati esseri unici e irripetibili e sono accolte in quanto persone, prima ancora che per il loro deficit, malattia o problema assistenziale.

Il clima che si intende garantire è familiare, caldo e accogliente, nel contempo, la persona rimane al centro del processo di cura e di assistenza e qualsiasi intervento sanitario assistenziale ed educativo è orientato a garantire questa centralità.

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio.

I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- Efficacia ed efficienza delle procedure;
- Competenza e professionalità del personale;
- Trasparenza e libertà di scelta del cittadino.

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritte nella "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni, e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

**Missione:** garantire ricovero ed assistenza a persone anziane in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

**Visione:** per realizzare la missione aziendale la direzione considera prioritarie le seguenti strategie:



- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico-relazionale del paziente;
- creare le condizioni affinché gli ospiti e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali.

GRUPPO VOTTO ALESSI



RESIDENZA  
SANTA CATERINA