



# RESIDENZA SAN CAMILLO-GENOVA-

## CARTA DEI SERVIZI



PROVINCIA NORD ITALIANA DELL'ORDINE DEI MINISTRI DEGLI INFERMI-  
CAMILLIANI

REVISIONE GIUGNO 2026

*Residenza Sanitaria Assistenziale – Sistema di Gestione  
della Qualità è stato certificato conforme ai requisiti  
della norma UNI EN ISO 9001: 2015*

# Residenza San Camillo-Genova-

---

## CARTA DEI SERVIZI

### Premessa

La Carta dei Servizi descrive le attività e i servizi che vengono forniti dalla RSA San Camillo ai propri Ospiti.

È molto di più di un documento illustrativo, perché con essa la Provincia Nord Italiana dei Ministri degli infermi Camilliani si propone almeno tre altri obiettivi:

- ✓ Trasmettere lo spirito che anima e accompagna le attività dei propri operatori e della struttura nel suo complesso, alimentato sia dalla consapevolezza dei doveri di presa in carico di persone che richiedono assistenza sociosanitaria, ma anche sensibilità e vicinanza, sia dal carisma affidato da San Camillo del Lellis, fondatore dell'Ordine dei Ministri degli Infermi, che hanno realizzato e avviato il servizio di questa struttura;
- ✓ Descrivere e rendere conosciuti in modo trasparente e quanto più possibile chiaro i criteri guida assunti per garantire con continuità, qualità e sicurezza, una corretta presa in carico di tutti gli ospiti, e orientata al miglioramento delle prestazioni;
- ✓ Esplicitare ad Ospiti e famigliari i loro diritti e regole necessarie a garantire la massima serenità e collaborazione, e gli strumenti a disposizione per la tutela degli Ospiti in relazione all'adempimento degli obblighi di assistenza a carico della struttura.

### **La Residenza Sanitaria Assistenziale di Genova è una Unità Locale della PROVINCIA NORD ITALIANA DEI MINISTRI DEGLI INFERMI CAMILLIANI.**

La Provincia Nord Italiana dei Ministri degli infermi Camilliani oggi gestisce numerose strutture tra Case di Cura, ambulatori, residenze di riabilitazione, residenze per anziani non autosufficienti, comunità residenziali per malati psichici e altre analoghe patologie e malattie, tutte organizzate ottimizzando le risorse in particolare quelle umane e mantenendole fedeli al carisma del suo Fondatore, un Centro di Formazione, *per testimoniare e incarnare nel mondo della salute e della malattia l'azione salvifica, misericordiosa, terapeutica e salutare di Cristo, coniugando i valori dell'amore e del servizio ai malati e bisognosi coi valori dell'efficienza e dell'efficacia, senza perseguire, comunque, finalità lucrative.*

## I principi ispiratori della Provincia Nord Italiana dei Ministri Degli Infermi Camilliani sono:

- La Persona Umana come Centro dell'azione diretta ed assistenziale, che è fondata sul riconoscimento ed il rispetto della dignità;
- Al servizio della vita e della salute (in tutte le forme fisica, biologica, psichica, sociale, spirituale);



- Luogo dove si realizzano i valori evangelici; basandosi sulla tradizione e spiritualità camilliana, luogo di umanità ed eccellenza, di cultura della salute e di evangelizzazione;
- Ricerca scientifica ma nel rispetto della dimensione etica del servizio alla vita e alla salute;
- Luogo ove si valorizzano e si motivano le persone che vi lavorano;
- Una gestione amministrativa fondata su valori etici, ispirati a principi di giustizia, equità, trasparenza, efficacia ed efficienza. Soprattutto per curare le persone più deboli e povere;
- Azione pastorale rivolta a tutti malati, degenti, famigliari, lavoratori;
- Uno spazio aperto ed in sinergia con il territorio per la promozione della salute ed il miglioramento della vita;
- Il miglioramento continuo e momenti di verifica e valutazione.



La Residenza San Camillo si ispira alla Carta d'Identità delle Istituzioni Sanitarie Camilliane (ISC), nata nel 2001, la quale segna i punti irrinunciabili che definiscono ogni opera camilliana. La missione delle istituzioni Socio-Sanitarie dell'Ordine è di testimoniare e incarnare nel mondo della salute e della malattia l'azione salvifica, misericordiosa, terapeutica e salutare di Cristo. Essa si realizza mediante la promozione della salute, la prevenzione della malattia, la cura e la riabilitazione.

Attenzione particolare viene riservata al lenimento del dolore, all'accompagnamento umano e spirituale dei malati e all'evangelizzazione.

## SEZIONE PRIMA

### Presentazione della R.S.A. San Camillo e principi fondamentali

#### La struttura

La Residenza San Camillo sorge nel quartiere Righi sui colli che sovrastano Genova, in una zona residenziale, ariosa e soleggiata che offre un panorama spettacolare sulla città.



La Residenza accoglie anziani non autosufficienti totali sia in regime di mantenimento che di riabilitazione post-acuta. L'edificio, costruito alla fine degli anni '80 e ampliato nel 1998, si sviluppa su tre piani ed è composto da tre corpi. Dispone di 136 posti letto, tutti in camere a due letti con bagno. Recentemente sono stati climatizzati tutti gli spazi riservati agli ospiti.

#### Dove siamo

Sede: Via Domenico Chiodo 1/C – 16136 Genova

La struttura è raggiungibile:

- in Genova: autobus 375 da Castelletto e 64 da piazza Manin
- da Milano: uscita Genova Est / da Torino: uscita Genova Ovest

CENTRALINO/ AMMINISTRAZIONE: 010 – 23541 -

E-mail: [genova@camilliani.net](mailto:genova@camilliani.net)

Gli anziani o i loro famigliari interessati possono visitare la struttura, previo accordo con l'Assistente Sociale o con il Coordinatore Infermieristico.

## Missione e valori della Residenza

La RSA San Camillo svolge assistenza agli ospiti anziani per conto del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale. I principi fondamentali cui si ispira sono:

- ✓ Eguaglianza
- ✓ Imparzialità
- ✓ Continuità
- ✓ Diritto di scelta
- ✓ Partecipazione
- ✓ Efficienza ed efficacia

In tutto l'operare della Struttura occorre riconoscere "la centralità dell'assistito" affinché il processo di presa in carico, di programmazione e di erogazione delle prestazioni, nel rispetto delle normative, sia orientato al benessere dell'Ospite.

In questa accezione l'anziano e la sua famiglia vanno considerati protagonisti della vita sociale e spirituale della struttura.

In questa logica il concetto di salute si ispira alla sua interpretazione più ampia che ricomprende le ragioni dell'autodeterminazione umana più alta.

## Obiettivi Generali

La Direzione, in riferimento alla Politica per la Qualità, ha identificato e condiviso con l'intero personale i seguenti obiettivi ed indirizzi generali:

- Garantire la soddisfazione del Cliente;
- Realizzare e mantenere un Sistema Qualità;
- Promuovere l'autonomia decisionale;
- Ottenere il pieno coinvolgimento del personale a tutti i livelli;
- Raggiungere e mantenere un adeguato livello di sensibilità e di presenza etica;
- Mantenere un costante controllo sulle segnalazioni del Cliente e/o dei suoi famigliari.

## Accreditamento e certificazione

La Residenza San Camillo è accreditata dalla Regione Liguria per erogare servizi Socio-Sanitari ad anziani non autosufficienti totali e che non possono essere assistiti al domicilio.

Vengono rispettati i requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento istituzionale stabiliti dalla normativa nazionale e regionale.

La struttura assicura altresì attività di animazione, socializzazione e assistenza alberghiera, offrendo programmi a forte integrazione sociosanitaria.

La Residenza San Camillo è certificata in base ai criteri del sistema di qualità **UNI EN ISO 9001:2015**: relativo a "Erogazione di prestazioni sanitarie assistenziali mirate al recupero funzionale e sociale del paziente". L'attuazione viene verificata tramite Audit interni.

**SEZIONE SECONDA**  
**INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I**  
**SERVIZI FORNITI**

**IMMAGINI STRUTTURA**

<p><b>Al piano interrato</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La Cappella</li> <li>✓ La Sala convegni / Teatro</li> <li>✓ La Camera mortuaria</li> <li>✓ I Magazzini / I servizi per la struttura</li> </ul>
<p><b>Al piano terra</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La Reception con centralino telefonico</li> <li>✓ Il Salone per attività ricreative di animazione e punto di incontro</li> <li>✓ Distributori automatici di bevande e snack</li> <li>✓ La Cucina</li> <li>✓ Gli Uffici amministrativi</li> </ul>
<p><b>Ai piani 1°, 2° e 3°</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ le Camere di degenza</li> <li>✓ gli Ambulatori medici e infermieristici</li> <li>✓ i Bagni assistiti</li> <li>✓ i Saloni polifunzionali</li> </ul>



- ✓ le Cucinette di piano
- ✓ Il locale di lavanderia e stireria situato al 1° piano
- ✓ Le palestre e le apparecchiature per i trattamenti riabilitativi si trovano al 2° piano
- ✓ L'Ufficio dell'Assistente Sociale al 2° piano

## Reparti e Servizi

Il primo e il secondo piano accolgono anziani non autosufficienti totali assistiti dal SSN per ricoveri definitivi. La struttura offre la possibilità di ricoveri di sollievo per Ospiti non autosufficienti anche in regime privato.

Il terzo piano è riservato ai ricoveri temporanei in fase post acuta per riabilitazione (neuromotoria, ortopedica) e per stabilizzazione e prosecuzione cure.

### Le caratteristiche delle stanze

Tutte le camere di degenza della struttura sono a due letti, con servizi igienici in ciascuna camera.

I letti sono elettrici e dotati di sistema di chiamata di emergenza.

Ad ogni piano i locali comuni sono dotati di apparecchio TV. È stato implementato impianto di condizionamento nei corridoi di piano e negli spazi comuni ove non fosse predisposto.

### Il sistema di videosorveglianza

La struttura è dotata di un sistema di videosorveglianza degli ambienti interni ed esterni. Al momento per quanto riguarda gli ambienti interni il sistema è operativo solo in alcuni spazi consentiti.

### La rete wi-fi

La struttura è attrezzata con rete wi-fi. Gli ospiti che intendessero avvalersene possono rivolgersi alla Segreteria.

### Norme di Sicurezza

La Residenza San Camillo applica integralmente le normative antincendio e sulla sicurezza ed è in possesso del certificato prevenzione incendi rilasciato dai Vigili del Fuoco.

In ogni reparto è esposta la planimetria del piano con le relative vie di fuga.

In tutta la struttura è vietato fumare. All'esterno sono state predisposte 5 aree fumatori in modo da limitare il rischio incendi anche all'aperto.

La struttura è dotata di un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi,

nonché portare soccorso alle persone eventualmente colpite ed evacuarle dalla struttura in luogo sicuro.

Il personale della Residenza è stato addestrato ad intervenire per tutelare la sicurezza degli Ospiti in caso di incendio e/o calamità.

## **ATTIVITA' SOCIO SANITARIE**

### **Assistenza medica**

Lo Staff medico è composto da cinque professionisti.

Il Direttore Sanitario è medico specialista in Geriatria, con esperienza consolidata di direzione di RSA.

Il personale medico è presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle 08:00 alle 12:00, è assicurata inoltre la reperibilità diurna per i week end e i festivi.

I medici sono disponibili al colloquio, anche telefonico, con i parenti.

### **Assistenza infermieristica**

Il servizio infermieristico è assicurato per ventiquattro ore al giorno, tutti i giorni della settimana. Nel turno notturno operano due infermieri.

Il servizio, come anche l'attività assistenziale, è coordinato dal Coordinatore infermieristico, con cui collabora l'OSS referente sia per il Reparto di Riabilitazione sia per il Reparto di Mantenimento.

Al momento delle dimissioni, qualora fosse necessario, il Coordinatore infermieristico si occuperà di attivare il Medico di Medicina Generale e/o i Servizi Territoriali di competenza (ADI).

### **Fisioterapia**

L'attività di fisioterapia viene erogata, secondo i parametri stabiliti dalla normativa della Regione Liguria, DGR 944/2018 e ss.mm. i.

Il programma di fisioterapia viene stabilito dalla valutazione effettuata dall'equipe multidisciplinare e condiviso e attuato dal fisioterapista di riferimento dell'Ospite.

Per Gli Ospiti in Riabilitazione è prevista una seduta di fisioterapia di 30 min./die da lunedì al venerdì.

Le prestazioni fisioterapiche vengono svolte preferibilmente presso le due palestre presenti in struttura: per esigenze specifiche viene erogata presso le camere degli Ospiti.

Per gli Ospiti ricoverati in regime di Mantenimento, la fisioterapia viene erogata sia in forma individuale, sia attraverso attività fisica adattata di gruppo, presso i locali comuni del reparto. Sono previste due sedute a settimana.

Il servizio è coordinato dal Coordinatore fisioterapico disponibile negli orari stabiliti e contattabile anche telefonicamente per avere informazioni sullo svolgimento del programma riabilitativo.

### Logopedista

La Consulente logopedica compie la valutazione degli Ospiti disfagici, fornendo indicazioni puntuali in merito al tipo di alimentazione più opportuna.

La Logopedista è presente in struttura il mercoledì.

### Assistenza tutelare

Il servizio assistenziale è assicurato per ventiquattro ore al giorno, tutti i giorni della settimana, da Operatori Socio Sanitari qualificati, che si occupano dell'igiene, della mobilitazione, dell'idratazione, dell'alimentazione, con la supervisione degli infermieri in un'ottica del lavoro di equipe. Assicurano inoltre l'igiene dei presidi e degli arredi interni delle stanze.

### Animazione

Il servizio di animazione è composto da due Animatrici che gestiscono le attività all'interno della struttura da lunedì a venerdì. Viene inoltre garantita 1 volta alla settimana attività ludico-motoria in collaborazione con la fisioterapista (come sotto illustrato). L'attività di animazione si svolge di solito nei locali comuni della RSA Mantenimento o nel Salone al piano terra. Quando il clima lo consente vengono svolte attività all'aria aperta.



**Programma settimanale delle attività educative, svolte per area di interesse secondo le competenze dei singoli Ospiti e declinate nel PAI:**

<b>AREA</b>	<b>ATTIVITA'</b>
<b>COGNITIVA</b>	CRUCIVERBA
	LETTURA DI GRUPPO
	PROIEZIONE VIDEO/FILM
	GIOCO CARTE
	ATTIVITA' COGNITIVE
<b>LUDICO RICREATIVA</b>	FESTE A TEMA/COMPLEANNI
	TOMBOLA
	GIORNALINO
<b>MANIPOLATIVA SENSORIALE</b>	LABORATORI MANUALI TEMATICI
	ATTIVITA' GRAFICO-PITTORICA
	ORTOTERAPIA/AROMATERAPIA
<b>AFFETTIVO RELAZIONALE</b>	COLLOQUIO INDIVIDUALE
	LABORATORIO TEATRALE/IMPROVVISAZIONE
	MUSICOTERAPIA
	EDUCAZIONE LUDICO-MOTORIA
	ARTETERAPIA
	MUSICA ASCOLTO

**LEGENDA: 0 = IMPOSSIBILITA' A PARTECIPARE - 1 = RIFIUTA DI PARTECIPARE - 2 = PARTECIPAZIONE PASSIVA - 3 = PARTECIPAZIONE CON STIMOLAZIONE - 4 = PARTECIPAZIONE A TRATTI - 5 = PARTECIPAZIONE ATTIVA**

# PROGETTO EDUCAZIONE LUDICO - MOTORIA:

**FIGURE COINVOLTE:** Educatrice, Fisioterapista

## 1. DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Le Strutture Residenziali Assistenziali (RSA) di II fascia come quella in cui operiamo comprendono ospiti con deficit cognitivi e motori differenti, per questo motivo non sempre è possibile coinvolgerli tutti nella stessa attività.

Si è pensato di provare ad introdurre un momento in cui possano essere coinvolti gli ospiti in gruppi ristretti con capacità cognitive-motorie omogenee e di chiamare questa attività “educazione ludico-motoria” in quanto prevederà lo svolgimento di esercizi di competenza sia dell’educatore che del fisioterapista che opereranno per questo motivo in collaborazione.

L’attività si svolgerà il mercoledì mattina nel salone posto al piano zero dalle ore 10 alle ore 11 e parteciperanno i degenti del I e II piano suddivisi in gruppi di lavoro a seconda delle loro capacità.

## 2. OBIETTIVI

- Stimolare:
  - Attenzione
  - Concentrazione
  - Orientamento spazio-temporale
  - Emotività
  - Movimento
  - Risorse cognitive
  
- Modulare i disturbi del comportamento
- Promuovere l’espressività nella pluralità dei linguaggi
- Coordinazione oculo-manuale
- Manipolazione fine
- Stimolazione sensoriale

## 3. SVILUPPO DEL PROGETTO

Ogni mercoledì inizierà la prima sessione del progetto e da quel momento tutti i mercoledì a seguire (1 volta alla settimana).

L’attività ha come obiettivo quello di utilizzare il movimento in gruppo per stimolare gli ospiti non solo a livello motorio ma anche cognitivamente in modo da mantenere il più possibile attive funzioni primarie legate per esempio all’uso delle mani (utile per esempio per mangiare o bere da soli), una respirazione efficace (utile tra le altre cose anche nel mettere in atto una tosse efficace), il mantenimento della concentrazione e dell’attenzione ma anche favorire l’aspetto della socializzazione molto importante soprattutto nei pazienti nuovi che devono ancora ambientarsi nella nostra struttura.

Durante l'attività verranno proposti:

1. esercizi con gli arti superiori e inferiori
2. esercizi con piccoli attrezzi (palle, elastici ecc.) sempre accompagnati dalla respirazione
3. utilizzo di strumenti musicali che favoriscono sia la manipolazione fine che le funzioni cognitive residue
4. il canto per stimolare la respirazione diaframmatica.

Tutti gli operatori del reparto di mantenimento (infermieri e oss) verranno informati in merito al progetto e verrà stilato, un elenco dei partecipanti in modo che possano essere preparati per tempo (salvo impossibilità dell'ospite quel giorno a partecipare per motivi di salute, lassativo, visite mediche esterne ecc.)

La *musica* che verrà utilizzata sarà scelta con criteri specifici (es gradimento da parte degli ospiti, musica “dei loro tempi” che possa evocare ricordi, stimolare la memoria e l'attenzione proprio perché “riconosciuta”) e non dovrà essere di volume troppo elevato per non creare confusione.

L'orario scelto tiene conto del lavoro degli operatori e delle esigenze del reparto.

Una volta finita la sessione gli ospiti verranno riportati al loro piano dalle figure coinvolte nel progetto e tutto verrà riordinato dalle stesse.

Durante lo svolgimento dell'attività si assisterà chi è in difficoltà assicurandosi che tutti i partecipanti riescano a partecipare attivamente.

#### 4. VALUTAZIONE E MONITORAGGIO

Il monitoraggio avverrà in itinere e verranno fatti dei briefing mensili basati sulla osservazione (coinvolgimento, interesse e gradimento) degli ospiti partecipanti.

Si potranno modificare le strategie di lavoro e le proposte in base al gradimento e alla facilità di esecuzione degli esercizi ed infine verificare se l'attività ha in qualche modo influito su comportamenti e/o abitudini dell'ospite (es. non mangiava da solo e adesso lo fa o ci prova, durante la vestizione solleva meglio le braccia facilitando il lavoro dell'oss).

## SERVIZI DI ACCOGLIENZA E RESIDENZIALI

L'accoglienza ha per oggetto le modalità della presa in carico dell'ospite e dei suoi familiari al momento del ricovero in Struttura.

Lo Scopo è uniformare i comportamenti del personale e le modalità di accettazione/accoglienza; garantire all'ospite informazioni adeguate; garantire l'attenzione sulla centralità della persona; garantire una presa in carico globale; cercare di comprendere i suoi bisogni; favorire l'inserimento in RSA attraverso la facilitazione delle relazioni tra la persona, gli altri ospiti e il personale; informare i familiari dell'utente e/o l'ospite sul regolamento della struttura; informare il paziente

e/o l'avente diritto circa la necessità di avviare le pratiche per la nomina dell'Amministratore di Sostegno. Le informazioni sulle modalità e l'opportunità di tale nomina sono esplicitate dall'assistente sociale, che in sede di ingresso consegna la nota informativa relativa a tale richiesta (allegata al contratto).

### **Amministrazione e segreteria**

Cura gli atti amministrativi relativi agli Ospiti e al personale della struttura; si occupa di interfacciarsi con gli uffici ricoveri di ASL3 e Comune e con parenti, clienti e fornitori. Si occupa della stipula del contratto per gli Ospiti in Regime di Mantenimento.

Orario: dalle 07:30 alle 15.00 dal lunedì al venerdì.

### **Assistente Sociale**

L'assistente sociale opera in team con l'equipe multidisciplinare; si occupa di supportare gli Ospiti, familiari e Amministratori di Sostegno dal momento della presa in carico a tutta la durata del percorso di assistenza e cura.

Si occupa inoltre della formalizzazione del contratto di ingresso post-acuti in Residenza.

### **Servizio di front - office e centralino**

Fornisce le informazioni primarie per l'accesso ai servizi e alla struttura. Riceve e inoltra le richieste di appuntamenti con i medici, il Coordinatore infermieristico, l'Assistente Sociale e l'amministrazione. Riceve le segnalazioni degli ospiti e dei parenti relative alla necessità di interventi di manutenzione o pulizia.

### **Ristorazione**

La RSA San Camillo dispone di una cucina interna attualmente appaltata a ditta esterna altamente qualificata nel settore della ristorazione -Markas srl. I pasti vengono distribuiti dagli OSS e dagli infermieri.

Il menù è proposto dalla dietista della ditta Markas srl, accettato dalla Direzione Sanitaria, e variato in base alla stagione e a seguito di rilevazione delle preferenze manifestate dagli Ospiti.

Il personale della cucina prepara inoltre, alimenti per Ospiti disfagici o con intolleranze alimentari con il sistema IOSANO a garanzia della giusta consistenza.

Il menù è articolato su quattro settimane per il menù estivo e quattro settimane per quello invernale.

### **Servizio lavanderia**

Il servizio lavanderia si occupa del lavaggio della biancheria degli Ospiti laddove sia attivato il servizio, oltre all'invio, al controllo e alla gestione della biancheria piana, che viene lavata presso una lavanderia industriale specializzata.

Viene attivato su richiesta al momento del ricovero o successivamente.

### **Sistema gestione qualità**

Cura l'aggiornamento dei protocolli e delle procedure che indirizzano il Sistema certificato di Qualità e, tramite periodici Audit ne verifica il rispetto da parte dell'organizzazione e del personale impiegato.

## **Assistenza religiosa**

La comunità dei religiosi Camilliani è presente in struttura per corrispondere alle richieste di assistenza e collaborazione degli Ospiti e dei famigliari e per le funzioni religiose

## **Servizi erogati tramite fornitori esterni**

### **Pulizie**

Il Servizio viene erogato secondo un disciplinare in cui sono dettagliatamente definite le frequenze di intervento. Nel contratto sono previste procedure per il controllo della qualità e la correzione delle non conformità. Utilizzando lo stesso modulo relativo alla richiesta di interventi di manutenzione, gli ospiti e i loro parenti possono segnalare carenze o richieste di intervento.

### **Cucina**

Il servizio viene erogato da una ditta esterna altamente qualificata che prepara presso i locali della struttura i pasti degli ospiti dopo aver concordato i menù con la direzione sanitaria seguendo scrupolosamente le indicazioni ministeriali sulla ristorazione ospedaliera.

## **Modalità di accesso al ricovero**

### **Ricoveri in R.S.A. di Riabilitazione Post acuta**

Questa tipologia di ricoveri riconosce le seguenti motivazioni:

1. riabilitazione dopo evento patologico acuto qualora ci sia un potenziale riabilitativo e il trattamento riabilitativo non possa essere effettuato al domicilio;
2. stabilizzazione clinica e prosecuzione delle cure dopo un evento acuto;
3. "Sollievo" alla famiglia, solo per quei casi in cui si verifichi una improvvisa perdita/assenza della persona che assiste l'anziano (caregiver) e tale perdita/assenza è prevedibile si protragga nel tempo, senza alcuna possibilità di ripristino immediato di una condizione di supporto assistenziale adeguata.

L'attivazione di questo percorso assistenziale avviene da parte dell'UVO (Unità valutativa Ospedaliera). Il reparto ospedaliero trasmette la richiesta di inserimento alle RSA convenzionate con ASL 3 Genovese.

In seguito alla valutazione geriatrica, qualora il progetto assistenziale preveda il ricovero in RSA di prima fascia, L'ospedale tramite personale dedicato trasmette il nominativo della persona su apposito portale internet alle strutture che abbiano inserito disponibilità di posti letto liberi.

La Residenza San Camillo comunica regolarmente sull'apposito portale internet la disponibilità di posti letto, l'Ospedale che necessita di posto in RSA segnala alla Residenza il nominativo dell'Ospite, la data d'ingresso e il reparto di provenienza.

Per il ricovero in fase post-acuta, nei primi 60 giorni la retta di degenza è a totale carico della ASL 3 Genovese. Dopo il 60° giorno l'ospite e/o la famiglia sono tenuti al pagamento della quota alberghiera o di compartecipazione. (57,66euro al giorno). I tempi di degenza sono stabiliti dall'

UVO Ospedaliera, la quale monitora tramite periodiche riunioni di equipe l'andamento dei risultati ottenuti e decide su eventuali dimissioni.

## Ricoveri in R.S.A. di Mantenimento

- Accedono a questa tipologia di ricovero gli anziani in condizioni di grave disabilità, non autosufficienti totali, valutata e documentata dall'Unità di Valutazione Geriatrica della ASL3 Genovese.
- Il paziente o un suo familiare, muniti di richiesta di Visita domiciliare Geriatrica rilasciata dal proprio Medico di Medicina Generale (motivazione: valutazione per inserimento definitivo in struttura residenziale) presentano la richiesta di visita ai Punti di Accoglienza del Distretto Socio-Sanitario di appartenenza.
- Un geriatra della Struttura Complessa Assistenza Geriatrica provvederà su appuntamento alla valutazione dell'anziano presso una delle sedi del servizio o in caso di difficoltà documentate (dichiarate dal Medico di Medicina Generale) effettuerà la visita al domicilio dell'anziano.
- La visita permetterà di effettuare la valutazione multidimensionale e la determinazione del grado di autosufficienza con l'individuazione della tipologia di ricovero più adeguata alla persona anziana (Strutture per non autosufficienti totali o parziali).
- All'atto della visita l'anziano e i familiari esprimono la scelta delle Residenze nella cui lista di attesa verrà inserito il nominativo dell'interessato. Per il ricovero definitivo è possibile esprimere al massimo due preferenze e si viene così inseriti in due liste d'attesa contemporaneamente. Al momento della chiamata dalla graduatoria per l'ingresso in Struttura, l'anziano/familiare/avente diritto/ può rinunciare allo stesso; alla prima rinuncia permane il nominativo nella lista di attesa ma per la durata di 6 mesi non può accedere ad alcuna struttura accreditata; alla seconda rinuncia la persona viene esclusa dalla lista e qualora si ripresentasse la volontà di un nuovo inserimento in RSA, occorre ripetere tutto il percorso sopra descritto.
- Al punteggio che determina la posizione nella lista di attesa concorrono *il Criterio Cronologico* (data presentazione domanda) *ed il Criterio Anagrafico* (dai 74 anni in poi) con diverse valorizzazioni oltre alla valutazione sociale e alla valutazione clinica dell'anziano. Questo genera una lista di attesa dinamica con frequenti variazioni di posizione, ma maggiormente rispondente all'effettiva necessità del ricovero.
- La Residenza San Camillo è inserita nella lista di strutture per pazienti non autosufficienti totali (NAT).

La quota sanitaria è a carico del Servizio Sanitario Nazionale, mentre la quota alberghiera è a carico dell'Ospite (e dell'ente locale per gli aventi diritto in relazione alle condizioni di reddito).

La quota alberghiera da corrispondere alla Residenza San Camillo è di 56 euro al giorno.

## Ricoveri temporanei in R.S.A.

È possibile accedere ai servizi residenziali del San Camillo attraverso un ricovero temporaneo di un anziano che si trova momentaneamente in una condizione di alta fragilità sociale (solievo/emergenza caldo), facendo richiesta alla ASL3.

L'Ospite e /o la famiglia sono tenuti al pagamento della quota alberghiera (di compartecipazione) dal primo giorno di ricovero pari a 56 euro al giorno, mentre la quota sanitaria è a carico di ASL3.

## Modalità di accoglienza

- ✓ Il Coordinatore / Infermiere di reparto accoglie l'Ospite e gli assegna il posto letto;
- ✓ L'Ospite viene accompagnato nella sua camera e presentato agli operatori in servizio;
- ✓ Viene aiutato, se necessario, a sistemare il suo corredo personale;
- ✓ Viene informato riguardo agli orari e alle attività della struttura;
- ✓ Viene richiesto all'Ospite o al suo accompagnatore di indicare un familiare o l'Amministratore di Sostegno come persona cui poter riferire notizie sulla situazione di salute ed eventuali esigenze di accompagnamento in occasione di esami diagnostici e visite specialistiche;
- ✓ L'Ospite o il familiare e/o l'Amministratore Di Sostegno al momento del ricovero in RSA di Mantenimento è tenuto a firmare il contratto presso l'ufficio amministrativo e/o l'impegno di spesa se si tratta di un ricovero in RSA di riabilitazione presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale fornendo la seguente documentazione:
  - ✓ **Carta d'identità;**
  - ✓ **Codice fiscale;**
  - ✓ **Tessera sanitaria;**
  - ✓ **Documentazione relativa ad eventuali esenzioni e invalidità civile;**
  - ✓ **Documentazione sanitaria.**

In seguito, il medico effettua la visita, acquisisce la documentazione sanitaria presentata dall'Ospite e quella inviata dall'ospedale di provenienza e compila il fascicolo sanitario.

Successivamente, a cura di tutte le figure professionali coinvolte nell'assistenza, viene predisposto il Piano Individuale di Assistenza (PAI) per gli Ospiti di Mantenimento e il Piano Riabilitativo Individuale (PRI) per gli ospiti di Riabilitazione Post Acuta.

## Consenso informato e assistenza dell'amministratore di sostegno per gli atti sanitari

Con il consenso informato l'Ospite decide in modo libero e autonomo se iniziare o proseguire il trattamento sanitario previsto, dopo che gli sono state presentate le informazioni necessarie, rese a lui comprensibili da parte del medico (legge 219 del 2017, articolo 1, commi 2,3).

Il titolare del diritto è unicamente l'Ospite che riceve la proposta diagnostica-terapeutica, NON i familiari.

Quando sussistano condizioni di “pericolo attuale di un grave danno alla persona” e l'Ospite non sia in grado di esprimere il proprio consenso a prestazioni sanitarie ritenute indifferibili dal medico, il medico stesso è tenuto ad intervenire senza l'acquisizione del consenso.

È possibile che, se il medico rileva che l'Ospite non possa essere in condizione di prestare un consenso informato consapevole, sia necessario procedere alla richiesta di nomina di un amministratore di sostegno.

La nomina è di competenza del giudice tutelate e può essere a favore di un familiare dell'Ospite. Il provvedimento di nomina deve contenere la previsione della assistenza necessaria o la rappresentanza esclusiva in ambito sanitario.

È possibile, inoltre, nel caso in cui l'Ospite possa autonomamente manifestare la propria volontà, esprimere il consenso o meno ai trattamenti sanitari; in tale decisione sono comunque direttamente coinvolti gli aventi diritto.

L'Assistente sociale può dare indicazioni all'Ospite e ai familiari per gli adempimenti necessari alla nomina dell'Amministratore di sostegno.

## **PAI e PRI**

### **Piano Assistenziale Individuale (PAI)**

Il PAI o Piano Assistenziale Individuale, si redige per gli Ospiti della RSA di Mantenimento ed è il documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare le informazioni relative ai soggetti in condizioni di bisogno con l'intento di formulare ed attuare un progetto di cura e assistenza che possa favorire la migliore condizione di salute e benessere raggiungibile, valorizzando le abilità residue. Nello specifico vengono analizzate 4 macroaree:

- Area Medica
- Area Infermieristica-tutelare
- Area Fisioterapica
- Area Socioeducativa

All'ingresso di un nuovo ospite viene predisposto un PAI sintetico che consenta la presa in carico immediata dell'ospite ad ogni operatore del reparto e comunque entro il primo mese di ricovero viene definito il PAI definitivo per l'ospite. Normalmente i PAI hanno durata semestrale, qualora in questo periodo di tempo intervenissero delle modifiche sostanziali alla capacità residue dell'ospite si procede con delle revisioni intermedie. Nella redazione del PAI è fondamentale la fase di “restituzione all'ospite e al caregiver” che consente di condividere con gli stakeholder la strategia e gli obiettivi del ricovero.

### **Piano Riabilitativo Individuale (PRI)**

Il Pri si applica agli ospiti della RSA di Riabilitazione Post Acuti allo scopo di identificare in tempi brevi gli obiettivi riabilitativi e le tempistiche e modalità di realizzazione.

Date le tempistiche ristrette del ricovero la rivalutazione e l'aggiornamento del PRI deve avvenire al massimo ogni 4 settimane, preferibilmente in corrispondenza della Unità di Valutazione Geriatrica di ASL (UVG) che viene svolta a cadenza almeno quindicinale.

## Modalità di dimissione

Al momento della dimissione, il medico compila la lettera di dimissioni a cui sono allegate tutte le valutazioni di carattere riabilitativo, la documentazione relativa a tutte le visite effettuate durante il ricovero e l'indicazione su eventuali segnalazioni o necessità di attivazione di cure domiciliari. Sono inoltre allegati il foglio di dimissioni infermieristiche e riabilitative.

I famigliari interessati possono richiedere in ufficio amministrativo, tramite apposito modulo, la copia della cartella clinica.

La Segreteria della RSA rilascia all'Ospite o alla sua famiglia, di norma entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento, l'attestazione delle spese sostenute per l'assistenza sanitaria, che potrà essere utilizzata ai fini previsti dalla legislazione vigente.

Il contratto di ricovero e/o l'impegno di spesa vengono meno in caso di:

- ✓ Dimissioni richieste dalla famiglia;
- ✓ Termine del ricovero riabilitativo deciso dall'Unità di Valutazione Geriatrica;
- ✓ Mancato pagamento della retta per due mesi consecutivi;
- ✓ Comportamenti incompatibili con la vita comunitaria.

## Altre informazioni sui servizi

### Giornata tipo dell'Ospite

Ore 7.00 - 9.00 risveglio, colazione e cura della persona, attività riabilitative e animazione

Ore 8.30 – 12.00 attività riabilitative

Ore 12.00 – 12.45 pranzo

Ore 13.00 - 15.00 riposo

Ore 13.30 – 17.30 attività riabilitative

Ore 15.00 – 17.30 animazione

Ore 15.30 - 16.30 merenda (in RSA Mantenimento)

Ore 18.30 - 19.30 cena

Ore 19.30 - 21.00 preparativi per la notte

Nell'arco della giornata si susseguono, con orari e modalità determinate dai bisogni degli ospiti, gli interventi degli operatori dei servizi sanitari, riabilitativi, assistenziali, di animazione e socialità, religiosi.

Sono previsti inoltre programmi individuali e di gruppo che possono modificare le cadenze indicate nella giornata tipo, in funzione della capacità e del bisogno individuale dell'Ospite e definite nel Piano Assistenziale Individuale (PAI).

### Servizi inclusi nella retta

- ✓ Servizi di trasporto per i non deambulanti per visite ambulatoriali ed esami diagnostici;
- ✓ Farmaci (tranne quelli di tipo C), materiale sanitario, gas medicali, presidi per l'incontinenza, ausili per la mobilitazione.

### Servizi non inclusi nella retta

- ✓ il servizio di lavanderia (attivabile su richiesta) con quota mensile pari a € 48.80 comprensivi di iva
- ✓ le prestazioni del podologo, del parrucchiere
- ✓ l'acquisto di riviste e giornali
- ✓ il trasporto presso il proprio domicilio, il trasporto per visite d'invalidità o il trasferimento presso un'altra struttura in caso di dimissioni.

### Altre informazioni

Tutti gli operatori in servizio indossano una divisa che li identifica in base alla professione:

- Camice bianco: Medico
- Casacca con bordo rosso e pantalone bianco: coordinatore infermieristico e assistenziale
- Casacca con bordo verde e pantalone bianco: infermiere
- Casacca azzurra e pantalone bianco: fisioterapista
- Casacca bianca con bordo celeste e pantalone celeste: operatore sociosanitario
- Casacca bianca con bordo arancio: animatore.
- Casacca bordeaux: operatore addetto al servizio di lavanderia
- Casacca bianca con pantalone bianco: Assistente Sociale

Tutti gli operatori sono altresì dotati di riconoscimento personale tramite il nome stampato visibile sulla divisa

Tutti gli operatori sono obbligati a mantenere massima riservatezza circa i dati personali degli ospiti.

L'ufficio amministrativo svolge anche servizio di segreteria e di informazione con orario da lunedì a venerdì 7.00 - 15.00.

L'amministrazione non risponde di eventuali ammanchi o furti.

All'ingresso vengono illustrate le modalità per una corretta conservazione dei beni, di eventuali protesi.

Presso la Direzione possono essere depositati i valori e i contanti.

Gli ospiti e i famigliari in nessun caso possono dare compensi in denaro al personale della Residenza.



*SEZIONE TERZA*  
*I DIRITTI DEGLI OSPITI*  
*LA COLLABORAZIONE TRA FAMIGLIE E*  
*STRUTTURA*

**L'Ospite ha il diritto**

- ✓ Ad essere rispettato, ad essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il "lei";
- ✓ Ad essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno;
- ✓ Ad un'assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;
- ✓ A consumare i pasti seduto a tavola quando il suo stato di salute lo permette e in orari non lontani da quelli consueti;
- ✓ A utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- ✓ A essere informato sulle pratiche assistenziali che gli vengono somministrate;
- ✓ A essere ascoltato anche quando è affetto da deficit di comprensione e comunicazione;
- ✓ A ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore;
- ✓ A fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;
- ✓ A vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy;

- ✓ A ricevere aiuto nel soddisfacimento dei bisogni del vivere quotidiano.
- ✓ A non essere discriminato in quanto anziano.

La RSA applica il **Regolamento (UE) 2016/679** relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali

## **Norme e indicazioni volte a promuovere collaborazione e una serena vita di comunità**

### **Agli Ospiti e ai loro familiari viene richiesto di**

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

*I visitatori devono lasciare la stanza di degenza durante le operazioni di riordino e di pulizia o qualora siano svolte attività sanitarie ed assistenziali. È bene non affollare le camere nel rispetto delle esigenze degli altri Ospiti e attualmente è consentito l'accesso ad un parente per volta.*

- In particolare, a familiari e visitatori è richiesto il rispetto dell'orario di visita all'interno dei reparti di degenza. È compito preciso del personale in servizio fare rispettare questa disposizione e eventualmente segnalare alla Direzione i casi di permanenza senza la autorizzazione prevista.
- Agli Ospiti possono essere portati esclusivamente prodotti alimentari o bevande confezionate, con data di scadenza indicata. In ogni caso occorre informare l'infermiere di turno che valuta l'idoneità rispetto alle condizioni cliniche del momento.
- Non possono essere lasciati prodotti alimentari aperti.

La Direzione Sanitaria può, per motivi di igiene profilassi e sicurezza disporre limitazioni alla permanenza e alla circolazione di parenti o conoscenti nelle camere di degenza ovvero l'utilizzo di specifici dispositivi di prevenzione.

**In particolare, nel caso in cui l'Ospite abbia contratto infezione da contatto, vengono predisposte nelle camere tavolini attrezzati con camici e guanti monouso, che i parenti devono indossare entrando in camera e togliere prima di uscire dalla camera, utilizzando l'apposito contenitore per rifiuti speciali posto all'interno della camera.**

Il personale sanitario addetto illustrerà compiutamente le motivazioni e curerà di assicurare comunque le possibilità di visita e vicinanza dei familiari con gli Ospiti.

Gli eventuali reclami vanno rivolti alla Direzione della RSA e alla Direzione Sanitaria. La segnalazione di lagnanze o critiche, oltre ad essere nel diritto di ogni ospite o suo familiare, è considerata un contributo comunque utile al miglioramento del servizio e alla vita della struttura. In caso di urgenza occorre rivolgersi al coordinatore infermieristico / referente di reparto o all'infermiere in turno.

Si richiede di segnalare tempestivamente eventuali comportamenti di maleducazione o atteggiamenti polemici da parte del personale; analogamente si richiede di astenersi da atteggiamenti inutilmente polemici o, peggio, minacciosi o aggressivi. In quest'ultimo caso il personale è tenuto a segnalare il comportamento alla Direzione.

La modulistica per reclami/apprezzamenti è disponibile in reception.

### **Orari di visita**

Al fine di garantire la tranquillità e la privacy degli ospiti e un'appropriata continuità assistenziale, l'orario delle visite è così definito:

Dal Lunedì al Sabato 10.30 – 13.00 e 16.00 – 19.00

Domenica e festivi 10.30 – 19.00

È possibile, con autorizzazione della Direzione, nelle situazioni di emergenza, fermarsi ad assistere il proprio congiunto nelle ore notturne o essere presenti in struttura in deroga agli orari diurni.

## **SEZIONE QUARTA**

### **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

### **Reclami e richieste di chiarimenti**

Nell'ambito del Sistema di Gestione Qualità viene tenuto il Registro dei Reclami

I Reclami vengono inviati al Responsabile Sistema Gestione Qualità come potenziali non conformità e al Responsabile del servizio interessato per il riscontro. Il Responsabile del servizio provvede alla attuazione della azione correttiva, se rientra nell'ambito delle proprie competenze, altrimenti invia la proposta di azione correttiva al Direttore della Unità Operativa Locale e alla Direzione Sanitaria.

Ai reclami presentati viene data risposta verbale e se richiesta risposta scritta. Nel caso di segnalazioni riguardanti situazioni analoghe possono essere promosse riunioni collettive con i parenti degli ospiti del reparto interessato.

### **Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo**

La struttura redige una scheda di autovalutazione come definitivo dalla normativa regionale in materia in merito al mantenimento dei requisiti di autorizzazione e accreditamento da inviare a Liguria Salute e ASL3.

Il Sistema di Gestione Qualità e la Direzione Sanitaria Aziendale effettuano Audit interni periodici per la verifica delle prestazioni erogate.

Le risultanze degli Audit e dei reclami presentati vengono analizzati annualmente durante il Riesame di Direzione al quale partecipa il gruppo di Coordinamento, composta da:

- Il Direttore UOL
- La Direzione Sanitaria
- I Coordinatori e referenti infermieristici e assistenziali
- Il Coordinatore della Fisioterapia
- L'Assistente Sociale

Durante la riunione di Riesame di Direzione si analizzano inoltre le risultanze dell'indagine sulla soddisfazione degli ospiti e dei familiari e si pianificano gli interventi migliorativi.

Il gruppo di coordinamento si riunisce di regola mensilmente per la verifica dello svolgimento delle attività e la pianificazione di interventi migliorativi dal punto di vista organizzativo.

### **Indagini sulla soddisfazione degli ospiti e dei familiari**

Annualmente, nei mesi di dicembre e gennaio viene distribuito il Questionario di verifica di soddisfazione dell'assistenza.

Le indicazioni e i suggerimenti vengono considerati ai fini dello sviluppo dei programmi di miglioramento del Sistema di Gestione Qualità e ai fini della revisione periodica della Carta dei Servizi.

### **Risarcimenti e coperture assicurative**

La RSA è dotata di opportune coperture assicurative per responsabilità Civile professionale. Eventuali richieste di risarcimento possono essere inoltrate all'attenzione del Direttore della R.S.A. o direttamente a Provincia Nord Italiana dei Ministri degli infermi Camilliani, via Oldofredi 11, Milano.

## **ISTRUZIONE IN CASO DI EMERGENZA PER I VISITATORI**

**Qualsiasi persona, sia esso dipendente oppure esterno (visitatore, volontario, imprese esterne ecc.), qualora dovesse accorgersi di un pericolo (fumo nei locali, odore di bruciato, fiamme ecc.), o di una situazione riconducibile all'incendio, DEVE effettuare la chiamata di emergenza al centralino componendo il numero interno N. 1 indicando chiaramente:**

- ⇒ le proprie generalità (nome e cognome)
- ⇒ la natura dell'emergenza (incendio, fuga di gas, fumo nei locali, allagamento ecc.)
- ⇒ il luogo esatto in cui si trova (piano, camera o locale ecc.)



la presenza di eventuali infortunati

**OPPURE PREMERE IL PULSANTE DI ALLARME PIU' VICINO CHE ATTIVA LA CENTRALE ANTINCENDIO**

NON prendere iniziative che potrebbero compromettere la propria e l'altrui incolumità. Entro pochi minuti arriverà sul posto un addetto della squadra antincendio o direttamente uno dei responsabili della struttura che assumerà il ruolo di Coordinatore dell'emergenza. Attenetevi alle disposizioni impartite.

**Fornite la massima collaborazione.**

### COSA FARE IN CASO DI EVACUAZIONE

#### ALLA SEGNALAZIONE DI EVACUAZIONE

1. **MANTENERE LA CALMA** e non farsi prendere dal panico e attendere istruzioni
2. **NON PREOCCUPARSI DI RECUPERARE ALCUN OGGETTO** e dirigersi verso l'uscita di sicurezza più vicina e raggiungere il punto di raccolta esterno
3. **ATTENERSI ALLE INDICAZIONI DEL PERSONALE IN SERVIZIO**
4. **NON UTILIZZARE MAI GLI ASCENSORI** gli stessi potrebbero bloccarsi e/o riempirsi di fumo
5. **NON FERMARSI** nei punti di transito, non spingere, non gridare e non correre

### PUNTO DI RACCOLTA ESTERNO

