



SENCA Senior Care s.r.l.



RESIDENZA PROTETTA "SAN FRANCESCO" – LAVAGNA (GE)

Rev. 01 – 29/12/2025

Il legale rappresentante  
*[Signature]*  
SENCA SENIOR CARE SRL  
Via Belvedere, 11/B - 23850 DELGONATE (LC)  
Tel. 03047920139  
C.F. E.R.I. Di L.C. 04047920139  
C.s. € 10.000,00 i.v.

*Gentile Signora,*

*Egregio Signore,*

*La presente Carta dei Servizi intende offrirLe una visione chiara e completa delle attività, dei servizi e delle modalità organizzative della Residenza Protetta "San Francesco", situata nel Comune di Lavagna (GE) e gestita da Senca Senior Care S.r.l.*

*Questa guida rappresenta il nostro impegno nel promuovere trasparenza, qualità e centralità della persona nei percorsi di assistenza, in linea con i requisiti previsti dalla normativa regionale ligure e le migliori prassi.*

*All'interno troverà informazioni dettagliate su:*

- *i servizi sanitari, assistenziali, alberghieri e relazionali disponibili;*
- *le modalità di accesso e presa in carico;*
- *il funzionamento della struttura e la composizione del personale;*
- *le tutele previste per gli Ospiti e i loro familiari.*

*La Carta vuole anche essere uno strumento a supporto della relazione tra la Struttura, l'Ospite e la famiglia, incoraggiando un dialogo aperto e costruttivo. Per questo motivo, ogni segnalazione, suggerimento o reclamo rappresenta per noi un'opportunità di miglioramento continuo.*

*Rimaniamo a Sua disposizione per ogni chiarimento o informazione aggiuntiva.*

*Con i nostri più cordiali saluti,*

*La Direzione*

## Sommario

1.	Presentazione della struttura e dell'ente gestore .....	4
2.	Planimetria generale e localizzazione della struttura.....	4
3.	Mission .....	5
4.	Principi e valori.....	5
5.	Codice etico (cenni).....	6
6.	Il sistema di gestione integrato .....	6
7.	La gestione. ....	6
8.	Gestione della privacy .....	7
9.	Condizioni che danno titolo all'accesso ai diversi servizi.....	8
10.	Le prestazioni offerte .....	8
11.	Lo staff direzionale della struttura .....	10
12.1.	<i>Il coordinatore di struttura .....</i>	<i>10</i>
12.2.	<i>Il responsabile sanitario/servizio medico.....</i>	<i>10</i>
12.	I servizi della struttura .....	11
13.	Le risorse umane .....	14
14.	Procedura per l'inserimento in residenza protetta .....	15
14.1.	<i>Modalità di inserimento in struttura .....</i>	<i>16</i>
15.	La retta .....	17
16.	Accoglienza e presa in carico.....	17
17.	Dimissioni e/o risoluzione .....	17
18.	Modelli assistenziali .....	18
19.	Equipe multi professionale.....	18
20.	Piano assistenziale individualizzato (p.a.i.) .....	18
21.	Orario di visita agli ospiti .....	19
22.	Uscita degli ospiti dalla struttura.....	19
23.	Richiesta copia e visione di documentazione .....	19
24.	Informazioni sulla salute degli ospiti .....	19
25.	Rapporti fra gli ospiti .....	20
26.	Rapporti con il personale .....	20
27.	Altre informazioni.....	20
28.	Gestione, valutazione e miglioramento della qualità' .....	20
29.	Indicazioni per raggiungere la struttura.....	21
	<i>allegato a) .....</i>	<i>22</i>
	<i>allegato b) .....</i>	<i>23</i>
	<i>allegato c) .....</i>	<i>25</i>
	<i>allegato d) .....</i>	<i>26</i>
	<i>allegato e) .....</i>	<i>29</i>
	<i>allegato f) .....</i>	<i>30</i>
	<i>allegato g) .....</i>	<i>33</i>

## 1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E DELL'ENTE GESTORE

La Residenza Protetta "San Francesco", autorizzata presso la Regione Liguria, è gestita dalla Senca Senior Care S.r.l., realtà operativa nel settore socio-sanitario con esperienza pluriennale nella progettazione e gestione di servizi dedicati alla persona.

Nel 2024 Senca Senior Care ha ricevuto l'incarico di gestione della struttura da parte di Aurelia S.r.l., realizzando un processo di riqualificazione gestionale e organizzativa orientato al rispetto dei principi di qualità, sicurezza e umanizzazione delle cure, secondo i modelli raccomandati da Regione Liguria.

La Residenza Protetta "San Francesco" è ubicata a Lavagna (GE) in Via Pavia 10, all'interno di un edificio recentemente ristrutturato, dotato di tutti i comfort e privo di barriere architettoniche, a pochi passi dal mare e immerso in un contesto tranquillo e accessibile.

La struttura può accogliere fino a 20 Ospiti anziani, autosufficienti o parzialmente/non autosufficienti, così come definiti sulla base degli strumenti di valutazione geriatrica in uso secondo le disposizioni regionali, ed eroga servizi:

- residenziali continuativi,
- sanitari a bassa intensità,
- assistenziali, riabilitativi e relazionali.

## 2. PLANIMETRIA GENERALE E LOCALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Protetta "San Francesco" si trova a Lavagna (GE) in Via Pavia n. 10, in una zona residenziale tranquilla e ben collegata, a pochi passi dal mare e facilmente accessibile anche con i mezzi pubblici.

La struttura è ubicata in un edificio recentemente ristrutturato, privo di barriere architettoniche, dotato di sistemi di risparmio energetico, ascensori, videosorveglianza nelle aree comuni e segnaletica interna chiara e visibile, per facilitare l'orientamento degli Ospiti e dei visitatori.

### Distribuzione degli spazi

La Residenza Protetta si sviluppa su cinque piani, così organizzati:

#### Piano Terra

- Reception e Direzione
- Sala da pranzo
- Salone polifunzionale per attività occupazionali, ricreative e socializzanti
- Cucina e locali dispensa
- Locali tecnici (sporco/pulito, lavanderia interna, morgue)

#### Piano Primo, Secondo e Terzo

- Camere degli Ospiti, tutte dotate di servizi igienici privati
- Camere doppie: [inserire numero esatto se disponibile]
- Camere singole: [inserire numero esatto se disponibile]
- Spazi comuni di nucleo (terrazzi, soggiorni, locali per il personale)

#### Piano Quarto

- Palestra attrezzata per attività riabilitative individuali e di gruppo
- Spogliatoi per il personale

Tutti gli ambienti sono progettati per garantire **comfort, sicurezza e benessere** agli Ospiti, con arredi funzionali e omologati alle normative vigenti per le strutture sociosanitarie.

Il lava padelle è situato al piano piano, nel bagno assistito.

### 3. MISSION

Gestita da Senca Senior Care, la Residenza Protetta “San Francesco” rappresenta una risposta concreta e specializzata al bisogno di accoglienza residenziale per persone anziane, autosufficienti o non autosufficienti.

La struttura è orientata all'erogazione di servizi residenziali continuativi, con una forte vocazione all'ospitalità a lungo termine.

Al centro della mission vi è la costante attenzione alla domanda di cura e assistenza espressa dagli Ospiti e dalle loro famiglie, fondata sul riconoscimento dell'anziano come persona portatrice di valori, indipendentemente dalle condizioni di salute, e sulla valorizzazione del ruolo familiare come risorsa imprescindibile per il buon esito del progetto assistenziale.

Questa visione trae ispirazione dal noto pronunciamento dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, che definisce la salute come uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, e non soltanto come assenza di malattia. Tale approccio si inserisce coerentemente nella più ampia cornice concettuale del Modello di Qualità della Vita, che valorizza bisogni, desideri e preferenze della persona.

In armonia con questa prospettiva, la struttura adotta un approccio basato su:

- **adultità:** il riconoscimento dell'individuo come adulto, anche in presenza di lievi deficit psico-fisici;
- **autodeterminazione:** la capacità della persona di orientare il proprio percorso di vita;
- **protagonismo:** la centralità dell'Ospite nella costruzione del proprio benessere.

La Residenza Protetta “San Francesco” si distingue per l'ambiente familiare e accogliente, in cui operatori qualificati si prendono cura degli Ospiti nel rispetto della loro dignità e individualità, supportandoli in tutte le necessità della vita quotidiana.

Obiettivi specifici della struttura:

- In ambito assistenziale: sviluppare e gestire servizi residenziali che garantiscano qualità della vita, libertà personale e il mantenimento delle relazioni significative.
- In ambito sanitario: offrire una continuità assistenziale adeguata tra ospedale e Residenza Protetta, supportando il recupero funzionale e la partecipazione sociale.
- In ambito formativo: promuovere la formazione e qualificazione del personale per assicurare competenza e aggiornamento continuo.
- In ambito educativo: sostenere le famiglie con una risposta sociale strutturata, che favorisca la condivisione del percorso di cura.

### 4. PRINCIPI E VALORI

L'attività della Residenza Protetta “San Francesco” si fonda sull'erogazione di servizi assistenziali, educativi, sanitari e riabilitativi rivolti ad anziani assistibili in regime residenziale.

I comportamenti dell'Ente Gestore e degli operatori sono ispirati ai principi della responsabilità economica, ambientale e sociale, coerentemente con i riferimenti normativi e i valori del sistema socio-sanitario regionale.

La struttura opera nel rispetto di principi fondamentali quali:

- **Legalità:** ogni azione è svolta nel rispetto delle leggi e dei regolamenti regionali e nazionali.
- **Onestà, correttezza e lealtà:** il comportamento degli operatori si basa su trasparenza, affidabilità e coerenza.
- **Rispetto e tutela della persona:** l'Ospite è al centro di ogni intervento, riconosciuto come individuo unico, con diritti inviolabili e valore intrinseco.

I valori guida

- **Eguaglianza**  
Tutti gli Ospiti ricevono un trattamento equo, senza alcuna discriminazione legata a sesso, età, religione, opinioni politiche, condizioni economiche o stato di salute.
- **Imparzialità**  
Tutti gli operatori agiscono con obiettività, equità, cortesia e attenzione, garantendo un rapporto fondato sul rispetto reciproco.

- **Partecipazione**  
È favorita la partecipazione dell’Ospite e dei suoi familiari alla vita della struttura. Si riconosce il diritto:
  - di proporre suggerimenti e miglioramenti;
  - di esprimere reclami;
  - di essere informati in modo completo e trasparente sulle attività organizzate e sui percorsi assistenziali.
- **Efficacia ed efficienza**  
La struttura si impegna a garantire servizi efficaci attraverso un’organizzazione responsabile, evitando sprechi e migliorando costantemente i processi, anche grazie alla definizione di obiettivi chiari e alla valutazione dei risultati.
- **Continuità**  
I servizi sono erogati in modo continuativo e regolare, con impegno a ridurre al minimo i disservizi e a garantire la presenza costante del personale necessario al soddisfacimento dei bisogni degli Ospiti.

## 5. CODICE ETICO (CENNI)

Il Codice Etico adottato da Senca Senior Care S.r.l. rappresenta il riferimento comportamentale per tutti coloro che operano all’interno della Residenza Protetta “San Francesco”: amministratori, dirigenti, dipendenti, collaboratori e fornitori.

Esso enuncia i principi morali e i valori fondanti dell’attività, promuovendo:

- il rispetto delle leggi e dei regolamenti;
- la correttezza nei rapporti interni ed esterni;
- la prevenzione di comportamenti inadeguati o contrari agli standard etici.

Il Codice Etico supporta una gestione orientata alla trasparenza, legalità e responsabilità sociale, tutelando la reputazione della struttura e creando fiducia all’interno della comunità.

Una copia integrale del Codice Etico è disponibile presso la reception della struttura o su richiesta alla Direzione.

## 6. IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Senca Senior Care S.r.l. ha implementato un Sistema di Gestione Integrato volto a garantire il rispetto degli standard regionali e nazionali in tema di qualità, sicurezza, trasparenza e tutela dell’Ospite.

Il sistema integra modelli e strumenti organizzativi per:

- la salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008)
- la gestione dei dati personali (Reg. UE 2016/679 – GDPR)

Tra le azioni previste:

- monitoraggio continuo dei processi interni;
- audit interni e piani di miglioramento;
- rilevazione della soddisfazione dell’utenza, tramite appositi questionari (allegati alla presente Carta dei Servizi).

Il sistema ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità, la prevenzione dei rischi e la centralità dell’Ospite nei percorsi di cura e assistenza.

## 7. LA GESTIONE.

Senca Senior Care S.r.l., in qualità di Ente Gestore della Residenza Protetta “San Francesco”, è responsabile della programmazione, dell’organizzazione e del controllo dei servizi erogati, in coerenza con i requisiti previsti dalla normativa regionale e con i bisogni degli Ospiti e del territorio.

In particolare, l'Ente Gestore:

- predispone e attua i programmi socio-assistenziali, sanitari, educativi e riabilitativi della struttura, valorizzando il contributo degli Ospiti, delle famiglie e degli operatori;
- coordina il funzionamento generale della struttura, garantendo la continuità e l'appropriatezza delle prestazioni;
- vigila sulla gestione tecnica e amministrativa della Residenza Protetta e sulla qualità dei servizi forniti;
- esamina e risolve le problematiche segnalate alla Direzione della struttura, dagli utenti o dai familiari;
- definisce e mantiene relazioni con i servizi territoriali socio-sanitari, assicurando integrazione e continuità assistenziale;
- mette a disposizione personale, attrezzature e ambienti adeguati a garantire la qualità del servizio;
- promuove iniziative socio-culturali e ricreative, a supporto della vita comunitaria degli Ospiti.

Inoltre, l'Ente Gestore ha competenza per:

- la definizione e aggiornamento dell'organico del personale;
- la gestione degli acquisti e delle manutenzioni;
- l'approvazione annuale della relazione sull'attività della struttura;
- la verifica e il miglioramento dei protocolli operativi e dei piani di lavoro.

La governance della struttura si ispira ai principi di trasparenza, responsabilità, appropriatezza ed efficacia, promuovendo un modello gestionale orientato alla centralità dell'Ospite e al miglioramento continuo.

## **8. GESTIONE DELLA PRIVACY**

La Residenza Protetta "San Francesco", gestita da Senca Senior Care S.r.l., garantisce la tutela dei dati personali degli Ospiti, dei familiari e del personale, nel pieno rispetto delle disposizioni previste dal Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003, così come integrato e modificato.

### **Finalità e modalità del trattamento**

Il trattamento dei dati è finalizzato alla:

- gestione sanitaria e assistenziale dell'Ospite;
- gestione amministrativa dei contratti di ospitalità;
- organizzazione interna dei servizi.

Il trattamento avviene mediante strumenti cartacei e informatici, secondo logiche strettamente correlate alle finalità dichiarate, adottando misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate a proteggere i dati da accessi non autorizzati, perdita o uso illecito.

### **Consenso e trasparenza**

All'ingresso in struttura viene fornita all'Ospite (o a chi lo rappresenta legalmente) un'Informativa Privacy dettagliata, e viene richiesto il consenso esplicito per il trattamento dei dati personali e sensibili, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza e trasparenza.

### **Riservatezza e segreto professionale**

Tutto il personale è vincolato al segreto professionale e alla riservatezza in merito a informazioni di carattere sanitario, personale o familiare. La documentazione clinica è coperta da segreto professionale e segreto d'ufficio.

### **Divieto di acquisizione e diffusione non autorizzata di immagini**

È fatto divieto assoluto di effettuare riprese video, registrazioni audio o fotografie all'interno della struttura – incluse persone, ambienti o strumenti di lavoro – senza autorizzazione formale della Direzione e consenso delle persone coinvolte. La diffusione non autorizzata di immagini o filmati, anche sui social media, è vietata e perseguibile civilmente e penalmente, in conformità al Codice della Privacy.

### **Consenso informato**

In conformità alle normative vigenti, per ogni prestazione sanitaria viene richiesto il consenso informato dell'Ospite o del suo rappresentante legale, previa adeguata informazione sulle finalità, modalità, rischi e benefici degli interventi proposti. Tale consenso viene documentato e conservato all'interno della cartella clinica e può essere revocato in qualsiasi momento.

## 9. CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO AI DIVERSI SERVIZI

La Residenza Protetta "San Francesco" accoglie persone anziane di età pari o superiore ai 65 anni o che siano stati dichiarati assimilabili ai pazienti geriatrici dai competenti servizi ASL, appartenenti ad entrambi i sessi, residenti in Liguria o in altra Regione, che presentano condizioni di fragilità sociale, fisica o funzionale, compatibili con la tipologia di struttura e il livello assistenziale previsto per le Residenze Protette secondo la normativa della Regione Liguria.

L'accesso può avvenire in regime privato nei limiti della disponibilità dei posti.

### Requisiti generali di accesso:

- Anziani autosufficienti o parzialmente non autosufficienti, non affetti da patologie acute in atto;
- Assenza di disturbi comportamentali gravi o patologie neurodegenerative con elevata compromissione;
- Condizione di salute compatibile con un livello assistenziale a bassa o media intensità, come definito dagli standard regionali vigenti;
- Compatibilità clinico-assistenziale con l'organizzazione e le risorse della struttura;
- Presenza di una rete familiare o supportiva, attiva o attivabile, che collabori nel percorso assistenziale (quando possibile).

La Residenza Protetta "San Francesco", in accordo con le disposizioni regionali, può accogliere in via prioritaria anche persone in condizioni di emergenza, nelle seguenti situazioni:

- Dimissione protetta da struttura ospedaliera o riabilitativa, in cui non sia possibile il rientro al domicilio per mancanza temporanea di supporti familiari o abitativi;
- Emergenze sociali segnalate dai Servizi Sociali Comunali (es. abbandono, rischio isolamento, allontanamento da contesto disfunzionale o pericolo per l'incolumità);
- Richieste pervenute in tempi rapidi a seguito di eventi traumatici o acuti che rendono momentaneamente non sostenibile la permanenza al domicilio.

L'accoglienza in tali casi è subordinata alla compatibilità clinica, logistica e organizzativa, e viene valutata dall'Unità Interna di Valutazione (UVI) della struttura, in raccordo con i servizi del territorio.

## 10. LE PRESTAZIONI OFFERTE

La Residenza Protetta "San Francesco", in linea con la normativa della Regione Liguria, garantisce agli Ospiti un sistema integrato di prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere, educative e relazionali, calibrato in funzione dei bisogni specifici della persona e definito all'interno del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

Le prestazioni sono articolate nelle seguenti principali aree:

Prestazione	Inclusa nella retta	Extra su richiesta / a pagamento	Note
Assistenza medica e infermieristica di base	✓	–	Visite di routine, gestione terapia
Assistenza tutelare (igiene, mobilità, aiuto pasti)	✓	–	Diurna e notturna, personale OSS
Vitto e alloggio	✓	–	Menù stagionale, diete personalizzate
Igiene ambientale e sanificazione	✓	–	Servizio garantito quotidianamente
Servizio di animazione e attività educative	✓	–	Attività interne e sul territorio
Interventi riabilitativi motori di mantenimento	✓	–	
Segretariato sociale	✓	–	Supporto relazionale e burocratico

<b>Prestazione</b>	<b>Inclusa nella retta</b>	<b>Extra su richiesta / a pagamento</b>	<b>Note</b>
Pratica base per nomina Ads (redazione della domanda)	X	✓	€150 + IVA
Servizio religioso	✓	–	È previsto l'accesso ai ministri di culto delle diverse religioni
Manicure e pedicure non curative	✓	–	Integrate nell'assistenza alla persona
Lavanderia della biancheria piana	✓	–	Gestita internamente
Lavanderia degli indumenti personali	X	✓	Servizio esterno attivabile: €50,50 + IVA/mese
Accompagnamento per visite esterne (con operatore)	X	✓	Tariffa fissa: €18 + IVA
Servizio di parrucchiere (piega, taglio, tinta, permanente)	X	✓	Tariffe in fattura mensile secondo listino interno. La tinta deve essere acquistata a parte dall'ospite o dalla famiglia.
Parafarmaci	X	✓	Fornitura carico dell'Ospite/famiglia
Farmaci, presidi per incontinenza	X	✓	Fornitura carico dell'Ospite/famiglia con SSN* *In caso di mancata fornitura dei presidi verrà addebitato un importo pari a 0,75 € per ogni pannolone utilizzato + IVA. *Se non forniti, i farmaci e parafarmaci vengono addebitati al costo di €1,50 + IVA al giorno
Ossigenoterapia	X	✓	Fornitura carico dell'Ospite/famiglia con SSN €30,00+ IVA a bombola (uso singolo) * *Il servizio è erogato solo in assenza di fornitura da parte del SSN. Include ricarica, somministrazione e gestione della bombola.
Medicazioni	X	✓	Fornitura carico dell'Ospite/famiglia con SSN (ove possibile) * * in assenza di fornitura da parte del SSN sarà addebitato in fattura €1,50 + IVA (medicazioni base) a medicazione
Visite e prestazioni medico-specialistiche esterne	X	✓	Fuori dal SSN: a carico dell'ospite
Trasporti per visite mediche (in auto, senza operatore, con familiare)	✓	–	Inclusi dalle 8:00 alle 18:00 (lun-ven)
Trasporti straordinari o fuori orario (es. emergenze, specialisti privati)	X	✓	Previa disponibilità
Trasporti in ambulanza	X	✓	A carico dell'Ospite/famiglia
Fornitura abbigliamento e corredo personale	X	✓	Acquisti a cura dell'Ospite o dei familiari
Noleggio presidio per mobilitazione	X	✓	A carico dell'Ospite/famiglia con SSN* *Se sprovvisti noleggio al costo di €50 + IVA al mese (in base alla disponibilità della struttura)
Spese telefoniche	✓	X	Chiamate nazionali da rete fissa interna
Fornitura giornali e riviste	X	✓	Secondo prezzo di copertina

Tutti gli Ospiti sono vestiti quotidianamente con il proprio abbigliamento personale; resta a carico dell'Ospite l'acquisto di vestiario e biancheria personale.

Per le prestazioni non incluse nella retta, la struttura può offrire un servizio aggiuntivo a pagamento, su richiesta dell'Ospite o del familiare referente.

L'elenco aggiornato delle tariffe per i servizi extra è disponibile presso la segreteria della struttura ed è contenuto nell'alleato A). I costi potranno essere soggetti ad aggiornamenti periodici.

## 11. LO STAFF DIREZIONALE DELLA STRUTTURA

Lo staff direzionale della Residenza Protetta "San Francesco" è responsabile dell'organizzazione generale dei servizi, della gestione operativa della struttura e del coordinamento delle attività sanitarie, assistenziali e amministrative, in coerenza con i requisiti previsti dalla Regione Liguria e con la mission dell'Ente Gestore.

Lo staff è composto da:

- Il Coordinatore della Struttura;
- Il Responsabile sanitario.

### 12.1. Il Coordinatore di Struttura

La figura del **Coordinatore** è responsabile dell'intera organizzazione interna.

A lui competono:

- Gestione e coordinamento del personale;
- Redazione dei turni e programmazione delle attività assistenziali;
- Assegnazione dei posti letto e gestione degli ingressi;
- Supervisione dell'applicazione dei protocolli;
- Raccordo con il Responsabile Sanitario e supporto alla formazione del personale;
- Gestione dei rapporti con Ospiti e famiglie;
- Raccolta e gestione di segnalazioni e reclami;
- Rapporti con gli Enti territoriali e aggiornamento della documentazione per la vigilanza.

Riceve su appuntamento; gli orari sono esposti in bacheca.

### 12.2. Il Responsabile Sanitario/Servizio medico

Il Responsabile Sanitario è il medico incaricato della direzione clinica della struttura.

Svolge un ruolo fondamentale nella garanzia della qualità delle cure e nella supervisione sanitaria degli Ospiti. Le sue funzioni includono:

- Coordinamento operativo dei processi e dei fattori produttivi per il raggiungimento degli obiettivi generali e specifici fissati dalla Residenza Protetta;
- Definizione e approvazione, in accordo con la direzione dell'Azienda, di programmi di miglioramento della qualità dei servizi socio-assistenziali;
- Verifica delle attività in base alla loro efficacia e all'uso efficiente delle risorse;
- gestione del personale e della formazione delle diverse professionalità esistenti (in concerto con l'ufficio amministrativo);
- Organizzazione dei servizi della struttura a fini igienico sanitari;
- Visite mediche e impostazione delle terapie farmacologiche;
- Valutazione dello stato di salute e della compatibilità degli ingressi;
- Predisposizione e aggiornamento dei Progetti Assistenziali Individualizzati (P.A.I.);
- Collaborazione con i MMG;

- Pianificazione e controllo delle attività sanitarie quotidiane;
- Collaborazione alla stesura e revisione dei protocolli operativi;

Coordinamento con il Coordinatore di Struttura per l'organizzazione generale

## 12. I SERVIZI DELLA STRUTTURA

La Residenza Protetta "San Francesco" eroga un insieme integrato di servizi sanitari, assistenziali, educativi e alberghieri, finalizzati a garantire il benessere globale della persona anziana. Tutti i servizi sono organizzati nel rispetto della normativa vigente della Regione Liguria e assicurati da personale qualificato.

### - *Il Servizio Assistenziale*

Il servizio assistenziale è attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.

Viene svolto da Operatori Socio Sanitari (OSS), formati secondo i requisiti regionali, ed è orientato alla cura della persona e al soddisfacimento dei bisogni primari, con particolare attenzione al rispetto della dignità, dell'intimità e delle abitudini individuali.

Le attività principali comprendono:

- Assistenza nell'igiene personale quotidiana;
- Supporto alla mobilità e alla deambulazione;
- Aiuto nell'alimentazione e idratazione;
- Assistenza nella vestizione;
- Supporto nella gestione dell'incontinenza;
- Cura dell'aspetto estetico e benessere generale.

### - *Il Servizio Infermieristico*

Il personale infermieristico garantisce l'assistenza sanitaria in struttura, con presenza nelle fasce orarie diurne e notturne con servizio di reperibilità.

Le funzioni principali sono:

- Somministrazione della terapia farmacologica prescritta;
- Monitoraggio dei parametri vitali;
- Esecuzione di medicazioni e trattamenti infermieristici;
- Collaborazione alla stesura e aggiornamento del P.A.I.;

### - *Il Servizio Riabilitativo*

I nostri professionisti della riabilitazione, opportunamente coordinati dal Coordinatore della struttura, assicurano interventi terapeutici e preventivi volti a mantenere e migliorare la qualità di vita degli ospiti in accordo con quanto emerso dalle valutazioni collegiali dell'équipe multi professionale in sede di elaborazione del P.A.I. Le attività si svolgono nei saloni occupazionali e in palestra con gli opportuni ausili e attrezzature (parallele, bastoni, scale, palloni, lettini speciali, spalliere, cyclette, ecc.), mediante trattamento individuale e/o di gruppo. Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni di massima:

- ✓ valutazione della funzionalità motoria degli ospiti;
- ✓ sviluppo implementazione di piani di mantenimento motorio degli ospiti in coerenza con la valutazione dell'équipe medica;
- ✓ supporto e consulenza al personale assistenziale sulla mobilità dell'ospite, ove necessario;
- ✓ cicli di deambulazione assistita degli ospiti con l'impiego di ausili;
- ✓ attività motoria di gruppo.

I fisioterapisti sono presenti dal lunedì al venerdì.

La palestra è ampia, attrezzata modernamente e piacevolmente arredata e illuminata.

Pacchetti di fisioterapia individuale extra possono essere acquistati su richiesta.

#### - **Il Servizio Di Animazione**

La struttura promuove quotidianamente attività educative, ludico-ricreative, espressive e relazionali, finalizzate a mantenere attivo il ruolo sociale dell'Ospite e a favorire il benessere psico-affettivo.

Il servizio ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.

Gli animatori organizzano inoltre iniziative socializzanti, ergoterapiche e conviviali, queste ultime aperte anche al territorio o al di fuori della struttura (visite guidate, gite giornaliere, teatro, ecc.).

Le iniziative hanno l'obiettivo di offrire stimoli sempre più vari che risvegliano gli interessi e la partecipazione degli anziani. A questo scopo ci si avvale di interventi diversificati in funzione dei vari gradi di partecipazione (laboratori, lettura dei giornali, cinema, teatro, intrattenimenti musicali, mostre, gite...).

Nella bacheca della struttura è esposto settimanalmente il programma delle attività predisposte che si svolgono da lunedì a venerdì e mensilmente il sabato o la domenica, in occasione di eventi e festività particolari.

#### - **Il Servizio Di Lavanderia**

Il servizio di lavanderia è assicurato e gratuito per la biancheria piana, mentre quello per la biancheria personale è a pagamento e attivabile su richiesta dell'Ospite o dei familiari.

Il servizio di lavanderia della biancheria personale è disponibile presso la struttura. L'Ospite deve disporre di un corredo personale adeguato e sufficiente, che viene indicato con apposito *vademecum* fornito all'Ospite e/o ai familiari al momento dell'ingresso. La dotazione fornita dovrà essere contraddistinta dalla apposizione di un'etichetta riportante un numero assegnato prima dell'ingresso.

I familiari degli Ospiti devono curare, con l'aiuto degli operatori, la necessaria integrazione del corredo e la sostituzione dei capi non più utilizzabili in base alle stagioni. Il lavaggio della biancheria personale degli Ospiti è effettuato esternamente da personale addetto.

Si consigliano, in generale, capi di abbigliamento comodi, che facilitino eventuali movimentazioni da parte del personale, quali:

- Maglioni, magliette intime e pantaloni possibilmente non di pura lana al fine di evitare infeltrimenti;
- Scarpe o pantofole chiuse, antiscivolo. Sconsigliate le ciabatte;
- Pigiama;
- Il resto dell'abbigliamento non deve essere di tessuto delicato onde evitarne il deterioramento.

#### - **Il Servizio Di Parrucchiere E Pedicure**

La Residenza Protetta "San Francesco" mette a disposizione degli Ospiti, su prenotazione, un servizio di parrucchiere interno, finalizzato alla cura dell'aspetto personale e al benessere complessivo della persona.

Il servizio viene svolto direttamente in struttura, in giorni programmati, e comprende trattamenti come taglio, piega, tinta e permanente. Il relativo costo viene addebitato in fattura alla fine del mese, con applicazione dell'IVA inclusa per le prestazioni a tariffa.

Per quanto riguarda la manicure e pedicure non curativa, tale servizio è già incluso tra le attività assistenziali quotidiane, svolte dal personale socio-sanitario, nell'ambito dell'igiene e della cura personale.

Eventuali necessità particolari (es. prestazioni podologiche, trattamenti curativi o specialistici) saranno valutate direttamente dal Responsabile Sanitario, in collaborazione con i familiari. In base alla situazione, potrà essere presa in considerazione la possibilità di ricorrere a uno specialista esterno, su richiesta e a carico della famiglia.

#### - **Il Servizio Di Trasporto**

Per le sole uscite programmate per visite mediche e specialistiche viene prenotato un servizio di trasporto idoneo, il servizio è assicurato da lunedì a venerdì nella fascia oraria compresa tra le 8.00 e le 18.00. Il Servizio è gratuito.

Il servizio di trasporto non include la presenza di un operatore che accompagni l'Ospite, se si necessita dell'accompagnamento di un operatore il costo per tutti gli ospiti è di 18 euro +IVA.

In caso di emergenza è compito del personale organizzare l'invio presso i presidi sanitari, mentre il rientro deve essere assicurato a cura e spese del familiare accompagnatore.

### - *Il Servizio Spirituale*

La struttura garantisce libertà di culto. Gli Ospiti possono richiedere l'assistenza di un esponente della propria fede nel rispetto di ogni convinzione religiosa.

### - *Il Servizio Di Pulizia E Manutenzione*

Una squadra esterna è incaricata della pulizia di tutti gli spazi comuni e dell'igiene dei nuclei abitativi è assicurato dagli operatori.

Il servizio di pulizia viene garantito nelle fasce orarie del mattino e comprende prestazioni di pulizia e sanificazione, al fine di garantire, in tutti gli ambienti della struttura, un grado ottimale di igiene.

Il servizio di manutenzione della struttura è garantito da personale esterno che provvede agli interventi di manutenzione ordinaria e di riparazione che si rendono necessari. Le manutenzioni ordinarie (imbiancatura, problemi elettrici o strutturali) sono gestite in base alle necessità. Il servizio di disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione sono a carico di una ditta esterna.

### - *Il Servizio Di Ristorazione*

La Struttura utilizza un servizio di ristorazione esterno. I pasti giungono in Struttura in appositi contenitori termici e vengono distribuiti dagli Operatori nei saloni, che assicurano la corretta protezione degli alimenti e il mantenimento della giusta temperatura durante la distribuzione. Il servizio viene strettamente controllato tramite il sistema HACCP.

Il menù, approvato dalla Direzione Sanitaria della Struttura, offre ad ogni pasto una variabilità di proposte che permettono all'Ospite una scelta. Grande attenzione viene prestata all'alimentazione ed all'idratazione, ritenute fondamentali per garantire un adeguato apporto di elementi nutritivi.

Il menù viene elaborato con la consulenza di un tecnologo alimentare del fornitore, in collaborazione con il Responsabile Sanitario. Varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota su quattro settimane. In bacheca è esposto il menù settimanale, che consente all'Ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione. Sono previste diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti. È assicurato dagli Operatori l'aiuto all'assunzione degli alimenti per gli Ospiti che ne necessitano.

Il menù tiene inoltre conto della tradizione gastronomica locale, includendo piatti tipici regionali, al fine di valorizzare le abitudini alimentari del territorio e offrire agli Ospiti sapori familiari e rassicuranti, in un'ottica di attenzione al benessere anche emotivo e culturale.

Il menù tipo è il seguente:

#### **PRIMA COLAZIONE:**

Latte intero, cappuccino, caffè d'orzo o thè  
Biscotti frollini o fette biscottate.  
Brioche due volte alla settimana

#### **PRANZO:**

Primo piatto con pasta o riso  
Ogni giorno è prevista una alternativa in brodo e/o passato di verdura  
Secondo piatto di carne, pesce, o uova  
Contorno con verdure di stagione  
Frutta fresca di stagione mista mondata, tagliata a piccoli pezzi  
Pane, Vino e acqua gasata e naturale, Dessert e caffè  
Alla domenica è previsto un dolce artigianale

#### **MERENDA:**

Thè con biscotti o fette biscottate  
Yogurt, Latte caldo, Cioccolata calda  
Frutta fresca tagliata in piccoli pezzi, o frullata se necessario

#### **CENA:**

Primo piatto in brodo o passato di verdure  
Secondo piatto a base di formaggio, pesce, carne bianca, trancio di pizza o affettati  
Contorno con verdure di stagione e purea di verdure  
Frutta cotta anche frullata, yogurt, budino  
Pane, Vino e acqua, Camomilla

All'interno della struttura vengono settimanalmente introdotti piatti tipici della tradizione regionale ligure, al fine di valorizzare il patrimonio gastronomico locale e offrire agli Ospiti varietà e qualità nei pasti. Tra le specialità proposte figurano: pansotti con salsa di noci, trofie al pesto, focaccia di Recco, panissa, farinata di ceci, coniglio alla ligure, cima alla genovese, baccalà, stoccafisso, polpettone alla ligure, verdure ripiene, torta baciocca, torta pasqualina e focaccia tradizionale.

In occasione delle festività vengono predisposti menù speciali, comprensivi di antipasti, un dessert artigianale preparato in struttura e caffè, per rendere più piacevoli i momenti conviviali e ricreare un'atmosfera familiare.

È inoltre prevista, a metà mattina, la somministrazione di bevande quali tè caldo o freddo e succhi di frutta, scelti in base alla stagionalità, al fine di garantire un'adeguata idratazione e il benessere degli Ospiti.

Gli orari dei pasti possono variare a seconda delle stagioni e sono indicativamente i seguenti:

- Colazione: dalle ore 7.30 alle ore 9.00
  - Idratazione: ore 10.30
- Pranzo: dalle ore 12.00 alle ore 13.00
  - Merenda: ore 15.00
- Cena: dalle ore 18.30 alle ore 19.30

È vietata l'introduzione di cibo e generi alimentari da parte di terzi, se non autorizzata dalla Direzione che ne valuta la compatibilità con le esigenze dietetiche dell'Ospite.

#### - *Servizio Amministrativo*

La gestione amministrativa è curata dalla sede centrale. È possibile inoltrare richieste o segnalare necessità scrivendo all'indirizzo email [info@senca.it](mailto:info@senca.it) oppure rivolgendosi direttamente al Coordinatore della Struttura.

Presso l'Ufficio Amministrativo sono offerti i seguenti servizi:

- Fatturazione delle rette di degenza;
- Rilascio del certificato attestante il versamento delle rette di degenza a carico degli Ospiti, con riferimento all'anno precedente, al fine di consentire la detrazione della parte ammessa nella dichiarazione dei redditi;
- Registrazione dei contratti di ospitalità per i nuovi ingressi. Accoglienza e informazione (telefonica) relativamente alla Struttura e alle pratiche di ingresso;
- Consegna della modulistica;
- Prenotazione per servizi aggiuntivi, tra cui parrucchiere ed estetista (inclusa la prenotazione per tinta, permanente, ecc.);

Inoltre, il Visitatore e l'Ospite possono rivolgersi al Coordinatore della Struttura per:

- Assicurare l'accoglienza delle richieste e dei reclami, sia scritti che verbali, da parte degli Ospiti e dei loro familiari. I reclami scritti possono anche essere depositati nelle apposite cassette predisposte a tale scopo (ulteriori informazioni sono disponibili sul retro dell'allegata "Scheda per esprimere i reclami"). La risposta scritta, di norma, viene fornita dal Coordinatore della Struttura o dal Responsabile Sanitario, a seconda delle competenze, entro 15 giorni.

Il Coordinatore si occupa inoltre di promuovere la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Ospiti, dei familiari e del personale, attraverso la somministrazione di appositi questionari, allegati alla presente. I risultati di tali indagini vengono diffusi annualmente tramite la sede.

### **13. LE RISORSE UMANE**

Il fabbisogno di personale della Residenza Protetta "San Francesco" è definito in conformità agli standard gestionali previsti dalla Regione Liguria, in termini di profili professionali, presenza oraria e intensità assistenziale e per volume di attività.

L'Ente Gestore, nel rispetto delle disposizioni regionali, garantisce la presenza di tutte le figure professionali necessarie alla presa in carico globale dell'Ospite, con una programmazione centrata sulla qualità della vita, la continuità assistenziale e la sicurezza.

## Tabella standard Regione Liguria per Residenza Protetta– Minuti per ospite/giorno

Figura professionale	Minuti/ospite/giorno previsti da normativa regionale
Medico	2 min
Infermiere	9 min
Operatore socio-sanitario (OSS)	61 min
Fisioterapista (FKT)	5 min
Animatore / Educatore	3 min
Totale minimo previsto	80 min/ospite/giorno

### Standard migliorativi adottati dalla struttura

Per garantire un'assistenza di qualità elevata e una maggiore attenzione alla persona, Senca Senior Care applica un modello assistenziale potenziato, che prevede: maggiore disponibilità di personale assistenziale e infermieristico e fisioterapico

### Formazione e aggiornamento periodico per tutte le figure professionali in servizio.

Tutti gli operatori sono identificabili mediante cartellino personale, che riporta:

- Fotografia,
- Nome e cognome,
- Qualifica professionale,
- Logo dell'Ente Gestore.

Il personale opera con divisa aziendale e nel rispetto del Codice Etico, dei protocolli e delle procedure interne.

È garantita la presenza settimanale in struttura e la reperibilità in orario diurno.

## 14. PROCEDURA PER L'INSERIMENTO IN RESIDENZA PROTETTA

Il modulo "Domanda di Ammissione" è disponibile presso la Struttura e online. La domanda, corredata da tutta la documentazione necessaria, dovrà essere inviata via email all'indirizzo: [info@senca.it](mailto:info@senca.it)

La domanda può essere presentata:

- direttamente dall'interessato;
- da chi lo rappresenta legalmente;
- da un caregiver, a condizione che l'interessato abbia espresso il proprio consenso.

Nel caso in cui l'interessato sia sottoposto a una misura di protezione giuridica tramite un Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore, sarà quest'ultimo a dover presentare la domanda di ingresso, allegando obbligatoriamente anche il decreto di nomina.

La richiesta viene valutata da un'apposita Unità di Valutazione Interna (U.V.I.), composta da:

- il Coordinatore della Struttura;
- il Responsabile Sanitario.

Qualora la valutazione della domanda sia positiva, l'Ospite viene inserito in lista d'attesa.

### Criteria per la Presa in Carico e Valutazione dell'Autosufficienza

La presa in carico dell'Ospite avviene sulla base della valutazione del grado di autonomia e del bisogno assistenziale, secondo i criteri previsti dalla Regione Liguria, mediante scala AGED compilata dal MMG.

Tale strumento aiutano a definire con precisione il livello di bisogno e la compatibilità con i servizi offerti dalla Struttura, garantendo un'equa e trasparente gestione delle richieste.

La domanda di ammissione e i relativi documenti sono disponibili presso la struttura e sul sito web. Su richiesta dell'interessato, possono essere inviati anche tramite email. L'accoglienza è gestita dal coordinatore della struttura.

Viene riconosciuta una priorità d'accesso in presenza di particolari situazioni, quali:

- Persone segnalate dai servizi sociali territoriali che versano in condizioni di disagio sociale e/o familiare;
- Ricongiungimento con familiari conviventi già ospiti della struttura.

Gli aspiranti Ospiti e/o i loro familiari, previo appuntamento, possono essere accompagnati a visitare la struttura.

#### **14.1. Modalità di inserimento in Struttura**

Quando si rende disponibile un posto in struttura, il Coordinatore contatta la famiglia del richiedente avente diritto per verificarne l'interesse all'inserimento e concordare la data dell'ingresso. Una volta stabiliti giorno e orario del ricovero, il Responsabile Sanitario, il Coordinatore, l'infermiere e l'Operatore Socio Sanitario (OSS), sulla base delle informazioni raccolte, valutano la sistemazione più idonea per l'Ospite, assegnandogli la camera di degenza e il posto a tavola. È disponibile sul sito la Carta dei Servizi aggiornata e il Regolamento Interno e l'elenco della dotazione del corredo personale. Viene inoltre offerta la possibilità di visitare la struttura prima dell'ingresso.

Prima dell'ammissione, l'Ospite o il suo rappresentante legale è tenuto a sottoscrivere il contratto di ospitalità, che definisce nel dettaglio i servizi offerti e il corrispettivo richiesto per le prestazioni erogate. È previsto, inoltre, il versamento di un deposito cauzionale pari a una mensilità, calcolato sulla base della tariffa giornaliera, nonché l'indicazione di una persona garante per il pagamento dei corrispettivi. Il Coordinatore ha il compito di informare l'Ospite e i familiari circa le condizioni contrattuali dei servizi offerti, provvedere alla raccolta della firma del contratto di ospitalità e fornire indicazioni in merito al rilascio della dichiarazione annuale attestante l'ammontare della retta pagata. L'Ospite accolto in regime privato continua a essere seguito dal proprio Medico di Medicina Generale, da incaricarsi tramite libera scelta presso gli uffici competenti.

Nel giorno previsto per l'ingresso, l'Ospite e un familiare vengono accolti dall'OSS in servizio e accompagnati nel nucleo di riferimento. La conoscenza dell'équipe multidisciplinare si completa nel corso della prima settimana di permanenza. Di norma, non si effettuano ricoveri nei giorni di sabato, domenica e nei festivi. Il Coordinatore inserisce i dati anagrafici e anamnestici dell'Ospite nella cartella informatizzata e predispose il faldone cartaceo contenente le schede allegate alla domanda di ammissione, in modo che tutti gli operatori siano adeguatamente informati sul nuovo ingresso. Tali informazioni costituiscono la base per la redazione del Piano Assistenziale Individualizzato di ingresso.

Il medico, con il supporto del personale sanitario e assistenziale, raccoglie l'anamnesi e le abitudini dell'Ospite, anche prima dell'ingresso, attraverso il confronto con i familiari e, ove possibile, con l'interessato stesso. Tutte queste informazioni confluiscono nella cartella clinica dell'Ospite, documento finalizzato a rappresentare nel modo più completo possibile lo stato di salute al momento dell'ingresso, nonché a documentarne l'evoluzione durante tutta la permanenza in struttura. Ogni operatore, nell'ambito delle proprie competenze professionali, attiva le relative schede di valutazione, garantendone il completamento entro i tempi previsti.

L'Ospite viene quindi accompagnato nella propria camera, dove vengono sistemati gli oggetti personali, gli indumenti e la biancheria, negli spazi predisposti. Gli operatori prestano particolare attenzione alla fase di accoglienza, favorendo un inserimento graduale nella vita comunitaria, rilevando eventuali bisogni e affrontando tempestivamente le criticità. In base alle condizioni psicofisiche dell'Ospite e con la necessaria gradualità, viene promossa la conoscenza degli ambienti, dei diversi piani e degli altri Ospiti già presenti, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo di relazioni interpersonali positive.

Nei giorni successivi all'ingresso, l'équipe multiprofessionale concorre alla stesura del Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.), uno strumento progettuale che rileva bisogni, problematiche e propensioni dell'Ospite, definendo obiettivi assistenziali e di cura, le attività da svolgere e le modalità operative da adottare. Il P.A.I. viene aggiornato ogni sei mesi o in presenza di cambiamenti significativi delle condizioni dell'Ospite.

La Direzione si riserva la facoltà di assegnare all'Ospite l'unità abitativa ritenuta più idonea per garantirne la tutela e la socializzazione, nel rispetto delle esigenze della vita comunitaria. Per motivi organizzativi, sanitari o logistici, la Direzione può disporre lo spostamento dell'Ospite in una camera diversa da quella inizialmente assegnata, previa comunicazione all'Ospite stesso e al familiare di riferimento.

## 15. LA RETTA

L'importo della retta mensile è stabilito dall'Ente Gestore in rapporto al costo delle prestazioni rese, al netto di eventuali contributi regionali, ove previsti, e comprende tutto quanto elencato nel paragrafo sulle "PRESTAZIONI OFFERTE".

Il pagamento della retta avverrà tramite addebito diretto (RID) sull'IBAN indicato, e l'intero importo dovrà essere corrisposto entro il giorno 10 di ogni mese. Eventuali modalità di pagamento differenti dovranno essere concordate prima dell'ingresso in struttura con il Coordinatore di riferimento. Quanto previsto è in linea con le disposizioni dell'art. 6 del contratto di ingresso.

È richiesto un deposito cauzionale pari a una mensilità, che verrà restituito entro 30 giorni dalla data di dimissione dell'Ospite, previa verifica di eventuali pendenze economiche.

La fatturazione avverrà mensilmente, ad ogni pagamento ricevuto, salvo diverse disposizioni comunicate dall'Ente Gestore.

Le rette praticate sono elencate di seguito, nell'apposito allegato. (ALL. A)

## 16. ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Documenti da fornire all'accettazione sono di seguito elencati

Relativi all'ospite:

- Codice Fiscale e Documento di Identità
- Tessera Sanitaria ed esenzioni
- Questionario clinico compilato dal medico curante o relazione medica aggiornata
- Elenco posologia della terapia farmacologica in atto.
- Relativi al Parente /Garante che esegue l'accettazione:
- Codice fiscale e Documento di Identità
- Contatti utili reperibilità

## 17. DIMISSIONI E/O RISOLUZIONE

L'Ospite, o chi ne fa le veci, ha sempre la possibilità di decidere per la dimissione volontaria dalla struttura, garantendo un preavviso di 30 (trenta) giorni. In tal caso, verrà rilasciata una lettera di dimissione, contenente una sintesi clinica del percorso sanitario svolto, con indicazioni specifiche per garantire la continuità assistenziale.

Le dimissioni vengono di norma effettuate nei giorni compresi tra lunedì e giovedì, mentre non sono previste nei giorni di sabato e festivi. Inoltre, la richiesta di dimissione da parte dei familiari deve sempre essere effettuata con il consenso dell'interessato.

In caso di decesso dell'Ospite, la struttura mette a disposizione la camera ardente dell'Istituto. Il protocollo prevede che spetti ai familiari la scelta dell'impresa funebre, nonché la gestione delle pratiche relative alla cerimonia e alla tumulazione. Di norma, l'impresa incaricata si occupa anche della vestizione della salma e dell'allestimento della camera ardente.

La struttura non garantisce il mantenimento del posto letto in presenza delle seguenti condizioni:

ritardo o insolvenza nel pagamento della retta, nei termini indicati all'art. 6;

- nel caso in cui siano ripetutamente violate le regole di convivenza previste dalla Carta dei Servizi e ciò faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità alla vita comunitaria o qualora le stesse incompatibilità sorgano con uno o più parenti, il rappresentante legale o l'Obbligato in solido;
- nel caso in cui venga meno il rapporto fiduciario tra la Struttura e l'Ospite e/o il suo rappresentante legale e/o l'Obbligato in solido e/o i suoi familiari, a insindacabile giudizio della Direzione della Struttura;
- nel caso in cui non venga fornito il consenso informato alle cure da parte del soggetto legittimato, non sia accettato il Piano Terapeutico Assistenziale e la prassi medico-assistenziale effettuata;
- qualora l'Ospite e/o l'Obbligato in solido e/o i suoi familiari non ottemperino alla nomina della persona giuridicamente abilitata al rilascio del consenso informato alle cure mediche qualora la stessa si sia resa necessaria su indicazione della Direzione Sanitaria;
- nel caso in cui l'evoluzione psicofisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario incompatibile con la degenza in Struttura;
- Somministrazione non autorizzata di medicinali o trattamenti, da parte dei familiari, senza preventiva autorizzazione della Direzione Sanitaria e senza regolare annotazione nel fascicolo socio-sanitario.

Nel caso in cui l'Utenza ritenesse non congrua la qualità del servizio offerto, tale valutazione, anche se invocata come motivo di risoluzione per inadempimento, non potrà costituire giustificazione per l'omesso pagamento della retta dovuta.

Nei casi di dimissioni, la Società si attiverà, nel rispetto della normativa vigente, affinché le stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ASL, fatto salvo comunque il pagamento di quanto dovuto fino al momento di effettivo rilascio del posto letto.

Per quanto riguarda la gestione della retta:

- È dovuta per intero per assenze fino a 10 giorni consecutivi;
- Per assenze superiori a 10 giorni consecutivi, mantenendo il posto, a partire dall'undicesimo giorno verrà applicata una riduzione del 30%;
- Le assenze superiori a 30 giorni comportano di norma la perdita del posto letto, salvo diverso accordo tra le Parti;
- In caso di dimissioni volontarie, l'Ospite o il suo rappresentante legale è tenuto a dare preavviso di 30 giorni; in caso contrario sarà tenuto al pagamento del periodo di preavviso non garantito;
- In caso di decesso: se avviene entro il 15 del mese, si è tenuti al pagamento fino a tale data; se avviene dopo il 15, si deve corrispondere l'intera mensilità.

Infine, la restituzione della cauzione verrà effettuata nei primi giorni del mese successivo alla dimissione o al decesso dell'Ospite, salvo compensazione, totale o parziale, con eventuali somme ancora dovute alla Struttura per rette insolute, danni arrecati dall'Ospite o altri oneri contrattualmente previsti.

## 18. MODELLI ASSISTENZIALI

Il **Modello di Riferimento** è quello centrato sulla persona. Nello specifico si segue con particolare interesse il modello di Tom Kitwood: Person-Centred Care (PCC). All'interno della Residenza Protetta trova spazio anche il modello Gentle-Care specie nei suoi aspetti ambientali.

Nella impostazione e nella realizzazione delle attività, viene attribuita una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e si valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'Ospite. Gli operatori, infatti, si concepiscono come collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un'ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano.

## 19. EQUIPE MULTI PROFESSIONALE

Nel rispetto delle norme vigenti si promuove un approccio multi professionale nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno. Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona. Tutte le figure professionali che operano nella struttura, collaborano in modo coordinato, al fine di garantire all'Ospite un'assistenza il più possibile completa e personalizzata, sia sotto il profilo assistenziale che sanitario. Tutti gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento (con logo aziendale, fotografia, Mansione, Cognome e Nome) e di divisa.

## 20. PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)

Il P.A.I. definisce, sulla base dei bisogni emersi, le aree di intervento ed esplicita gli obiettivi perseguiti in ogni area individuata. Deve essere predisposto entro 30 giorni dall'accoglienza.

Il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) è lo strumento con cui vengono definiti e registrati per ciascun Ospite i bisogni, la condizione socio-assistenziale, gli interventi in atto e gli obiettivi prossimi da raggiungere (rapportati alle condizioni ed alle possibilità dell'Ospite). I principali strumenti utilizzati nel corso delle riunioni per la stesura dei P.A.I. sono: diario dell'Ospite; valutazioni mediche e infermieristiche, partecipazione alle attività di animazione e di fisioterapia. Alla definizione del P.A.I. concorrono diverse figure professionali: medico, infermiere, OSS, fisioterapista, animatrice.

In base alle normative Regionali il P.A.I. viene predisposto dall'équipe con la partecipazione della persona interessata e/o della sua famiglia, quando possibile.

## 21. ORARIO DI VISITA AGLI OSPITI

La struttura sceglie di non porre limiti rigidi all'orario di visita agli Ospiti, per favorire la partecipazione di parenti e conoscenti alla vita della struttura.

L'unica limitazione riguarda la fascia oraria serale, notturna e le prime ore mattutine per garantire la tranquillità durante il riposo notturno degli Ospiti e l'igiene e la vestizione mattutina. Per questo si raccomanda ai visitatori di esonerarsi dalle visite nella fascia oraria che parte dalle ore 21.00 fino alle ore 9.30.

Durante la visita, per rispettare le necessità organizzative e l'ordinato svolgimento del lavoro in struttura, si invitano i visitatori a svolgere conversazioni presso gli appositi locali soggiorno. Questo per impedire che soste prolungate presso le stanze di degenza o presso i locali di servizio possano arrecare pregiudizio allo svolgimento delle attività assistenziali e disturbo agli altri Ospiti.

Nel caso di persone in gravi condizioni sanitarie può essere accordata la presenza di un familiare anche al di fuori degli orari di visita.

Ogni visitatore è tenuto ad un comportamento consono allo stile di vita della struttura ed alla tranquillità degli Ospiti, nonché ad informarsi presso gli operatori di eventuali prescrizioni particolari cui sono assoggettati i singoli Ospiti a tutela della loro salute ed incolumità.

I visitatori ed i parenti, in particolare, non dovranno recare intralcio all'attività degli operatori durante la somministrazione dei pasti e delle terapie.

È rigorosamente vietato introdurre in struttura cibi confezionati in casa e/o deperibili.

## 22. USCITA DEGLI OSPITI DALLA STRUTTURA

Gli Ospiti, salvo diversa prescrizione medica, possono uscire dalla struttura fra le ore 9.00 e le ore 20.00, informando il personale presente in struttura e firmando l'apposito modulo di uscita.

Qualora l'uscita sia richiesta da familiari o conoscenti questi dovranno firmare l'apposito modulo recante data ed orari dell'uscita.

In entrambi i casi la temporanea uscita comporta la totale responsabilità dell'Ospite o dell'accompagnatore.

Quando l'Ospite partecipa ad uscite organizzate sotto la responsabilità della struttura (gite, visite etc.) è prevista la firma del modulo di uscita.

Il Responsabile Sanitario della struttura valuterà le richieste e di uscita all'ingresso e settimanalmente.

## 23. RICHIESTA COPIA E VISIONE DI DOCUMENTAZIONE

La richiesta della cartella clinica deve essere inoltrata all'indirizzo mail [info@senca.it](mailto:info@senca.it) utilizzando l'apposito modulo disponibile sul sito web della struttura. La richiesta, una volta ricevuta, verrà protocollata.

Entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta, e comunque successivamente al versamento dell'importo previsto, la documentazione sarà rilasciata unitamente alla relativa fattura.

La tariffa prevista per il rilascio di una copia della cartella clinica (cartacea o digitale) è di € 50,00 + I.V.A.

La documentazione sanitaria può essere rilasciata esclusivamente all'Ospite oppure a soggetti legittimati ai sensi di legge (ad esempio, il rappresentante legale o gli eredi), previa dimostrazione della relativa legittimazione.

## 24. INFORMAZIONI SULLA SALUTE DEGLI OSPITI

Le persone legittimate o indicate dall'Ospite possono ottenere informazioni sullo stato di salute rivolgendosi al Responsabile Sanitario, che riceve esclusivamente su appuntamento.

In presenza di significativi cambiamenti nelle condizioni generali dell'Ospite, o qualora si renda necessario un ricovero ospedaliero urgente, sarà cura dell'Infermiere o del Coordinatore della struttura informare tempestivamente e in maniera esaustiva i familiari di riferimento.

Tutti gli operatori sono tenuti al massimo riserbo sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli Ospiti, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di privacy e tutela dei dati personali.

All'atto della presentazione della domanda di ammissione, all'Ospite viene richiesto il consenso informato al trattamento dei dati personali e sanitari. Contestualmente viene fornita l'informativa sulla privacy, ai sensi dell'Art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679

(General Data Protection Regulation – GDPR), anche in relazione al trattamento di immagini fotografiche o filmati di minori, anziani e persone con disabilità, limitatamente alle esigenze funzionali della Residenza Protetta.

## **25. RAPPORTI FRA GLI OSPITI**

Ogni Ospite ha diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso, delle sue idee politiche e sociali.

La sua libertà d'azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nell'osservazione delle norme collettive, indispensabili per un buon funzionamento della vita comunitaria.

## **26. RAPPORTI CON IL PERSONALE**

All'Ospite è cortesemente richiesto di mantenere con il personale rapporti di rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze a chi coordina le attività assistenziali o all'infermiere presente in turno. L'Ospite non può richiedere trattamenti e prestazioni non previste dal normale programma di servizio.

È opportuno che sia vietato, per sollecitarne i favori, di elargire mance al personale al quale, peraltro, è fatto espresso divieto di accettarne.

## **27. ALTRE INFORMAZIONI**

Per disposizione di legge (legge 16 Gennaio 2003 n° 3 art. 51) e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della struttura.

## **28. GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'**

La rilevazione della qualità percepita all'interno della struttura avviene su due versanti:

- Raccolta e trattamento di reclami e segnalazioni presentati dagli Ospiti e/o dai loro familiari e dagli operatori. Da inviare tramite mail i reclami vengono immediatamente archiviati e trascritti in un apposito registro. La Direzione si impegna a fornire risposte adeguate entro 15 giorni dal ricevimento.
- Somministrazione del "Questionario di Gradimento" sia agli Ospiti e/o ai loro familiari, sia agli operatori. I risultati di tale indagine saranno oggetto di discussione con tutto il personale operante all'interno della struttura e verranno pubblicati sulle bacheche esposte nella struttura.

## 29. INDICAZIONI PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

La Residenza Protetta "San Francesco" è raggiungibile:

- **In auto:**

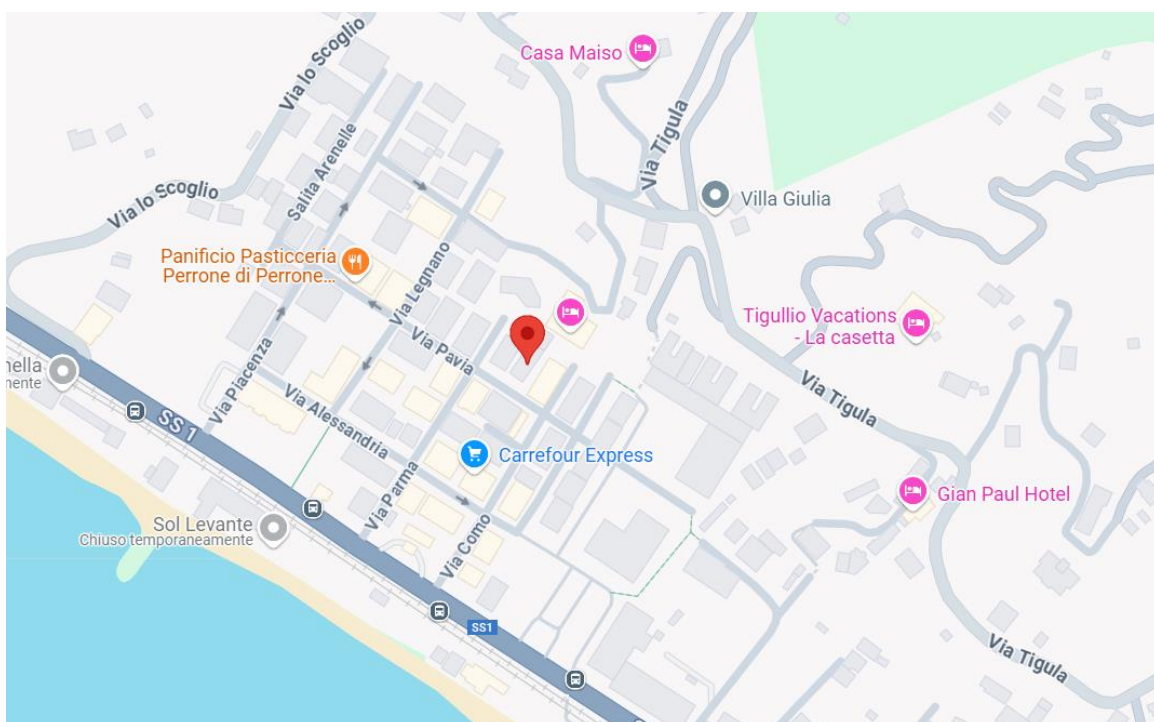
Lavagna è ben collegata tramite l'autostrada A12 (Genova – Livorno). E' possibile uscire al casello di Lavagna e seguire le indicazioni per il centro città. Da lì, Via Pavia è facilmente raggiungibile in pochi minuti.

- **In treno:**

La stazione ferroviaria più vicina è Chiavari, situata a circa 6 minuti a piedi dalla struttura. Una volta usciti dalla stazione, è sufficiente seguire le vie principali: Piazza N.S. dell'Orto → Corso Genova → Via Pavia.

- **Con i mezzi pubblici:**

Dalla stazione di Chiavari è possibile utilizzare le linee di autobus locali, come la 704 (direzione Riva Trigoso) e la 798 (direzione Santa Margherita Ligure). Si scende alla fermata "Aurelia / Suppressa", che dista circa 3 minuti a piedi da Via Pavia 10. Le linee hanno corse frequenti durante tutta la giornata.



La Residenza Protetta San Francesco è situata in via Pavia 10, lavagna (GE)

## LE RETTE

## RETTE IN VIGORE DAL 07/01/2026

Le rette in vigore sono le seguenti:

- Posto letto stanza doppia: € 94,49/die IVA compresa.
- Posto letto stanza singola € 122,49/die IVA compresa;

*Servizi Extra rispetto alla retta mensile*

Oltre ai servizi inclusi nella retta, la struttura mette a disposizione una serie di **servizi aggiuntivi**, attivabili su richiesta e con addebito a carico dell'ospite o della famiglia. Questi comprendono:

- **Pratica per nomina Amministratore di Sostegno (AdS):** redazione della domanda con un costo di €150 + IVA.
- **Ossigenoterapia:** fornita solo in assenza del SSN, al costo di €30,00 + IVA a bombola (uso singolo), comprensiva di ricarica e gestione.
- **Medicazioni:** se non fornite dal SSN, vengono addebitate al costo di €1,50 + IVA per medicazione.
- **Presidi per incontinenza:** in caso di mancata fornitura, viene applicata una tariffa di €0,75 + IVA per pannolone utilizzato.
- **Farmaci/Parafarmaci:** se non forniti dal SSN, vengono addebitati al costo di €1,50 + IVA al giorno
- **Accompagnamento a visite esterne con operatore:** disponibile con tariffa fissa di €18 + IVA.
- **Trasporti in ambulanza:** totalmente a carico dell'ospite o della famiglia.
- **Lavanderia indumenti personali:** servizio esterno attivabile con costo mensile di €50,50 + IVA.
- **Fornitura giornali e riviste:** disponibile su richiesta, con addebito pari al prezzo di copertina del quotidiano o rivista scelta.
- **Servizio di parrucchiere:** disponibili: taglio, piega, tinta (tinta da acquistare a parte) e permanente, con addebito secondo listino interno.

Prestazione	Prezzo
Taglio donna	€17,00
Taglio uomo	€17,00
Messa in piega	€30,00
Tinta	€35,00

## QUESTIONARIO DI INDAGINE SUL SERVIZIO della Residenza Protetta "San Francesco

Le chiediamo gentilmente di indicarci alcuni Suoi dati generali (barrare la casella che interessa) se Lei è un'Ospite, oppure se è un parente di indicare i dati sotto-richiesti rispetto al parente ospitato in Struttura. In quest'ultimo caso indicare anche il grado di parentela nell'apposito spazio bianco:

- età dell'ospite:  75-79 anni      - sesso:  maschio  
 18-64 anni (in caso di equiparazione a pz geriatrico)  80-84 anni       femmina  
 65-69 anni       85 anni ed oltre
- 70-74 anni

- grado di parentela (se il compilatore è diverso dall'ospite): \_\_\_\_\_

	ottimo	buono	suffic	inadeg
<b>1. AMBIENTAMENTO</b>				
Come giudica la qualità di vita nella struttura?				
<b>2. STRUTTURA</b>				
Ritiene adeguata la struttura per le sue esigenze?				
Come giudica la sua camera?				
Ritiene adeguate alle sue esigenze le parti comuni della struttura?				
<b>3. SERVIZIO MEDICO</b>				
Qualità del servizio medico				
Attenzione del personale medico				
Informazione da parte del personale medico				
<b>4. SERVIZIO INFERMIERISTICO</b>				
Qualità del servizio infermieristico				
Attenzione del personale infermieristico				
<b>6. SERVIZIO FISIOTERAPIA</b>				
Qualità del servizio di fisioterapia				
Attenzione del personale fisioterapico				
<b>7. SERVIZIO DI ASSISTENZA</b>				
Qualità del servizio del personale assistenziale ed ausiliario				
Attenzione da parte del personale assistenziale ed ausiliario				
Attenzione nella cura dell'igiene e dell'aspetto esteriore dell'ospite				
Attenzione nella cura della pulizia della camera dell'ospite				
<b>87. SERVIZIO TRASPORTO</b>				
Qualità del servizio di trasporto				
<b>9. SERVIZIO DI PULIZIA</b>				
Qualità del servizio di pulizia della Struttura				
Qualità del servizio di pulizia della camera				

Qualità del servizio di pulizia delle parti comuni				
Qualità del servizio di pulizia dei bagni				
<b>10. SERVIZIO AMMINISTRATIVO</b>				
Qualità del servizio amministrativo				
Attenzione da parte del personale direttivo				
Informazione da parte del personale amministrativo				
<b>11. SERVIZIO RISTORAZIONE</b>				
Qualità e quantità del cibo				
Varietà del cibo				
Attenzione alle esigenze degli ospiti				
Adeguatezza dell'orario dei pasti				
<b>12. SERVIZIO ANIMAZIONE</b>				
Qualità del servizio di animazione				
Come ritiene la sua partecipazione?				
Ritiene che le attività siano interessanti e varie?				
<b>13. SERVIZIO RELIGIOSO</b>				
Qualità del servizio religioso				
<b>14. SERVIZIO LAVANDERIA</b>				
Qualità del servizio di lavanderia				
<b>15. SERVIZIO PARRUCCHIERE/PEDICURE/MANICURE</b>				
Qualità del servizio parrucchiere				
Qualità del servizio pedicure				
Qualità del servizio manicure				
<b>16. SERVIZIO MANUTENZIONE</b>				
Qualità del servizio di manutenzione				
<b>17. IL PARENTE SI SENTE</b>				
Accolto				
Trascurato				
Abbandonato				
<b>18. TENUTO CONTO DI TUTTI GLI ASPETTI DEL SERVIZIO E DELLE CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA, QUAL'E' IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO?</b>				

**MODULO RECLAMI**

A cura dell'Ospite / Rappresentante legale/Parente dell'Ospite

**RECLAMANTE**

Cognome	
Nome	
Città	
Indirizzo	
Telefono / Cellulare	

**RECLAMO**

---

---

---

**SUGGERIMENTI**

---

---

---

data e firma \_\_\_\_\_

Attenzione: la scheda può anche essere anonima

**CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA****- Introduzione**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*; famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

*- La persona anziana al centro dei diritti e dei doveri*

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	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 veder rispettate, 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 tutto il periodo necessario 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 di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione 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 e/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 ed 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.

*- La tutela dei diritti riconosciuti*

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

**GIORNATA TIPO PRESSO LA RESIDENZA PROTETTA "SAN FRANCESCO"**

*Dalle ore 07:00 alle ore 9:00* viene garantita l'alzata a cura del personale OSS che provvede all'igiene intima e personale dell'Ospite, con vestizione e preparazione alla colazione.

*Dalle ore 08:00 alle ore 09:30* dispensa della colazione a cura di tutto il personale in servizio, somministrazione terapia farmacologia

*Dalle ore 09:00 alle ore 12:00* gli Ospiti vengono fatti accomodare o accompagnati a partecipare alle seguenti attività:

- bagni programmati
- attività di animazione sociale secondo il programma settimanale
- trattamenti riabilitativi e trattamenti sanitari di tipo infermieristico
- controlli e visite sanitarie anche all'esterno

*Dalle ore 12:00* pranzo

*Dalle ore 13:00 alle ore 15:00* riposo pomeridiano per chi lo desidera

*Dalle ore 15:00*

- attività di animazione di gruppo e uscite programmate
- controlli sanitari programmati
- dispensa bevande
- somministrazione terapie farmacologiche

*Dalle ore 18:00* cena

*Dalle ore 19:30 alle ore 21:00* trasferimento nelle camere per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario; eventuali terapie farmacologiche. Nel corso della notte gli Ospiti vengono vigilati dal personale assistenziale di turno, il quale provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza.

**REGOLAMENTO INTERNO****Art. 1 - Norme di convivenza e di partecipazione da parte degli Ospiti**

Ogni Ospite è libero di esprimere la propria personalità e condurre all'interno della Società il tipo di esistenza a lui più confacente, secondo gli usi e le abitudini acquisite da ognuno, sempre che si svolga nei limiti e nel rispetto delle esigenze degli altri conviventi e dell'organizzazione.

Tutti gli Ospiti hanno diritto ad usufruire di tutti gli spazi comuni della Casa e a partecipare, a seconda della propria volontà, delle preferenze, delle attitudini e delle condizioni di salute, alle attività ludiche e animative proposte dalla Società.

**Art. 2 - Alloggio**

All'Ospite residente verrà assegnata, al momento dell'accoglimento, una stanza ad uno o più letti.

**Art. 3 - Arredo**

Ogni stanza è arredata con mobili e complementi studiati apposta per il benessere e la sicurezza dell'Ospite e come tali non modificabili o integrabili senza autorizzazione dell'Ufficio Tecnico. Le camere sono dotate di allacciamenti elettrici, predisposizione TV, e radiodiffusione.

**Art. 4 - Beni personali**

Gli Ospiti possono portare e trattenere nella Casa gli oggetti personali che desiderano, sempre che gli stessi non siano di ingombro, di disturbo o di pericolo per la convivenza, nonché di valore. In ogni caso sono vietati comportamenti che possono mettere in pericolo coloro che frequentano la struttura.

**Art. 5 - Custodia valori**

L'Ospite si impegna a non introdurre in Struttura somme di denaro rilevanti o beni di valore, in quanto la Struttura non dispone di mezzi adeguati a garantirne la custodia in sicurezza.

La Società non è responsabile delle somme di denaro o degli oggetti di valore custoditi personalmente dagli Ospiti e pertanto, non risponde a nessun titolo di eventuali smarrimenti, furti o danni delle cose di proprietà dell'Ospite.

Ogni altro bene personale può essere consegnato in custodia alla Direzione, che ne rilascia apposita ricevuta. La Struttura, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., non assume alcuna responsabilità per lo smarrimento, il furto o il danneggiamento di oggetti personali non dichiarati e non custoditi secondo le modalità concordate.

**Art. 6 - Retta**

La retta comprensiva del totale mantenimento e dell'assistenza generica dell'Ospite, del riscaldamento e del lavaggio della biancheria piana e della biancheria personale (previa applicazione del numero identificativo di lavanderia da parte della famiglia), per coloro che non volessero usufruire del servizio di lavanderia interna è possibile portare i vestiti a domicilio.

Le rette sono allegate alla Carta dei Servizi.

**Art. 7 - Orari dei servizi**

Gli orari delle attività, quali la somministrazione dei pasti, le visite mediche, l'attività riabilitativa, l'animazione, l'igiene, ecc. vengono fissati dalla Società in considerazione delle esigenze degli Ospiti e di quelle organizzative (Piani di lavoro).

Gli orari di visita agli Ospiti sono regolamentati come segue:

- libero: dalle 9.00 alle 20.00
- regolamentato: dalle 20.00 alle 9.00

## **Art. 8 - Consumazione dei pasti e regime dietetico**

I pasti vengono normalmente consumati nelle apposite sale da pranzo o direttamente nella stanza dell'Ospite, quando lo richieda il suo stato di salute.

La cucina è adeguata alle esigenze alimentari dell'Ospite, al quale, se necessario, è assicurata una dieta specifica (omogeneizzata, iposodica, ipocalorica, ecc.).

## **Art. 9 - Comportamento**

Il comportamento deve tener conto del luogo, delle necessità e della sicurezza degli Ospiti. Si raccomanda il rispetto del silenzio nelle prime ore pomeridiane per permettere il riposo agli Ospiti, che lo desiderano.

In tutti gli ambienti (camere, servizi igienici, corridoi, soggiorni, ecc..) è vietato:

- fumare e utilizzare la sigaretta elettrica;
- utilizzare apparecchi elettrici salvo autorizzazione;
- manomettere l'impianto elettrico, installare prolunghe o raccordi;
- tenere e fare uso di fornelli di qualsiasi genere, scaldini e stufette;
- utilizzare coperte collegate all'impianto elettrico;
- utilizzare ferri da stiro o altri oggetti simili;
- utilizzare nei servizi igienici asciugacapelli, rasoi elettrici od ogni altra apparecchiatura collegata alla rete elettrica;
- conservare recipienti con liquidi o gas infiammabili o tossici;
- conservare liquidi di ogni genere in recipienti differenti da quelli originali;
- collocare arredi personali senza specifica autorizzazione;
- conservare biancheria od effetti personali in quantità maggiore rispetto alle necessità concordate con la responsabile di nucleo;
- posizionare sedie o altri arredi, salva autorizzazione, sui balconi.

## **Art. 10 - Uscita dell'Ospite**

La Struttura è "una casa aperta" che favorisce al massimo i rapporti dell'ospite con l'esterno aiutandolo a mantenere contatti con l'ambiente di provenienza.

Gli Ospiti, salvo diversa prescrizione medica, possono uscire fra le ore 9.00 e le ore 20.00, informando il personale presente in struttura e firmando l'apposito modulo di uscita.

Gli ospiti possono recarsi all'esterno della Casa nel pieno rispetto della loro libertà personale, fatto salvo per i soggetti a protezione giuridica e per coloro che sono inseriti nel nucleo protetto.

In relazione alle condizioni di salute che l'ospite presenta si indicano di seguito le modalità operative più corrette da intraprendere.

Qualora l'uscita sia richiesta da familiari o conoscenti questi dovranno firmare l'apposito modulo recante data ed orari dell'uscita.

La temporanea uscita comporta la totale responsabilità dell'Ospite o dell'accompagnatore.

Quando l'Ospite partecipa ad uscite organizzate sotto la responsabilità della struttura (gite, visite etc.) non è prevista la firma del modulo di uscita.

In caso di ospiti soggetti a protezione giuridica L'Assistente Sociale farà una segnalazione al loro rappresentante legale per raccogliere preventivamente l'autorizzazione scritta all'uscita.

Il Responsabile Sanitario della struttura valuterà le richieste e di uscita in base allo stato di salute di ogni Ospite.

In caso di uscita di un ospite senza preavviso o dove occorra autorizzazione, l'operatore che se ne accorgerà - dopo avere tempestivamente messo in atto le prime azioni di verifica - segnalerà al coordinatore l'assenza. Sarà immediatamente organizzata una ricerca, con avviso ai parenti dell'ospite.

Se la ricerca darà esito negativo, il Personale in turno darà immediatamente una segnalazione telefonica alle Forze dell'ordine competenti (Vigili Urbani, Carabinieri, PS).

## **Art. 11 - Modalità di accesso dei visitatori**

I visitatori possono accedere alla Struttura di norma tutti i giorni, dalle 09.00 alle 20.00, sempre nel rispetto degli Ospiti ed in modo da agevolare l'erogazione dei servizi. Per particolari esigenze possono essere richieste autorizzazioni ulteriori al Responsabile Sanitario.

Si raccomandano inoltre i familiari, se non diversamente concordato con il medico di nucleo, di dedicare particolare rispetto agli Ospiti durante il momento dei pasti, evitando di sostare nelle sale da pranzo, al fine di non disturbare ospiti e operatori nel delicato momento della distribuzione e somministrazione.

#### **Art. 12 - Parcheggio visitatori**

La Struttura è raggiungibile con i mezzi pubblici al centro della città e dalle stazioni. Per chi utilizza l'automobile è disponibile, il parcheggio pubblico ad orario e a pagamento.

Per accompagnare o prelevare gli Ospiti con difficoltà di deambulazione e per il solo tempo necessario a tale fine, è possibile richiedere un permesso momentaneo per il tempo necessario al trasferimento dell'ospite.

#### **Art. 13 - Continuità delle cure in caso di trasferimento/dimissione**

La Struttura garantisce la continuità assistenziale in caso di trasferimento o dimissione, in relazione alla tipologia di utenza, mettendo a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'Ospite inserito in struttura, secondo le modalità previste da specifiche linee guida.

Sarà cura del medico della Struttura a rilasciare lettera di dimissione da consegnare all'Ospite/paziente, ai familiari, al medico che prenderà in carico il paziente al momento del trasferimento/dimissione, a seconda del caso specifico.

Nella lettera di dimissioni saranno evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Qualora l'Ospite non dovesse avere riferimenti familiari i Servizi Sociali della Struttura avranno cura di fornire la lettera di dimissioni ai Servizi Sociali Territoriali.

#### **Art. 14 - Decesso**

La scelta e il conferimento dell'incarico alle imprese di onoranze funebri spettano ai soli familiari/tutori/AdS.

Eventuali contatti non richiesti devono essere segnalati alla Direzione della Struttura.

La documentazione necessaria alle imprese di onoranze funebri è compilata dal Medico della Struttura o reperibile e consegnate direttamente alle imprese.

Per ogni evenienza relativa al decesso può essere contattato l'Ufficio Amministrativo, raggiungibile tramite il centralino tel. 0341 1552410.

#### **Art. 15 - Visite specialistiche e ricoveri ospedalieri**

Per le visite specialistiche e gli esami strumentali, da eseguirsi al di fuori della Struttura, e per eventuali ricoveri ospedalieri, è richiesta la presenza di un familiare che accompagni l'Ospite.

PLANIMETRIE

