



**RSA di Mantenimento**

**Residenza Protetta e Comunità Alloggio**

Genova - Via Alessandro Repetto, 5

Tel. 010 502608

Email : [info@istitutomartinez.it](mailto:info@istitutomartinez.it)

Sito : <https://www.istitutomartinez.it/>

Direttore Sanitario : Dott. Giancarlo Barbano

**TASSANO NEW SINERGY**  
CONSORZIO DI COOP. SOCIALI  
Via De Gasperi, 48D  
16030 CASARZA LIGURE (GE)  
C.F. e P.I. 01789040993

## PREMESSA

Gentile Ospite,

la Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale l'Istituto Martinez individua gli standard delle proprie prestazioni, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo diritti ai propri utenti/ospiti.

Lo scopo è offrire servizi utili all'Ospite, ponendolo al centro del nostro "Mondo": tutte le attività svolte, dall'area medica e infermieristica, a quella socioassistenziale, passando per i servizi alberghieri, rispondono alle richieste provenienti da un'utenza sempre più attenta alla tutela dei propri interessi, rispettando determinati standard quantitativi e qualitativi.

La Carta dei Servizi serve pertanto a tutelare i diritti degli utenti, attraverso l'attribuzione all'Ospite di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi.

Il rapporto Operatore - Ospite non rimane un freddo rapporto professionale, ma diventa un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto, fraterno, con l'intento di migliorare la qualità dei servizi offerti, rendendoli non solo più efficienti e tempestivi ma capaci di rispondere alle diverse esigenze

Il nostro obiettivo è quello di offrire una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di tutto il personale che opera nella nostra struttura.



## Sommario

<b>LA STRUTTURA</b> .....	<b>4</b>
<b>DOVE SI TROVA, COME SI RAGGIUNGE</b> .....	<b>7</b>
<b>ORARIO DI VISITA</b> .....	<b>7</b>
<b>SERVIZI ALLA PERSONA</b> .....	<b>8</b>
Servizio Medico .....	8
Servizio Assistenziale: gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.).....	9
Servizio infermieristico .....	9
Servizio di riabilitazione motoria .....	9
Servizio di Animazione.....	10
Servizio Pet Therapy .....	10
Servizio di cura estetica.....	10
Servizio di Assistenza spirituale .....	11
<b>SERVIZI ALBERGHIERI</b> .....	<b>11</b>
Servizio di Ristorazione.....	11
Servizio di Lavanderia .....	12
Servizio di portineria .....	12
Servizio di manutenzione ordinaria .....	13
Servizio di Pulizia, Giardinaggio.....	13
<b>ATTIVITA' AMMINISTRATIVE</b> .....	<b>13</b>
Servizio Direzione:.....	13
Servizio Amministrativo .....	14
<b>DIVISE</b> .....	<b>14</b>
<b>GIORNATA TIPO</b> .....	<b>14</b>
<b>ACCOGLIENZA, DOCUMENTI RICHIESTI PER L'INGRESSO E DOTAZIONE INIZIALE</b> .....	<b>16</b>
Accoglienza in Struttura .....	16
Documenti per l'ingresso .....	16
Dotazione minima richiesta per il giorno dell'ingresso .....	17
<b>IMPEGNO DEL CONSORZIO TASSANO NEW SINERGY NEL RICONOSCERE I DIRITTI DEGLI OSPITI</b> .....	<b>18</b>





## LA STRUTTURA

L'Istituto Martinez è una struttura residenziale di n° **99 posti letto**, composta da:

- una Comunità alloggio di **10 posti** (per Ospiti Autosufficienti)
- RP di Mantenimento di **12 posti** (per Ospiti non Autosufficienti)
- RP di **78 posti** (per Ospiti parzialmente Autosufficienti),

La struttura è nata per volontà del Barone Giovanni Martinez.

La struttura è autorizzata al funzionamento dal Comune di Genova e accreditata dalla Regione Liguria.

Offre **assistenza specialistica personalizzata** e servizio di riabilitazione, volti a potenziare le capacità degli Ospiti ed a salvaguardarne l'autonomia.

L'Istituto è situato nel **Quartiere di S. Fruttuoso**, in prossimità dell'Ospedale S. Martino e del Galliera, nel centro della città, in zona verde e tranquilla.

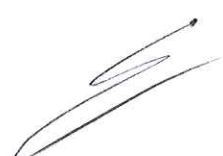
Il Quartiere di S. Fruttuoso ha negozi di ogni genere, supermercati, farmacie; la chiesa parrocchiale è ubicata in Piazza Martinez, a 100 metri dall'Istituto.

L'Istituto, edificato alla fine del 1800, è stato completamente ristrutturato negli anni più recenti, con adeguamento dei vari locali alle nuove norme di carattere igienico sanitario, con superamento di barriere architettoniche e prevenzione incendi.

L'Istituto è disposto su quattro piani e dispone di:

- due sale da pranzo
- sala per Fisioterapia, con macchina tecarterapia
- infermeria
- sala medica
- salotto ad uso degli Ospiti
- cappella
- sala per proiezioni e spettacoli (Sala "Ciao")
- sala da biliardo e di animazione
- biblioteca
- zone a piano terra con TV
- distributori automatici bevande
- ampio giardino con possibilità di trattenervisi
- parcheggio auto per visitatori

Le camere da 1 posto letto, con servizio igienico e doccia, dotate di attrezzature idonee per le persone anziane, sono ubicate al 1° 2° 3° piano. Le camere da 3 o 4 posti letto sono ubicate al piano terra. L'impianto telefonico e TV è presente in ogni camera, ai piani.





Area Ricreativa



Palestra



Camera



Camera



Saletta da Pranzo



Salone da Pranzo

A handwritten signature in black ink.





Cucina



Sala "Ciao"



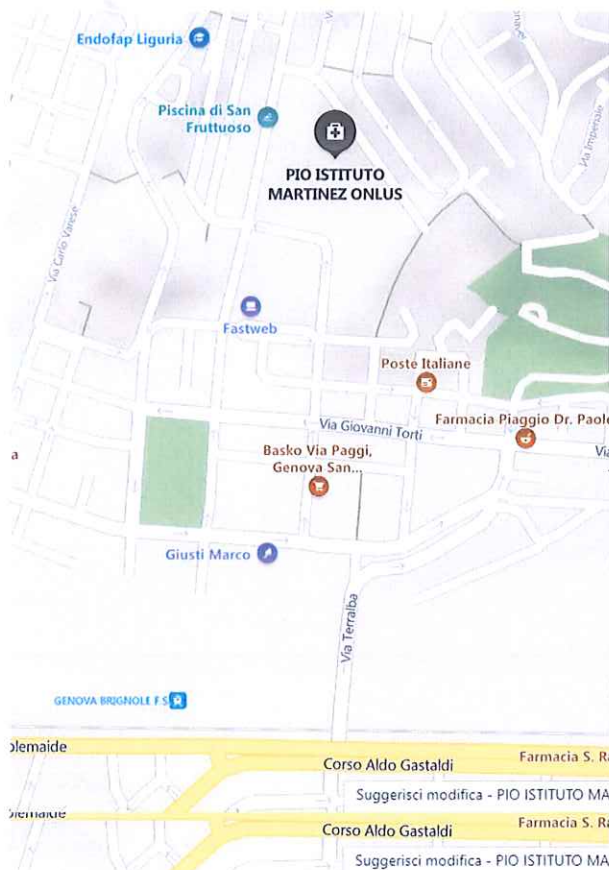
Cappella



Giardino



## DOVE SI TROVA, COME SI RAGGIUNGE



L'istituto si trova a Genova (GE), in Via Alessandro Repetto 5. L'Istituto è situato nel Quartiere di S. Fruttuoso, in prossimità dell'Ospedale S. Martino e del Galliera, nel centro della città, in una zona verde e tranquilla.

La struttura è raggiungibile in auto in quanto dista pochi chilometri dai caselli autostradali di Genova Nervi, Genova Est e Genova Ovest.

L'accesso in treno è possibile arrivando dalla stazione ferroviaria di Genova Brignole tramite, poi, la linea A.M.T. n° 18 - 46 - 48 - 67 - 84 (orari e informazioni sono reperibili sul sito di *Trenitalia* ed *A.M.T*)

## ORARIO DI VISITA

L'Istituto Martinez è aperto al pubblico e si consiglia di effettuare le visite nei seguenti orari:

- Mattino dalle ore 9.00 alle ore 11.30
- Pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 18.30

Sono a disposizione ampio Giardino e Sale comuni al piano Terra.



## SERVIZI ALLA PERSONA

I servizi alla persona rappresentano il nucleo operativo principale della Struttura, che ne determina la rispondenza alla Mission e si possono distinguere in:

- Servizio medico
- Servizio assistenziale
- Servizio infermieristico
- Servizio di riabilitazione motoria
- Servizio di animazione
- Servizio di Pet Therapy
- Servizio di cura estetica
- Servizio di assistenza religiosa

### Servizio Medico

Il Direttore Sanitario garantisce venti ore settimanali di presenza articolate in cinque accessi alla struttura. Durante gli altri giorni, compresi i festivi e nelle ore notturne è comunque garantita la reperibilità medica.

Il Direttore Sanitario, oltre a seguire gli ospiti all'interno della struttura, s'interessa delle loro condizioni di salute anche durante le eventuali fasi di ricovero, mantenendo il contatto con l'ospedale o i medici di famiglia.

Garantisce momenti di dialogo e colloquio con i familiari e i parenti. Tali momenti sono molto importanti perché è anche attraverso la relazione con la famiglia che si garantisce il mantenimento e/o la promozione del benessere psicofisico dell'ospite

L'assistenza medica è volta alla realizzazione di programmi riabilitativo-terapeutici, aventi lo scopo di mantenere e migliorare le condizioni di salute degli Ospiti.

Con la presenza dei medici è garantito un controllo costante dello stato di salute, con la verifica dei programmi previsti, ed eventuali interventi d'emergenza tramite le procedure predisposte.

Oltre al Direttore Sanitario sono presenti anche due Medici di struttura. L'incarico del medico di Struttura è relativo alle funzioni clinico-assistenziali a favore degli ospiti residenziali della struttura. Il Medico garantisce quindici ore settimanali articolate in cinque giorni alla settimana, oltre alla reperibilità telefonica nelle restanti giornate, compresi i giorni festivi.

Il Direttore Sanitario è coadiuvato dalla Coordinatrice Infermieristica e dai Medici di famiglia in qualità di consulenti, dagli Infermieri Professionali e dai Fisioterapisti.





### **Servizio Assistenziale: gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)**

Gli operatori sociosanitari, nel rispetto della dignità umana, con competenza e professionalità, soddisfano i bisogni primari dell'ospite, legati alla sfera fisiologica e concorrono, mediante un'adeguata relazione, al soddisfacimento dei bisogni secondari, legati alla sfera psico-sociale.

L'operatore sociosanitario, nell'assolvimento delle sue mansioni, agisce in applicazione dei piani di lavoro e dei protocolli operativi predisposti dal personale sanitario e sociale.

Le attività dell'operatore sociosanitario sono rivolte alla persona e al suo ambiente di vita e rientrano nelle seguenti tre aree tipologiche:

- assistenza tutelare ed aiuto domestico alberghiero
- intervento igienico-sanitario e di carattere sociale
- attività di supporto e di integrazione nel contesto organizzativo dei servizi e di collaborazione con il personale sanitario e sociale.

### **Servizio infermieristico**

Il servizio Infermieristico prevede la presenza di infermieri Professionali coordinati da una Responsabile di Struttura che ha funzione di interfaccia con la Direzione Sanitaria ed il Medico di Struttura. L'infermiere ha il compito di coordinare e di finalizzare gli interventi atti al soddisfacimento dei bisogni primari e secondari degli ospiti e svolge le attività dirette alla prevenzione, alla cura ed alla salvaguardia della salute degli Ospiti. A tal fine, infatti, l'infermiere identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona assistita, identifica gli obiettivi e sceglie le azioni più adeguate col fine di rispondere ai bisogni, valutando i risultati raggiunti.

L'infermiere di fatto collabora alla valutazione iniziale degli ospiti per le parti di sua competenza, compie una osservazione costante dei bisogni dell'ospite e collabora alla pianificazione dell'assistenza.

L'Assistenza tutelare e sanitaria è necessaria per provvedere alla cura e all'igiene personale dell'Ospite e aiutarlo nello svolgimento degli atti quotidiani della vita. In special modo viene offerto un sostegno cognitivo, affettivo e relazionale con la creazione di un ambiente sereno e un'atmosfera, per quanto possibile, familiare.

### **Servizio di riabilitazione motoria**

L'equipe riabilitativa, composta da fisioterapisti, si occupa del mantenimento delle capacità motorie a tutti gli ospiti della Casa con la supervisione del Responsabile Sanitario.



Per ciascun ospite viene studiato un programma di riabilitazione personalizzato, mirato a mantenere la motricità residua e/o potenziare il recupero per favorire una maggiore autonomia fisica.

Quando necessario vengono attivati, in stretta collaborazione col personale medico e assistenziale, programmi riabilitativi personalizzati al fine di garantire un recupero funzionale.

### **Servizio di Animazione**

Il benessere delle persone non deriva solo da un'assistenza fisica di qualità: è attraverso l'attivazione delle risorse e delle competenze residue, della condivisione di esperienze e di emozioni che una persona "vive". L'animazione è il servizio attraverso il quale gli ospiti possono sperimentarsi grazie a laboratori e attività diverse. Tali attività non sono fini a se stesse, ma sono strumento di un percorso di partecipazione e condivisione che aiuta le persone a sentirsi attive e parte di un gruppo.

L'animatore geriatrico ha la funzione di favorire un buon clima relazionale, grazie alla creazione di rapporti sociali positivi e significativi, di creare i presupposti per un incremento del senso di appartenenza al gruppo. Gli incontri giornalieri sono svolti per la socializzazione degli ospiti sia dal punto di vista culturale che di svago con programmi variamente articolati di aggregazione per festeggiare particolari occasioni, quali i compleanni e le festività.

### **Servizio Pet Therapy**

È attuato un progetto di pet therapy finalizzato ad offrire, attraverso attività assistite con animali, soddisfazione ai bisogni di compagnia, ed una possibilità in più per migliorare la qualità della vita e dei rapporti umani. La pet-therapy può anche contribuire al miglioramento dello stato di salute di chi si trova in particolari condizioni di disagio, con interventi mirati a favorire il miglioramento di funzioni fisiche, sociali, emotive e/o cognitive. Viene svolto da una professionista abilitata due volte a mese.

### **Servizio di cura estetica**

La cura di sé come mantenimento della propria autostima, della propria immagine ha la funzione di favorire il permanere di un buon livello di benessere soggettivo. Pertanto, anche figure quali il parrucchiere/barbiere, il manicure, il podologo hanno una funzione di primaria importanza, svolgono cioè un servizio mirato a migliorare lo stato psicofisico della persona. La nostra organizzazione pone attenzione ad offrire, su prenotazione, tali servizi.





### **Servizio di Assistenza spirituale**

Anche la possibilità di accesso alle pratiche religiose, il confronto con ministri di culto ed il conforto che da esso ne deriva contribuiscono a migliorare lo stato psico-fisico dell'Ospite.

Il complesso è dotato di Cappella ubicata al 1° piano. L'assistenza per la religione cattolica è assicurata da un Cappellano, il quale celebra la S. Messa tutti giorni alle ore 8, e offre altri servizi religiosi. Presso la nostra struttura è garantito il diritto al culto

Farmaci e presidi per gli Ospiti Residenti i farmaci di fascia A ed i presidi per l'incontinenza solitamente sono riconosciuti dalla Asl di appartenenza, che provvede a consegnarli direttamente presso la Struttura.

Lo Staff sociosanitario della Struttura si preoccupa di verificare l'esistenza delle pratiche in essere e, in mancanza, provvede ad inoltrare la richiesta agli Uffici Competenti.

Fino all'ottenimento di tale autorizzazione i presidi rimangono a carico dell'Ospite, che corrisponde il corrispettivo alla Struttura. Sono altresì a carico degli Ospiti i farmaci di fascia C, il cui costo viene anticipato dalla Struttura. Tali costi saranno rimborsati direttamente dall'ospite sulla base degli scontrini fiscali o delle fatture della farmacia.

### **SERVIZI ALBERGHIERI**

I servizi alberghieri sono costituiti da:

- Servizio di ristorazione
- Servizio di lavanderia
- Servizio di portineria
- Servizio di manutenzione ordinaria
- Servizio di pulizia
- Servizio di Giardinaggio

### **Servizio di Ristorazione**

La colazione, il pranzo e la cena vengono garantiti nella sala Refettorio, mentre, per coloro che fossero impossibilitati a raggiungere il refettorio, viene garantito il servizio direttamente in camera.

La Colazione è preparata all'interno del complesso, da personale specificamente addetto, con l'utilizzo di distributori all'avanguardia per la distribuzione di bevande per le colazioni, merende (dai concentrati e solubili per bevande fredde, alle bevande calde, fino agli alimenti omogenei e



dessert) I distributori utilizzati sono forniti dalla ditta loBevo® e BevoSano® della General Beverage.

Il servizio di ristorazione (Pranzo e Cena) è affidato alla Cooperativa Sidera e integrato dalla consulenza di un Biologo Nutrizionista, Dott Mirko Lucchetti.

La Cooperativa Sidera fornisce giornalmente il Pranzo e la Cena, articolando menù di tipo invernale ed estivo, sulla base delle indicazioni mediche e tenendo conto delle esigenze degli Ospiti. È possibile gestire diete personalizzate secondo le diverse esigenze alimentari.

Il ruolo del Biologo Nutrizionista è quello di realizzare un'indagine conoscitiva delle patologie presenti in struttura e delle problematiche nutrizionali rilevanti. A completare il tutto è anche l'attività come counselling dietetico, monitoraggio dei pazienti, creazione di un diario alimentare e corsi di formazione al personale sulla prevenzione della malnutrizione.

### **Servizio di Lavanderia**

Il servizio di lavanderia, compreso nella quota mensile, comprende il servizio di lavanderia piana e il servizio di lavanderia degli indumenti personali dei singoli ospiti.

Tale servizio, nel suo complesso, è affidato alla ditta Insieme Lavoriamo cooperativa del ponente Ligure, appartenente al settore della Lavanderia industriale. Insieme Lavoriamo Coop si occupa del lavaggio e la consegna di biancheria piana, tovagliato per la sala da pranzo, indumenti degli ospiti, i quali potranno contare sulla massima tracciabilità dei tag, ossia un microchip a bottone in grado di registrare e combinare una serie di informazioni che vengono immagazzinate in un database.

### **Servizio di portineria**

È importante che chiunque entri nella struttura - ospite, familiare, visitatore - venga accolto in modo adeguato e professionale

La portineria, con centralino telefonico, è attiva tutti i giorni secondo i seguenti orari:

- Da lunedì a venerdì: dalle 08.00 alle 13.00 e dalle ore 15.00 alle 18.00
- Sabato e domenica: dalle ore 09.30 alle ore 17.30.

Nelle ore notturne o quando la portineria è chiusa, le urgenze, gli accessi e le telefonate vengono gestite dal personale infermieristico.





### **Servizio di manutenzione ordinaria**

La manutenzione ordinaria è garantita da imprese od artigiani specializzati (elettricisti, idraulici, edili, falegnami) esterni, opportunamente selezionati dall'Ufficio Amministrativo.

Rientrano invece nelle funzioni di personale interno interventi non specialistici quali, a mero titolo esemplificativo la sostituzione di lampadine, il riavvitare viti, montaggio e smontaggio di piccole suppellettili.

### **Servizio di Pulizia, Giardinaggio**

L'igiene ambientale della Struttura è affidata alla New Food & C - Coop di Prod. Lavoro e Servizi, appartenente al nostro Gruppo. Il personale ausiliario si occupa, principalmente, del rifacimento letti e cura del posto letto, della spolveratura, pulizia e sanificazione delle stanze, dei refettori, degli spazi comuni, degli uffici e dei luoghi di transito. A cadenza settimanale viene effettuata la pulizia della Chiesa dell'istituto, mentre semestralmente viene effettuata la pulizia di tutte le superfici vetrate, degli infissi/davanzali delle finestre. Gli Ausiliari hanno, comunque, la finalità di applicare le procedure atte a garantire l'adeguata igiene di tutti gli ambienti della Casa nel rispetto delle Linee guida definite dalla Direzione Tecnica e Sanitaria.

La ditta di riferimento per i prodotti di pulizia è la Comark, solida realtà ligure appartenente al Consorzio Soligena, che riunisce i produttori e i dealer più qualificati nel panorama del Cleaning professionale. Da precisare la nostra adesione al progetto "Clean & Care System", che si consolida come il sistema per eccellenza nel definire le corrette procedure da applicare per garantire ambienti salubri e puliti nella prevenzione del rischio infettivo.

Il Giardinaggio è affidato al personale interno al Tassano New Sinergy.

## **ATTIVITA' AMMINISTRATIVE**

Rientrano nelle attività amministrative il Servizio di direzione e il Servizio amministrativo

### **Servizio Direzione:**

La presenza quotidiana della Direttrice fornisce un supporto per l'accoglienza, per l'integrazione e per la migliore permanenza dell'Ospite nella struttura, intervenendo anche per lo svolgimento delle pratiche amministrative.

La Direttrice cura i rapporti con la famiglia e con i tutori, conduce la gestione delle attività sociali che vengono giornalmente svolte.



### Servizio Amministrativo

Lo staff di Direzione si avvale della collaborazione dei referenti amministrativi con funzioni di supporto operativo nei seguenti campi:

- nella gestione dei servizi generali di natura alberghiera (pagamenti, gestione e selezione fornitori)
- per gli adempimenti relativi ai D.Lgs 81/2008 (Tutela salute e sicurezza), D.Lgs 679/2016 (Protezione dei dati personali)
- nella gestione amministrativa ordinaria sia del personale sia della struttura.

### DIVISE

Tutte le figure professionali presenti in struttura sono identificabili dalla divisa, distinta per professione o per mansione secondo il seguente schema:

FIGURA PROFESSIONALE	CASACCA / CAMICE		PANTALONI
	TIPOLOGIA	PROFILO	
DIRETTORE SANITARIO	CAMICE BIANCO		BIANCO
MEDICO DI STRUTTURA	CAMICE BIANCO		BIANCO
O.S.S.	CASACCA BIANCA	BLU	BIANCO
INFERMIERE	CASACCA BIANCA	BORDEAUX	BIANCO
FISIOTERAPISTA	CASACCA BLU SCURO		BLU SCURO
ANIMATORE	MAGLIA ROSA		BIANCO
AUSILIARI PIANI	MAGLIA BIANCA		BIANCO
ADDETTI SALA	MAGLIA GRIGIA	GREMBIULE BLU	BIANCO

### GIORNATA TIPO

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.





Orario	Fasi giornata	Attività	Personale coinvolto
07.00 - 08.30	Avvio Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Igiene Personale</li> <li>- Cambio biancheria</li> <li>- Mobilizzazione</li> <li>- Somministrazione delle terapie</li> <li>- Eventuali prelievi ematici</li> <li>- Medicazioni</li> <li>- Controllo dello stato di salute generale</li> </ul>	OSS Infermiere
08.30 - 09.15	Colazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colazione in camera per persone allettate;</li> <li>- Colazione nella sala refettorio.</li> <li>- Rotazione delle posture</li> </ul>	OSS Infermiere
09.15 - 11.30	Attività Mattutine	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagni programmati</li> <li>- Igiene personale</li> <li>- Rifacimento letti</li> <li>- Prestazioni infermieristiche</li> <li>- Prestazioni fisioterapiche</li> <li>- Distribuzione bevande calde o fresche</li> <li>- Attività di Animazione</li> <li>- Messa della Domenica (facoltativa)</li> </ul>	OSS Fisioterapista Infermiere Animatore
11.30 - 13.00	Pranzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pranzo in camera per persone allettate</li> <li>- Pranzo su due turni in Sala refettorio</li> </ul>	OSS Infermiere
13.00 - 14.30	Attività Pomeridiane	- Riposo	OSS
14.30 - 17.30		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestazioni fisioterapiche</li> <li>- Attività di Animazione</li> </ul>	OSS Fisioterapia Animatore
16.00 - 16.30	Merenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merenda in camera per persone allettate</li> <li>- Merenda in Salone comune</li> </ul>	OSS Animatore
17.30 - 18.30	Attività Pomeridiane	- Attività libera, relax, visione film/programmi televisivi, ascolto musica, conversazione, lettura giornale	OSS
18.30 - 19.50	Cena	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cena in camera per persone allettate</li> <li>- Cena su due turni in Sala refettorio</li> </ul>	OSS Infermiere
19.00 - 20.30	Attività Serali	- Attività libera, relax, visione film/programmi televisivi, ascolto musica conversazione, lettura giornale	OSS
21.00 - 07.00	Notte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio di assistenza notturna</li> <li>- Riordino e pulizia</li> </ul>	OSS Infermiere

## ACCOGLIENZA, DOCUMENTI RICHIESTI PER L'INGRESSO E DOTAZIONE INIZIALE

L'utente deve portare tutta la documentazione clinica in suo possesso, per permettere al personale sanitario di effettuare una valutazione corretta con una relativa adeguatezza assistenziale.

### Accoglienza in Struttura

Dopo la presentazione della domanda di accoglienza e ottenuto il parere favorevole sanitario, l'amministrazione prende contatti con l'interessato o con il/i garante/i, per programmare la data dell'accoglienza.

Il giorno dell'accoglienza il Direttore Sanitario e l'infermiere di turno attendono l'ospite ed i suoi familiari, lo sottopongono alla visita medica definitiva e lo assistono per la sistemazione e rimane a disposizione per ogni esigenza.

L'Infermiere professionale in turno acquisisce tutta la documentazione sanitaria ed impartisce disposizioni al personale di assistenza, per quanto concerne la gestione dell'ospite.

Ai parenti verrà richiesto di fornire il proprio indirizzo e recapiti telefonici per eventuali comunicazioni o emergenze; è opportuno, pertanto, che venga segnalata ogni variazione degli stessi e, in caso di assenza prolungata, venga comunicato un recapito sostitutivo.

### Documenti per l'ingresso

Al momento dell'ingresso, occorre portare:

1. Certificato di invalidità;
2. Carta di identità in corso di validità;
3. Tessera Sanitaria Europea e Tessera Sanitaria Cartacea riportante eventuale codice di esenzione.
4. Recapito, numero di telefono e orario di visita del medico curante se esterno;
5. Dimissioni di ricoveri precedenti:
  - Relazione Clinica, se proveniente da Istituto, reparto Ospedaliero o RSA
  - Documentazione clinica in possesso
6. Visite specialistiche;
7. Piani terapeutici:
  - per il diabete e materiale occorrente;
  - per cateteri;
  - per pannoloni e portare pannoloni per un mese
  - per farmaci specifici
  - per l'ossigeno
8. Farmaci nelle loro confezioni, per almeno un mese





9. Certificato del medico curante compilato in ogni sua parte e sottoscritto se proveniente dal proprio domicilio:
  - Certificato redatto dal medico curante attestante l'esenzione da malattie infettive e contagiose in atto;
  - Estratto Cartella Sanitaria del Medico di Medicina Generale con indicazione dell'Anamnesi, eventuali allergie e terapia in atto;
10. Esami ematici in possesso, possibilmente recenti
11. Corredo occorrente
  - Indumenti personali (vedi paragrafo successivo)
  - Su tutto il corredo occorre scrivere il nome e cognome con pennarello indelebile

#### Dotazione minima richiesta per il giorno dell'ingresso

La dotazione minima richiesta per il giorno dell'ingresso è la seguente:

Tipologia	Quantità Richiesta
Tuta o vestiti	5
Maglietta di cotone bianca mezza manica	5
Magliette colorate/polo/camicie	5
Calzini di cotone	5
Mutande di cotone	10
Camicia da notte o pigiama	4
Calzature chiuse (no pantofole o ciabatte aperte dietro)	1
Golfino	1

Il necessario per l'igiene personale, ovvero:

- spazzolino da denti e dentifricio,
- eventuale contenitore per protesi dentale e pastiglie per la pulizia della stessa ed eventuale pasta adesiva,
- un pettine,
- deodorante/profumo,
- bagno schiuma,
- shampoo per capelli
- detergente intimo

Il giorno dell'ingresso in Struttura i suddetti indumenti verranno consegnati al personale dell'assistenza che provvederà ad informarla della dotazione da integrare successivamente (in base alla stagione, alle abitudini ed ai gusti del suo familiare).

Si suggerisce di tener presente le necessità di praticità e comodità dell'abbigliamento in relazione anche alla eventuale incontinenza. A tal proposito è opportuno evitare vestiti con allacciature complicate o con bottoncini di difficile chiusura, preferendo invece cerniere o velcro.

Dovranno in ogni caso essere evitati indumenti troppo attillati, scomodi, o comunque tali da limitare la capacità e la sicurezza di movimento dell'ospite.

È consigliabile dotare gli ospiti di abiti adeguati alle modalità di lavaggio di tipo industriale ed evitare quindi eventuali capi molto delicati.

Il personale dell'assistenza provvederà ad un controllo periodico del guardaroba del suo familiare e le comunicherà eventuali necessità di reintegro o adeguamento (usura, cambio taglia, cambio stagione, ecc.).

dell'ingresso in Struttura, riguardo alle caratteristiche, ai rischi e alle finalità dell'intervento medico. Nel caso in cui il soggetto interessato non sia nelle condizioni di esprimere validamente il consenso allora il consenso viene richiesto al soggetto che il paziente ha delegato o suo tutore.

#### **IMPEGNO DEL CONSORZIO TASSANO NEW SINERGY NEL RICONOSCERE I DIRITTI DEGLI OSPITI**

Ogni ospite ha pari dignità indipendentemente dalla razza, religione, credo politico, estrazione sociale o condizione economica.

**DIRITTO ALLA VITA:** ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza.

**DIRITTO DI CURA E ASSISTENZA:** ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

**DIRITTO DI DIFESA:** ogni persona in condizioni psico-fisiche di inferiorità deve essere difesa da speculazioni e raggiri e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti

**DIRITTO DI PREVENZIONE:** ogni persona, attraverso attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni, deve essere posta in condizione di prevenire peggioramenti, danni alla salute, limitazioni alla sua autonomia

**DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO:** ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere accolte ed esaudite nei limiti del possibile.





**DIRITTO DI INFORMAZIONE:** ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

**DIRITTO DI PARTECIPAZIONE:** ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa.

**DIRITTO DI ACCETTAZIONE:** ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valori e non etichettata.

**DIRITTO ALLA CRITICA:** ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente all'attività e le disposizioni che la riguardano.

**DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

**DIRITTO DI RISERVATEZZA:** ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla Legge 675/96 e successive modificazioni;

**DIRITTO DI PENSIERO E RELIGIONE:** ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

I principi che ispirano la presente Carta dei Servizi sono i seguenti:

**Eguaglianza:** il rispetto di tale principio garantisce il rispetto del diritto all'uniformità delle prestazioni ed alla erogazione non discriminata delle prestazioni stesse, tenendo conto delle diverse esigenze dell'utenza, riferite alle particolari situazioni patologiche ed alle diverse condizioni dei soggetti.

**Imparzialità:** è una specificazione del principio di eguaglianza, che implica che il comportamento dei soggetti erogatori del servizio sia diretto ad evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia, o trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

**Continuità:** tale principio implica regolarità e continuità nell'erogazione del servizio fornito; in caso di eventuali interruzioni o pause, deve essere prevista una adeguata organizzazione delle strutture, tale da non creare pregiudizi all'assistenza.

**Diritto di scelta:** il cittadino (paziente/utente) ha il diritto di accedere ai servizi offerti dalla Struttura su propria libera scelta, nei soli limiti stabiliti dalle disponibilità strutturali, tecnologiche e di competenza tecnico professionale. E' esclusa ogni costrizione morale o materiale.

**Partecipazione:** tale principio va inteso come informazione, personalizzazione ed umanizzazione del servizio e tutela dell'utente. Presso la Struttura la partecipazione è attuata garantendo al cittadino il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per l'esercizio di tale diritto, il personale sanitario ed amministrativo è a disposizione per fornire agli utenti, anche telefonicamente, le informazioni utili sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi.





**Efficienza ed efficacia:** la Struttura programma i propri processi aziendali secondo criteri di efficacia e di efficienza ed eroga servizi sanitari e socioassistenziali ottimizzando l'utilizzo delle risorse strumentali ed umane a disposizione.

Nel ringraziarLa per la fiducia accordataci, porgiamo i nostri più cordiali saluti.

**Il Presidente e i Consiglieri**

Guglielmo Gadaleta

Natasa Vukasinovic

Fabio Tumminello

**Il Direttore Sanitario**

Giancarlo Barbano

**TASSANO NEW SINERGY**  
CONSORZIO DI COOP. SOCIALI  
Via De Gasperi, 48D  
16030 CASARZA LIGURE (GE)  
C.F. e P.I. 01789040993