



GENNAIO

2026

Rev.0



NUOVI
Assistenti

CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA PROTETTA

“VILLA DEGLI ULIVI”

via DOMENICO OLIVA N. 28A – GENOVA

TEL 010/65.18.444

MAIL villadegliulivi@nuovassistenza.it

www.nuovassistenza.it

Gentile Ospite/Familiare

Nel ringraziarla per aver scelto Nuova Assistenza, le diamo il benvenuto nella Residenza Protetta (RP) “Villa degli Ulivi” di Genova.

Questa Carta dei Servizi non vuole solo elencare le prestazioni erogate in questa struttura, ma intende anche presentarle la nostra filosofia: un approccio costruito sulla centralità dell’Ospite, che ha come obiettivo quello di riuscire a ricreare, senza traumi, un ambiente sicuro, sereno e per quanto più vicino possibile a quello familiare. Imparzialità, trasparenza, riservatezza, obiettività e giustizia sono principi ispiratori nel rapporto con i nostri Ospiti ed i loro familiari.

In questo senso la struttura desidera assicurare una buona e gradevole qualità di vita agli Anziani residenti, considerandone i peculiari bisogni psico-fisici e sociali, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della Persona, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

L’organizzazione della struttura è indirizzata ad attuare un continuo miglioramento dei servizi offerti definendo ed aggiornando, sulla base di valutazioni multi-disciplinari, i progetti di assistenza individualizzati (PAI) degli Ospiti.

L’erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza, senza discriminazione alcuna, nel rispetto del diritto alla salute e all’assistenza, in modo da garantire efficacia ed efficienza, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all’Ospite siano stati o meno raggiunti e se si sta operando in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili. Infine, nell’ottica di erogare interventi di alta qualità, si dedica particolare attenzione alla formazione e all’aggiornamento degli operatori e si favorisce il confronto fra le diverse professionalità.

La Residenza Protetta “Villa degli Ulivi” offre ospitalità di tipo residenziale ad anziani autosufficienti e non autosufficienti, che necessitano di un livello di intensità assistenziale non più sostenibile a domicilio.

La struttura è autorizzata al funzionamento con provvedimento del Comune di Genova n° 769 del 05/07/2014 per 22 posti RP (Residenza Protetta) e 44 posti RP di mantenimento.

L’accreditamento istituzionale è stato accordato con D.G.R. n° 5154 del 18/08/2022 per il totale dei posti ai sensi della L.R. 20/1999.

Con Deliberazione n° 437 del 02/12/2021 n. 10 posti RSA di mantenimento hanno ottenuto la contrattualizzazione con ALISA.

Indice

La Struttura	3
Presentazione.....	3
Come raggiungere la struttura	3
Modello organizzativo	4
Carta dei Diritti degli Anziani	5
Servizio Accoglienza	6
Visite.....	6
Preliminari all'ingresso.....	6
L'ingresso	7
L'inserimento.....	7
La giornata tipo	7
Regolamentazione delle uscite	8
Dimissioni.....	8
Decesso.....	8
I Servizi alla Persona.....	9
Assistenza sanitaria (medica e infermieristica)	9
Assistenza fisioterapica	10
Assistenza alla persona.....	10
Servizio di animazione/terapia occupazionale	11
Assistenza religiosa	11
I Servizi Alberghieri	11
Servizio ristorazione.....	11
Servizio igiene ambientale e lavanderia.....	12
Servizio parrucchiere	13
Informazioni utili	13
Modalità di riconoscimento degli operatori	13
Alimenti, bevande, farmaci e apparecchi elettrici	13
Deposito cauzionale.....	13
Detrazioni	13
Tutela della Privacy	14
Sistema di valutazione della Qualità	14

La Struttura

Presentazione

La Residenza Protetta “Villa degli Ulivi” è una Struttura Residenziale finalizzata a fornire accoglienza e prestazioni sanitarie assistenziali e di recupero funzionale, accompagnate da un buon livello di assistenza tutelare e alberghiera a persone parzialmente non autosufficienti e non autosufficienti.



La RP offre un soggiorno confortevole e sereno, nel rispetto della persona e della libertà di ciascuno, secondo le particolari necessità materiali, morali e spirituali e garantisce l'assistenza sanitaria, sociale e riabilitativa. A tali obiettivi concorrono tutte le figure professionali presenti in struttura, con le loro specifiche competenze tecniche e relazionali.

Come raggiungere la struttura

- Per coloro che arrivano dal centro città seguire in direzione Genova Sestri Ponente/Aeroporto e una volta raggiunto il centro di Sestri Ponente proseguire verso le alture in direzione dell'Ospedale Antero Micone. La nostra Residenza si trova circa 150 metri dopo l'Ospedale sulla sinistra.
- Per coloro che arrivano dal ponente ligure si consiglia l'uscita autostradale di Genova Pegli e una volta raggiunta la Aurelia seguire per Genova Sestri Ponente; dal centro proseguire verso le alture in direzione dell'Ospedale Antero Micone. La nostra Residenza si trova circa 150 metri dopo l'Ospedale sulla sinistra.



Modello organizzativo

Il modello organizzativo di Nuova Assistenza prevede una risposta residenziale in funzione del progetto individuale, correlato ai bisogni specifici dell'anziano; la caratteristica principale è la flessibilità degli interventi erogati alla persona.

I servizi sono erogati dalla Struttura secondo il Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente, certificato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 45001 da un Ente esterno ed indipendente, la Società Bureau Veritas.



Il S.G.I. Q-A-S garantisce che:

- Tutti i servizi siano pianificati secondo procedure e protocolli scritti che fanno riferimento ad elevati standard assistenziali;
- Il personale sia adeguatamente formato relativamente ai comportamenti ed alle procedure da adottare;
- Le diverse attività svolte siano programmate, registrate su apposita modulistica e sottoposte a controllo;
- Eventuali problemi siano registrati e risolti presso la Struttura e comunicati al C.d.A., che può disporre ulteriori accertamenti e azioni correttive;
- Esista presso la Struttura una procedura scritta e apposita modulistica per la gestione di eventuali segnalazioni da parte degli ospiti e dei loro Familiari;
- Vengano periodicamente condotte verifiche della soddisfazione degli ospiti e dei loro Familiari, i cui risultati sono esaminati dal Direttore di Struttura, con l'obiettivo di trarne spunti per il miglioramento e per il corretto e puntuale controllo del servizio.

Dal 2012 Nuova Assistenza si è poi dotata di un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" ai sensi del D. Lgs. 231/2001, che individua:

- le principali attività a rischio in base ai potenziali reati previsti dal decreto stesso
- specifici protocolli e procedure per "impedire" tali reati
- un Organismo di Vigilanza deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello
- un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate.

È poi parte integrante del nuovo modello organizzativo anche il Codice Etico, la cui finalità è rappresentare in sintesi il modus operandi di Nuova Assistenza, cioè porre al centro del proprio agire la trasparenza, la chiarezza e l'esplicitazione di principi, valori e comportamenti. Il Codice Etico è affisso in struttura e ivi consultabile.

Carta dei Diritti degli Anziani

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
<i>di sviluppare e di conservare la propria individualità</i>	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
<i>di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</i>	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
<i>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</i>	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
<i>di conservare la libertà di scegliere dove vivere</i>	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
<i>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</i>	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 la cura e la riabilitazione
<i>di vivere con chi desidera</i>	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
<i>di avere una vita di relazione</i>	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
<i>di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</i>	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
<i>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</i>	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani
<i>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 e autosufficienza</i>	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

Servizio Accoglienza

La Direzione, nella persona dell'impiegata e/o della coordinatrice della Struttura, è a disposizione del pubblico, per informazioni, domande di ammissione o visite alla Struttura, nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 17:00; il sabato previo appuntamento in segreteria.

Visite

Gli ospiti possono ricevere visite di parenti e amici dalle 10:00 alle 11:30 e dalle 15:00 alle 17:30; l'ingresso dalle 11:30 alle 15:00 e dalle 17:30 alle 10:00 è regolamentato previo accordo con la Direzione.

La presenza di Familiari e amici è ritenuta molto importante per l'Ospite per il significato di continuità degli affetti e di contrasto alla solitudine che garantisce.

Ai visitatori è richiesto un comportamento consono alla vita comunitaria di utenti fragili, al fine di garantire sia la privacy agli Ospiti della RP sia il regolare svolgimento delle attività di assistenza alla persona.

È fatto assoluto divieto ai visitatori di un Ospite provvedere ad elargire denaro e/o effettuare acquisti di beni di qualsiasi natura in favore di altri Ospiti e/o del Personale operante.

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

COLLOQUI CON IL PERSONALE

Il personale sanitario e amministrativo è a disposizione dei familiari per colloqui individuali, previo appuntamento con la Segreteria.

Preliminari all'ingresso

La disponibilità del posto letto viene comunicata dall'impiegata o dalla coordinatrice della Struttura, che contatta i Familiari per concordare e definire le modalità di ingresso dell'Ospite. Durante questo colloquio vengono fornite le informazioni necessarie e si consegna:

- Contratto
- Carta Dei Servizi
- Regolamento Interno
- Tariffario in vigore
- Elenco delle persone di riferimento e numeri utili
- Corredo indicativo
- Altri documenti amministrativi in caso di persone soggette a tutela o con particolare modalità di inserimento (integrazione retta a carico di servizi sociali, ecc.)

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'Équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sia sotto il profilo amministrativo che sanitario-assistenziale. Il giorno dell'ingresso all'Ospite/Garante è richiesta la sottoscrizione del Contratto, del Regolamento Interno, della Liberatoria sulla Privacy e di altra documentazione eventualmente necessaria.

Il Contratto in particolar modo stabilisce che il firmatario, assumendo la qualità di Garante, diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura sia per gli aspetti della Privacy che, per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

L'ingresso

Il giorno dell'ingresso è sempre concordato con l'Ospite/Familiare.

Al momento dell'ingresso l'Équipe riceve l'Ospite, avendo cura di accompagnarlo nella stanza (assegnata preventivamente tenendo conto dei bisogni dell'Ospite e delle disponibilità della struttura) e, una volta sistemati gli effetti personali si procede a:

- presentare gli altri Ospiti del Nucleo e il Personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata tipo (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite Parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

Dopodiché il Medico, assistito dagli Infermieri, esegue una accurata visita del nuovo Ospite identificando i bisogni di carattere sanitario e mettendo a punto la terapia farmacologica; quindi, definisce le necessarie istruzioni con il personale infermieristico e socioassistenziale in merito a terapie e accorgimenti da adottare, segnalando alla cucina le diete speciali.

Nel momento in cui i Familiari affidano l'Ospite, il personale della struttura si prende in carico la sua cura, raccogliendo tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale.

L'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione. Il medico visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socioassistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre, comunica alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari.

La 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; la somministrazione della terapia farmacologica viene effettuata in base alle prescrizioni mediche.

MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio e le operazioni d'igiene personale seguite dalla colazione che viene servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto.

Successivamente si svolgono le attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche e le varie attività di animazione, socializzazione e dialogo; rispetto a queste ultime l'Ospite è libero di scegliere ciò a cui desidera partecipare, anche se il ruolo dell'équipe è quello di proporre le attività maggiormente finalizzate al mantenimento e alla promozione delle sue capacità psico-fisiche e del suo benessere.

Nel frattempo, il personale addetto provvede al riordino e pulizia degli ambienti, rigoverno dei letti e cambio biancheria.

Viene poi servito il pranzo; esso costituisce un momento di vita relazionale molto importante: in questo contesto è cura dell'équipe promuovere e favorire la socializzazione.

Al termine chi lo desidera può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

POMERIGGIO

La giornata, dopo il riposo facoltativo, continua con altre attività di intrattenimento; non mancano i momenti riservati alle visite di Parenti e amici, alla lettura di un buon libro o di un quotidiano, alla visione della TV.

A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione.

Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione, dopodiché viene servita la cena.

SERA

Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

Regolamentazione delle uscite

Gli Ospiti non possono lasciare la Struttura per frequentare gli spazi esterni senza essere autorizzati e/o accompagnati dal personale della RP, dai Familiari o da persona maggiorenne all'uopo autorizzata. Nel rispetto della privacy e per garantire una facile reperibilità in caso di necessità, verrà richiesto l'orario indicativo di rientro e, per uscite di più lunga durata, un recapito telefonico o altre informazioni.

Tutti gli Ospiti, indipendentemente dalla condizione di autonomia, in caso di uscite per motivi sanitari (ad esempio: per visite specialistiche, esami, ricoveri in ospedale), devono essere accompagnati da un Familiare di riferimento o suo delegato.

Dimissioni

Possono avvenire per trasferimento presso un'altra struttura, per rientro presso la propria abitazione, per decesso o per decisione dell'Ospite e/o dei Familiari.

Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato e potranno avvenire previa comunicazione scritta ed in forma assistita.

Per un maggiore dettaglio si rinvia a quanto specificato nel Regolamento Interno.

Decesso

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i Familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Il decesso viene comunicato dal personale sanitario in servizio.

La salma viene composta in camera mortuaria; è compito della Famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni.

La Struttura mette a disposizione dei Familiari tutta la documentazione necessaria per Legge.

I Servizi alla Persona

La RP garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e socioassistenziale (ivi compreso il servizio di animazione), nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) compilato dopo l'ingresso in Struttura. Il P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona anziana, ospite della Residenza, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto insieme ad Ospite/Familiare per il raggiungimento di un obiettivo comune. Il P.A.I. diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

Assistenza sanitaria (medica e infermieristica)

Nella Residenza Protetta "Villa degli Ulivi" l'assistenza medica è garantita settimanalmente secondo l'orario esposto in bacheca.

In via esemplificativa e non esaustiva, i principali compiti del Medico sono:



- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, accertamenti diagnostici, vaccinazioni, ecc.) e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa condivisa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del P.A.I.;
- collaborazione con l'équipe multiprofessionale presente in Struttura per stabilire le modalità di

intervento più idonee;

- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i Familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Il servizio infermieristico è garantito 24 ore su 24.

In via esemplificativa e non esaustiva l'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee, la prevenzione delle lesioni da pressione;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

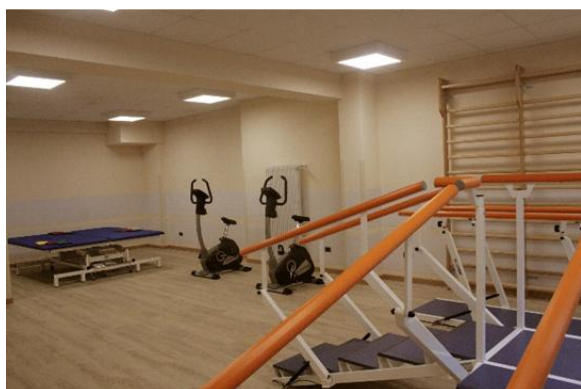


L'ASL in cui è ubicata la struttura garantisce sia per gli ospiti in regime di convenzione sia per quelli in regime privato la fornitura diretta di prodotti per la Nutrizione Artificiale, supplementi nutrizionali orali calorici (per pazienti malnutriti) e sostituti dell'acqua (per pazienti disfagici), sulla base del Piano Nutrizionale, materiale di medicazione avanzata, sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN e materiale necessario all'automonitoraggio glicemico per pazienti diabetici.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari vengono richiesti dal medico di base e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale in presenza di esenzione; se possibile, l'Ospite viene accompagnato dal familiare.

A carico dell'Ospite sono le visite specialistiche private richieste dal paziente o dai suoi familiari. Le protezioni igieniche rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal Medico di Base, a seconda di ciò che è prescritto nel Piano Terapeutico dell'ospite; la fornitura di quantitativi superiori sarà considerata a totale carico dell'utente.

Assistenza fisioterapica



È garantita attraverso la presenza di fisioterapisti e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il fisioterapista, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta il piano riabilitativo individuale, quindi il terapeuta della riabilitazione, in seguito a prescrizione medica, insegna all'ospite l'uso corretto di ausili e protesi per la deambulazione, verificandone l'efficacia e la funzionalità.

La programmazione settimanale delle attività di fisioterapia è affissa in bacheca; tutto il personale fisioterapico è disponibile per colloqui individuali con i familiari, previo appuntamento.

Assistenza alla persona

L'assistenza alla persona è affidata a Operatori Socio Sanitari (OSS) coordinati da un Referente di nucleo.

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti, in via esemplificativa e non esaustiva sono: l'alzata, l'igiene/il bagno assistito, la vestizione, la prevenzione delle lesioni da pressione, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto nell'alimentazione e nell'idratazione, ecc.

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore mediante un'adeguata relazione; tutti gli operatori concorrono poi al soddisfacimento dei bisogni secondari legati alla sfera psico-sociale.



Servizio di animazione/terapia occupazionale

All'interno della Struttura gli Animatori / Terapisti Occupazionali hanno il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli individuali interessi dell'Ospite, nel pieno rispetto della sua autonomia di scelta partecipativa.

Secondo le caratteristiche personali, le attività di animazione si integrano con le attività sanitarie e assistenziali e sono rivolte al singolo Ospite, oppure a gruppi di Ospiti.

Le attività riguardano in via esemplificativa e non esaustiva: attività manuali, attività ludiche e cognitive, terapia occupazionale, attività musicali, spettacoli vari, iniziative culturali aperte anche al territorio, visite, gite di gruppo.

Assistenza religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali religiosi e morali di ognuno.



Il servizio religioso cattolico è curato da un Sacerdote che garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione della S. Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche.

Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

I Servizi Alberghieri

Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina della struttura e successivamente consegnati ai piani con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche.

I menù sono elaborati dalla Direzione Sanitaria secondo le linee guida dell'ASL, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti, sia in regime normale, sia in regime dietetico. La gradibilità e le esigenze nutrizionali sono ampiamente soddisfatte; in relazione alle prescrizioni dei P.A.I. sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti.

L'assistenza diretta durante i pasti per coloro che lo necessitano è garantita dagli Operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del Medico o del Dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione



dell'Ospite stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. Il personale provvede a garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

Menù tipo

- Colazione: latte, caffè o té; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: acqua, té o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (es. alternative: riso / pasta in bianco, pastina in brodo); secondo piatto del giorno (es. alternative: prosciutto cotto, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno; frutta fresca;
- Merenda: té o succhi di frutta; biscotti o fette biscottate;
- Cena: primo piatto del giorno (es. alternative: riso / pasta in bianco, pastina in brodo); secondo piatto del giorno (es. alternative: prosciutto cotto, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno; frutta fresca o cotta.

Orari dei pasti

Colazione: dalle ore 8:30 alle ore 09:00 circa

Pranzo: dalle ore 12:00 alle ore 12:45 circa

Merenda: dalle ore 16:00 alle ore 16:30 circa

Cena: dalle ore 18:00 alle ore 18:45 circa

Servizio igiene ambientale e lavanderia



La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e degli spazi abitativi, sono garantite quotidianamente dal personale ausiliario addetto; anche il servizio lavanderia si avvale del personale ausiliario ed è garantito quotidianamente per il cambio della biancheria piana, il lavaggio degli indumenti, piccoli rammendi, stiratura e riconsegna ai piani.

Il corredo dell'Ospite deve essere contrassegnato al momento dell'ingresso da un numero identificativo, in modo da facilitarne la riconsegna. La Direzione raccomanda di evitare l'utilizzo di capi pregiati e particolarmente delicati (seta, lana pregiata, ecc) che necessitino un trattamento a secco e/o professionale e per i quali si declina ogni responsabilità rispetto ad un eventuale danneggiamento: la necessità di trattamenti igienizzanti a elevate temperature potrebbe causarne il deterioramento.



Servizio parrucchiere

Presso la Struttura è attivo il servizio di Barbiere/Parrucchiere e Podologo, svolto da un professionista esterno.

Per quanto riguarda il servizio di Barbiere/Parrucchiere viene garantito un taglio trimestrale incluso nella retta di soggiorno, previa prenotazione, tutte le altre prestazioni erogate sono a carico dell'Ospite.

Qualora l'Ospite, il familiare, o il personale Socio-Assistenziale lo ritenga opportuno, può essere richiesto il servizio ad una podologa, che opererà in collaborazione con il personale in uno spazio appositamente allestito.

Tale servizio è a totale carico dell'Ospite o dei familiari ed è disponibile previa prenotazione da effettuarsi presso la segreteria, con frequenza relativa al numero di prestazioni da effettuarsi o alle eventuali esigenze di volta in volta segnalate.

Informazioni utili

Modalità di riconoscimento degli operatori

All'interno della RP operano diverse figure professionali, identificabili dal cartellino di riconoscimento, che riporta nome, foto e indicazione della qualifica.

Alimenti, bevande, farmaci e apparecchi elettrici

È vietato introdurre alimenti di cui non sia accertabile e tracciabile la provenienza; pertanto, è esclusa la possibilità di portare bevande, cibi e dolciumi approntati con lavorazione casalinga.

È altresì vietato consegnare agli Ospiti qualsiasi tipo di farmaco e/o apparecchio elettronico, senza l'autorizzazione della Direzione.

Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del Contratto di Ospitalità ed al perfezionamento dello stesso, per i contratti a tempo indeterminato è richiesto il versamento di un deposito cauzionale secondo quanto previsto dal Tariffario vigente. L'importo sarà restituito in sede di dimissioni, previa verifica della regolarità degli adempimenti da parte dell'Ospite e secondo quanto stabilito nel Contratto d'Ingresso.

Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria.

In conformità alla normativa nazionale e regionale vigente Nuova Assistenza si impegna a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Tutela della Privacy

La Residenza Protetta “Villa degli Ulivi” assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti, per finalità di tipo amministrativo, economico e sanitario.

I dati relativi alla salute dell’Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente all’interno della Residenza, al solo Personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione e per dare corso all’erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione. Al momento dell’attivazione del rapporto contrattuale con Nuova Assistenza, l’interessato riceverà l’informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d’ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell’Ospite, secondo quanto previsto e disciplinato nel Codice Etico di Nuova Assistenza.

Sistema di valutazione della Qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali nella gestione della struttura.

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio; per tale ragione la struttura è dotata di un sistema di valutazione annuale per monitorare la soddisfazione di Ospiti, Familiari e operatori e mettere in luce le aree di miglioramento.



Tale sistema consiste nella somministrazione annuale di un questionario di valutazione i cui risultati vengono generalmente condivisi durante una riunione con i Ospiti e Parenti.

Ospiti e Familiari che desiderino esprimere segnalazioni, apprezzamenti o suggerimenti in merito ai servizi offerti sono invitati a compilare l’apposito modulo che si trova presso la Reception e imbucarlo nella cassetta apposita. La Direzione ne

prende visione e fornisce risposta di norma entro 20 giorni dalla data indicata sul modulo, anche se è sempre preferito un rapporto diretto e quotidiano con Ospiti e Familiari.

Ogni giorno, attraverso l’operato dei soci, Nuova Assistenza sceglie un proprio “modus operandi” eticamente efficace, ponendo al centro dell’agire la trasparenza, la chiarezza e l’esplicitazione dei Valori (riportati integralmente nel Codice Etico di Nuova Assistenza) che riflettono l’impegno nei confronti dell’utente cui sono rivolti i servizi erogati e confermano quotidianamente l’attitudine ad agire in modo eticamente corretto e sostenibile, in modo che tutti possano riconoscersi e dialogare, sentendosi responsabili in modo autentico.

Qualità, che si coniuga anche con impegno: quello svolto dalla Direzione nell’esercizio di un’attività di controllo globale, attivo, reattivo e pro-attivo sul funzionamento dei processi, con conseguente miglioramento dell’efficienza ed efficacia dell’organizzazione della Cooperativa e benefici per tutte le Parti interessate.

Più nello specifico, al termine di ogni anno tutta la documentazione afferente il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente (SGI QAS) viene analizzata e discussa in sede di Consiglio di Amministrazione: a partire dal Riesame della Direzione, nell'ambito del quale si definiscono e si stilano il piano di miglioramento ed il piano di formazione ed aggiornamento, si passa poi all'analisi dei dati della Customer Satisfaction, precedentemente aggregati dall'ufficio competente, in base alla quale si delinea il target di qualità percepita e si fissano obiettivi di miglioramento nel breve, medio e lungo periodo. Successivamente si prendono in esame i risultati dei principali indicatori assistenziali, le schede di Incident Reporting e le non conformità, discutendone in merito, con il contributo del Coordinatore delle Direzioni Sanitarie/Risk Manager e del Responsabile SGI.

In altre parole: un approccio globale al miglioramento continuo, come parte integrante nella gestione della qualità.



**Residenza Protetta
«Villa degli Ulivi»**

Via Domenico Oliva, 28
Genova

tel: 010/65.18.444

mail: villadegliulivi@nuovassistenza.it

www.nuovassistenza.it